

Procedimientos para atender dudas, aclaraciones, consultas, reclamaciones y quejas

El USUARIO, o un tercero actuando con carta poder simple podrá realizar consultas, plantear dudas, aclaraciones, reclamaciones y quejas. Estas acciones podrá realizarlas a través de nuestro Centro de Atención Telefónica marcando al *2363 desde su línea telefónica beneleit móvil o al 2226057239 ext. 300 desde cualquier teléfono a nivel nacional o si lo prefiere vía whastapp a las líneas: 2211998098, 2215785387 y 7443870265 o correo electrónico atencion.beneleitmovil@beneleitcontigo.mx.

Contacto y notificación de incidencias

Puedes comunicarte con nosotros en nuestro domicilio Av. 23 Ote. 405-A, El Carmen, 72530 Heroica Puebla de Zaragoza, Pue. En horarios de lunes a viernes de 09:00 a.m. a 05:00 p.m. o a través de nuestro Centro de Atención Telefónica. Para consultar tus dudas, aclaraciones o quejas las 24 horas del día por internet en la página web o mandando un correo electrónico a la dirección atencion.beneleitmovil@beneleitcontigo.mx de lunes a domingo. El Servicio de atención al consumidor es gratuito y se otorgará respuesta tan pronto como nos sea posible.

REPORTE DE FALLAS

El USUARIO podrá realizar su reporte de fallas a través de su Centro de Atención Telefónica 2226057239 ext. 300 o si lo prefiere vía whastapp a las líneas: 2211998098, 2215785387 y 7443870265.

Aquí se atenderán todas las fallas o problemas con los servicios de telefonía beneleit móvil con cobertura de atención de lunes a viernes de 09:00 a.m. a 05:00 p.m o las 24 horas los 7 días a la semana y los 365 días del año por medio de correo electrónico atencion.beneleitmovil@beneleitcontigo.mx.

A partir de que el asesor del centro de atención reciba la llamada por parte del USUARIO para reportar las fallas y/o interrupciones en el SERVICIO, el asesor procederá a verificar el tipo de falla y con base en ello, se determinará el tiempo necesario para la reparación, obligándose a emitir una respuesta al USUARIO en un plazo no mayor a las 24 horas siguientes a la recepción del reporte.

Centro de Atención Telefónica.

Beneleit móvil tiene a disposición de sus USUARIOS un Centro de Atención de Llamadas telefónicas, disponible de lunes a viernes de 09:00 a.m. a 05:00 p.m o las 24 horas los 7 días a la semana y los 365 días del año por medio de correo electrónico atencion.beneleitmovil@beneleitcontigo.mx., para atender de manera gratuita cualquier consulta, sugerencia, disputa, queja o falla relacionada con la provisión de los Servicios autorizados.

Dirección:

23 Ote. #405-A Col. El Carmen

Puebla, Pue.

www.beneleit.mx

En caso de que tenga alguna consulta, sugerencia, disputa, y/o queja, el USUARIO deberá reportarla llamando a los números telefónicos que aparecen en los folletos de información incluidos en las cajas de los Equipos, donde su reporte será atendido.

Proceso del Sistema de Atención Telefónica.

Los USUARIOS reciben atención de consultas, sugerencias, disputas, quejas y/o fallas de manera gratuita y acceden al Centro de Atención Telefónica marcando los números telefónicos y correo electrónico mencionados anteriormente.

a) El acceso del USUARIO durante la comunicación con el sistema interactivo de voz (IVR), a partir de la finalización del proceso de marcación, es de forma inmediata.

b) Una vez que han accedido al Centro de Atención, el USUARIO puede solucionar su duda vía un IVR o mediante un Ejecutivo de Atención Telefónica.

c) El Centro de Atención Telefónica cuenta con una Intranet de la que se obtiene la información que se le proporciona al USUARIO en cuanto a Mapas de Cobertura, Descripción de Servicios, Equipos y Planes, Información de Tarifas, Información de la Facturación.

d) El Centro de Atención Telefónica brinda servicio a los USUARIOS las 24 horas de todos los días del año vía correo electrónico y sitio web. Entre las solicitudes que se atienden se encuentran:

- Reporte de robo, extravío y/o duplicidad de IMEI de los Equipos de los USUARIOS: Este servicio se provee las 24 horas de los 365 días del año, en donde se procesan todas aquellas peticiones de los USUARIOS que sufren un percance y necesitan reportar su Equipo como robado o extraviado. También se provee la información necesaria para proceder con el reemplazo, y se genera un número de reporte que ampara la transacción de bloqueo del Equipo.*
- Información General: Este servicio provee información sobre paquetes, tarifas, Servicios y actualización de datos demográficos.*

Dirección:

23 Ote. #405-A Col. El Carmen

Puebla, Pue.

www.beneleit.mx