



GLOBAL NETWORKS SOLUTIONS, S.A. DE C.V.

Este documento es una guía para nuestros usuario y posibles usuarios con el fin de que conozcan a detalle los servicios de acceso a internet fijo y telefonía fija que el concesionario GLOBAL NETWORKS SOLUTIONS, S.A. DE C.V. ofrece y presta, así como los derechos y obligaciones a cargo de las partes contratantes en relación con los mencionados servicios.





ÍNDICE

I. OBJETIVO	3
II. DEFINICIONES	3
III. SERVICIOS	5
IV. SERVICIOS ADICIONALES	6
Paquetes de los Servicios:	6
Cobertura de los Servicios:	6
V. FORMAS Y TIEMPOS DE MEDICIÓN, TASACIÓN, PROCEDIMIENTO DE COBRANZA Y FACTURACIÓN	6
VI. INTERRUPCIÓN Y BONIFICACIONES DE LOS SERVICIOS	8
VII. POLÍTICAS DE USO DEL SERVICIO DE INTERNET	9
VIII. POLÍTICA DE USO DEL SERVICIO DE TELEFONÍA FIJA	11
IX. POLÍTICAS DE PRECIOS Y TARIFAS	12
X. CONTRATACIÓN	12
Instalación de los Servicios	14
Procedimiento de Instalación.	14
XI. EQUIPOS	15
Garantías	15
XII. PUNTOS DE CONTACTO	16
XIII. PROCEDIMIENTO PARA LA RECEPCIÓN DE CONSULTA, DUDAS, ACLARACIONES Y QUEJAS	16
XIV. CAMBIO DE DOMICILIO.	17
XV. SUSPENSIÓN Y CANCELACIÓN DE LOS SERVICIOS	18
Terminación Anticipada.	18
Terminación de los Servicios por parte del Usuario	18
Política de Cancelación de los Servicios	19
Suspensión de los Servicios	20
Reconexión de los Servicios	21
XVI. CAMBIO DE PAQUETE	21
XVII. CALIDAD DE LOS SERVICIOS	21
XVIII. UBICACIÓN Y HORARIOS DE ATENCIÓN	22
XIX. MEDIACIÓN EN CASO DE CONTROVERSIAS	22
	2





I. OBJETIVO.

El presente Código de Prácticas Comerciales tiene como finalidad facilitar la comprensión y aplicación de las políticas y prácticas comerciales que se pone a disposición de nuestros clientes y empleados para la definición de los servicios de acceso a internet fijo y telefonía fija, coberturas, aplicación de políticas tarifarias, contrataciones, interrupción de los servicios, cancelaciones, formas de pago y los medios de Atención a Clientes para facturación, pagos, quejas, resolución de disputas y solicitudes de servicio técnico.

II. DEFINICIONES.

Para efectos de este Código de Prácticas Comerciales, cuando los términos siguientes sean utilizados con mayúscula inicial, tendrán el significado que se menciona a continuación y será aplicable indistintamente al singular o plural, así como al género masculino o femenino.

Carátula	Documento que forma parte del Contrato de Servicios, aprobado por la Profeco, en el cual quedan asentados los términos y condiciones elegidos y aceptados individualmente por el Usuario.
Centro de Atención	Es el lugar físico a través del cual GLOBAL NETWORKS SOLUTIONS, S.A. DE C.V. -en lo subsecuente, " GNS "- realiza habitual o periódicamente actos relacionados con la prestación de los Servicios y/o atención a los usuarios. El usuario puede acudir presencialmente, comunicarse vía telefónica a los números: 871 138 9815, 871 312 5049, extensión 104, y 871 115 7619 y/o enviar un correo electrónico a las direcciones: ventas@gns.com.mx , y noc@gns.com.mx , donde: (i) Se brinda información sobre los paquetes de los Servicios y los servicios adicionales, así como sus condiciones comerciales y cobertura. (ii) Se reciben y atienden quejas, sugerencias y/o se brinda soporte técnico básico. (iii) Se reciben pagos en efectivo o a través de tarjeta de crédito o de débito. (iv) Se atiende a personas físicas y/o morales que quieran contratar los Servicios (v) Se solicita la facturación electrónica, entre otras funciones.
Concesionario	Titular de la Concesión con número de folio FET097887CO-517658 .
Contrato de Servicios	Es el instrumento que contiene la información legal, técnica, económica y general para la prestación de los Servicios ofrecidos por GNS . Los contratos estarán previamente registrados ante PROFECO e inscritos IFT, por lo que en ningún momento serán negociables los términos y condiciones establecidos en el contrato.



Equipo Terminal	Conjunto de equipos de telecomunicaciones necesarios para que GNS entregue al Usuario los Servicios. Las características técnicas, modelos, marcas y costo de estos elementos se fijan en la Orden de Instalación.
Homologación.	Acto por el cual el Instituto reconoce oficialmente que las especificaciones de un producto, equipo, dispositivo o aparato destinado a telecomunicaciones o radiodifusión, satisface las normas o disposiciones técnicas aplicables;
Imposibilidad técnica.	Se refiere al hecho de que, por razones técnicas, de seguridad y/o de cobertura, los técnicos no pueden completar el proceso de instalación y entrega del Servicio al Usuario.
IFT.	Instituto Federal de Telecomunicaciones.
Internet	Conjunto descentralizado de redes de telecomunicaciones en todo el mundo, interconectadas entre sí, que proporciona diversos servicios de comunicación y que utiliza protocolos y direccionamiento coordinados internacionalmente para el enrutamiento y procesamiento de los paquetes de datos de cada uno de los servicios. Estos protocolos y direccionamiento garantizan que las redes físicas que en conjunto componen Internet funcionen como una red lógica única.
Mensualidades Fijas por Adelantado	Esquema de pago de los Servicios en el cual el usuario va a pagar los Servicios de manera previa a utilizarlos. Este esquema va a operar bajo los términos y condiciones del pospago exceptuando el momento de pago de los Servicios.
Orden de Instalación	Documento que contiene los datos del titular de la cuenta y la dirección del Usuario en donde se instalarán los Servicios, los productos y el(los) Equipo(s) Terminal(es).
Paquete de Servicios	Cada una de las diferentes modalidades de prestación de los Servicios que se ponen a disponibilidad de los usuarios conforme a las características técnicas y operativas de GNS y para los cuales se fijarán tarifas diferenciadas conforme a las funcionalidades o capacidades ofrecidas en cada uno.
Página Web	Es el portal de GNS , en la que se encuentra la información general de los Servicios, comunicados, requerimientos legales; en general, es un medio de contacto de GNS con sus Usuarios. La página web es: https://www.gns.com.mx .
PROFECO	La Procuraduría Federal del Consumidor.
Servicios	Se refiere a los servicios públicos de telecomunicaciones de acceso a internet fijo y telefonía fija, los cuales se prestarán de conformidad con las tarifas vigentes, condiciones de aplicación registradas ante el IFT.
Tarifas	Emolumento periódico registrado ante el IFT, que el usuario deberá pagar bajo alguno de los esquemas de pago, establecidas por el Concesionario. El importe incluye lo establecido en las tarifas registradas ante el IFT.
Telecomunicaciones	Toda emisión, transmisión o recepción de signos, señales, datos, escritos, imágenes, voz, sonidos o información de cualquier naturaleza que se efectúa a través de hilos, radioelectricidad, medios ópticos, físicos u otros sistemas electromagnéticos, sin incluir la radiodifusión.



Título de Concesión.	La otorgada por el Instituto Federal de Telecomunicaciones e inscrita en el Registro Público de Concesiones bajo el folio FET097887CO-517658.
Usuario	Persona física o moral que suscribe el Contrato de Servicios, previamente aprobado por la PROFECO, y a quien se le prestará el Servicio.

III. SERVICIOS

GNS es un concesionario que presta a sus Usuarios los Servicios, mediante distintos paquetes que incluyen diferentes beneficios, bajo las siguientes modalidades:

Mercado	Esquema de pago
Residencial	Mensualidades Fijas por Adelantado
Comercial/Negocio	

GNS prestará los Servicios a todo aquel que lo solicite de conformidad con lo autorizado en el Contrato de Servicios, las 24 horas del día, los 365 días del año, en condiciones equitativas, sin establecer privilegios o distinciones en forma discriminatoria, de manera continua, uniforme, regular y eficiente, cumpliendo con los índices y parámetros de calidad que establezca el IFT o, en su caso, los ofrecidos implícitamente o contratados, los cuales no pueden ser menores a los que establezca el IFT.

Asimismo, **GNS** tiene la facultad de dar por terminado el Contrato de Servicios sí, conforme a dicho instrumento y/o las demás Disposiciones Aplicables, se constata que el Usuario está dando a los Servicios un uso diverso al contratado o con fines de lucro o de especulación comercial.

GNS será el único responsable frente al Usuario de la prestación de los Servicios, así como de los bienes o servicios adicionales contratados; no discriminará al Usuario por su origen étnico o nacional, género, edad, discapacidades, condición social, condición de salud, religión, opiniones, preferencias sexuales, estado civil o por cualquier otra que atente contra la dignidad humana y tenga por objeto anular o menoscabar los derechos y libertades de las personas.





GNS respetará el derecho del Usuario a la manifestación de las ideas, el acceso a la información y a buscar, recibir y difundir información e ideas en los términos que establezca la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos y las Disposiciones Aplicables.

IV. SERVICIOS ADICIONALES

GNS puede ofrecer servicios adicionales a los Servicios originalmente contratados, siempre y cuando sea acordado entre las partes y el Usuario lo solicite y autorice a través de medios físicos o electrónicos o digitales o de cualquier otra nueva tecnología que lo permita.

En ese contexto, **GNS** contará con la opción de ofrecer al Usuario cada servicio adicional o producto por separado, debiendo dar a conocer el precio previamente a su contratación, asimismo, puede ofrecer paquetes que incluyan los servicios y/o productos que considere convenientes, siempre y cuando tenga el consentimiento expreso del Usuario para tal efecto; sin embargo, no puede obligar al Usuario a contratar servicios adicionales como requisito para la contratación o continuación de la prestación de los Servicios.

El Usuario puede cancelar los servicios adicionales a los Servicios originalmente contratados en cualquier momento, por los medios señalados en la Carátula, para lo cual **GNS** tiene un plazo máximo de 5 días naturales a partir de dicha manifestación para cancelarlo, sin que ello implique la suspensión o cancelación de la prestación del Servicio originalmente contratado. La cancelación de los servicios adicionales a los Servicios originalmente contratados no exime al Usuario del pago de las cantidades adeudadas por los servicios adicionales utilizados.

Paquetes de los Servicios:

Los paquetes de los Servicios y las correspondientes tarifas aplicables se publicarán en nuestra Página Web y, adicionalmente, podrán ser consultadas en el Visor de Tarifas del IFT, en la liga: https://tarifas.ift.org.mx/ift_visor.

Cobertura de los Servicios:

GNS sólo podrá prestar los Servicios en las poblaciones en las que cuente con capacidad y que tenga registradas ante el IFT, cumpliendo con la legislación aplicable y en los términos que se establecen en el Contrato de Servicios.

V. FORMAS Y TIEMPOS DE MEDICIÓN, TASACIÓN, PROCEDIMIENTO DE COBRANZA Y FACTURACIÓN.

GNS cuenta con un software para la cobranza, facturación y monitoreo constante durante las 24 horas del día de los Servicios, con el cual se concentra y se monitorea diversa información utilizando el protocolo SNMP, por ejemplo, uptime de cada Usuario, tiempo de falla, parámetros de configuración de cada uno de los equipos terminales, así como la gestión y el monitoreo de las conexiones con el concesionario mayorista.





GNS presta los Servicios bajo la modalidad de mensualidad fijas por adelantado, es decir, los Servicios se pagarán antes de utilizarse, bajo ese contexto, se generará y se enviará la factura correspondiente a los Servicios contratados, vía correo electrónico, a la dirección señalada en el contrato de adhesión suscrito, el primer día de cada mes, de forma anticipada. Lo anterior, contando previamente con la autorización del Usuario.

Los periodos de facturación son los siguientes:

- a) Si la contratación de los Servicios se lleva a cabo dentro del periodo del 1° al 15 de mes, se cobrará el monto correspondiente a los días que resten del mes.
- b) Si la contratación de los Servicios se lleva a cabo dentro del periodo del 15 al 31 del mes, se cobrará el monto correspondiente a los días que resten del mes más el costo mensual del mes siguiente (de forma anticipada).

El pago de los Servicios deberá ser cubierto dentro de los primeros 20 días naturales del mes del que se trate.

En caso de que el Usuario no realice el pago de los Servicios en la fecha establecida o dentro del plazo de 5 días naturales adicionales posteriores a la fecha de pago establecida, **GNS** suspenderá automáticamente los Servicios.

GNS enviará recordatorios por mensaje de texto SMS y a través de correo electrónico con los cuales se le indicará al Usuario que se ha generado la factura correspondiente, la fecha límite de pago, la fecha en haya realizado el pago, según sea el caso, y la fecha en la que, en caso de no haber realizado el pago correspondiente, comienza la suspensión de los Servicios.

En caso de que se haya aplicado la suspensión y el Usuario desee seguir utilizando los Servicios, deberá pagar el costo por concepto de reconexión establecido en el registro tarifario correspondiente al paquete contratado.

El hecho que el usuario por alguna causa ajena a **GNS** no reciba la factura correspondiente, no lo exime de la obligación de pago puntual de los Servicios, así como de las penalizaciones correspondientes.

El Usuario podrá consultar su estado de cuenta a través de los siguientes medios:

- Aplicación móvil denominada **GNS**, la cual podrá descargar, de forma gratuita, desde Google Play o App Store.
- Desde el micrositio “Mi Portal”, en la liga: <https://app.gns.com.mx/>

Al contratar los Servicios, **GNS** enviará, vía correo electrónico, el usuario y la contraseña para acceder a ambos sitios.





El estado de cuenta contendrá de manera desglosada la descripción de los cargos, conceptos y naturaleza de los Servicios.

VI. INTERRUPCIÓN, BONIFICACIONES Y COMPENSACIONES DE LOS SERVICIOS

GNS deberá bonificar y/o compensar en los siguientes casos:

- I. Cuando por causas atribuibles a **GNS** no se preste los Servicios en la forma y términos convenidos, contratados, ofrecidos o implícitos o información desplegada en su publicidad de este, así como con los índices y parámetros de calidad contratados o establecidos por el IFT, **GNS** debe de compensar al usuario la parte proporcional del precio de los Servicios que se dejó de prestar, y como bonificación al menos el 20% del monto del periodo de afectación de la prestación de los Servicios;
- II. Cuando la interrupción de los Servicios sea por casos fortuitos o de fuerza mayor, si la misma dura más de 72 horas consecutivas siguientes al reporte que realice el usuario, **GNS** hará la compensación por la parte proporcional del periodo en que se dejaron de prestar los Servicios contratados, la cual se verá reflejada en el siguiente recibo y/o factura. Además, **GNS** deberá bonificar por lo menos el 20% del monto del periodo de afectación;
- III. Cuando se interrumpa los Servicios por alguna causa previsible que repercuta de manera generalizada o significativa en la prestación de este, esta no podrá afectar los Servicios por más de 72 horas consecutivas siguientes al reporte que realice el Usuario; en este caso, **GNS** dejará de cobrar al Usuario la parte proporcional del precio de los Servicios que se dejaron de prestar, y deberá bonificar por lo menos el 20% del monto del periodo que se afectó y;
- IV. Cuando **GNS** realice cargos indebidos, deberá bonificar el 20% sobre el monto del cargo realizado indebidamente, la devolución deberá efectuarse dentro de un plazo no mayor a los 5 días hábiles posteriores a la reclamación.

GNS realizará, a más tardar en la siguiente fecha de corte, a partir de que se actualice algunos de supuestos anteriores, la bonificación y/o compensación. Asimismo, la bonificación y/o compensación se efectuará por los medios que pacten **GNS** y el Usuario.

El Usuario se compromete a mantener en buen estado y en condiciones aceptables el(los) Equipo(s) Terminal(es), por lo que cualquier modificación o alteración a(los) mismo(s) que represente un riesgo para el uso de los Servicios, será cobrado al Usuario tal y como marca el Contrato de Servicios.

GNS tendrá el derecho de interrumpir los Servicios por el tiempo estrictamente necesario, cuando se requiera realizar alguna reparación o mantenimiento a la red, o al Equipo Terminal proporcionado por **GNS** para la prestación de los Servicios.





Cuando el Usuario haga uso de un equipo terminal de su propiedad y que su mal funcionamiento implique para este, la imposibilidad de acceder a los Servicios, **GNS** no será responsable de esa interrupción y no procederá reembolso o bonificación alguna.

El Usuario conviene en facilitar a **GNS** el acceso a sus instalaciones bajo su supervisión. **GNS** procurará programar dichas actividades, en horas que no resulten inconvenientes para la generalidad de los Usuarios.

GNS se reserva el derecho de iniciar y/u objetar el inicio de labores de instalación, reparación, mantenimiento y/o restauración mencionados, si el personal técnico de **GNS** determina que existe algún riesgo que pueda dañar la integridad física tanto del personal como del equipo, debido a la inseguridad de acceso o inseguridad en las mismas instalaciones, por lo que dicha situación la hará del conocimiento del Usuario, sin perjuicio de que cuando las causas que dieron origen al impedimento de que se trate desaparezcan, **GNS** iniciará las labores de instalación, reparación, mantenimiento y/o restauración que correspondan.

GNS podrá suspender los Servicios sin responsabilidad a su cargo y sin necesidad de dar aviso, cuando el Usuario presente cualquier adeudo a favor de **GNS** derivado de la prestación de los Servicios, de conformidad con lo establecido en el Contrato de Servicios correspondiente.

VII. POLÍTICAS DE USO DEL SERVICIO DE INTERNET

Es responsabilidad del Usuario aplicar las medidas requeridas para cuidar y salvaguardar la información, datos y/o software de su propiedad o, en su caso, evitar una contaminación por virus o ataques de usuarios de Internet.

La información que circula por Internet puede estar sometida a un reglamento de uso o estar protegida por leyes de derechos de autor y propiedad Intelectual, por lo que el Usuario será el único responsable del uso de la información que consulte, transmita o reciba a través del Servicio.

En este sentido, **GNS**:

- a. No se hace responsable de las medidas legales, técnicas o comerciales que terceros apliquen para proteger la integridad de su información, sistemas, aplicaciones, usuarios, entre otros.
- b. No se hace responsable de la calidad de la información o contenidos, integridad de las aplicaciones o servicios que se obtengan a través del Servicio.
- c. No será responsable de cualquier daño y/o perjuicio causado al Usuario por el uso que éste le dé al Servicio





Al utilizar el Servicio de **GNS**, el Usuario acepta y está de acuerdo en cumplir los términos de esta política.

El Servicio de **GNS** es comercializado para el uso razonable y justo de Internet, de acuerdo con el paquete contratado, ya sea residencial o de negocios, así como con las tarifas registradas ante el IFT y, por lo tanto, no puede ser utilizado con propósito comercial alguno.

El usuario se obliga a utilizar el Servicio exclusivamente para uso residencial o comercial, es decir, a utilizar el Servicio conforme al consumo de un sólo hogar, comercio o negocio sin fines de lucro. Asimismo, el Usuario deberá utilizar el Servicio únicamente en el domicilio en donde se efectuó la instalación, señalado en la carátula del contrato de adhesión que haya firmado, o aquel a donde se traslade el Servicio, en caso de que el usuario solicite el cambio de domicilio del Servicio.

El usuario no podrá, por ningún motivo, comercializar o revender el Servicio contratado, menos aún obtener algún lucro por la venta o reventa del Servicio a cualquier tercero sin la debida autorización de **GNS** y del IFT.

Asimismo, el Usuario acepta que no podrá operar o permitir que terceros operen servidores de cualquier tipo y/o conectar dispositivos, hardware o software que brinden la funcionalidad de servidor a través del Servicio de **GNS**. En todo momento el Usuario será responsable del buen uso de la red y se compromete a utilizar el servicio de red de acuerdo con los términos y condiciones establecidos en la legislación y regulación aplicable, así como en el Contrato de Servicios que rige el plan que contratado. Las actividades que se realicen a hacer uso del Servicio no limitarán, bloquearán o de cualquier forma afectarán la red de **GNS**.

En caso de que **GNS** detecte, de conformidad con sus sistemas y procesos, tomando en cuenta, entre otros factores, el uso promedio y razonable del Servicio de sus Usuarios residenciales o de negocios, respectivamente, que el Servicio contratado infrinja cualquiera de las políticas antes descritas, **GNS** podrá cancelar y/o suspender el Servicio y cobrar los gastos adicionales que la actividad genere.

Queda estrictamente prohibido utilizar el Servicio de **GNS** de forma que incumpla o viole las leyes, regulaciones, códigos aplicables, así como usos y buenas costumbres.

VIII. POLÍTICA DE USO DEL SERVICIO DE TELEFONÍA FIJA

Al proporcionar el servicio de telefonía fija bajo la tecnología VoIP -tecnología que permite realizar llamadas telefónicas utilizando una conexión de Internet en lugar de la infraestructura de telefonía tradicional basada en líneas físicas, convirtiendo la voz en paquetes de datos digitales que se transmiten a través de la red de Internet-, es responsabilidad de **GNS** proteger a cada uno de sus usuarios y ofrecerles el señalado servicio bajo óptimas condiciones.

El Servicio podrá ser utilizado únicamente para fines lícitos, queda prohibido cualquier transmisión, almacenamiento o presentación de información, datos o material que viole las leyes





federales, estatales o regionales donde sea prestado el Servicio, esto incluye, pero no se limita, a: material sobre el cual existan derechos de autor, material considerado peligroso u obsceno, material protegido por secreto comercial o industrial y cualquier actividad relacionada con delitos de tipo sexual.

Los números virtuales o líneas virtuales proporcionados al usuario son para uso estrictamente de llamada entrante y/o identificadores, no deben ser configurados o utilizados en aplicaciones de mensajería como Telegram o WhatsApp, esto incluye todo aquel sitio de contenido sexual o enlaces a otros sitios con contenido sólo para adultos, así como aquellos sitios web que promuevan cualquier actividad ilegal o que contenga información que pueda dañar los servidores de **GNS** o a cualquier otro servidor de internet.

GNS se reserva el derecho de suspender definitivamente el Servicio al usuario si este realiza las siguientes actividades: hackers, phishing, software pirata y/o abuso de recursos en los servidores de este. Queda estrictamente prohibido todo intento de sabotaje, infiltración o daño en la red de **GNS**, así como toda actividad de fraude o cualquier otra actividad delictiva como robo de información personal o robo de identidad.

El Servicio incluye un identificador de llamadas, el cual el usuario no tiene permitido modificar o manipular. Asimismo, el Servicio incluye la funcionalidad denominada troncal SIP, con la cual es posible realizar llamadas, a través de internet, a cualquier persona con un número telefónico, utilizando la(s) línea(s) telefónica(s) virtual(es). Toda funcionalidad troncal SIP debe contar con un número identificador para la salida de llamadas, siendo necesario contratar dicho número directamente de **GNS**. Para el caso en que el usuario desee realizar llamadas a Estados Unidos de América -EUA-, es obligatorio que la troncal SIP cuente con un código identificador -CID- asignado, el cual, igualmente, debe ser contratado directamente de **GNS**. En caso de que el usuario omita contratar el CID para llamadas a EUA, **GNS** podrá suspender el Servicio sin previo aviso.

El Servicio contratado por el usuario también incluye la herramienta de registro detallado de llamadas o CDR, el cual arroja reportes de las llamadas entrantes y salientes. Por lo anterior, es fundamental que el usuario efectúe respaldos de sus grabaciones y/o CDR's en caso de necesitarlas.

GNS no será responsable de CDR's con más de 1 mes de antigüedad de la funcionalidad Troncal SIP, por lo cual, recae dentro de las responsabilidades del usuario descargar los reportes periódicamente, si son de su interés, para realizar un respaldo local.

Todos los CDR's que se generan con base en la zona horaria del Centro UTC-06:00. Esto asegura la uniformidad y precisión de la información presentada en los reportes. El Servicio prestado por **GNS**, no incluye el envío o recepción de mensajes SMS.

Queda estrictamente prohibido que el usuario instale sistemas, aplicaciones y/o programas que no cuenten con la licencia de uso y que no estén relacionadas directamente con la operación del conmutador para el Servicio contratado.

El usuario deberá utilizar el Servicio de manera razonable/moderada, conforme a sus necesidades,





en consecuencia, no podrá utilizar el Servicio para call center o para uso masivo. En caso de que se identifique un uso no razonable/moderado, **GNS** se reserva el derecho de cancelar el Servicio y respecto a las troncales contratadas, se habilitan únicamente con 1 canal de salida.

El usuario podrá consultar en el portal de internet de **GNS** la tabla de destinos permitidos para el Servicio.

IX. POLÍTICAS DE PRECIO Y TARIFAS

Tarifa de los Servicios: Es el precio mensual por acceder a los Servicios, para lo cual, previamente, se requiere la instalación del Equipo Terminal, el cual será proporcionado por **GNS** o por un tercero con el que ésta tenga acuerdo, mediante la suscripción de un contrato.

Las tarifas registradas ante el IFT que aplicarán a los Servicios que ofrecerá **GNS** contienen las cantidades que los Usuarios pagarán por virtud de los servicios proporcionados a estos. Esta información podrá ser consultada en nuestra Página Web y en el Visor de Tarifas del IFT, en la liga: https://tarifas.ift.org.mx/ift_visor.

Tarifas Promocionales y Descuentos. Eventualmente, **GNS** podrá ofrecer precios promocionales por temporada a los Usuarios los cuales estarán debidamente registrados ante el IFT, los Servicios bajo estas promociones se ofrecerán en los mismos términos y condiciones que a los Usuarios de los paquetes regulares de los Servicios.

Modificación de tarifas. **GNS** está posibilitado para ajustar los precios y cargos de cualquiera de sus Servicios, conforme a las normas vigentes relativas al registro de las tarifas por parte del IFT.

Cargos Adicionales. Todos los cargos adicionales en que se incurra para la prestación de los Servicios solicitados por el Usuario estarán establecidos en términos del registro tarifario correspondiente.

X. CONTRATACIÓN DE LOS SERVICIOS

Para la contratación de los Servicios, el interesado deberá hacerlo a través de cualquier de los siguientes medios:

- De manera presencial en el Centro de Atención, cuya ubicación podrá consultarse en la Página Web de **GNS**.
- Comunicándose al número telefónico: 871 138 9815, en el cual será canalizado con un ejecutivo.
- Enviando un correo a la dirección: ventas@gns.com.mx
- Enviando un mensaje a través de whatsapp al número 871 138 9815





Los días y el horario de contratación, en cualquier de los medios arriba señalados, es lunes a viernes de 8:30 am a 6:00 pm.

En cualquier de los medios antes señalados, el interesado deberá identificarse, manifestar su intención de contratar los Servicios y, finalmente, leer y firmar con **GNS** el Contrato de Servicios, el cual se encuentra previamente autorizado por la Profeco.

GNS solicitará los siguientes documentos para la contratación de los Servicios por parte de personas físicas:

- Identificación vigente
- Comprobante de domicilio.
- RFC y domicilio fiscal.
- Número Telefónico habilitado en Whatsapp
- Correo electrónico
- Ubicación del domicilio en Google Maps

La contratación de los Servicios podrá llevarse a cabo a través de un tercero –representante del interesado– siempre y cuando éste presente una carta poder original suscrita por el titular, en la que indique su voluntad para que lo representen en dicha gestión.

Los documentos solicitados por **GNS** para la contratación de los Servicios por parte de personas morales, adicionalmente a los antes señalados, son:

- Acta constitutiva de la empresa con sus respectivos datos de inscripción en el Registro Público de la Propiedad o en el Registro Público de Comercio, según sea el caso.
- Identificación vigente del representante legal.
- Comprobante de domicilio de la empresa.
- RFC y domicilio fiscal.
- En su caso, copia del poder e inscripción en el RPP y/o RPC (según aplique de acuerdo al tipo de negociación y del requerimiento solicitado).

Una vez firmado el Contrato de Servicios, **GNS** entregará el(los) Equipo(s) Terminal(es), el cual es necesario para utilizar los Servicios y efectuará la instalación de estos en un plazo no mayor a 10 días hábiles a partir de la firma del Contrato de Servicios.

Los Servicios se registrará por el clausulado del Contrato de Servicios y/u Orden de Trabajo que suscriban las partes, además de las disposiciones aplicables. En la Carátula se indicará, entre otra información relevante, los datos generales del usuario, la descripción del paquete seleccionado, el domicilio de instalación, el plazo forzoso de contratación, la penalización aplicable por terminación anticipada, la forma de pago, la modalidad bajo la cual se entregará el equipo terminal y la información de dicho equipo, así como los medios de contacto de **GNS** para reportar fallas.



Instalación de los Servicios.

Como parte del procedimiento de Instalación de los Servicios, personal técnico de **GNS** acudirá al domicilio determinado el día y dentro del horario preestablecido (previa confirmación vía telefónica por parte del personal técnico) en un plazo máximo de 10 días hábiles a partir de la fecha en que se firma el Contrato de Servicios, para lo cual y antes de iniciar la visita de instalación respectiva, dicho personal se presentará debidamente uniformado y se identificará con credencial vigente expedida por **GNS**.

Una vez que el Usuario cuente con la Orden de Servicio correspondiente, el personal de **GNS** y el Usuario, de común acuerdo fijarán la fecha y el horario para que personal técnico proceda a la Instalación de los Servicios en el domicilio indicado en la orden. Dicho día y horario acordado se confirmará vía correo electrónico o bien, vía telefónica. En la Orden de Servicio, se especificarán entre otros conceptos:

- Número de Contrato
- Servicios Contratados
- Domicilio de Instalación
- Equipos instalados, y
- Tarifa del(los) Servicio(s).

Cualquier cambio o modificación del horario, el Usuario será notificado por los mismos medios

Procedimiento de Instalación.

- A. Dentro de la visita de instalación respectiva, el personal técnico de **GNS** realizará los trabajos descritos en la Orden de Servicio correspondiente, en la que se describirán las actividades a realizar por parte del personal técnico.
- B. Una vez concluidas las actividades del personal técnico, se cerrará la visita de instalación no sin antes que el Usuario firme de conformidad la aceptación y entrega del(los) Servicio(s) instalado(s) especificándole la cláusula de devolución de equipos instalados en el domicilio del Usuario al finalizar el(los) Servicio(s).
- C. En caso de que el Usuario desee contratar algún servicio adicional, deberá comunicarse al Centro de Atención, vía telefónica, enviar un correo o acudir personalmente al Centro de Atención para solicitarlo. Una vez acordados los servicios adicionales en su contrato, el Usuario deberá firmar de conformidad la Orden de Servicio de estos nuevos servicios.

XI. EQUIPOS

Cuando se realice la Instalación de los Servicios, el personal de **GNS** colocará en el domicilio del Usuario el Equipo Terminal señalado en la carátula del Contrato de Servicios. En caso de que por aspectos técnicos no sea posible instalar, colocar o utilizar el Equipo Terminal señalado en la





carátula del Contrato de Servicios, el personal técnico señalará la modalidad bajo la cual el Usuario recibe dicho equipo, las características técnicas y de operación, especificaciones, marca y modelo del Equipo provisto en la Orden de Servicio.

GNS proveerá, sin costo para el Usuario, los trabajos que sean necesarios para el cambio, reemplazo, calibración o sustitución del Equipo Terminal o alguno de sus componentes cuando existan fallas inherentes a los mismos y estas no deriven de causas imputables al Usuario.

El personal de **GNS** le informará al Usuario respecto a la necesidad de que este último adquiera, con el proveedor que desee, un regulador de voltaje para evitar desperfectos o fallas en el Equipo, esto con la intención de prevenir posibles consecuencias de *apagones* o cortes de energía eléctrica que puedan llegar a afectar el Equipo Terminal.

Cuando las fallas o mal funcionamiento de alguno de los elementos del Equipo Terminal sean imputables a los Usuarios se aplicará el costo de reposición o, de ser el caso, se le indicará el costo de la reparación correspondiente.

De igual manera, **GNS** informará por escrito si los elementos del Equipo Terminal que se le proporcione al Usuario se encuentran bloqueados para que sólo puedan ser utilizado en su red y cómo éstos pueden ser desbloqueado.

GNS no tendrá obligación a cambiar, reparar o sustituir un equipo que haya vendido al Usuario cuando las fallas sean imputables e inherentes a negligencia por parte de los Usuarios.

Garantías

Cuando **GNS** entregue al Usuario el Equipo Terminal bajo la modalidad de comodato, este es propiedad de **GNS**. El Usuario se compromete a la guarda, custodia y conservación de dicho equipo durante todo el tiempo que se encuentre en su poder, hasta la terminación del Contrato de Servicios.

En caso de terminación o rescisión del Contrato de Servicios, el Usuario tiene la obligación de devolver el Equipo terminal presentando únicamente el desgaste natural por el paso del tiempo. Por su parte, **GNS** se obliga a dar mantenimiento o a realizar las reparaciones correspondientes de manera gratuita al Equipo Terminal y sus accesorios, de igual forma, **GNS** suspenderá el cobro de los Servicios por el periodo que dure la revisión, reparación y/o mantenimiento de dicho Equipo terminal, excepto cuando **GNS** acredite que el Usuario está haciendo uso de los Servicios o le haya proporcionado un equipo sustituto.

En caso de que el equipo se entregue bajo la modalidad de compraventa cuenta con una garantía que no podrá ser menor a 90 días naturales contados a partir de la entrega de dicho Equipo. En caso de que el(los) Equipo(s) Terminal(es) adquirido(s) directamente de **GNS** falle(n) fuera de la vigencia de la garantía del(los) Equipo(s), **GNS** informará al Usuario, a través de medios físicos o electrónicos o digitales o de cualquier otra nueva tecnología que lo permita, el procedimiento que debe seguir para llevar a cabo la reparación y/o mantenimiento de esos Equipos.



XII. PUNTOS DE CONTACTO

Con el objeto de facilitar a los Usuarios los medios de contacto para la atención remota o personalizada, se ponen a su disposición los siguientes medios:

Acción	Teléfono	Dirección de contacto	Otro medio electrónico	Horarios
Información general de los Servicios, precios y plazos.	871 138 9815, 871 312 5049, extensión 104, y 871 115 7619	Calzada Hacienda del Rosario No. 5, Local 7, Col. Hacienda del Rosario C.P. 27106 Torreón, Coahuila. México.	Enviando un correo electrónico a: ventas@gns.com.mx , irp@gns.com.mx y noc@gns.com.mx Enviando un mensaje a través de whatsapp al número 871 138 9815	El centro de atención y el número telefónico 871 138 9815, se encuentran disponibles de lunes a viernes de 8:30 am a 6:00 pm. Los demás medios de contacto están disponibles las 24 horas del día los 365 días del año.
Reportes sobre los Servicios e instalación.				
Seguimiento a Pagos y Cobros				
Centro de Atención al Usuario				

XIII. PROCEDIMIENTO PARA LA RECEPCIÓN DE CONSULTA, DUDAS, RECLAMACIONES, ACLARACIONES Y QUEJAS

El Usuario podrá presentar sus quejas por fallas y/o deficiencias en los Servicios y/o en el Equipo Terminal, así como consultas, dudas, aclaraciones, quejas, reclamaciones y sugerencias, de manera gratuita, por cualquiera de los siguientes medios de contacto:

- Directamente en el Centro de Atención, cuya ubicación y días y horarios de atención pueden consultarse en la Página Web de **GNS**.
- Comunicándose vía telefónica a los números 871 312 5049, extensión 104, y 871 115 7619, disponibles las 24 horas del día los 365 días del año.
- Enviando un correo electrónico a la siguiente dirección: irp@gns.com.mx, y noc@gns.com.mx, disponibles las 24 horas del día, los 365 días del año.
- Enviando un mensaje a través de whatsapp al número 871 138 9815, disponible las 24 horas del día, los 365 días del año.





El procedimiento será el siguiente:

- I. El Usuario levantará el reporte al cual le será asignado un número de seguimiento para su tramitación.
- II. El Área de Servicio al Cliente, junto con el responsable técnico, darán seguimiento al reporte presentado.
- III. El responsable técnico verificará las causas que motivaron la falla y, en su caso, la corregirá, de acuerdo con lo establecido en el Contrato de Servicio.
- IV. El responsable técnico informará al Centro de Servicio acerca de la reparación de la falla. Este notificará al suscriptor las razones de la falla y la procedencia o no de su reporte, ratificando que la falla reportada se hubiera corregido.

GNS dará atención a cualquier falla, reporte, queja, aclaración o sugerencia, que requiera visitar el domicilio del Usuario, de acuerdo con lo establecido en este código y en el Contrato de Servicios. Al levantar el reporte, se le asignará y dará a conocer al Usuario un folio para la atención y seguimiento a su requerimiento. Las quejas serán turnadas al área correspondiente para la aclaración, conciliación o reparaciones necesarias, de conformidad con los mecanismos y plazos aprobados por las Autoridades.

El Usuario puede elegir libremente entre los sistemas de atención con los que cuenta **GNS** para poder presentar su queja, reportar anomalías de los Servicios, formular consultas relacionadas con los Servicios, así como la cancelación de estos, o cualquier trámite relacionado con estos.

GNS cuenta con un sistema de atención al Usuario que le permite el control y seguimiento de los trámites y reclamaciones presentadas por los Usuarios por cualquiera de los canales de atención antes mencionados.

El plazo máximo del procedimiento y solución de aclaraciones, quejas y reparaciones es de 48 horas naturales siguientes, contadas a partir de que **GNS** recibe la llamada por parte del Usuario. No obstante, para el caso en que se requiera reconexión manual o presente física, la reanudación de los Servicios se realizará en un plazo de 72 horas siguientes a la recepción del reporte.

XIV. CAMBIO DE DOMICILIO.

En caso de que el Usuario requiera cambiar la ubicación del domicilio en donde recibe los Servicios, deberá notificar al Centro de Atención, con el objeto de que se verifique si en el nuevo domicilio existen las facilidades técnicas y de cobertura necesarias para la prestación de los Servicios.

La notificación antes señalada deberá efectuarse con al menos 30 (treinta) días naturales de anticipación a la fecha en que pretenda cambiar dicho domicilio. En el caso de que existan las facilidades técnicas suficientes para llevar a cabo el cambio de domicilio de entrega de los Servicios,





el Usuario deberá pagar el cargo respectivo por cambio de domicilio conforme a las tarifas y condiciones comerciales vigentes de los Servicios.

GNS realizará los cambios necesarios para prestar los Servicios en el nuevo domicilio del Usuario, en un plazo máximo de 10 (diez) días naturales, contados a partir de la fecha en la que se haya comprobado que existían las facilidades técnicas referidas.

Los Servicios se continuará prestando bajo la misma modalidad elegida por el Usuario, en el entendido de que dicha modalidad sólo podrá ser cambiada por razones técnicas que impidan conservar la misma.

XV. SUSPENSIÓN Y CANCELACIÓN DE LOS SERVICIOS.

Terminación Anticipada.

En caso de cancelación anticipada al vencimiento del Contrato de Servicios, **GNS** actuará conforme a los términos y condiciones asentadas en dicho contrato.

Terminación de los Servicios por parte del Usuario

El Usuario podrá dar por terminado el Contrato de Servicios en cualquier momento, siempre y cuando se encuentre al corriente en el pago y comparezca al Centro de Atención de **GNS** a entregar el Equipo Terminal o, en su caso, coordine fecha y hora para que el equipo técnico de **GNS** acuda a su domicilio para recuperar el Equipo. Todos los consumos que se generaron posteriores a la terminación del Contrato de Servicios y que no fueron cobrados por **GNS**, deberán ser liquidados a este último por parte del Usuario.

GNS se reserva el derecho de dar por terminado en forma anticipada el Contrato de Servicios cuando, al momento de efectuar la instalación, por imposibilidad física o razones técnicas de cobertura, no sea factible técnicamente suministrar los Servicios.

En ese último caso, **GNS** no tendrá ningún otro tipo de responsabilidad u obligación más que la de reembolsar al Usuario cualquier cantidad pagada en forma anticipada para el suministro de los Servicios, con excepción del costo de instalación, de conformidad con lo señalado en el Contrato de Servicios. Si después de haber iniciado con la prestación de los Servicios no es factible continuar suministrándolo por causas de fuerza mayor, **GNS** aplicará los términos y condiciones estipulados en el presente Código y en el Contrato de Servicios.

En el caso de que el Usuario diera por terminado los Servicios, **GNS** tendrá derecho a recuperar de este los elementos del sistema que se instalaron en el domicilio del Usuario. En el supuesto de que el Usuario se desistiera de cualquier orden de servicio, antes de que **GNS** hubiera incurrido en algún gasto de instalación, entonces **GNS** no aplicará ningún cargo por cancelación.

Política de Cancelación de los Servicios





La prestación de los Servicios por parte de **GNS** no está sujeta a un plazo forzoso, por lo que al tener una vigencia indeterminada el Usuario puede dar por terminado del Contrato de Servicios en cualquier momento, sin penalidad alguna y sin necesidad de recabar autorización de **GNS**,

únicamente se tendrá que dar aviso a este último a través del mismo medio en el cual contrató los Servicios o por los medios de contacto señalados en la carátula del Contrato de Servicios.

No obstante, **GNS** y el Usuario podrán sujetarse a un plazo forzoso de 12 meses. En caso de que el Usuario solicite la terminación anticipada, se obliga a pagar a **GNS** el 20% del monto total de los meses pendientes por cubrir relativos al plazo forzoso o el costo total de la instalación del equipo, dependiendo de la promoción pactada.

Por otra parte, el Contrato de Servicios podrá cancelarse por parte de **GNS** y del Usuario, sin ninguna responsabilidad, en los siguientes casos:

- a. Por la imposibilidad permanente de **GNS** para continuar con la prestación de los Servicios, ya sea por caso fortuito o fuerza mayor.
- b. Si el Usuario no subsana en un término de 90 días naturales cualquiera de las causas que dieron origen a la suspensión de los Servicios.
- c. Si el Usuario conecta aparatos adicionales por su propia cuenta, subarrenda, cede o en cualquier forma traspasa los derechos establecidos en el Contrato de Servicios sin la autorización previa y por escrito de **GNS**.
- d. Si **GNS** no presta los Servicios en la forma y términos convenidos, contratados, ofrecidos o implícitos en la información desplegada en la publicidad de éste, así como con los índices y parámetros de calidad contratados o establecidos por el IFT.
- e. Si el Usuario proporciona información falsa a **GNS** para la contratación de los Servicios.
- f. En caso de modificación unilateral de los términos, condiciones y tarifas establecidas en el Contrato de Servicios por parte de **GNS**.
- g. Por cualquier otra causa prevista en la legislación aplicable y vigente.
- h. El Usuario puede cancelar los Servicios contratados por **GNS** cuando se haya solicitado la portabilidad del número y ésta no se ejecute dentro de las 24 horas, por causas no imputables al Usuario.

La cancelación del Contrato de Servicios no exime al Usuario de pagar a **GNS** los adeudos generados por el/los Servicio(s) efectivamente recibido(s).





GNS realizará la devolución de las cantidades que en su caso el Usuario haya dado por adelantado y que correspondan a la parte proporcional de los Servicios que con motivo de la cancelación no se haya prestado efectivamente por parte de **GNS**.

Los días y el horario para la cancelación de los Servicios, en cualquier de los medios de contacto, son de: lunes a viernes de 8:30 am a 6:00 pm.

El titular de los Servicios, además de manifestar su intención de cancelarlos, deberá de enviar una carta firmada de solicitud de cancelación, indicando los motivos, por correo electrónico. En caso de que el titular de los Servicios este imposibilitado para realizar el trámite de cancelación, podrá llevarse a cabo a través de un tercero –representante del interesado– siempre y cuando éste presente una carta poder original suscrita por el titular, en la que indique su voluntad para que lo representen en dicha gestión, o por parte de un apoderado, quien deberá acreditarse como tal, si se trata de cancelación de los Servicios por parte de persona moral.

En caso de terminación de los Servicios, **GNS** proporcionará un folio o número de registro al usuario, mismo que puede ser entregado, a elección de este, a través de medios físicos, electrónicos, digitales o de cualquier otra nueva tecnología que lo permita.

La duración del procedimiento de cancelación, desde la recepción de la solicitud hasta la devolución del(los) equipo(s) terminal(es), es de 30 días naturales y no tiene ningún costo.

Suspensión de los Servicios

En el supuesto de que **GNS** detecte que el Usuario esté haciendo un uso inadecuado o distinto al que tiene autorizado conforme a los Servicios contratados, se reserva el derecho de terminar, limitar, suspender o cambiar al Usuario de plan o paquete en términos del Contrato de Servicios según corresponda, siempre y cuando sea técnicamente factible. No obstante, lo anterior, el Usuario no se liberará de pagar cualquier cargo, adeudo y/o daños y perjuicios aplicables, que ocasionen a **GNS** por la comisión de dichos actos.

Asimismo, **GNS** podrá suspender los Servicios, previa notificación por escrito al Usuario, a través de los medios físicos o electrónicos o digitales o de cualquier otra nueva tecnología que lo permita o del medio que él elija, si este último incurre en cualquiera de los siguientes supuestos:

- i. Por pagos parciales de la tarifa aplicable a los Servicios.
- ii. Por falta de pago de los Servicios después de 5 días naturales posteriores a la fecha de pago señalada en la carátula del Contrato de Servicios.
- iii. Por utilizar los Servicios de manera contraria a lo señalado en el Contrato de Servicios y/o a las disposiciones aplicables en materia de telecomunicaciones.
- iv. Por alterar, modificar o mover el Equipo Terminal.
- v. Por declaración judicial o administrativa.





Una vez solucionada la causa que originó la suspensión de los Servicios, **GNS** deberá reanudar la prestación de los Servicios en un periodo máximo de 72 horas, debiendo pagar al Usuario los gastos por reconexión, lo cual no podrá ser superior al 20% del pago de una mensualidad.

Reconexión de los Servicios

La reconexión de los Servicios se llevará a cabo conforme a lo siguiente:

- a. Una vez que el Usuario realiza el pago correspondiente y éste se refleje en el sistema contable de **GNS**, el Usuario podrá solicitar directamente en el Centro de Atención o a través de cualquiera de los medios electrónicos establecidos por **GNS**, la reconexión respectiva.
- b. **GNS** realizará la reconexión de los Servicios suspendidos, en un plazo no mayor a 24 horas.

XVI. CAMBIO DE PAQUETE O DE SERVICIO

Una vez recibida la solicitud, en un plazo no mayor a 2 horas hábiles, el área comercial de **GNS** genera un ticket que es turnado al área técnica, la cual, en un plazo no mayor a 48 horas naturales, confirma la procedencia de la solicitud (disponibilidad del servicio adicional y si no hay pagos pendientes por cubrir), posteriormente, se le envía al usuario, a la dirección de correo electrónico señalado en el contrato de adhesión o al registrado en la base de datos de mi representada, un correo en el que le indica si es procedente su solicitud, en cuyo caso, se le hará llegar: i) la hoja de servicio (cambio de paquete) en la que se especifica la fecha de la solicitud, el paquete originalmente contratado y los beneficios del nuevo paquete adicional o ii) los nuevos términos y condiciones del contrato de adhesión (servicio adicional). En caso de que la solicitud no sea procedente, **GNS** le indica, de forma clara al usuario, los motivos que lo llevaron a dicha decisión.

De ser procedente la solicitud del usuario, este disfrutará los beneficios que incluye el nuevo paquete o servicio adicional a partir del día siguiente a la fecha en la que se le informó la procedencia de su solicitud y se le envió la hoja de servicio o los nuevos términos y condiciones del contrato de adhesión y, en su caso, dentro de los 5 días naturales siguientes, se acordará con éste el día y la hora para que lleve a cabo una visita técnica y se realicen las implementaciones técnicas necesarias para que pueda disfrutar de los beneficios del nuevo paquete o del servicio adicional. El importe proporcional del nuevo paquete o servicio adicional contratado, le será facturado en el siguiente mes.

XVII. CALIDAD DE LOS SERVICIOS

GNS provee los Servicios de acuerdo con los Índices y Parámetros de Calidad establecidos por el IFT o, en su caso, los ofrecidos implícitamente o contratados, los cuales no pueden ser menores a los que establezca el IFT.

Los Parámetros de Calidad de los Servicios se establecen en el *Acuerdo mediante el cual el Pleno del Instituto Federal de Telecomunicaciones emite los Lineamientos que fijan los Índices y Parámetros de Calidad a que deberán sujetarse los prestadores del servicio fijo*, publicado en el Diario Oficial de





la Federación el 25 de febrero de 2020, y sus posteriores modificaciones, los cuales se indican a continuación:

Parámetros de Calidad	Índices de Calidad
Proporción de Reportes de Fallas	<3.50%
Proporción de reparación de Fallas en un día	>85%
Proporción de reparación de Fallas en tres días	>97%
Proporción de intentos exitosos de llamadas locales	>97%

XVIII. HORARIOS DE ATENCIÓN

- **Centro de Atención:**

Ubicación: Calzada Hacienda del Rosario No. 5, Local 7, Col. Hacienda del Rosario C.P. 27106 Torreón, Coahuila. México.

De manera presencial de lunes a viernes de 8:30 am a 6:00 pm

- **Números telefónicos:** 871 138 9815, 871 312 5049, extensión 104, y 871 115 7619.

Los números 871 115 7619 y 871 312 5049, extensión 105, se encuentra disponible las 24 horas del día, los 365 días del año.

El número 871 138 9815 se encuentra disponible de lunes a viernes de 8:30 am a 6:00 pm.

- **Correos electrónicos:** ventas@gns.com.mx, y noc@gns.com.mx, disponibles las 24 horas del día, los 365 días del año.

XIX. MEDIACIÓN EN CASO DE CONTROVERSIAS

Ante cualquier controversia en materia de protección al consumidor sobre la interpretación o cumplimiento del Contrato de Servicios y condiciones de la prestación de los Servicios, entre otras, la PROFECO es la autoridad competente en materia administrativa por lo cual el Usuario podrá

acudir ante dicha autoridad para que actúe como conciliador/mediador en caso de que se suscite dicha situación.

