

Atención a Dudas, Aclaraciones y Quejas.

Contrataciones: 55 4142 6005
Soporte Técnico: 55 7423 2225
volcanetinternet@gmail.com

Cam. Real s/n, 56930 San
Francisco Zentlalpan, Méx.
San Francisco Zentlalpan MÉX.



1 Verificación de Datos del Cliente:

Identifica e informa a nuestro equipo cual es tú numero de cliente, nombre completo del titular y el número telefónico de registro para el servicio de volcanet.

2. Descripción del problema.

Por favor intenta ser lo más específico y breve posible

Describe claramente la necesidad específica del incidente de servicio. Formula preguntas claras y relevantes para obtener respuestas más detalladas por parte de nuestro servicio técnico.

3. Levantamiento y registro del numero de Servicio.

Comunícate directamente al centro de atención a clientes al 55 4142 6005 en un horario de Lunes a Sábado de 10:00 hrs a 20:00hrs, o envía un correo a volcanetinternet@gmail.com, incluyendo la necesidad específica del inciso 2 ya mencionado , asegúrate de escribirnos también, tu nombre completo registrado y el número telefónico de registro para el servicio de internet.

4. Revisión Remota del estado del servicio:

Se requiere realizar algunas pruebas de conectividad por lo que es necesario que el Cliente, se encuentre en el sitio donde se proporciona el servicio para realizar los procedimientos necesarios para la validación y en caso de no resolver la situación de manera remota; se procede a programar una visita en el domicilio por alguno de nuestros técnicos para revisar la instalación y solucionar la problemática..

5. Programación de Visita Técnica si es Necesario:

Si no se puede resolver el problema de manera remota, se programa una visita en el domicilio por parte de uno de nuestros técnicos para revisar la instalación y resolver la situación y cierre de ticket de servicio.

6. Solicitud de Retroalimentación (Adicional si el cliente lo considera):

Se invita al cliente a proporcionar comentarios adicionales sobre su experiencia. Se agradecen los comentarios y se registran para mejorar futuros procesos de atención al cliente.
