

**CÓDIGO DE PRÁCTICAS COMERCIALES
GSAT COMUNICACIONES S.A. DE C.V. (GlobalSat®).
OCTUBRE DE 2020**

ÍNDICE

1. OBJETIVO
2. DEFINICIONES
3. PRESTACIÓN DEL SERVICIO
4. COBERTURA
5. CONTRATACIÓN
6. FORMAS DE CONTRATACIÓN
7. CONTRATO
8. DOCUMENTOS PARA CONTRATACIÓN
9. PAQUETE DE TIEMPO Y/O DATOS
10. CONDICIONES DE SERVICIO
11. FACTURACIÓN, APLICACIÓN DE LAS TARIFAS Y PAGO
12. TÉRMINOS Y CONDICIONES DE LAS CONTRAPRESTACIONES.
13. PROMOCIONES Y DESCUENTOS
14. EQUIPOS DEL USUARIO
15. INSTALACIÓN Y ACTIVACIÓN DEL SERVICIO
16. TRAMITES RELACIONADOS
17. CALIDAD DEL SERVICIO
18. IMPOSIBILIDAD TÉCNICA DE LA INSTALACIÓN
19. CAMBIO EN LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO
20. CAMBIO DE PAQUETE DE DATOS Y/O TIEMPO

- 21. FALLA O INTERRUPCIÓN EN EL SERVICIO**
- 22. ATENCIÓN AL SUScriptor O USUARIO POR FALLAS, ACLARACIONES, SUGERENCIAS Y QUEJAS**
- 23. SUSPENSIÓN Y TERMINACIÓN DEL SERVICIO**
- 24. VIGENCIA DEL CONTRATO Y CANCELACIÓN**
- 25. CONFIDENCIALIDAD**
- 26. SISTEMA DE MONITOREO, TASACIÓN Y FACTURACIÓN.**
- 27. NIVELES DE SERVICIO (SLA)**

1. OBJETIVO

El presente es un documento que tiene por objeto describir los servicios de acceso a internet de banda ancha que será prestado por **GSAT COMUNICACIONES S.A. DE C.V.** a sus USUARIOS, de conformidad con el título de concesión única comercial para servicios de telecomunicaciones entregado por el Instituto Federal de Telecomunicaciones el 5 de octubre de 2018.

El presente código de prácticas comerciales auxiliará a los usuarios para conocer sus derechos y obligaciones.

2. DEFINICIONES:

Autoridades	Instituto Federal de Telecomunicaciones (IFT) y/o Procuraduría Federal del Consumidor (PROFECO). Autoridades ante las que se registran precios, contratos, avisos de cobertura y/o cualquier documento y/o trámite que requiere aprobación y autorización, en ejercicio de las facultades que a cada una de estas tiene conferida en la legislación aplicable.
Autorización, Permiso o Concesión.	Título de concesión y/o permiso de autorización para establecer y operar o explotar servicios de telecomunicaciones otorgado por el IFT a favor de GSAT COMUNICACIONES S.A. DE C.V.
CAT	Centro de Atención Telefónica de GLOBALSAT a través del número 800 0268728 en todo México para autogestión. Estos medios de atención estarán disponibles 7 días, las 24 horas, los 365 días del año.
Contrato de usuario	Contrato de adhesión de prestación de servicio de acceso a internet, que el usuario celebra con GlobalSat® o contrato paritario para servicios empresariales y redes privadas de conducción de señales satelitales con acceso a internet.
GlobalSat®	Marca comercial registrada por GSAT COMUNICACIONES S.A. DE C.V.
Concesionario	GSAT COMUNICACIONES S.A. DE C.V., empresa concesionaria de servicios de telecomunicaciones.
Imposibilidad técnica	Cuando la provisión del servicio no se puede realizar por razones técnicas y/o de cobertura.
Página web	www.globalsat.com.mx
Partes	De manera conjunta el Usuario y GlobalSat®
Servicio	Provisión de acceso a Internet vía conducción de señales satelitales, que se comercializa mediante los paquetes de tiempo o datos, de conformidad con las tarifas vigentes, condiciones de aplicación y velocidades registradas en el IFT. Los servicios podrán ampliarse mediante registro de tarifas y aviso a IFT.
Usuario y/o suscriptor	Persona física o moral que manifiesta la voluntad de aceptar los términos y condiciones al contratar el servicio y al suscribir o firmar el documento denominado contrato de adhesión o al "aceptar" los términos y condiciones

	desplegados en el contrato de adhesión página web www.globalsat.com.mx ; según las opciones elegidas de los paquetes de tiempo o datos o las condiciones particulares negociadas por clientes empresariales y redes privadas, de conformidad con las tarifas vigentes, condiciones de aplicación y velocidades registradas en el IFT.
Tarifas	Contraprestación periódica en moneda nacional, registrada ante el IFT, que el usuario deberá pagar a GlobalSat® , y bajo alguna de las formas de pago establecidas por GlobalSat® . El importe incluye el paquete de acceso a internet y los impuestos aplicables y en su caso renta o venta mediante financiamiento de equipo terminal.
WIFI	Es un mecanismo de conexión de dispositivos electrónicos de forma inalámbrica, a través de un modem, que permite que dispositivos móviles del usuario pueden conectarse a internet.
APPS	Aplicaciones informáticas o programas que pueden ser instalados en dispositivos móviles, televisor inteligente, computadora personal, para ayudar al usuario en una función concreta.
MB	Megabyte – es una cantidad de datos informáticos equivalente a 1000 kilobytes o 1'000,000 de bytes.
MBPS	Megabyte por segundo
Kb	Kilobyte – es una cantidad de datos informáticos equivalentes a 1000 bytes
Kbps	Kilobytes por segundo
Acceso a Internet	Acceso a Internet o conexión a Internet es el sistema de enlace con que el <u>computador, dispositivo móvil o red de computadoras</u> cuenta para conectarse a <u>Internet</u> , lo que les permite visualizar las <u>páginas web</u> desde un <u>navegador</u> y acceder a otros servicios que ofrece Internet, como <u>correo-e, mensajería instantánea, protocolo de transferencia de archivos (FTP),</u> etcétera.
Velocidad (de la Banda ancha)	Las velocidades de acceso a internet se miden por bits por segundo, por ejemplo, kilobits por segundo (kbit/s) o megabits por segundo (Mbit/s).
Tarifa antes de impuesto	La contraprestación o precio registrado ante el IFT antes de sumarle el Impuesto al Valor Agregado.
Tarifa con impuesto	La contraprestación o precio registrado ante el IFT más el Impuesto al Valor Agregado (IVA).
VSAT	Equipo instalado para proporcionar el servicio de acceso a internet que constar de: <ul style="list-style-type: none"> • Modem satelital • Equipo de transmisión (LNB/radio/trasceiver) • Antena Satelital

3. PRESTACIÓN DEL SERVICIO

GlobalSat® es una empresa autorizada para instalar, operar y explotar el servicio de acceso a internet, que ofrece a sus suscriptores distintos paquetes de tiempo y datos con velocidades de subida y bajada máximos establecidos. Los servicios que comercializa **GlobalSat®** están debidamente autorizados por el Instituto Federal de Telecomunicaciones.

4. COBERTURA

GlobalSat® prestará el servicio en las áreas, comunidades o regiones donde el Concesionario de Red Pública de Telecomunicaciones con el que celebre los acuerdos comerciales, tenga infraestructura y autorización para prestar los servicios. La prestación de los servicios deberá realizarse de manera continua, regular y eficiente, y cumpliendo con la legislación aplicable, los estándares de calidad publicados y/o requeridos por el Instituto Federal de Telecomunicaciones y en los términos consignados en el contrato celebrado con el suscriptor.

5. CONTRATACIÓN

GlobalSat® prestará el servicio a los usuarios, según el paquete de tiempo o datos y vigencia que seleccionen, apegado a los términos y condiciones pactados en el contrato, el cual deberá estar debidamente registrado ante las autoridades competentes. Así mismo, mediante los contratos paritarios que son negociados con clientes empresariales y redes privadas y que requieren condiciones particulares de integración de servicios para cubrir sus necesidades particulares.

6. FORMAS DE CONTRATACIÓN

Los paquetes de servicios que ofrece **GlobalSat®** podrán ser consultados por el usuario en la página www.globalsat.com.mx así como en el buscador de tarifas del Registro Público de Telecomunicaciones o mediante solicitud de una estimación y propuesta negociados con clientes empresariales y redes privadas y que requieren condiciones particulares de integración de servicios para cubrir sus necesidades especiales.

Las formas de contratación del servicio, sus paquetes, vigencia, tarifas podrán ser revisadas en la página web www.globalsat.com.mx o mediante consulta con área comercial al teléfono 800 26 4728 opción 2.

Contratación vía telefónica:

Teléfono 800 26 4728 opción 2

Horarios de atención:

Lunes a viernes:

9:00 am a 6:00 pm.

Corporativo

Tijuana, Baja California

Horarios de atención:

Lunes a viernes:

9:00 am a 6:00 pm.

Contratación vía correo electrónico:

ventas@globalsat.com.mx

Horarios de atención:

Lunes a viernes:

9:00 am a 6:00 pm.

Sucursal:

Ciudad de México

Horarios de atención:

Lunes a viernes:

9:00 am a 6:00 pm.

7. CONTRATO

El servicio se registrará por el clausulado del contrato, anexos y/o solicitud de servicio de trabajo que suscriban las partes, además de la legislación aplicable.

En cada contrato el usuario deberá seleccionar el paquete contratado, la vigencia, la forma de pago y la contraprestación por dicho paquete.

Las gestiones inherentes al contrato de servicios podrán ser realizadas a través de un tercero que sea representante del usuario titular, siempre y cuando se presente carta poder original, indicando la voluntad del interesado para que lo representen para realizar el trámite correspondiente.

Si se trata de una persona moral, quien contrate el servicio deberá acreditar ser representante o apoderado mediante copia de la escritura constitutiva y/o poder otorgado ante fedatario público y presentar identificación oficial del representante legal.

La contratación se realizará **presencialmente o por medios electrónicos** en la plataforma disponible en la página web www.globalsat.com.mx

Contratación vía telefónica:

Teléfono 800 26 4728 opción 2
Horarios de atención:
Lunes a viernes:
9:00 am a 6:00 pm.

Contratación vía correo electrónico:

ventas@globalsat.com.mx
Horarios de atención:
Lunes a viernes:
9:00 am a 6:00 pm.

Corporativo

Vía Rápida Oriente
Centro Comercial Pueblo Amigo
Local 7 A Tijuana, Baja California
Horarios de atención:
Lunes a viernes:
9:00 am a 6:00 pm.

Sucursal CdMx:

Bahía de las Palmas #70
Col. Verónica Anzures
Ciudad de México
Horarios de atención:
Lunes a viernes:
9:00 am a 6:00 pm.

El usuario tendrá la opción de solicitar ejemplar del contrato de adhesión enviado a su correo electrónico, previamente enviando los documentos que se indican en la sección 8 de este código.

Para el caso de contratos paritarios que son negociados con clientes empresariales y redes privadas y que requieren condiciones particulares de integración de servicios para cubrir sus necesidades especiales, se elaborará un contrato de común acuerdo con el Usuario o Cliente y también deberán proporcionar los documentos que se indican en la sección 8 de este código.

8. DOCUMENTOS PARA LA CONTRATACIÓN

Para activar el servicio, **GlobalSat®** solicitará del usuario, los siguientes documentos para la contratación por parte de **personas físicas**:

- a. Copia simple de Credencial de elector vigente o pasaporte vigente.
- b. Copia simple de Comprobante de domicilio.
- c. Copia simple de RFC – Registro Federal de Contribuyentes
- d. Información de Tarjeta de crédito para hacer el cargo, para domiciliación de pago.

Los documentos solicitados por **GlobalSat®** para la contratación por parte de **personas morales**:

- a. Copia simple de Acta constitutiva,
- b. Copia simple de identificación oficial
- c. Copia simple de poder del representante legal (facultades para actos de administración y pleitos y cobranzas);
- d. Copia simple de RFC – Registro Federal de Contribuyentes
- e. Copia simple de Comprobante de domicilio de la empresa;
- f. Información de Tarjeta de crédito para hacer el cargo para domiciliación de pago.

El usuario podrá hacer llegar estos datos a **GlobalSat®** por medio de un correo electrónico a la cuenta ventas@globalsat.com.mx y en formato PDF.

9. PAQUETE DE TIEMPO Y/O DATOS

Los paquetes de datos y tarifas serán publicados en la página web www.globalsat.com.mx así como en el Registro Público de Telecomunicaciones del IFT.

10. CONDICIONES DEL SERVICIO

Muchos factores afectan la velocidad de navegación del Servicio, esto es, de la conexión a internet, por lo que las velocidades reales pueden variar.

Los eventos sociales, políticos, culturales, entre otros, pueden causar que el uso de internet se incremente, por lo tanto, las condiciones de operación ideal se pueden ver desmejoradas, provocando una saturación momentánea que derivará en lentitud del Servicio. Lo anterior, en el entendido que, si el Servicio no cumple con las características establecidas en el Contrato de usuario, se podrá solicitar la cancelación del referido contrato, sin responsabilidad alguna para el usuario.

Internet es una red de redes y las afectaciones en otras redes pueden perjudicar el comportamiento y la calidad del servicio.

El Servicio por paquete de datos cuenta con un umbral de navegación, es decir, una vez que se alcance el límite de descarga del plan seleccionado, la velocidad se verá detenida.

La conexión inalámbrica a través del equipo WiFi permite que se desplacen los dispositivos evitando que estén en un lugar fijo. La conectividad puede variar dependiendo de la distancia a la que el usuario se encuentre del módem, además de las interferencias por teléfonos y otras señales de WiFi cercanas.

Al utilizar la modalidad WiFi se recomienda evitar la interferencia de cristal, yeso, madera, asbesto, árboles y cerros.

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

GlobalSat® no es, ni será responsable directo o indirecto, de las acciones administrativas, técnicas o regulatorias que terceros apliquen en sus redes para proteger la integridad de su información, sistemas, aplicaciones, usuarios, entre otros; dado que internet es un servicio público de carácter internacional.

GlobalSat® no será responsable de la calidad de la información o los datos, aplicaciones o servicios

que se obtengan a través del Servicio, por lo que el manejo de la información y del Servicio es responsabilidad del Suscriptor.

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, por lo que **GlobalSat®** no será responsable de cualquier daño y/o perjuicio causado al usuario por el uso que le dé al Servicio.

GlobalSat® no se hará responsable de:

- a. La compatibilidad, confiabilidad y funcionamiento del software de acceso a Internet.
- b. La confiabilidad de las transmisiones de datos, tiempos de acceso, restricciones de acceso a una red o servidor específico a través de Internet.
- c. Las interrupciones de acceso al Servicio, fallas de los Dispositivos, en el software del usuario o en el Modem, imputables al usuario.
- d. La pérdida de datos o cualquier operación hecha por el usuario.
- e. El funcionamiento, disponibilidad, accesibilidad o continuidad del Servicio, en caso que el usuario no mantenga en sus Dispositivos el software que le suministre **GlobalSat®** como complementos o Add-ons que podrán incrementar o complementar las funcionalidades del Servicio.
- f. **GlobalSat®** podrá modificar la oferta comercial previo aviso al usuario, sujeto a los términos y condiciones señalados en el Contrato de usuario o de adhesión.

11. FACTURACIÓN, APLICACIÓN DE LAS TARIFAS Y PAGO.

Los pagos del Servicio deberán ser realizados por el usuario A MES ADELANTADO con base en los medios que le dé a conocer **GlobalSat®** en el Contrato de usuario o, en su caso, en la página web www.globalsat.com.mx.

De manera enunciativa, mas no limitativa, las opciones de pago disponible son:

- a) Transferencia bancaria – Consultar la información en la factura emitida.
- b) Depósito bancario en efectivo – Consultar la información en la factura emitida.
- c) Domiciliación de pago – Enviar información de tarjeta bancaria para realizar el cargo.
- d) Pago con tarjeta bancaria – Realizar a través del portal de Clientes.

GlobalSat® factura sus servicios y el usuario deberá enviar correo electrónico a facturacion@globalsat.com.mx y proporcionar los datos indicados en la sección 8 de este Código de Prácticas Comerciales, así como los datos fiscales para la facturación, misma que se enviará por correo electrónico junto con el recibo y/o estado de cuenta respectivo.

Por la prestación del servicio, el usuario pre pagará la contraprestación publicada según el plan o paquete seleccionado por el usuario; dicha contraprestación incluye:

- (i) Paquete de datos seleccionado por el Suscriptor;
- (ii) Impuestos aplicables de acuerdo con las leyes vigentes, y en su caso;
- (iii) Renta de equipo o abono por financiamiento de venta de equipo;
- (iv) Costos de instalación, reubicación, visitas infructuosas imputables a clientes;

- (v) Reparación o indemnización por daño de equipo imputable a Cliente que sea propiedad de **GlobalSat®**
- (vi) Penalidades e intereses por morosidad en pago.

Los paquetes de datos y los precios por paquete podrán ser consultados en la Página Web de **GlobalSat®** www.globalsat.com.mx, a través del CAT o directamente en el buscador de tarifas del Registro Público de Telecomunicaciones del IFT: <http://ucsweb.ift.org.mx/iftvisor/>.

12. TÉRMINOS Y CONDICIONES DE LAS CONTRAPRESTACIONES

El pago del Servicio siempre se hará por mensualidad anticipada; no se admitirán pagos parciales.

En los casos en que resulte aplicable, cada ciclo de facturación considerará un mes de Servicio y comenzará el día de la instalación del Servicio. Si después del corte de facturación, a las 00:00 hrs., el usuario no ha realizado el pago, se suspenderá el Servicio (uso de datos) hasta que se registre el pago.

GlobalSat® podrá modificar las condiciones de cada Paquete, pero no afectará a los contratos que se encuentren vigentes.

Para contrataciones subsecuentes podrá agregar o eliminar los términos existentes, previo registro ante las Autoridades y notificando al usuario en los términos estipulados en el Contrato de adhesión.

El usuario deberá pagar la contraprestación independientemente de si recibe o no el estado de cuenta, recibo y/o factura del Servicio.

13. PROMOCIONES Y DESCUENTOS

GlobalSat® solo podrá ofrecer y aplicar las promociones y/o descuentos que se encuentren previamente registrados ante el IFT y que se darán a conocer a través de la página web de **GlobalSat®**, por correo electrónico, publicidad impresa y/o a través de cintillos.

La vigencia que, en su caso, aplique a los descuentos o promociones se encontrará registrada ante el IFT.

14. EQUIPOS DEL USUARIO

Para que el Servicio pueda ser recibido por el usuario, deberá contar con dispositivos funcionales que detecten y se conecten a los dispositivos con los que el usuario requiera el servicio.

Dentro de los equipos que se requieren para recibir el servicio se encuentran de manera enunciativa más no limitativa:

Equipo	Marcas	Modelos	Garantía
Modem satelital	Gilat i-Direct	56600 // 579200 // 61600 // 58100 IQ DESKTOP	12 meses
LNB	Gilat i-Direct	1392 // 2047 E0001110	12 meses
Radio	ANATEL	AN7000 // AN7001 AN7074 // AN7074	12 meses

		IDIRECT BUC	
Transceiver	Gilat	AN8022 // AN8024	12 meses
Antena satelital	SKYWARE	1.22 W/XPC // 0.98 W/XPC 1.80 W/XPC // 0.74 W/XPC	12 meses

Si requiere las hojas con las especificaciones técnicas de cada uno de los equipos, puede solicitarlos en la dirección de correo electrónico: logistica@globalsat.com.mx indicando el equipo marca y modelo que requiere.

Para hacer válida la garantía de los equipos, se requiere seguir el procedimiento de atención a fallas del numeral 26 mediante una visita de servicio de un técnico especialista de **GlobalSat®**.

15. INSTALACIÓN Y ACTIVACIÓN DEL SERVICIO

La activación del Servicio se llevará a cabo en el momento de la aceptación de los términos y condiciones y puesta en marcha del servicio mediante orden de servicio y acta de recepción /entrega, y se hará con base en el paquete de tiempo o datos contratado. La activación del/los equipo(s) marca el inicio de la prestación del Servicio y del ciclo de facturación correspondiente.

La instalación del equipamiento necesario para dar el servicio se realiza en común acuerdo con el usuario de lunes a sábado entre las 9:00 am y las 5:00 pm. Una vez que se hayan cumplido todos los requisitos de contratación del servicio.

16. TRAMITES RELACIONADOS.

Los trámites relacionados con los servicios que usted contrata con **GlobalSat®** son los siguientes:

a) Cambio de ubicación de la antena satelital

- **Persona autorizada:** Representante Legal o Administrador del proyecto.
- **Costo:**
Mismo domicilio: \$ 10,165.00 pesos + IVA.
Domicilio diferente: \$ 10,752.00 pesos + IVA.
- **Requisitos:**
Solicitud de reubicación.
Acceso al o los sitios donde será instalado el servicio.
Pago por adelantado del servicio.
Estar al corriente con los pagos del servicio.
- **Plazo máximo de realización:** 15 día naturales.

b) Aumento de velocidad de navegación

- **Persona autorizada:** Representante Legal o Administrador del proyecto.
- **Costo:** Revisar lista de precios publicada en www.globalsat.com.mx
- **Requisitos:**
Solicitud de aumento de ancho de banda.
Firma del convenio modificadorio al contrato.
Estar al corriente con los pagos del servicio.
- **Plazo máximo de realización:** 24 horas hábiles.

c) Renovación de contrato

- **Persona autorizada:** Representante Legal.
- **Costo:** Sin costo

- **Requisitos:**
Solicitud de renovación.
Firma del convenio modificatorio al contrato.
Estar al corriente con los pagos del servicio.
- **Plazo máximo de realización:** 15 días naturales.

d) Cambio de razón social para facturación.

- **Persona autorizada:** Representante Legal.
- **Costo:** Sin costo
- **Requisitos:**
Solicitud de cambio de razón social
Copia simple del nueva RFC – Registro Federal de Contribuyente.
Estar al corriente con los pagos del servicio.
- **Plazo máximo de realización:** Siguiendo ciclo de facturación.

17. CALIDAD DEL SERVICIO

GlobalSat® atenderá toda solicitud de Servicio dentro de la Cobertura Garantizada a partir de la activación del servicio.

Tanto vía telefónica, a través del CAT, como en la Página Web de **GlobalSat®** www.globalsat.com.mx, se podrán consultar: (1) las condiciones del Servicio, (2) parámetros mínimos de calidad –únicamente vía telefónica o a través del CAT–, (3) mapas de cobertura, (4) información de tarifas y facturación, (5) el Contrato de Suscriptor, (6) la carta de derechos mínimos de los usuarios, (7) Aviso de Privacidad, derechos ARCO, entre otra información sobre el Servicio.

GlobalSat® se obliga a cumplir los parámetros mínimos de calidad previstos en el Título de Autorización y/o los parámetros de calidad que, en su caso, determine el IFT.

18. IMPOSIBILIDAD TÉCNICA EN LA INSTALACIÓN

Si al momento de la instalación se determina la “imposibilidad técnica”, el Contrato de usuario quedará cancelado y **GlobalSat®** reembolsará el importe pagado por dicho rubro, y quedando establecida esa imposibilidad técnica en la Orden de Servicio que presentará el o los técnicos al momento de la instalación.

Para solicitar y para que proceda cualquier reembolso de las contraprestaciones pagadas en caso de imposibilidad técnica de instalación, el Suscriptor deberá acreditar el pago realizado a **GlobalSat®**. El reembolso se llevará a cabo de la misma manera en que éste fue pagado.

19. CAMBIO EN LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO

GlobalSat® podrá prestar servicios adicionales previa autorización o aviso del IFT según sea el caso. **GlobalSat®** dará a conocer, en su establecimiento, el (los) Servicio(s) que preste, el área de cobertura, los términos y condiciones, capacidad y características mínimas de los equipos terminales del usuario y alcance de los Servicios.

Para hacer solicitudes de cambios en los servicios contratados se puede realizar en:

Contratación vía telefónica:
Teléfono 800 26 4728 opción 2
Horarios de atención:
Lunes a viernes:

9:00 am a 6:00 pm.
Contratación vía correo electrónico:
ventas@globalsat.com.mx
Horarios de atención:

Lunes a viernes:

9:00 am a 6:00 pm.

20. CAMBIO DE PAQUETE DE DATOS Y/O EQUIPOS

El usuario podrá solicitar la contratación, modificación o cancelación de cualquier Paquete de tiempo o datos en los términos y condiciones establecidos en el Contrato de adhesión.

Para hacer solicitudes de cambios en los servicios contratados se puede realizar en:

Contratación vía telefónica:

Teléfono 800 26 4728 opción 2
Horarios de atención:
Lunes a viernes:
9:00 am a 6:00 pm.

Contratación vía correo electrónico:

ventas@globalsat.com.mx
Horarios de atención:
Lunes a viernes:
9:00 am a 6:00 pm.

21. FALLA O INTERRUPCIÓN EN EL SERVICIO

El usuario deberá avisar a **GlobalSat®** sobre cualquier falla o interrupción en el Servicio preferentemente a través del número telefónico del CAT; pudiéndolo hacer también por cualquiera de los medios establecidos en el Contrato de adhesión. Si no hay aviso de falla o interrupción del Servicio por parte del usuario se presumirá que el Servicio no presenta problema alguno, por lo que continuará la obligación de pago de la contraprestación correspondiente.

Las siguientes fallas/interrupciones en el Servicio no son responsabilidad de **GlobalSat®**:

- a. Daño en el/los Equipo(s) del usuario y/o por cualquier otra falla atribuible al usuario.
- b. Por falta de pago. Si el usuario deja de pagar la contraprestación **GlobalSat®** podrá suspender el Servicio.
- c. Por alguna otra causa no imputable a **GlobalSat®** como: movimientos armados, desastres naturales, huelgas, movilizaciones sociales, actos de violencia, expropiación, toma de instalaciones de la empresa, nuevas disposiciones legales, fallas de origen satelital, malas condiciones atmosféricas, por fallas de voltaje en el hogar del usuario, entre otras causas que se han señalado de manera enunciativa más no limitativa.
- d. Fallas o interrupciones del Servicio por caso fortuito a fuerza mayor.
- e. Fallas por causas naturales.
- f. Condiciones atmosféricas adversas.
- g. Las que se deriven por reparaciones o mantenimiento normal en el sistema.
- h. Por modificaciones necesarias en sus instalaciones ordenadas por el IFT.
- i. Por modificaciones a las condiciones del Título de **GlobalSat®**.
- j. Por falla del satélite contratado por **GlobalSat®**.
- k. Por falla en la red global de internet o en algún dominio de **GlobalSat®**.

Si por causas directamente imputables a **GlobalSat®**, el Servicio no se presta o proporciona, o no se suministra en la forma y términos convenidos, contratados, ofrecidos o publicitados, así como con base en los estándares de calidad contratados o establecidos conforme a las disposiciones legales vigentes.

En caso de interrupción de servicio dentro de lo comprendido en la disponibilidad, por causas imputables a **GlobalSat®** por un tiempo mayor de 72 horas consecutivas, el cliente tendrá derecho a

una bonificación proporcional del monto correspondiente a la renta del periodo que dure la interrupción. Dicha bonificación se aplicará en el periodo de facturación inmediato posterior al evento.

Las bonificaciones, una vez que procedan, se llevarán a cabo conforme al procedimiento establecido en el Contrato de adhesión.

22. ATENCIÓN AL SUSCRIPTOR POR FALLAS, ACLARACIONES, SUGERENCIAS O QUEJAS

El usuario deberá comunicar a **GlobalSat®** las fallas o interrupciones del Servicio dentro de las 24 horas siguientes al momento en que se presente la falla o el mal funcionamiento del mismo.

Para la atención de consultas, reclamaciones, reparaciones de fallas y/o quejas, GlobalSat contará, de manera gratuita, con el servicio de asistencia llamando desde cualquier línea fija o móvil al **800 026 8728** en todo México para autogestión. Estos medios de atención estarán disponibles 7 días las 24 horas los 365 días del año.

Los puntos de contacto pueden ser adicionados y/o modificados por **GlobalSat®** y se dará aviso al SUSCRIPTOR a través del portal web www.globalsat.com.mx o cualquier otro medio, presente o futuro, que **GlobalSat®** informe y ponga a disposición del usuario.

Las quejas y/o reportes de fallas telefónicas deberán ser respondidas inmediatamente por **GlobalSat®** y en el caso de reportes por vías alternativas como correo electrónico, la respuesta no deberá exceder del plazo de 24 horas siguientes al en que el usuario las haga saber por los medios indicados en el párrafo precedente. De toda queja y/o aclaración se levantará **un folio** para seguimiento. Cuando la aclaración, queja o falla sea resuelta **GlobalSat®** deberá enviar un aviso al usuario informando el cierre del folio que dio origen a la gestión.

23. SUSPENSIÓN Y TERMINACIÓN DEL SERVICIO

GlobalSat® estará facultado, de conformidad con el Contrato de adhesión, para suspender al usuario la prestación del Servicio mediante notificación por correo electrónico al usuario, en caso que éste:

- a. Incumpla cualquiera de las disposiciones y obligaciones establecidas en el Contrato de adhesión, incluyendo el pago anticipado no realizado de los servicios prestados en el mes en curso y de cualquier otro cargo amparado en dicho Contrato;
- b. Si utiliza el Servicio para fines ilícitos o en contravención del Contrato de adhesión.

La suspensión del Servicio no significa la cancelación del Contrato de adhesión, por lo que el usuario deberá seguir cumpliendo sus obligaciones derivadas del Contrato de adhesión hasta la terminación del referido contrato según el plan de tiempo o datos contratado.

24. VIGENCIA DEL CONTRATO Y CANCELACIÓN

El usuario podrá dar por terminado el Contrato de adhesión, en cualquier momento, siguiendo los siguientes pasos:

- a. Solicitud expresa del Suscriptor del Servicio mediante aviso por escrito a **GlobalSat®** en el domicilio señalado en el Contrato de adhesión o mediante el correo electrónico: **atencionclientes@globalsat.com.mx** o por el mismo medio a través del cual contrató el Servicio.

- b. Estar al corriente en los pagos del Servicio.
- c. La cancelación del Servicio no exime al usuario del pago de los adeudos en los que hubiera incurrido durante la prestación del mismo y de las penalidades por terminación anticipado en el caso de contratos con vigencia forzosa en los que se hubiera financiado el equipo en compraventa.
- d. En caso de que el contrato de adhesión contenga equipos en renta y/o comodato, el usuario se compromete a entregar a **GlobalSat®** el equipo completo y en buenas condiciones en un plazo máximo de 15 días.

Gastos relacionados con la cancelación del servicio:

- A) No se aplica ningún cargo por Penalidad por cancelación anticipada.
- B) Si por causas imputables al Usuario no pudiera efectuarse el retiro y devolución del equipo en la fecha programada se deberá pagar la cantidad de \$ 3,000.00 pesos (tres mil pesos 00/100 m.n) por cada visita que se tenga que realizar para la recolección del equipo.

Duración del proceso de cancelación:

Una vez recibida la solicitud de cancelación de un contrato **GlobalSat®** se compromete a:

- a) Respuesta con penalización por cancelación anticipada en caso de aplicar: 24 horas hábiles.
- b) Revisión de estado de cuenta para confirmar “no adeudo”: 24 horas hábiles.
- c) Retiro de equipo: 15 días naturales.
- d) Entrega de carta de cancelación: 24 horas hábiles una vez que se hayan cumplido todos los requisitos.

Persona facultada para realizar la cancelación del contrato:

La única persona facultada para realizar la solicitud de cancelación del contrato es el representante legal que firmó el contrato. En caso de realizarse la solicitud por un tercero, se debe presentar una carta poder donde se le otorga la facultad para realizar el proceso firmada por el representante legal que firmó el contrato.

Cancelación vía telefónica:

Teléfono 800 26 4728 opción 2
Horarios de atención:
Lunes a viernes:
9:00 am a 6:00 pm.

Cancelación vía correo electrónico:

atenciónclientes@globalsat.com.mx
Horarios de atención:
Lunes a viernes:
9:00 am a 6:00 pm.

La desinstalación del equipamiento necesario para dar el servicio se realiza en común acuerdo con el usuario de lunes a sábado entre las 9:00 am y las 5:00 pm. Una vez que se hayan cumplido todos los requisitos de cancelación del servicio.

25. CONFIDENCIALIDAD

Por lo que hace a la información personal del usuario, **GlobalSat®** acepta y reconoce expresamente que los datos personales de éste serán protegidos y tratados de conformidad con lo que establece y regula la Ley Federal de Protección de Datos Personales en Posesión de los Particulares y el Aviso de Privacidad de **GlobalSat®**.

Así, toda la información y datos personales que **GlobalSat®** recabe para la prestación de su servicio se guardarán con absoluta confidencialidad y sólo podrán ser revelados cuando una autoridad judicial competente requiera la información mediante una orden debidamente fundada y motivada.

26. SISTEMA DE MONITOREO, TASACIÓN Y FACTURACIÓN

Al ser Cliente de **GlobalSat®** usted contará con acceso a nuestro Portal de Clientes, una herramienta disponible a través de Internet que le permite conocer el estado de su red satelital, estatus de tickets de servicio, protocolos más utilizados, consumos de ancho de banda y más herramientas e información de utilidad, siendo **GlobalSat®** el único proveedor de servicios satelitales en México en brindar esta **herramienta** de manera **completa y gratuita**.

Para tener acceso al portal se aplica el siguiente proceso:

Cuando se instale su primer servicio, su Ejecutivo de Atención a Clientes le enviará por correo electrónico un usuario y contraseña para que tenga acceso al portal.

Si requiere accesos adicionales, puede crearlos usted mismo con la cuenta de administrador o solicitarlo a la cuenta de atencionaclientes@globalsat.com.mx con la siguiente información:

- A.** Nombre de la empresa.
- B.** Número de contrato registrado con la empresa.
- C.** Nombre de la persona quien solicita el acceso.
- D.** Usuario que desea.
- E.** Contraseña que desea.

Su Ejecutiva de Atención a Clientes le responderá el correo confirmando la activación de su cuenta en un plazo no mayor a 24 horas hábiles y le entregará un manual de usuario para que conozca todas las funcionalidades de esta herramienta.

Menú disponible para Monitorear los servicios contratados.

- **Tickets de servicio.**

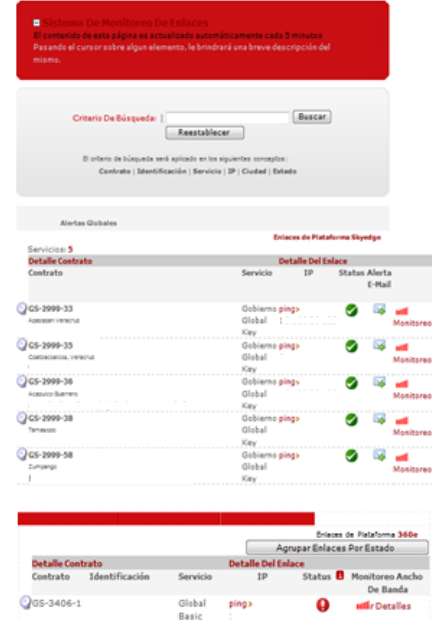
Con esta opción, es posible dar seguimiento a todo el proceso de atención a sus solicitudes de soporte técnico para su enlace paso a paso.

Fecha/Hora	Usuario	Puesto	Adjunto	Comentario
08/21/2013 10:17:56 AM	Anahi Maraz	Ejecutivo de Soporte a Clientes		Se comunicó al cliente para verificar si el paquete de datos de 500 MB que solicitó vía correo electrónico ya fue instalado. Nos comunicamos con su Ejecutiva de Cuentas Karina Ortiz (AAC) y comento que cálculo que el cambio está efectuado en aproximadamente media hora. Nos comunicaremos con el cliente más tarde para validar.
08/21/2013 11:04:15 AM	Anahi Maraz	Ejecutivo de Soporte a Clientes		No intentamos comunicar con el cliente para validar sin embargo no se tuvo éxito. Intentaremos comunicarnos más tarde.
08/21/2013 12:05:24 PM	Anahi Maraz	Ejecutivo de Soporte a Clientes		No comunicamos al tel. donde nos atendió Lorena y nos comenta que el cliente confirmó que el paquete de datos fue instalado correctamente.
08/21/2013 12:05:41 PM	Anahi Maraz	Ejecutivo de Soporte a Clientes		Valida el cliente al correcto funcionamiento del enlace.
08/21/2013 12:07:19 PM	Anahi Maraz	Ejecutivo de Soporte a Clientes		Se le dará cierre al ticket debido a que se comunicó el cliente Jorge Albizo para verificar si el paquete de datos de 500 MB que solicitó vía correo electrónico ya había sido instalado. Nos comunicamos con su Ejecutiva de Cuentas Karina Ortiz (AAC) y comenti que en media hora estaría realizado. Nos comunicamos con el cliente y confirma que el paquete de datos ya fue instalado. Valida el cliente Jorge Albizo al correcto funcionamiento del enlace. Enlace en línea.

Código de prácticas comerciales-695C-00001

- **Estatus de los enlaces.**

El portal *muestra si sus servicios están en línea*, es decir, que la VSAT cuenta con conectividad hacia el Telepuerto de manera individual, teniendo la posibilidad de ver toda la red si así se requiere. Si se cuentan con diferentes razones sociales puede ver el detalle de todos sus Contratos a través de un solo acceso.



Monitoreo De Enlaces
El contenido de esta página se actualiza automáticamente cada 3 minutos. Pasando el cursor sobre algún elemento, le brindará una breve descripción del mismo.

Criterio De Búsqueda:

El criterio de búsqueda será aplicado en los siguientes conceptos:
Contrato | Identificación | Servicio | IP | Ciudad | Estado

Alertas Globales

Enlaces De Plataforma SkyEdge

Detalle Contrato	Servicio	IP	Status	Alerta	E-Mail
CS-2999-33 Asesor veneta	Gobierno ping> Global		✓	✓	Monitoreo
CS-2999-35 Contabilidad veneta	Gobierno ping> Global		✓	✓	Monitoreo
CS-2999-36 Hacienda veneta	Gobierno ping> Global		✓	✓	Monitoreo
CS-2999-38 Tareas	Gobierno ping> Global		✓	✓	Monitoreo
CS-2999-58 Zumpango	Gobierno ping> Global		✓	✓	Monitoreo

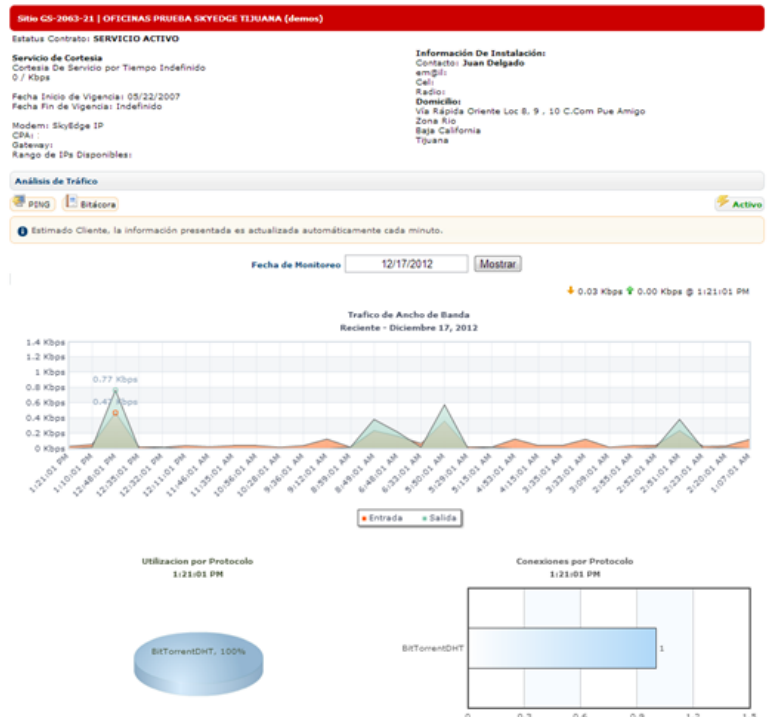
Enlaces De Plataforma 360e

Detalle Contrato	Identificación	Servicio	Detalle Del Enlace	IP	Status	Monitoreo	Ancho De Banda
CS-3406-1		Global ping> Basic			!	Monitoreo	Monitoreo

- **Gráficas de Monitoreo.**

Este sistema nos permite monitorear la disponibilidad de los enlaces a través de varias herramientas de una manera fácil y visual, mostrando los conceptos referentes al servicio, tales como: *protocolos usados y su tasa transferencia, hosts más activos, y el tráfico actual del enlace de manera diaria, semanal y mensual*. El sistema también cuenta con la funcionalidad de recibir notificaciones sobre alertas vía email ya sea de manera global o específica para cada enlace. Dichas notificaciones nos informan de los cambios de estatus de la conexión en tiempo real.

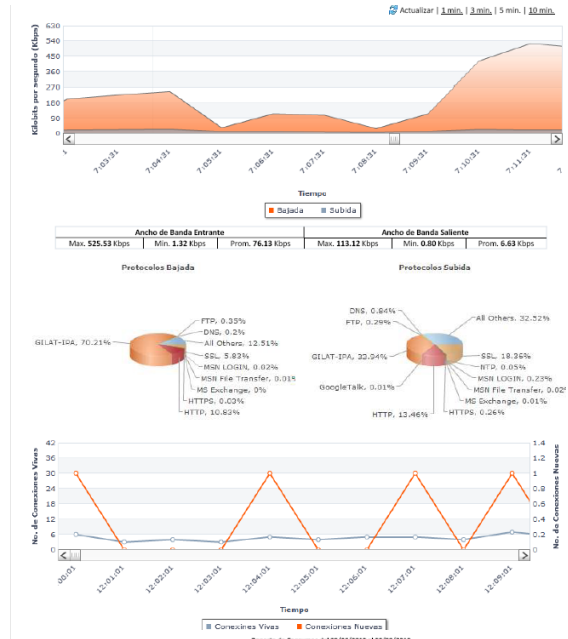
En la siguiente información se describe el contenido que incluyen las gráficas de monitoreo diarias y las de periodos específicos además se muestran ejemplos de estos reportes.



Detalle del enlace Diario.

Esta sección muestra el comportamiento del consumo de ancho de banda, protocolos más utilizados y las conexiones realizadas durante el día con una actualización de 30 segundos, y lo representa en tres diferentes gráficas:

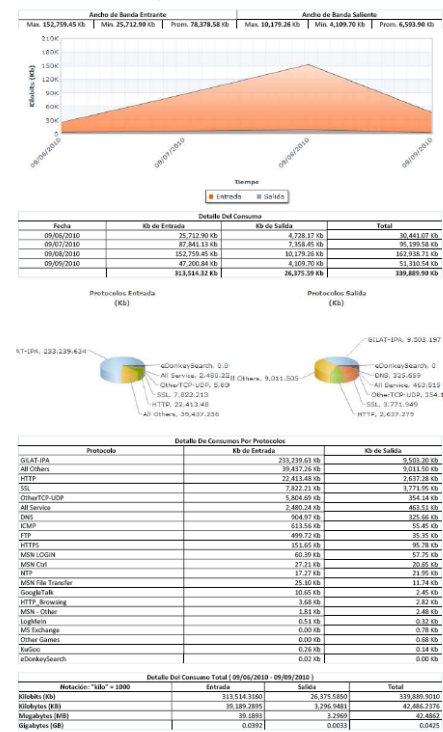
- 1. Gráfica de Tráfico diario.** Muestra el consumo de ancho de banda a lo largo del día.
- 2. Protocolos utilizados diarios.** Muestra los protocolos más utilizados en el día.
- 3. Conexiones realizadas diarias.** Muestra las conexiones vivas y nuevas durante el día.



- Detalle del Consumo por Periodo**

Para conocer el detalle del consumo de Megabites que tiene un enlace satelital durante un periodo determinado, esta información puede ser consultada en esta sección ya que muestra por periodo el consumo de ancho de banda, los protocolos más utilizados y las conexiones realizadas en las siguientes tres gráficas:

- 1. Gráfica de Tráfico por periodo.** Muestra el consumo de ancho de banda generado en un determinado periodo definido por el usuario.
- 2. Protocolos utilizados por periodo.** Muestra los protocolos más utilizados en determinado periodo definido por el usuario.
- 3. Conexiones realizadas por periodo.** Muestra las conexiones vivas y nuevas en determinado periodo definido por el usuario.



Cualquier duda sobre el portal de Clientes de **GlobalSat®** favor de contactar a **Atención o Soporte a Clientes:**

atencionaclientes@globalsat.com.mx | soporteclientes@globalsat.com.mx

Llamada sin costo 800 026 4728 y 8728

27. Niveles de Servicio (SLA)

Gracias a los recursos con los que contamos, en **GlobalSat®** ponemos a su disposición los siguientes niveles de disponibilidad en el servicio de conectividad satelital.

SERVICIO	NIVEL
DIPONIBILIDAD DEL ENLACE A INTERNET ¹	99.50% KU 99.20% KA
DISPONIBILIDAD DEL ENLACE SATELITAL ²	99.50% KU 95.00% KA
DISPONIBILIDAD DEL NOC ³	99.90%
LATENCIA ⁴	< 1 seg.
DISPONIBILIDAD DE SOPORTE A CLIENTES ⁵	7x24x365
SOPORTE TÉCNICO TELEFÓNICO (nivel 2) ⁶	5x8x365
SOPORTE FABRICANTE DEL HUB (nivel 3)	5x8x365

DISPONIBILIDAD.

La disponibilidad general comprometida se considera con base a un servicio satelital permanente.

El porcentaje de disponibilidad esta expresado en promedio mensual.

- (1) La **disponibilidad del enlace a Internet** considera exclusivamente el enlace de conectividad entre el Telepuerto satelital ubicado en **GlobalSat®** y la nube de Internet.
- (2) La **disponibilidad de los enlaces satelitales** considera únicamente el medio de comunicación entre el HUB o estación terrena maestra ubicado en **GlobalSat®** y el satélite.
- (3) La **disponibilidad del NOC** incluye y considera todo el equipamiento y herramientas de administración, gestión y de consulta ubicados en **GlobalSat®** propuestos en la solución.
- (4) La **latencia** se considera como el tiempo transcurrido desde que se emite la señal de la antena remota (VSAT) al HUB de **GlobalSat®**
- (5) La **disponibilidad de Soporte a Clientes** corresponde al horario en donde nuestro personal atiende cualquier situación vía telefónica. El compromiso es atender el 100% de las llamadas entrantes para levantar los tickets de servicio, esto incluye la instalación de nuevos servicios.
- (6) La **disponibilidad de Soporte Técnico telefónico** se refiere a que las 24 horas del día, personal técnico de **GlobalSat®** atiende las llamadas telefónicas para dar seguimiento a cualquier situación en la disponibilidad de los enlaces satelitales. Las instalaciones de nuevos servicios sólo se realizan de lunes a viernes de 7:00 a 21:00 (PST) y sábado y domingo de 8:00 a 18:00 (PST).
- (7) La **disponibilidad de Soporte Técnico en sitio** se refiere a que dentro de un plazo de 72 horas como máximo se presentará personal técnico de campo a resolver problemas relacionados con el enlace. Únicamente es aplicable para visitas de soporte técnico correctivo.

Cálculo de Disponibilidad

Disponibilidad de Servicio (%) = $[(TT-TCP-TCSP)/(TT-TCP)]*100$

Glosario de términos:

TT = Tiempo total de disponibilidad, en este caso el número de días del mes x 24 horas x 60 minutos.

TCP = Tiempo Caído Planeado, este es el tiempo contemplado para ventanas de mantenimiento de emergencia.

TCSP = Tiempo Caído Sin Planear, se refiere a anomalías en el servicio atribuibles a **GlobalSat®**

Excepciones:

- No se contabilizan para el cálculo de disponibilidad, todos aquellos eventos de mantenimiento previamente acordados y programados que pudieran causar interrupción del servicio durante el tiempo que requieran las respectivas ventanas de mantenimiento.
- Así mismo, tampoco se consideran para el cálculo de disponibilidad aquellos factores como siniestros, negligencia o alteración que pudieran tener los sitios remotos (como pudiera ser el cambiar de posición una antena). Condiciones naturales o atmosféricas que afecten el satélite, así como las Interferencias Solares tampoco se consideran para este cálculo.

PROCEDIMIENTO PARA EL REPORTE DE INCIDENTES.

Al manifestarse cualquier tipo de falla es necesario llevar a cabo los siguientes pasos:

1. **Clasificarla para facilitar el proceso de atención.** En la siguiente tabla se presenta la clasificación de las fallas, así como su descripción.

TIPO DE FALLA	DESCRIPCIÓN
CRITICIDAD 1	<ul style="list-style-type: none"> • Falla en el Telepuerto que afecta a más del 50% de los enlaces satelitales contratados.
CRITICIDAD 2	<ul style="list-style-type: none"> • Falla que afecta el servicio de uno o más enlaces satelitales provocados por una falla en el equipamiento instalado en el sitio remoto. • Falla en el Telepuerto que afecta entre 1 y menos del 50% de los enlaces satelitales contratados. • No hay acceso a Internet en el 100% de los enlaces contratados.
CRITICIDAD 3	<ul style="list-style-type: none"> • Degradación en el servicio de manera individual en un enlace remoto. • El usuario experimenta cortes en el servicio y/o lentitud.
**FALLAS NO ATRIBUIBLES A GlobalSat®	<ul style="list-style-type: none"> • Fallas del servicio generadas por: equipos de cómputo, cableado, equipos de red conectados al módem satelital, o por virus presentes en la red y/o en equipos de cómputo.

***Para las fallas en el servicio no atribuibles a **GlobalSat®** se proporciona soporte telefónico para comprobar el buen funcionamiento de los sitios remotos y se apoya a identificar en la medida posible el tipo de problema. Sin embargo, no se garantiza un diagnóstico ni tampoco se asigna un proceso de gestión y escalamiento en este tipo de fallas.*

2. **Comunicarse a Soporte a Clientes de GlobalSat®.** Después de haber identificado la falla y clasificarla, es necesario que una persona que esté cerca de los equipos satelitales se comunique a Soporte a Clientes para recibir asistencia técnica a través de los medios que se indican en este paso.

Es muy importante que al establecer la comunicación con Soporte a Clientes GlobalSat®, tenga a la mano la siguiente información para atenderlo de una forma más rápida y eficiente.

- A. Nombre de la empresa.
- B. Número de contrato asignado a la empresa.
- C. Nombre de la persona quien reporta.
- D. Ubicación de la instalación del servicio.
- E. Descripción de la falla y estatus de los equipos.

VÍA	TELÉFONO / CORREO ELECTRÓNICO
Telefónica	01 800 026 8728 01 664 973 4098
Correo Electrónico	soporteclientes@globalsat.com.mx
MSN Messenger	soporteclientes@hotmail.com

3. **Registro de reporte en sistema de tickets.** Una vez recibida la llamada en Soporte a Clientes, el Ingeniero de soporte registrará el reporte en el sistema de tickets de servicio, en donde se le dará seguimiento hasta la solución del problema.

Es importante mencionar que usted cuenta con una Ejecutivo de Atención a Clientes en horarios de oficina (8:00 a 19:00 horas Zona Centro) durante toda la vida del contrato.

Matriz de escalamiento y tiempos de respuesta para atención a fallas.

CRITICIDAD 1. Falla afecta a más del 50% de los enlaces satelitales contratados.

Generalmente este tipo de fallas son provocadas por algún componente de la red localizado en el NOC de GlobalSat®.

NIVEL DE ATENCIÓN	TIEMPO	CONTACTO	TELÉFONO	CORREO ELECTRÓNICO
Soporte a Clientes	Inmediato	Ingeniero de Soporte a Clientes	01 800 026 8728	soporteclientes@globalsat.com.mx
Atención a Clientes	15 minutos	Ejecutivo de Atención a Clientes	01 800 026 4728 Ext. 8240 045 664 287 6609	atencionclientes@globalsat.com.mx
Gerencia de Soporte a Clientes	30 minutos	Ing. Andrea Maltrana	01 800 026 4728 Ext. 8152	andrea.maltrana@globalsat.com.mx
Gerencia de Atención a Clientes	1 hora	Ing. Carolina Cuenca	01 800 026 4728 Ext. 8241 045 664 258 8701	carolina.cuenca@globalsat.com.mx

CRITICIDAD 2. Incidente que amenace con una falla del servicio, o que repercute parcialmente en uno de los servicios, sin embargo, permite operar al cliente.

NIVEL DE ATENCIÓN	TIEMPO	CONTACTO	TELÉFONO	CORREO ELECTRÓNICO
Soporte a Clientes	Inmediato	Ingeniero de Soporte a Clientes	01 800 026 8728	soporteclientes@globalsat.com.mx
Atención a Clientes	30 min	Ejecutivo de Atención a Clientes	01 800 026 4728 Ext. 8240 045 664 287 6609	atencionclientes@globalsat.com.mx
Gerencia de Soporte a Clientes	1 hora	Ing. Andrea Maltrana	01 800 026 4728 Ext. 8152	andrea.maltrana@globalsat.com.mx
Gerencia de Atención a Clientes	2 horas	Ing. Carolina Cuenca	01 800 026 4728 Ext. 8241 045 664 258 8701	carolina.cuenca@globalsat.com.mx

CRITICIDAD 3. Degradación en el servicio por afectación en el ancho de banda, o micro cortes parciales del servicio, sin embargo, el enlace no se corta en su totalidad y permite seguir operando.

NIVEL DE ATENCIÓN	TIEMPO	CONTACTO	TELÉFONO	CORREO ELECTRÓNICO
Soporte a Clientes	Inmediato	Ingeniero de Soporte a Clientes	01 800 026 8728	soporteclientes@globalsat.com.mx
Atención a Clientes	1 hora	Ejecutiva de Atención a Clientes	01 800 026 4728 Ext. 8240 045 664 287 6609	atencionclientes@globalsat.com.mx
Gerencia de Soporte a Clientes	2 horas	Ing. Andrea Maltrana	01 800 026 4728 Ext. 8152	andrea.maltrana@globalsat.com.mx
Gerencia de Atención a Clientes	4 horas	Ing. Carolina Cuenca 01 800 026 4728	01 800 026 4728 Ext. 8241 045 664 258 8701	carolina.cuenca@globalsat.com.mx

Penalizaciones por incumplimiento.

En caso de interrupción de servicio dentro de lo comprendido en la disponibilidad, por causas imputables a **GlobalSat®** por un tiempo mayor de 72 horas consecutivas, el cliente tendrá derecho a una bonificación proporcional del monto correspondiente a la renta del periodo que dure la interrupción.

Dicha bonificación se aplicará en el periodo de facturación inmediato posterior al evento.

Cualquier duda sobre este documento favor de contactar a **Atención o Soporte a Clientes:**

atencionclientes@globalsat.com.mx | soporteclientes@globalsat.com.mx

Llamada sin costo 800 026 4728 y 8728