

Procedimiento para la atención de dudas, aclaraciones, quejas y reclamaciones

IBYTE con la intención de proporcionar un servicios de calidad y atender todas las aclaraciones, quejas, reclamaciones sugerencias, dudas y/o comentarios, que sean presentadas por los suscriptores, estos contarán con los medios de atención a clientes que se señalan a continuación:

- Correo electrónico proporcionado al momento de la activación del servicio y/o visibles en la página web de **IBYTE**. En caso de fallas en el servicio, los suscriptores podrán contactar a **IBYTE** a través del correo electrónico de atención a clientes, para levantar un reporte; personal de **IBYTE**. contestará por ese mismo medio que es de su conocimiento el reporte realizado por el suscriptor y levantará la orden de servicio respectiva proporcionando al suscriptor su número de incidencia y las indicaciones para seguimiento de su reporte. .
- Atención telefónica a través del número destinado para Servicios al Cliente. En caso de que el suscriptor desee levantar un reporte a través del centro de atención telefónica de **IBYTE**, este será enlazado con la personal especializado, quien será responsable de levantar el reporte, proporcionarle un número de incidencia y ordenar que se le dé seguimiento hasta su conclusión.

IBYTE llevará un registro de las quejas y sugerencias presentadas por los suscriptores del servicio de internet, quien tendrá el compromiso de atenderlas y darles seguimiento a las quejas y/o sugerencias formuladas por los suscriptores.