



¡GRACIAS POR CONTAR CON NOSOTROS!

Apreciado Usuario:

Como apoyo a todas las estrategias nacionales, departamentales y municipales tomadas para dar cumplimiento a lo decretado por el estado de emergencia sanitaria te recordamos que:

Puedes presentar peticiones, quejas o recursos (PQRs) sin acudir a nuestras oficinas físicas, a través de:

- Nuestras líneas telefónicas:

Call Center: (7) 632 27 27
322 927 77 22
322 927 77 00
318 608 39 90

Aquí te podremos atender en el siguiente horario:

Lunes a sábado de 7:00 am a 12:00 m y de 1:00 pm a 5:00 pm

- **Nuestra página web:** www.tvcolombiadigital.com
- **En el correo electrónico:** atencion.usuario@tvcolombiadigital.com
- **Nuestra red social Facebook.**

Recuerda que para nosotros es muy importante tu salud, por eso mismo, no recibiremos PQRs en nuestras oficinas en todo el país hasta el 31 de mayo de 2020.

Las respuestas a todos tus PQRs te serán dadas a partir del 31 de mayo de 2020.

Puedes colocar tu PQR en cualquier momento a través de nuestra página web y nuestro correo electrónico de atención al usuario.

Puedes contactarnos si tienes algún inconveniente relacionado con la prestación del servicio contratado con TVC en cuanto a facturación, cancelación/terminación,

congelamiento, cesión o modificación del contrato, o cualquier otra petición asociada a tu servicio.

Estos son los medios que disponemos para darte solución como el primer canal. Si no estás de acuerdo con nuestra respuesta o no la obtienes, puedes dirigirte ante la Superintendencia de Industria y Comercio. Recuerde que los plazos para dar respuesta a sus peticiones, quejas, reclamos o recursos (PQR), no han sido modificados

Para que tengas en cuenta:

Desde el 1 de marzo de 2020 y hasta el 30 de junio de 2020, no le generaremos cobros de intereses de mora por las sumas que no sean pagadas oportunamente, siempre y cuando las mismas estén asociadas a sus servicios de internet y televisión por suscripción. Esto no implica la condonación de las sumas que usted nos adeuda.

Podemos enviarte la factura del servicio contratado a tu correo electrónico, sin embargo, si no cuentas con un correo electrónico, la factura te la enviaremos por correo físico.

Te invitamos a actualizar tus datos a través de nuestros medios virtuales, con el fin de facilitar el contacto y la comunicación contigo sin que tengas que salir de tu casa.

¡Recuerda que prevenir el contagio de COVID-19 está en tus manos!
#YoMeQuedoEnCasa - #DeEstaSalimosJuntos