

¿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.**

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 blue banner with a phone icon and the text "CONTRÁTALO AHORA 0800-78335". On the right, there is an orange banner with a WhatsApp icon and the text "WhatsApp Exclusivo Ventas". Below these banners, there is a blue navigation menu with several links: "Planes", "Buscar Planes", "Conoce Nuestras Tiendas", "Contrátalo ahora 0800-78335", "Blog", "Aprende sobre Internet Satelital", "Guía de Compra", "Todo Sobre Internet Satelital", "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", and a highlighted "Libro de Reclamaciones" icon. At the bottom of the page, there is a "Política de Cookies" link.

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

The screenshot shows a form titled "Solicitudes, Quejas y Reclamos". The form has the following fields:

- *Codigo de Cliente (SAN): A text input field containing "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: A dropdown menu with "Documento Nacional de Identidad (DNI)" selected.
- *Documento No.: A text input field containing "12345678".
- Enviar: A red button.

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

The screenshot shows the options available in the complaint form. The form has the following fields:

- *Apellidos: A text input field.
- *Email de notificacion: A text input field.
- *Tipo de mensaje: A dropdown menu with "Consulta/Solicitud" selected.
- Materia del reclamo: A text input field.
- Adjunto archivo: A button to "Cargar archivos" and a text input field for "O suelte archivos".
- *Telefono para notificar: A text input field.
- *Motivo del reclamo: A dropdown menu with "Seleccione una opción" selected. The options are: "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.", and "Suspensión, corte o baja injustificada del servicio".

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.

