



**OMNILINK**

INTERNET DE CALIDAD

## Procedimiento de Atención a Clientes

El Centro de Atención al Cliente está disponible las 24 horas del día para atender consultas, aclaraciones y quejas de nuestros clientes a través del correo electrónico: [servicio@omnilink.mx](mailto:servicio@omnilink.mx) También pueden comunicarse por teléfono al (624) 238-3855 durante nuestras horas laborables.

En caso de experimentar alguna incidencia, el Abonado deberá informarla mediante una llamada, mensaje de texto o a través de WhatsApp al número telefónico indicado en la sección anterior. Se le asignará un número de seguimiento que permitirá al Abonado verificar el estado de atención de la incidencia reportada.

El procedimiento por seguir será el siguiente:

El Abonado presentará el reporte al Centro de Atención al Cliente, al cual se le asignará un número de seguimiento para su procesamiento.

El Departamento de Atención al Cliente, en colaboración con el responsable técnico, realizará el seguimiento correspondiente al reporte presentado.

El responsable técnico analizará las causas que provocaron la incidencia y, en caso necesario, realizará las correcciones pertinentes según lo establecido en el Contrato de Servicio.

El responsable técnico noificará al Centro de Atención al Cliente sobre la reparación de la incidencia. Este último informará al Abonado sobre las causas de la incidencia y la procedencia o no de su reporte, confirmando la corrección de la incidencia reportada.

**Nota Importante:**

El Centro de Atención al Cliente se compromete a proporcionar actualizaciones regulares al Abonado sobre el estado de su reporte.

Los detalles sobre los horarios de atención telefónica y otras formas de contacto podrán ser modificados según las necesidades operativas de la empresa.

Este procedimiento está sujeto a revisiones periódicas para asegurar su eficacia y alineación con las mejores prácticas de atención al cliente.