Comunicado HughesNet COVID-19

Apreciado Cliente,

con ocasión de la Emergencia Económica, Social y Ecológica decretado por el Gobierno Nacional te informamos lo siguiente:

1. Puedes presentar peticiones, quejas o recursos sin acudir a nuestras oficinas físicas, ya que las mismas estarán cerradas hasta el próximo 31 de mayo. Puedes presentarlas, desde la comodidad de tu hogar, a través de los siguientes canales electrónicos:

- Página web:
  https://www.hughesnet.com.co/peticiones-quejas-y-reclamos

- Línea gratuita
  de servicio al cliente 01 8009 13 14 97

- Redes sociales
  Facebook: https://www.facebook.com/HughesNetColombia/

2. Recuerda que hasta el 31 de mayo de 2020 puedes presentar las solicitudes de cesión del contrato, garantía y soporte del equipo terminal, a través de los siguientes medios electrónicos:

- Página web:
  https://www.hughesnet.com.co/peticiones-quejas-y-reclamos

- Línea gratuita
  de servicio al cliente 01 8009 13 14 97

- Redes sociales
  Facebook: https://www.facebook.com/HughesNetColombia/

Comunicado HughesNet COVID-19

3. Podrás presentar cualquier petición, queja, reclamo o recurso a través de nuestra línea telefónica de atención al número 018009 13 14 97; las 24 horas, los 7 días de la semana, hasta el 31 de mayo de 2020. En caso de fallas del servicio se atenderán durante los 7 días y durante las 24 horas al día.

4. Hasta el 31 de mayo de 2020 podemos dar respuesta a tus peticiones, quejas o recursos por medios digitales, si no tienes correo, por favor indícanos a que dirección te la hacemos llegar.

5. Desde el 17 de abril de 2020 y hasta el 31 de mayo de 2020, no te generaremos cobros de intereses de mora por las sumas que no sean pagadas oportunamente, siempre y cuando las mismas estén asociadas a tus servicios de internet. Esto no implica la condonación de las sumas que nos adeudas.

6. Si tienes algún inconveniente con tu facturación, terminación y/o modificación del contrato, suspensión, cambio de plan, mensajes de contenidos y aplicaciones, negativa del contrato o cualquier petición asociada a la prestación del servicio, recuerda contactarnos ya que somos el primer canal para darte una solución. Si no obtienes oportuna respuesta por parte nuestra, puedes dirigirte ante la Superintendencia de Industria y Comercio. Recuerda que los plazos para dar respuesta a tus peticiones, quejas, reclamos o recursos no han sido modificados.