



ESTIMADO CLIENTE

En cumplimiento de la Resolución 19012 del 21 de Abril de 2.020 de la SUPERINTENDENCIA DE INDUSTRIA Y COMERCIO nos permitimos informar que:

GENIONET SAS en su compromiso con sus usuarios y para dar cumplimiento a las normas expedidas para garantizar sus derechos durante el estado de emergencia decretado en virtud de la pandemia originada por el COVID19, previstas en los Decretos 464 y el 555 de 2020 y la regulación expedida por la Comisión de Regulación de Comunicaciones ha dispuesto un plan de contingencia integral para garantizar la salud de nuestros clientes y colaboradores, para hacer frente a la prestación del servicio y asegurar la atención de los diferentes canales.

- **Para prevenir el contagio de COVID19** puede presentar peticiones, quejas o recursos (PQRs), o solicitudes de cesión de contrato sin acudir a nuestras oficinas físicas, ya que las mismas estarán cerradas hasta el próximo 31 de mayo o hasta que las medidas gubernamentales lo indiquen. Puede presentarlas, desde la comodidad de su hogar, a través de los siguientes canales electrónicos citados a continuación:

Líneas Telefónicas: PBX 8 279 5095 o a los celulares 57 321 473 3772 – 304 140 7672 de 8:00 am 6:00 pm; los 7 días de la semana, hasta el 31 de mayo de 2020. En caso de fallas del servicio se atenderán durante los 7 días y durante las 24 horas al día en los medios de atención habilitados.

Email: info@genionet.com.co

Página web: <http://www.genionet.com.co/pqr/upload/>

- Si tiene algún inconveniente con su facturación, terminación y/o modificación del contrato, suspensión, cambio de plan, mensajes de contenidos y aplicaciones, negativa del contrato o cualquier petición asociada a la prestación del servicio, recuerde contactarnos ya que **somos el primer canal para darle una solución**; solo si no obtiene oportuna y favorable respuesta por parte nuestra, puede dirigirse 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.
- Si su factura le está llegando físicamente a su hogar u oficina, hasta el 31 de mayo de 2020, se la estaremos enviando a su correo electrónico, si Usted no tiene correo por favor háganos saber a dónde la remitimos.

Sus peticiones, quejas o recursos, así las haya radicado de forma física en nuestras oficinas, hasta el 31 de mayo las estaremos respondiendo por medios digitales. Sino tiene correo, por favor indíquenos a que dirección la hacemos llegar.

- Recuerde que según lo estipulado por el gobierno Nacional, desde el 17 de abril de 2020 y hasta el 31 de mayo de 2020, no se generaran cobros de intereses de mora por las sumas que no sean pagadas oportunamente, esto no implica la condonación de las sumas adeudadas; GENIONET SAS siendo un proveedor de servicios fijos de Internet por suscripción, le informa a sus usuarios que el proceso de suspensión de los servicios por el no pago oportuno de los mismos se mantiene de conformidad con la normatividad vigente la cual no ha sido modificada en éste aspecto, si usted tiene algún inconveniente a la hora de pagar por favor no dude en comunicarse con nosotros.

Evitar el contagio de COVID-19 depende de todos