



**INFORMACIÓN TRANSPARENTE, COMPARABLE, ADECUADA Y ACTUALIZADA RELACIONADA CON LOS SERVICIOS DE TELECOMUNICACIONES.**

En cumplimiento a lo dispuesto en los *Lineamientos Generales para la publicación de Información Transparente Comparable, Adecuada y Actualizada relacionada con los Servicios de Telecomunicaciones*, publicados en el Diario Oficial de la Federación el 12 de febrero de 2020, mismos que se pueden consultar en la siguiente liga: [https://www.dof.gob.mx/nota\\_detalle.php?codigo=5586224&fecha=12/02/2020](https://www.dof.gob.mx/nota_detalle.php?codigo=5586224&fecha=12/02/2020), se hace del conocimiento de los usuarios de los servicios de acceso internet fijo y telefonía fija –en lo siguiente, los “Servicios”–, que presta el concesionario **GLOBAL NETWORKS SOLUTIONS, S.A. DE C.V.**–en adelante, “GNS”–, la siguiente información:

**Gastos relacionados con la terminación del contrato de adhesión**

El plazo de contratación es libre, es decir, no debe cumplirse un plazo forzoso, por lo que no aplican penalidades por terminación, no obstante, el usuario y **GNS** podrán pactar un plazo forzoso de 12 meses; en este caso, si el usuario solicita la terminación anticipada del contrato de adhesión se obliga a pagar a **GNS** el 20% del monto total de los meses pendientes por cubrir relativos al plazo forzoso y cualquier otro monto establecido en el contrato de adhesión que suscriba.

**Catálogo de trámites**

TRÁMITE	REQUISITOS	PROCEDIMIENTO Y MEDIOS	DURACION DEL TRAMITE	PERSONA QUE PUEDE REALIZARLO	COSTO DEL TRAMITE
<b>Contratación del Servicio</b>	<p>Personas físicas:</p> <p>a) Original y copia simple de identificación oficial vigente.</p> <p>b) Copia simple y original de comprobante de domicilio reciente.</p> <p>Personas Morales:</p> <p>a) copia certificada y simple del acta constitutiva o compulsas, inscrita en el Registro Público de Comercio -RPC-.</p> <p>b) Copia certificada y simple del poder del representante legal.</p>	<p>a) Acudiendo físicamente al Centro de Atención, cuya ubicación, así como los días y horarios de atención, pueden consultarse en la página web de <b>GNS</b>, en la liga: <a href="https://www.gns.com.mx">https://www.gns.com.mx</a>.</p> <p>b) Comunicándose vía telefónica al número 871 138 9815, el cual se encuentra disponible de lunes a viernes de 8:30 am a 6:00 pm.</p> <p>c) Enviando un correo electrónico a la dirección: <a href="mailto:ventas@gns.com.mx">ventas@gns.com.mx</a>, disponible las 24 horas del día, los 365</p>	De 1 a 3 días hábiles	<p>La contratación de los Servicios podrá llevarse a cabo por el interesado y través de un tercero –representante del interesado–, siempre y cuando presente una carta poder original suscrita por la persona que será titular de los Servicios, en la que indique su voluntad para que lo representen en dicha gestión.</p> <p>Si se trata de una persona moral, la persona física que contrate los Servicios en su nombre deberá acreditar ser representante o apoderado legal con copia certificada de la escritura constitutiva y/o del poder otorgado ante fedatario público, debidamente inscritos. En adición al poder deberá presentarse</p>	Gratuito



	<p>c) Original y copia simple de identificación oficial vigente del representante legal.</p> <p>d) RFC y domicilio fiscal.</p>	<p>días del año.</p> <p>d) Enviando un mensaje, a través de whatsapp, al número 871 138 9815, disponible las 24 horas del día, los 365 días del año.</p> <p>El solicitante deberá identificarse con un ejecutivo y manifestar su intención de contratar los Servicios, además, deberá leer, llenar y firmar el contrato de adhesión correspondiente.</p>		<p>identificación oficial del representante legal del titular.</p>	
<p><b>Cancelación del Servicio</b></p>	<p>Personas físicas:</p> <p>a) Original y copia simple de la identificación oficial vigente.</p> <p>b) Copia simple y original de comprobante de domicilio reciente.</p> <p>Personas Morales, adicionalmente:</p> <p>a) Copia simple del acta constitutiva, inscrita en el RPC.</p> <p>b) Copia simple del poder del representante.</p> <p>c) exhibir el ejemplar del contrato de adhesión firmado.</p>	<p>a) Acudiendo físicamente al Centro de Atención, cuya ubicación, así como los días y horarios de atención, pueden consultarse en la página web de <b>GNS</b>, en la liga: <a href="https://www.gns.com.mx">https://www.gns.com.mx</a>.</p> <p>b) Comunicándose vía telefónica al número 871 138 9815, el cual se encuentra disponible de lunes a viernes de 8:30 am a 6:00 pm.</p> <p>c) Enviando un correo electrónico a la dirección: <a href="mailto:ventas@gns.com.mx">ventas@gns.com.mx</a>, disponible las 24 horas del día, los 365 días del año.</p> <p>d) Enviando un mensaje, a través de whatsapp, al número 871 138 9815,</p>	<p>24 horas</p>	<p>Respecto a la cancelación del(los) Servicio(s) podrán llevarse a cabo por parte del interesado y a través de un tercero –representante del interesado–, siempre y cuando presente una carta poder original suscrita por la persona que será titular de los Servicios, en la que indique su voluntad para que lo representen en dicha gestión.</p> <p>Si se trata de una persona moral, la persona física que contrate el(los) Servicio(s) en su nombre deberá acreditar ser representante o apoderado legal con copia certificada de la escritura constitutiva y/o del poder otorgado ante fedatario público, debidamente inscritos. En adición al poder deberá presentarse identificación oficial del representante legal del</p>	<p>Gratuito</p>



		<p>disponible las 24 horas del día, los 365 días del año.</p> <p>El titular de(los) Servicio(s) o, en su caso, su representante legal; deberá identificarse con un ejecutivo y manifestar su intención de cancelar el(los) Servicios. A la solicitud le será asignado un número de folio que se le entregará al titular o representante y se remitirá al área de atención quien acordará con el titular fecha y hora para la devolución del(os) equipo(s) terminal(es).</p>		titular.	
<b>Reporte de Fallas</b>	<p>Personas físicas:</p> <p>a) identificación oficial vigente</p> <p>b) Comprobante de domicilio</p> <p>Personas Morales, adicionalmente:</p> <p>a) Copia simple del acta constitutiva, inscrita en el RPC.</p> <p>b) Copia simple del poder del representante.</p>	<p>a) Acudiendo físicamente al Centro de Atención, cuya ubicación, así como los días y horarios de atención, pueden consultarse en la página web de <b>GNS</b>, en la liga: <a href="https://www.gns.com.mx">https://www.gns.com.mx</a>.</p> <p>b) Comunicándose vía telefónica a los números 871 115 7619 y 871 312 5049, extensión 105, los cuales se encuentran disponibles las 24 horas, los 365 días del año.</p> <p>c) Enviando un correo electrónico a las direcciones: <a href="mailto:noc@gns.com.mx">noc@gns.com.mx</a> y <a href="mailto:irp@gns.com.mx">irp@gns.com.mx</a>, disponibles las 24 horas del día, los 365 días del año.</p>	24 horas.	El titular del(los) Servicio(s) si es persona física o una tercera persona; o por medio de su representante legal del titular, que se así se acredite con la documentación correspondiente.	Gratuito



		<p>d) Enviando un mensaje a través de whatsapp al número 871 138 9815, disponible las 24 horas del día, los 365 días del año.</p> <p>El titular de(los) Servicio(s) o, en su caso, su representante legal, podrá reportar cualquier falla respecto al(los) Servicio(s) o el Equipo Terminal, a través de los medios antes señalados.</p> <p>Una vez realizado el reporte, se le asignará un número de folio para seguimiento del titular o su representante legal.</p>			
<b>Cambio de domicilio</b>	<p>Personas físicas:</p> <p>a) Identificación oficial vigente</p> <p>b) Comprobante del nuevo domicilio</p> <p>Personas Morales, adicionalmente:</p> <p>a) copia simple del acta constitutiva, inscrita en el RPC.</p> <p>b) Copia simple del poder del representante legal</p> <p>c) exhibir el ejemplar del contrato de adhesión firmado.</p>	<p>a) Acudiendo físicamente al Centro de Atención, cuya ubicación, así como los días y horarios de atención, pueden consultarse en la página web de <b>GNS</b>, en la liga: <a href="https://www.gns.com.mx">https://www.gns.com.mx</a>.</p> <p>b) Comunicándose vía telefónica al número 871 138 9815, el cual se encuentra disponible de lunes a viernes de 8:30 am a 6:00 pm.</p> <p>c) Enviando un correo electrónico a la dirección: <a href="mailto:ventas@gns.com.mx">ventas@gns.com.mx</a>, disponible las 24 horas del día, los 365 días del año.</p>	10 días hábiles	<p>El titular del(los) Servicio(s) o una tercera persona, representante legal del titular, que se así se acredite con la documentación correspondiente.</p>	\$1,350.00 M.N.



	<p>d) comprobante de domicilio del nuevo lugar de instalación</p>	<p>d) Enviando un mensaje a través de whatsapp al número 871 138 9815, disponible las 24 horas del día, los 365 días del año.</p> <p>Una vez realizada la solicitud de cambio de domicilio, se le asigna un número de folio que se le entrega a titular o, en su caso, al representante legal para seguimiento.</p> <p>El área de atención al usuario revisará la procedencia de la solicitud (si se encuentra dentro de la cobertura del Proveedor y si cuenta con pagos pendientes), en caso de ser procedente acordará con el usuario fecha y hora para llevar a cabo la instalación en la nueva ubicación.</p>			
<p><b>Cambio de contraseña del(os) Equipo(s)</b></p>	<p>Personas físicas:</p> <p>a) Copia simple de identificación oficial vigente.</p> <p>b) Exhibir el ejemplar del contrato de adhesión firmado.</p> <p>Personas Morales:</p> <p>a) Copia simple del acta constitutiva, inscrita en el RPC.</p>	<p>a) Acudiendo físicamente al Centro de Atención, cuya ubicación, así como los días y horarios de atención, pueden consultarse en la página web de <b>GNS</b>, en la liga: <a href="https://www.gns.com.mx">https://www.gns.com.mx</a>.</p> <p>b) Comunicándose vía telefónica al número 871 138 9815, el cual se encuentra disponible de lunes a viernes de 8:30 am a 6:00 pm.</p> <p>c) Enviando un correo electrónico a la</p>	<p>24 horas.</p>	<p>El titular del(los) Servicio(s) o una tercera persona, representante legal del titular, que se así se acredite con la documentación correspondiente.</p>	<p>Gratuito</p>



	<p>b) Copia simple del poder del representante legal.</p> <p>c) Exhibir el ejemplar del contrato de adhesión firmado.</p>	<p>dirección: <a href="mailto:noc@gns.com.mx">noc@gns.com.mx</a>, disponible las 24 horas del día, los 365 días del año.</p> <p>d) Enviando un mensaje a través de whatsapp al número 871 138 9815, disponible las 24 horas del día, los 365 días del año.</p> <p>Una vez recibida la solicitud, el área de atención turnará la solicitud al área técnica quien asignará una nueva contraseña, la cual se le informará al usuario a través de correo electrónico y/o al número telefónico (dirección electrónica y número telefónico señalados en el contrato de adhesión firmado al contratar el(los) Servicio(s).</p>			
<p><b>Cambio del titular de los Servicios</b></p>	<p>Personas físicas:</p> <p>a) Copia simple de identificación oficial vigente.</p> <p>b) Copia simple de comprobante de domicilio.</p> <p>c) Exhibir el ejemplar del contrato de adhesión firmado.</p> <p>d) Original y copia simple de la identificación oficial vigente del nuevo titular.</p> <p>e) Copia simple del comprobante de domicilio del nuevo titular.</p> <p>f) RFC y domicilio fiscal del nuevo titular.</p>	<p>a) Acudiendo físicamente al Centro de Atención, cuya ubicación, así como los días y horarios de atención, pueden consultarse en la página web de <b>GNS</b>, en la liga: <a href="https://www.gns.com.mx">https://www.gns.com.mx</a>.</p> <p>b) Comunicándose vía telefónica al número 871 138 9815, el cual se encuentra disponible de lunes a viernes de 8:30 am</p>	<p>24 horas.</p>	<p>El titular del(los) Servicio(s) o una tercera persona, representante legal del titular, que se así se acredite con la documentación correspondiente.</p>	<p>Gratuito</p>



	<p>Personas Morales:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a) Copia simple del acta constitutiva del titular</li> <li>b) Copia simple del poder del representante legal del titular.</li> <li>c) Copia certificada y simple del acta constitutiva del nuevo titular, inscrita en el RPC.</li> <li>d) Copia certificada y simple del poder del representante legal del nuevo titular.</li> <li>e) Exhibir el ejemplar del contrato de adhesión firmado.</li> </ul>	<p>a 6:00 pm.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>c) Enviando un correo electrónico a la dirección: <a href="mailto:ventas@gns.com.mx">ventas@gns.com.mx</a>, disponible las 24 horas del día, los 365 días del año.</li> <li>d) Enviando un mensaje a través de whatsapp al número 871 138 9815, disponible las 24 horas del día, los 365 días del año.</li> </ul> <p>Una vez presentada la solicitud, el área de atención al usuario verificará la información del nuevo titular y se expedirá una carta en la que se indicará la voluntad del titular y del nuevo usuario respecto al cambio. Este documento será firmado por ambos el titular anterior y el nuevo usuario.</p>			
<p><b>Reubicación de equipos terminales dentro del mismo domicilio de instalación</b></p>	<p>Personas físicas:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a) Identificación oficial vigente.</li> <li>b) Comprobante de domicilio</li> </ul> <p>Personas Morales, adicionalmente:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a) Copia simple del acta constitutiva, inscrita en el RPC</li> <li>b) Copia simple del poder del representante legal.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>a) Acudiendo físicamente al Centro de Atención, cuya ubicación, así como los días y horarios de atención, pueden consultarse en la página web de <b>GNS</b>, en la liga: <a href="https://www.gns.com.mx">https://www.gns.com.mx</a>.</li> <li>b) Comunicándose vía telefónica al número 871 138 9815, el cual se encuentra disponible de lunes a viernes de 8:30 am</li> </ul>	<p>72 horas.</p>	<p>El titular del(los) Servicio(s) o una tercera persona, representante legal del titular, que se así se acredite con la documentación correspondiente.</p>	<p>\$1,350.00 M.N.</p>



	<p>c) Exhibir el ejemplar del contrato de adhesión firmado</p>	<p>a 6:00 pm.</p> <p>c) Enviando un correo electrónico a la dirección: <a href="mailto:ventas@gns.com.mx">ventas@gns.com.mx</a>, disponible las 24 horas del día, los 365 días del año.</p> <p>d) Enviando un mensaje a través de whatsapp al número 871 138 9815, disponible las 24 horas del día, los 365 días del año.</p> <p>Una vez realizada la solicitud de reubicación de equipos por parte del usuario, se genera un número de folio con el cual podrá darle seguimiento.</p> <p>El área de atención al usuario turnará la solicitud al área técnica quien acordará con el usuario la fecha y la hora en la que se efectuará la reubicación del equipo.</p>			
<p><b>Visita Técnica por causas imputables al usuario</b></p>	<p>Personas físicas:</p> <p>a) Copia simple de la identificación oficial vigente.</p> <p>b) Exhibir el ejemplar del contrato de adhesión firmado</p> <p>Personas Morales:</p>	<p>a) Acudiendo físicamente al Centro de Atención, cuya ubicación, así como los días y horarios de atención, pueden consultarse en la página web de <b>GNS</b>, en la liga: <a href="https://www.gns.com.mx">https://www.gns.com.mx</a>.</p> <p>b) Comunicándose vía telefónica al</p>	<p>72 horas.</p>	<p>El titular de(los) Servicio(s) o una tercera persona, representante legal del titular, que se así se acredite con la documentación correspondiente.</p>	<p>\$500.00 M.N.</p>



	<p>a) Copia simple del acta constitutiva, inscrita en el RPC</p> <p>b) Copia simple del poder del representante legal.</p> <p>Exhibir el ejemplar del contrato de adhesión</p>	<p>número 871 138 9815, el cual se encuentra disponible de lunes a viernes de 8:30 am a 6:00 pm.</p> <p>c) Enviando un correo electrónico a la dirección: <a href="mailto:ventas@gns.com.mx">ventas@gns.com.mx</a>, disponible las 24 horas del día, los 365 días del año.</p> <p>d) Enviando un mensaje a través de whatsapp al número 871 138 9815, disponible las 24 horas del día, los 365 días del año.</p> <p>Una vez realizada la solicitud, se genera un número de folio con el cual el usuario podrá darle seguimiento.</p> <p>El área de atención al usuario turnará la solicitud al área técnica quien acordará con el usuario fecha y hora para realizar la visita técnica.</p>			
<p><b>Reconexión</b></p>	<p>Personas físicas:</p> <p>a) Copia simple de la identificación oficial vigente.</p> <p>b) Exhibir el ejemplar del contrato de adhesión firmado</p> <p>Personas Morales:</p>	<p>a) Acudiendo físicamente al Centro de Atención, cuya ubicación, así como los días y horarios de atención, pueden consultarse en la página web de <b>GNS</b>, en la liga: <a href="https://www.gns.com.mx">https://www.gns.com.mx</a>.</p>	<p>24 horas posteriores</p>	<p>El titular de(los) Servicio(s) o una tercera persona, representante legal del titular, que se así se acredite con la documentación correspondiente.</p>	<p>\$50.00 M.N.</p>



	<ul style="list-style-type: none"><li>a) Copia simple del acta constitutiva, inscrita en el RPC</li><li>b) Copia simple del poder del representante legal.</li><li>c) Exhibir el ejemplar del contrato de adhesión</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>b) Comunicándose vía telefónica al número 871 138 9815, el cual se encuentra disponible de lunes a viernes de 8:30 am a 6:00 pm.</li><li>c) Enviando un correo electrónico a la dirección: <a href="mailto:ventas@gns.com.mx">ventas@gns.com.mx</a>, disponible las 24 horas del día, los 365 días del año.</li><li>d) Enviando un mensaje a través de whatsapp al número 871 138 9815, disponible las 24 horas del día, los 365 días del año.</li></ul> <p>La reconexión de(los) Servicio(s) se llevará a cabo conforme a lo siguiente:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>e) Una vez que el Usuario realiza el pago correspondiente y éste se refleje en el sistema contable de <b>GNS</b>, 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.</li><li>f) <b>GNS</b> realizará la reconexión de los Servicios suspendidos, en un plazo no mayor a 24 horas</li></ul>		
--	--	---	--	--



<p><b>Reposición de Equipo por causas imputables al usuario</b></p>	<p>Personas físicas:</p> <p>c) Copia simple de la identificación oficial vigente.</p> <p>d) Exhibir el ejemplar del contrato de adhesión firmado</p> <p>Personas Morales:</p> <p>d) Copia simple del acta constitutiva, inscrita en el RPC</p> <p>e) Copia simple del poder del representante legal.</p> <p>f) Exhibir el ejemplar del contrato de adhesión</p>	<p>a) Acudiendo físicamente al Centro de Atención, cuya ubicación, así como los días y horarios de atención, pueden consultarse en la página web de <b>GNS</b>, en la liga: <a href="https://www.gns.com.mx">https://www.gns.com.mx</a>.</p> <p>b) Comunicándose vía telefónica al número 871 138 9815, el cual se encuentra disponible de lunes a viernes de 8:30 am a 6:00 pm.</p> <p>c) Enviando un correo electrónico a la dirección: <a href="mailto:ventas@gns.com.mx">ventas@gns.com.mx</a>, disponible las 24 horas del día, los 365 días del año.</p> <p>d) Enviando un mensaje a través de whatsapp al número 871 138 9815, disponible las 24 horas del día, los 365 días del año.</p> <p>Una vez presentada la solicitud, el área de atención al usuario informará al área técnica la cual se coordinará con el usuario (fijar fecha y la hora) en la que se realizará la reposición del(los) equipo(s).</p>	<p>24 horas.</p>	<p>El titular del(los) Servicio(s) o una tercera persona, representante legal del titular, que se así se acredite con la documentación correspondiente.</p>	<p>\$2,200.00 M.N.</p>
---	---	---	------------------	---	------------------------



<p><b>Entrega e instalación de equipo adicional (al que incluye el paquete contratado)</b></p>	<p>Personas físicas:</p> <p>e) Copia simple de la identificación oficial vigente. f) Exhibir el ejemplar del contrato de adhesión firmado</p> <p>Personas Morales:</p> <p>f) Copia simple del acta constitutiva, inscrita en el RPC g) Copia simple del poder del representante legal. Exhibir el ejemplar del contrato de adhesión</p>	<p>a) Acudiendo físicamente al Centro de Atención, cuya ubicación, así como los días y horarios de atención, pueden consultarse en la página web de <b>GNS</b>, en la liga: <a href="https://www.gns.com.mx">https://www.gns.com.mx</a>.</p> <p>b) Comunicándose vía telefónica al número 871 138 9815, el cual se encuentra disponible de lunes a viernes de 8:30 am a 6:00 pm.</p> <p>c) Enviando un correo electrónico a la dirección: <a href="mailto:ventas@gns.com.mx">ventas@gns.com.mx</a>, disponible las 24 horas del día, los 365 días del año.</p> <p>d) Enviando un mensaje a través de whatsapp al número 871 138 9815, disponible las 24 horas del día, los 365 días del año.</p> <p>Una vez presentada la solicitud, el área de atención al usuario informará al área técnica la cual se coordinará con el usuario (fijar fecha y la hora) en la que se realizará la entrega del equipo adicional.</p>	<p>24 horas.</p>	<p>El titular del(los) Servicio(s) o una tercera persona, representante legal del titular, que se así se acredite con la documentación correspondiente.</p>	<p>Costo de equipo adicional \$2,400.00 M.N.</p> <p>Costo por instalación de equipo adicional \$350.00 M.N.</p>
--	---	--	------------------	---	---



### Horarios de Atención al Público

Días y horarios de atención en el Centro de Atención: de lunes a viernes de 8:30 am a 6:00 pm.

Días y horarios de atención telefónica en los números:

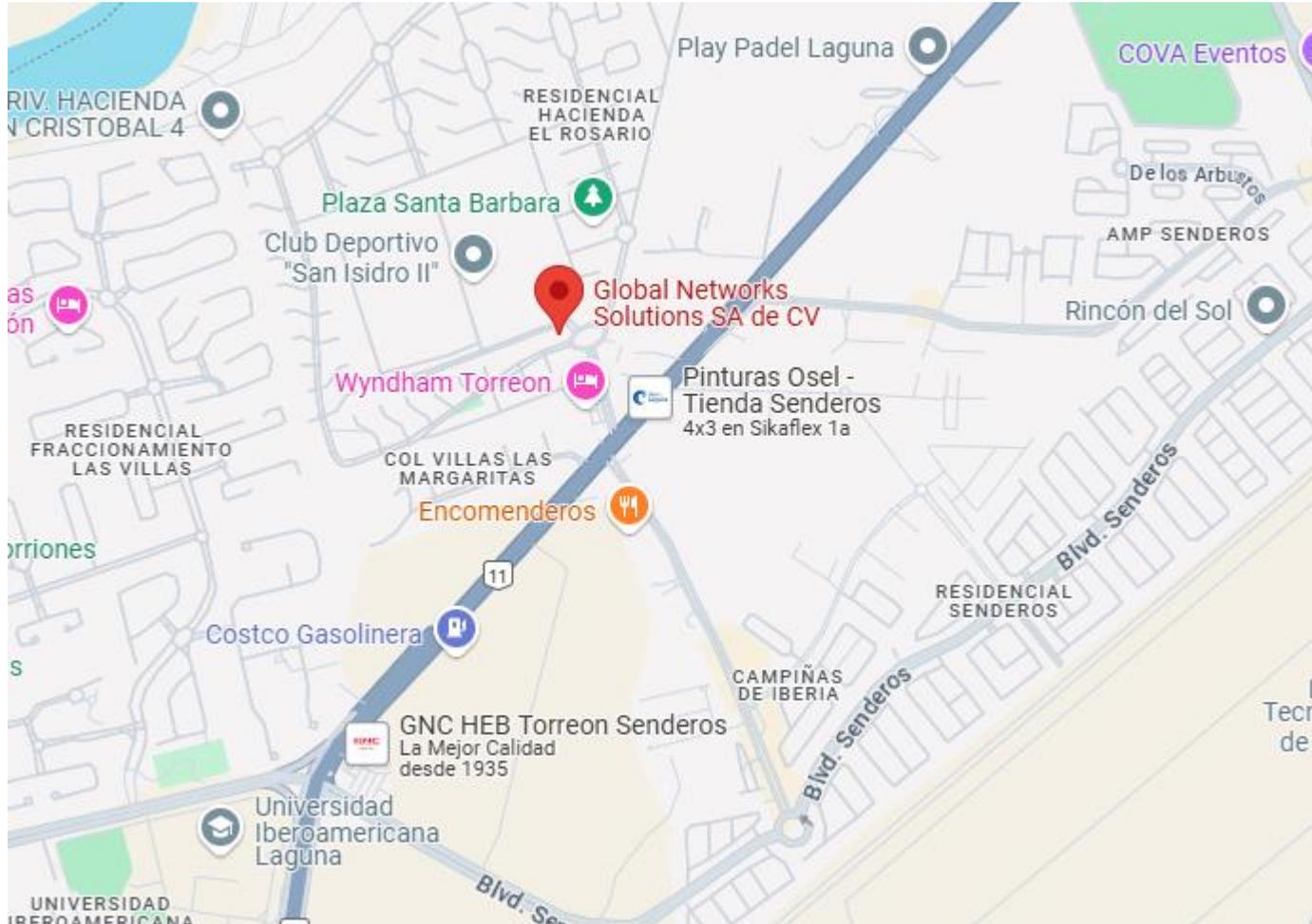
- 871 138 9815, de lunes a viernes de 8:30 am a 6:00 pm
- 871 312 5049, extensión 105, disponible las 24 horas del día, los 365 días del año.
- 871 115 7619, disponible las 24 horas del día, los 365 días del año.

Días y horarios de atención en los correos electrónicos [ventas@gns.com.mx](mailto:ventas@gns.com.mx), [atnclientes@witay.mx](mailto:atnclientes@witay.mx) y [irp@gns.com.mx](mailto:irp@gns.com.mx), disponibles las 24 horas del día, los 365 días del año.

Página de internet: <https://www.gns.com.mx>

Domicilio: Calzada Hacienda del Rosario 5, Local 7, Colonia Hacienda del Rosario, Municipio de Torreón, Estado de Coahuila C.P. 27106

Mapa de Ubicación:



**Procedimiento para instalar y desinstalar equipos**





### **Instalación**

**GNS** prestará los Servicios de manera continua, uniforme, regular y eficiente, a cambio del pago de la tarifa, plan o paquete que el usuario haya seleccionado. De manera posterior a la firma del contrato de adhesión correspondiente, se levantará una orden de instalación la cual se llevará a cabo dentro de los 10 días hábiles siguientes.

Personal técnico de **GNS** se presentará en el domicilio en el que se instalarán los Servicios, se identificará y el usuario deberá permitirle el acceso para realizar la instalación correspondiente de los Servicios y el(los) Equipo(s) Terminal(es). Las instalaciones se realizarán en los siguientes días y en horarios: de lunes a viernes de 8:30 am a 6:00 pm.

### **Desinstalación**

Respecto a los Servicios contratados, una vez cancelado el contrato de adhesión, se agendará una cita para la desinstalación del(os) Equipo(s) Terminal(es). El personal de **GNS** se presentará en el domicilio donde se efectuó la instalación, se identificará y el usuario deberá permitir el acceso para realizar la desinstalación correspondiente, el usuario deberá devolver todos los equipos propiedad de **GNS**. Las desinstalaciones se podrán realizar en el siguientes días y horarios: de lunes a viernes de 8:30 am a 6:00 pm.

### **Opciones de Pago**

Para realizar el pago del Servicio, se cuentan con las siguientes opciones:

- i. En efectivo y con tarjeta de crédito o débito directamente en nuestro centro de atención, cuya ubicación, así como días y horarios de atención podrán ser consultados en nuestro portal, en la liga: <https://www.gns.com.mx>.
- ii. Por medio de transferencia o depósito bancarios, utilizando los siguientes datos:
  - Titular: Global Networks Solutions, S.A. de C.V.
  - Clabe Interbancaria: 0720600057222237399
  - Cuenta: 0572223739
  - Institución Bancaria: Banco Mercantil del Norte, S.A., Institución de Banca Múltiple, Grupo Financiero Banorte
  - Sucursal: 9981
- iii. Entrando al micrositio “Mi Portal”, en la liga: <https://app.gns.com.mx/>



- iv. Descargando nuestra aplicación móvil denominada *GNS* desde Google Play o App Store, de forma gratuita.

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

### Quejas

El usuario podrá presentar sus quejas por fallas y/o deficiencias en el(los) Servicio(s) y/o en el Equipo Terminal, así como consultas, dudas, aclaraciones, reclamaciones, quejas 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 el portal de internet de **GNS**, en la liga: <https://www.gns.com.mx>.
- Comunicándose vía telefónica a los números
  - i. 871 312 5049, extensión 105, disponible las 24 horas del día, los 365 días del año.
  - ii. 871 115 7619, disponible las 24 horas del día, los 365 días del año.
- Enviando un correo electrónico a las siguientes direcciones: [noc@gns.com.mx](mailto:noc@gns.com.mx) y [irp@gns.com.mx](mailto:irp@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.

### Calidad del servicio

Los Servicios serán provistos de acuerdo con los índices y parámetros de calidad que establezca el Instituto Federal de Telecomunicaciones o en su caso los ofrecidos implícitamente o contratados los cuales no serán menores a los primeros.



### Mapas de Cobertura

Los usuarios podrán consultar los mapas de cobertura de los Servicios en la página web de **GNS**, en la liga: <https://www.gns.com.mx>

### Equipos Terminales

Los equipos terminales –módems– que se proporcionan cuentan con las siguientes características:

#### Teléfono IP

**Modelo:** GXP-1610

**Marca:** GRANDSTREAM

Características físicas y eléctricas:

- 1 Línea (cuenta SIP), 3 teclas de función XML programables y conferencia de 3 vías.
- Pantalla gráfica LCD de 132 x 48.
- Doble puerto de red.
- Puertos dobles 10/100 Mbps conmutados
- Hasta 500 contactos en directorio descargable

#### Router

**Modelo:** RG-EW1800GXPRO

**Marca:** RUIJIE

Características Generales

- Wi-Fi 6 con OFDMA, capacidad 2.5 veces mayor
- Tecnología MU-MIMO actualizada para múltiples usuarios
- BSS Colouring, reduce interferencias de señales cercanas
- Conexión dual-band: 2.4GHz (574 Mbps), 5GHz (1201 Mbps)
- Admite hasta 192 usuarios y 6 SSIDs concurrentes





### **Antena**

**Modelo:** LBE-5AC-GEN2

**Marca:** Ubiquiti Inc

#### Características Generales

- 1 puerto de datos 10/100/1000 Mbps
- Anchos de canal PTP: hasta 80 MHz
- Seguridad avanzada con WPA2 AES
- Radio de administración en 2.4 GHz
- Montaje robusto con protección anti-ESD

**GNS** podrá instalar Equipos Terminales de marcas y modelos diferentes a los antes señalados, dependiendo de las necesidades requeridas y de la disponibilidad. En todo caso, en la orden de instalación y/o contrato de adhesión se le hará saber esta información al usuario.

Cuando el equipo se entrega al usuario en la modalidad de comodato, toda reparación o reposición corre por cuenta de **GNS**.

En caso de que el equipo se entregue en compraventa, se atenderá a la garantía de su fabricante o distribuidor.

Si el usuario adquiere el equipo en compraventa, éste se encontrará bloqueado, por lo que no puede funcionar en la red de otro operador de servicios de telecomunicaciones. El usuario podrá solicitar el desbloqueo del equipo tan pronto haya pagado el precio total del mismo.

Los equipos terminales no cuentan con elementos de accesibilidad.

### **Compensaciones y Bonificaciones**

Los casos por los cuales se aplicarán compensaciones y bonificaciones por fallas en los Servicios y los medios por los cuales se aplicarán, de resultar procedente, se realizarán de conformidad con lo señalado en el contrato de adhesión suscrito por el usuario.