

¿Cómo tramitar la baja del servicio, la suspensión del servicio y la migración de plan tarifario?

¿Quieres solicitar la baja de tu servicio?

- Debes solicitarlo como titular del servicio o a través de tu representante legal, por vía telefónica.
- Puedes presentar la solicitud de baja en cualquier momento, aunque el servicio esté en cobranzas, suspensión o dentro del plazo de permanencia.
- Si estás dentro del plazo de permanencia y solicitas la baja del servicio, tendrás que pagar una penalidad según el contrato de servicio.

¿Por qué canales de atención debes solicitar la baja del servicio?

Actualmente contamos con 3 canales:

- Página Web **www.hughesnet.com.pe**
- Número de Servicio al Cliente **800 76716**
- **App Móvil Hughesnet LATAM sólo para clientes con dispositivos Android.**

1. Desde la Web

- Ingresa a **www.hughesnet.com.pe**
- En la página principal, dirígete a “Libro de Reclamaciones” ubicado en la parte inferior derecha.

The screenshot shows the top section of the HughesNet website. On the left, there is a phone icon and the text "CONTRÁTALO AHORA 0800-78335". On the right, there is a WhatsApp icon and the text "WhatsApp Exclusivo Ventas". Below this, there is a grid of navigation links. A yellow box highlights the "Libro de Reclamaciones" link. At the bottom of the page, there is a "Política de Cookies" link.

CONTRÁTALO AHORA
0800-78335

WhatsApp
Exclusivo Ventas

*Aplica solo a nuevos suscriptores, válido hasta el 31 de diciembre 2024.
*Servicio sujeto a la cobertura de los satélites.
**WhatsApp Gratis - sin consumo de GB - válido hasta diciembre 2024. Excluye el uso de llamadas de voz por Internet, video llamadas, acceso a enlaces externos, descarga/actualización de la app y envío de ubicación (geolocalización). Visita [Información a Abonados y Usuarios](#) para obtener más información.
**Si consumes todos los datos de alta velocidad de tu plan, no te cobraremos más. Podrás seguir leyendo como electrónicos y navegando por la web a velocidad reducida. Puede que otras actividades no funcionen correctamente, especialmente el streaming de video. Para más información haz clic [aquí](#).

Planes
Buscar Planes
Conoce Nuestras Tiendas
Contrátalo ahora 0800-78335

Todo Sobre Internet Satelital
Blog
Aprende sobre Internet Satelital
Guía de Compra

Razones Para Elegir Hughesnet
Conectando Sueños

Servicio al Cliente: 0800-76716
MI Cuenta
Chatea con nosotros
Paga tu Recibo
Preguntas Frecuentes
Información a Abonados y Usuarios

Facebook
Instagram
YouTube

Libro de Reclamaciones

HUGHES DE PERU S.R.L. - AV. JIMÉNEZ PRADO NRO. 5 N° INT. REP. MEXICANA, JOCKEY PLAZA PISO 02 OF. 114 - SANTIAGO DE SURCO - LIMA, R.U.C.: 20612259768. ©Derechos de autor y reproducción 2024 Hughes. Todos los derechos reservados. Los logotipos de Hughes y Hughesnet son marcas registradas de Hughes Network Systems, LLC, una compañía de EchoStar. Todos los otros logotipos y marcas registradas son de sus respectivos propietarios. Los símbolos ® y ™ denotan marcas registradas en los Estados Unidos de América y en otros países.

Política de Cookies

- Serás redirigido a esta página, donde deberás ingresar la siguiente información. Ejemplo:

The screenshot shows a form titled "Solicitudes, Quejas y Reclamos". It contains three input fields: "Codigo de Cliente (SAN)" with the value "HPE2000012345", "Tipo de documento" with a dropdown menu showing "Documento Nacional de Identidad (DNI)", and "Documento No." with the value "12345678". There is an "Enviar" button at the bottom.

Solicitudes, Quejas y Reclamos

*Codigo de Cliente (SAN)

HPE2000012345

Puede encontrar este número en la esquina superior derecha de su factura/recibo/boleta. Recuerde que es alfanumérica y debe ingresar letras y números.

*Tipo de documento

Documento Nacional de Identidad (DNI)

* Documento No.

12345678

Enviar

- Una vez ingresada la información, tendrás las siguientes opciones en el menú.

The screenshot shows the options menu for the form. It includes fields for "Apellidos", "Email de notificacion", "Tipo de mensaje" (set to "Consulta/Solicitud"), "Materia del reclamo", and "Adjunto archivo" (with a "Cargar archivos" button). The "Telefono para notificar" field is empty. The "Motivo del reclamo" dropdown menu is open, showing several options.

*Apellidos

* Telefono para notificar

* Email de notificacion

* Tipo de mensaje
Consulta/Solicitud

Materia del reclamo

Adjunto archivo
Cargar archivos O suelte archivos

* Motivo del reclamo
Seleccione una opción

- Baja o desactivación del servicio
- Traslado del servicio
- Veracidad de la información brindada por la empresa operadora al usuario
- Cobro
- Calidad o idoneidad en la prestación del servicio.
- Suspensión, corte o baja injustificada del servicio

El límite de tamaño de carga debe ser inferior a 5 MB. Formatos admitidos: .doc, .docx, .jpg, .png, .jpeg, .txt, .pdf

2. Desde Servicio al Cliente

- Llamando al **800 76716**

¿Qué documentación debe presentar el titular?

- Es necesario que el cliente se indentifique con:
 - DNI
 - Código SAN
 - Número de Teléfono
 - Si la solicitud de la baja es presentada por una empresa, deberá ser el representante legal quien realice la solicitud, pasando validación de datos.

3. Desde la App Hughesnet LATAM

- Aplicación Hughesnet LATAM
https://play.google.com/store/apps/details?id=com.hughesnet.sa&hl=es_PE&pli=1
- Actualmente, la App cuenta con una Menú de Soporte al Cliente donde puedes:
 1. Pedir que te llamen.
 2. Chatear a través de WhatsApp.
 3. Chatear directamente a través de la App.
 4. Llamar al teléfono de Servicio al Cliente.
- A través de todas las opciones, tendrás la opción de dar de baja su servicio o suspenderlo temporalmente.

