

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

En cumplimiento a lo dispuesto por los Lineamientos Generales para la publicación de información transparente comparable, adecuada y actualizada relacionada con los servicios de telecomunicaciones publicado por el IFT el 12 de febrero de 2020 (mismos que se pueden consultar en https://www.dof.gob.mx/nota_detalle.php?codigo=5586224&fecha=12/02/2020), se hace de conocimiento de los usuarios del servicio de Corporativo Globe-IT, S.A. de C.V. (en los sucesivos "PROVEEDOR") la siguiente información:

Gastos relacionados con la terminación del contrato de adhesión

- El plazo de contratación es libre, por lo que no aplican penalidades por terminación, con excepción de los contratos negociados libremente y que no son de adhesión, mismos en los que se establece caso por caso la penalidad para los casos concretos.
- No se requiere garantía contractual
- En caso de falta de pago de los servicios de telecomunicaciones a la terminación del contrato, el saldo insoluto generará intereses legales de conformidad con la legislación vigente a partir de la fecha de la terminación por falta de pago y deberán ser pagados mediante los mismos medios de pagos del que dispone el concesionario/ autorizado para el pago ordinario del servicio. En los casos de contratos negociados libremente, se establecen las causas de terminación y, en su caso, los intereses a pagar en el caso concreto.

Catálogo de trámites

TRÁMITE	REQUISITOS	PROCEDIMIENTO Y MEDIOS	DURACIÓN DEL TRÁMITE	PERSONA QUE PUEDE REALIZARLO	COSTO DEL TRÁMITE
Contratación del servicio	Personas físicas: a) identificación b) comprobante de domicilio c) RFC y domicilio fiscal. Personas Morales adicionalmente: a) copia del acta constitutiva y poder del representante	Presentarse en las oficinas de la localidad correspondiente, solicitar una cita a domicilio, o solicitarlo por medios electrónicos identificarse ante nuestro ejecutivo, manifestar su intención de contratar el servicio, leer, llenar y firmar el contrato de adhesión.	DE 24 A 72 HORAS	El solicitante si es persona física o por medio de su representante si es persona moral.	Gratuito
Cancelación del servicio	Personas físicas: a) identificación b) comprobante de domicilio c) RFC y domicilio fiscal. Personas Morales adicionalmente: a) copia del acta constitutiva y poder del representante b) Contrato	Presentarse en las oficinas de la localidad correspondiente.	24 HORAS.	El titular del servicio si es persona física o por medio de su representante si es persona moral.	Gratuito
Reporte de Fallas	Personas físicas: a) identificación b) comprobante de domicilio c) RFC y domicilio fiscal. Personas Morales adicionalmente: a) copia del acta constitutiva y poder del representante	Se efectúa vía telefónica con Horario de atención Telefónica 24/7 365 días al año, se genera un número de folio mediante el cual se da seguimiento a la solicitud.	24 HORAS.	El titular del servicio si es persona física o por medio de su representante si es persona moral.	Gratuito

Cambio de domicilio	Personas físicas: a) identificación b) comprobante de domicilio c) RFC y domicilio fiscal. Personas Morales adicionalmente: a) copia del acta constitutiva y poder del representante b) Contrato c) Comprobante de domicilio del nuevo lugar de instalación	Se efectúa de manera presencial en la sucursal o vía telefónica con Horario de atención Telefónica 24/7 365 días al año, se genera un número de folio mediante el cual se da seguimiento a la solicitud.	72 HORAS.	El titular del servicio si es persona física o por medio de su representante si es persona moral.	\$300 M.N.
Reubicación de equipos	Personas físicas: a) identificación b) comprobante de domicilio c) RFC y domicilio fiscal. Personas Morales adicionalmente: a) copia del acta constitutiva y poder del representante b) Contrato	Se efectúa de manera presencial en la sucursal o vía telefónica con Horario de atención Telefónica 24/7 365 días al año, se genera un número de folio mediante el cual se da seguimiento a la solicitud.	72 HORAS.	El titular del servicio si es persona física o por medio de su representante si es persona moral.	Gratuito

Horarios de Atención al público

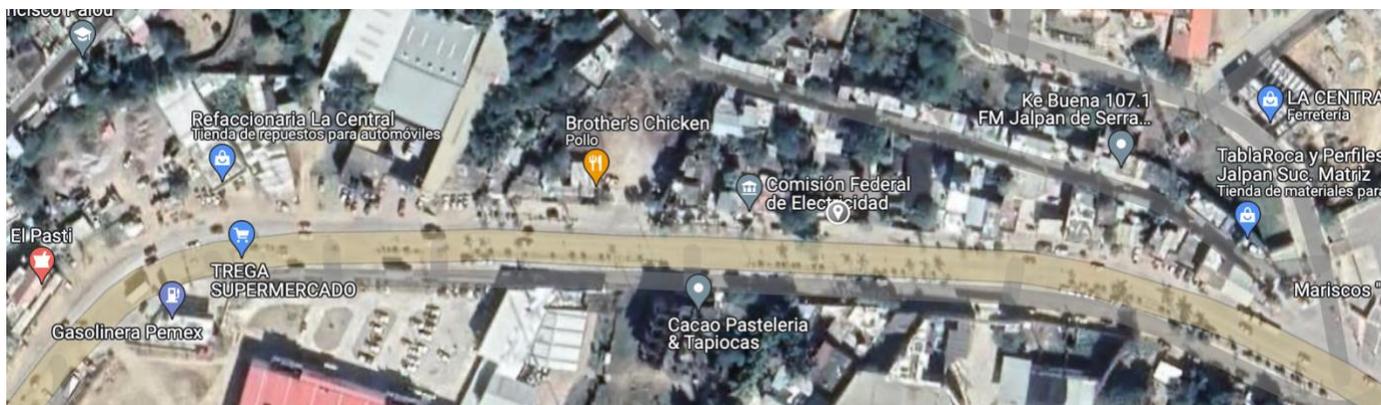
Horarios de atención personal de Lunes a Sábados de 9:00 AM a 20:00 PM.

Horario de atención Telefónica 24/7 365 días al año. Tel: 441 131 9602 / 442 286 5904

Página de internet: www.globe-it.com.mx

Domicilio: Carretera Fed. S.J.R. – Xilitla km 181, Colonia Centro, Jalpan de Serra, C.P. 76340, Querétaro.

Mapa de ubicación:



Procedimiento para instalar y desinstalar equipos

Instalación

Para los servicios de internet en casa e internet empresarial, posteriormente a la firma del contrato correspondiente se levantará una orden de instalación la cual se llevará a cabo dentro de los 10 días hábiles siguientes.

Personal del PROVEEDOR, se presentará en el domicilio en el que se instalará el servicio, se identificará y el usuario deberá dar acceso para realizar la instalación correspondiente a los equipos y el servicio. Las instalaciones se podrán realizar en el siguiente horario: de 9:00 AM a 5:00 PM.

Desinstalación

Los Servicios de acceso a internet y televisión una vez cancelado el contrato, se agendará una cita para la desinstalación. Personal de **PROVEEDOR**, se presentará en el domicilio correspondiente, se identificará y el usuario deberá dar acceso para realizar la desinstalación correspondiente, devolviendo al efecto, el usuario, los equipos propiedad del PROVEEDOR. Las desinstalaciones se podrán realizar en el siguiente horario: de 9:00 AM a 5:00 PM.

Opciones de Pago

Tarjeta de crédito o débito, VISA y MASTERCARD, depósito domiciliado en tarjeta de crédito o cuenta de cheques, pago en efectivo en caja, pagos en tiendas de conveniencia con los que Corporativo Globe-IT, S.A. de C.V. tiene contratos firmados para la captación de pagos.

Quejas

El usuario podrá presentar cualquier queja o reclamación en relación con el servicio a través de los Centros de Atención a Clientes, vía telefónica o electrónica, en los días y horarios proporcionados para tales efectos y que se encuentran publicados en www.globe-it.com.mx mismos que son:

Centros de atención a clientes: Carretera Fed. S.J.R. – Xilitla km 181, Colonia Centro, Jalpan de Serra, C.P. 76340, Querétaro.

Tel: 441 131 9602 / 442 286 5904

Horarios: 24/7 vía telefónica, en centros de atención de lunes a viernes de 9:00 AM a 5:00 PM.

Calidad del servicio

Los Servicios de acceso a internet y televisión 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 en los Centros de Atención a Clientes, en la página www.globe-it.com.mx

Equipos Terminales

1. Los equipos terminales que se proporcionan son módems con las siguientes características:

Las características técnicas y de operación, especificaciones, marca y modelo de los equipos terminales que se ofrecen al público, usuarios finales o suscriptores varían de acuerdo con las necesidades de cada paquete, pudiendo ser alguno de los siguientes:

-Marca: TP-Link

-Modelo: XC220G3

-Especificaciones: ONU - GPON Router inalámbrico AC 1200 / 1 Puerto PON SC/APC / 2 Puertos LAN 10/100/1000 MBPS

En todo caso, en la orden de instalación y/o contrato, se especificarán los mismos.

Cuando el equipo se entrega al usuario en la modalidad de comodato, toda reparación o reposición corre por cuenta del PROVEEDOR, a menos que sea por culpa del usuario.

En caso de que el equipo se esté financiando, se atenderá a la garantía de su fabricante o distribuidor.

Los equipos no cuentan con bloqueo alguno.

Compensaciones y Bonificaciones

Las compensaciones y bonificaciones por fallas en el servicio o cualquier otra establecida en el Contrato de Adhesión correspondiente, se tramitarán previo reporte del usuario y de resultar procedentes se efectuarán por los medios que pacten las partes a más tardar en la siguiente fecha de corte a partir de la fecha en que se verifique el supuesto para el pago de la compensación o bonificación, el cual deberá reflejarse en el siguiente estado de cuenta o factura emitida al usuario.