



Altcel 2

PROCEDIMIENTO PARA LA ATENCIÓN DE DUDAS, QUEJAS Y ACLARACIONES

El usuario podrá presentar sus quejas por fallas y/o deficiencias en el servicio o en el equipo, así como consultas, dudas, aclaraciones y sugerencias relacionadas a la empresa, de manera gratuita, en cualquiera de los medios de contacto que Altcel 2 pone a su disposición y que a continuación se mencionan.

- **NÚMERO Y CORREO DE ATENCIÓN AL CLIENTE:**

1. Comunicándose al Centro Atención Altcel al número 961 147 1394 o al 800 2 258235, de lunes a domingo, en un horario de 08:30 am – 9:30 pm.
2. Enviando un correo electrónico a la siguiente dirección contacto@altcel2.com, disponible las 24 horas del día, los 365 días del año.

- **PÁGINA WEB**

1. Accediendo a la página web <https://altcel2.com/>
 2. Accediendo a la pestaña “Contacto”
 3. Ingresara su nombre, teléfono, email y podrá indicar cualquier duda o comentario acerca de su servicio,
 4. En una plazo mayor a 24 horas, un agente se comunicara con usted, este servicio se encuentra disponible las 24 horas de día los 365 días del año.
- Dentro de la página web también podrá acceder al apartado “Login” e ingresar con el usuario y contraseña con el que se registró, y con ello podrá acceder a consultas de saldos, vigencias, entre otras operaciones efectuadas en su línea.

Altcel 2 dará atención a cualquier falla, reporte, queja, aclaración o sugerencia, que requiera visitar el domicilio del usuario, de acuerdo a lo establecido en el Código de Practicar Comerciales, el cual podrá consultarse en su página de internet <https://altcel2.com/>, en el apartado 12 “Recepción y atención de quejas en el servicio”. Las quejas serán turnadas al área correspondiente para la aclaración, conciliación o reparaciones necesarias, de conformidad con los mecanismos y plazos aprobados por las Autoridades.

Altcel 2 proporcionará el soporte requerido para solucionar los detalles con su línea vía telefónica; en caso de requerir soporte presencial, se considerará agendar una visita de soporte a partir de la debida y formal notificación a la empresa.

Los medios de contacto antes indicados también le permitirán al Usuario presentar cualquier duda, aclaración, cancelaciones y reclamaciones, así como otorgar la información sobre Tarifas, condiciones de los Planes, promociones u ofertas, y realizar trámites relacionados con el Servicio.

El Usuario puede elegir libremente entre los sistemas de atención con los que se cuenta para poder presentar su queja, reportar anomalías del Servicio, formular consultas relacionadas con el Servicio, así como la cancelación de los mismos, o cualquier trámite relacionado con éstos.

Altcel 2 puede requerir al Usuario la acreditación de la titularidad del Servicio para la resolución de la queja. Altcel 2 se abstendrá de suspender el Servicio a los Usuarios que hayan presentado alguna queja, reclamación o aclaración relacionada con la facturación de su Servicio, hasta en tanto no se resuelva.