**Procedimiento de atención a clientes**

Nuestros Suscriptores y/o Clientes podrán contactar a PagaCel para dudas, aclaraciones, quejas o reclamos a través de los siguientes medios:

* Su saldo sin costo alguno a través de la aplicación “Orange My Mobile”, descargable de manera gratuita.
* La cobertura donde el Proveedor ofrece el SERVICIO: https://www.pagacel.com/cobertura
* Tarifas de las recargas o paquetes vigente disponible: https://recarga.pagacel.com/
* Aviso de Privacidad simplificado vigente: <https://www.pagacel.com/_files/ugd/e340bf_74706d51262d4cc9b01f19a3b5808d08.docx>
* Estado de cuenta o detalle de consumos: correo electrónico [soporte@pagacel.com](mailto:soporte@pagacel.com) o a través del sistema de mensajería instantánea dispuesto para tal efecto en la aplicación “Orange My Mobile”, descargable de manera gratuita.

Para la atención de consultas, reclamaciones, reportar el robo o extravío de la línea y/o del equipo propiedad del USUARIO, se encuentra disponible el sistema de mensajería instantánea dispuesto para tal efecto en la aplicación “Orange My Mobile”, descargable de manera gratuita o el correo electrónico contacto@orangemymobile.com, disponibles las 24 horas los 365 días del año.