

Guía de uso

# Internet móvil



# ¡Bienvenido a altice!

Para que tu experiencia sea la mejor, te compartimos algunas recomendaciones de uso de Internet móvil.



Descargar la App MiAltice:



Pagar facturas



Consultar balance y/o consumo



Comprar Paquetes



Recargar



Canjear 2x1 cine



Usar Fidepuntos



Realizar solicitudes y reclamaciones

¡Descarga aquí!

Escánea o clickea

GET IT ON  
Google Play



Available on the  
App Store





## Recomendaciones de uso y guía de soluciones

¿No puedes navegar? / Falta de señal / Problemas de señal? / Lentitud del servicio



### En caso de tener un equipo MiFi (móvil):

- Verifica tener data disponible desde la App **MiAltice**.
- Asegúrate que la tarjeta SIM esté colocada correctamente.
- Reinicia el equipo. En ocasiones los equipos tardan unos minutos en cambiar a mejores recursos de red y reiniciar el equipo acelera el proceso.

➔ *En caso de encontrarse en un espacio cerrado, intente moverse de lugar para que el equipo tome señal. La misma puede verse debilitada por muros y objetos.*



### En caso de tener un equipo Flybox (conectado a la corriente):

- Verifica tener data disponible desde la App **MiAltice**.
- Asegúrate que la tarjeta SIM esté colocada correctamente.
- Asegúrate que el equipo esté cerca de alguna ventana o en altura, para que tome mejor señal.
- Reinicia el equipo: Desconectarlo de la corriente, esperar 10 segundos y volver a conectarlo.



➔ En caso de continuar con problemas, puedes comunicarte a nuestros centros de atención al cliente (Marcando \*555 desde tu móvil altice, o marcando 809-859-6555 (desde un teléfono fijo) o acercarte a la tienda altice más cercana.



## ¿Qué hacer en caso de que el equipo se caliente/tome temperatura?



### En caso de tener un equipo MiFi:

- El aumento de temperatura de estos dispositivos puede deberse al uso intenso del mismo. Se recomienda disminuir el uso intenso por unos instantes, hasta que la temperatura se normalice.
- Si este comportamiento se repite, puede dañar la batería del equipo.

➔ *Este tipo de equipos no está diseñado para un uso intensivo y constante.*



### En caso de tener un equipo Flybox

Se recomienda desconectar por 10 segundos de la corriente, para que el equipo baje la temperatura. Si este comportamiento se repite, contactarse con nuestro centro de atención al cliente.



## ¿Qué hacer si el equipo se “apaga solo”?



### En caso de tener un equipo MiFi (móvil):

Es posible que el equipo entre en modo hibernación, para conservación de batería. En estos casos, solo se requiere encender nuevamente el equipo.

➔ *Este comportamiento no es un problema o mal funcionamiento, es una medida aplicada por el equipo para cuidar la batería.*



### En caso de tener un equipo Flybox:

- Verificar que el cable esté bien conectado, tanto en el equipo como en la corriente.
- Probar otro enchufe.
- Si continúa con el mismo comportamiento, se recomienda contactar a nuestro centro de atención al cliente.



## ¿Qué hacer en caso de avería?

En caso de que tu equipo no funcione, puedes comunicarte a nuestro centro de atención al cliente marcando **\*555** desde tu móvil **altice**, o marcando **809-859-6555** desde un teléfono fijo, también puedes acercarte a tu tienda **altice** más cercana,

### Mapa de tiendas:



Escánea o clicquea

Si adquiriste tu equipo en **altice**, verifica si tienes el servicio de Garantía Extendida activo y obtén hasta un 80% de cobertura del costo total de reparación.  
**Conoce más de nuestra web.**

### Conoce nuestros centros de reparaciones:



Escánea o clicquea

**altice**