

### Nuestra garantía en el servicio:

Nuestro servicio tiene soporte, de lunes a sábado, para ello el horario de atención es de lunes a viernes de 8:00 am a 12:00 pm y de 1:00 pm a 4:30 pm, los sábados de 8:00 am a 12:00 pm y de 1:00 pm a 3:30 pm, en la línea celular y WhatsApp 3127830871, para cualquier problema de índole técnico que tengas con tu red de internet.

### Garantía en equipos:

La garantía en nuestros equipos es de 1 años a partir de la fecha de iniciación del contrato, siempre y cuando no sea por daños físicos (golpes o mal uso de los equipos) si no daños en sus componentes, los cuales serán reemplazados en un término no mayor a 5 días hábiles.

Cualquier reparación fuera del año de garantía del mismo o por daños físicos será asumida por el cliente. Tenemos una ventana de PQRS para resolver todas tus inquietudes.

De conformidad con el artículo 45 de la resolución CRC 3066 de 2011, la respuesta de la Empresa a su PQR se notificará a través del correo electrónico que usted suministre para ello. Las respuestas a las solicitudes por datos personales serán comunicadas del mismo modo.

Manifiesto que **TV CONEXIONES EV S.A.S.** tiene a disposición de los usuarios mecanismos alternos de notificación para la respuesta a los requerimientos, como son los señalados en el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.