



PROCEDIMIENTO PARA LA RECEPCION DE QUEJAS, CONSULTAS, ACLARACIONES Y ROPORTES DE FALLAS.

El Usuario podrá presentar sus quejas por fallas y/o deficiencias en el Servicio y/o en el Equipo, así como consultas, dudas, aclaraciones, quejas y sugerencias, de manera gratuita, por cualquiera de los siguientes medios de contacto:

- ✚ En el centro de atención a clientes en Independencia no. 10 Valdeflores Zimatlán de Álvarez, Oaxaca. De lunes a viernes de 09:00 am a 5:00 pm.
- ✚ Por llamada telefónica o whatsapp al número 9512917198 o 9512164535 en horario de oficina.
- ✚ Enviando un correo electrónico a la dirección: nayanetworks@gmail.com disponible las 24 horas del día, los 365 días del año.
- ✚ Envío de mensajes por medio de la página web: <https://nayanetworks.com/> disponible las 24 horas del día, los 365 días del año.

El procedimiento será el siguiente:

El usuario levantara el reporte por el medio de contacto de su preferencia ante el centro de Atención, a dicho reporte será asignado un numero de seguimiento para su trámite y seguimiento.

El Centro de atención a clientes le proporcionara el número de seguimiento, con este el usuario puede saber del status del reporte.

El Área de Servicio al Cliente, identificara si el reporte se puede atender vía remota o es necesario que la falla se atienda en sitio, posteriormente el área de servicio al Cliente se comunicara con el usuario para notificarle el día y en que lapso los técnicos irán a su domicilio.

El técnico verificara las causa que motivaron la falla y, en su caso, la corregirá, de acuerdo con lo establecido con el Contrato de servicio.

El responsable técnico informara al Centro de Servicio al cliente acerca de la reparación de la falla. Este notificara al usuario las razones de la falla y la procedencia o no de su reporte, o ratificando que la falla se haya corregido.

Como último paso el cliente firmara de conformidad el ticket de soporte, y se cerrara el ticket, se archivara para próximos reportes.