



INTERNET

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, se hace del conocimiento de los usuarios del servicio de INTERNET FIJO –en lo siguiente, el “Servicio”–, que presta el concesionario **SERGIO ANTONIO HERNÁNDEZ FRANCO** (GOLINK INTERNET) –en adelante, el “Proveedor”–, 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 el Proveedor podrán pactar un plazo máximo de permanencia por la adquisición de un equipo terminal, mismo que no excederá de 24 meses; en este caso, si el usuario solicita la terminación anticipada del contrato de adhesión se obliga a pagar al Proveedor únicamente el pago remanente del equipo terminal adquirido en compraventa, sin penalidad en el servicio. Los contratos negociados libremente y que no son de adhesión, se establecerá, caso por caso, la penalidad aplicable.
- Pagaré para garantizar la devolución del equipo terminal otorgado en COMODATO.
- 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 TRAMITE	PERSONA QUE PUEDE REALIZARLO	COSTO DEL TRAMITE
Contratación del servicio	Personas físicas: a) Original y copia simple de identificación oficial vigente. b) Copia simple de comprobante de domicilio reciente.	a) Presentarse en el Centro de Atención al Usuario. b) Comunicándose vía telefónica a los números (411)177 6482 Y (411) 115 5325).	De 24 a 72 horas	La contratación del Servicio podrá llevarse a cabo por: Si es persona física: El interesado personalmente	Gratuito



INTERNET

	c) RFC y domicilio fiscal. Personas Morales: a) Copia certificada y simple del acta constitutiva o compulsas, inscrita en el Registro Público de Comercio -RPC-. b) Copia certificada y simple del poder del representante legal. c) Original y copia simple de identificación oficial vigente del representante legal. d) RFC y domicilio fiscal. e) Copia simple de comprobante de domicilio reciente.	En número telefónico se encuentra disponible las 24 horas del día, los 365 días del año. c) Enviando un correo electrónico a la dirección: atencionclientes@golinkinternet.com.mx, disponible las 24 horas del día, los 365 días del año. El solicitante deberá identificarse con un ejecutivo y manifestar su intención de contratar el Servicio, además, deberá leer, llenar y firmar el contrato de adhesión correspondiente.		El interesado 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. 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 identificación oficial del representante legal del titular.	
--	---	---	--	--	--



INTERNET

Cancelación del servicio	Personas físicas: a) Copia simple de identificación oficial vigente. b) Copia simple de comprobante de domicilio reciente. c) Exhibir el ejemplar del contrato de adhesión firmado Personas Morales, a) Copia simple del acta constitutiva, inscrita en el RPC. b) Copia simple del poder del representante. c) Exhibir el ejemplar del contrato de adhesión firmado.	a) Presentarse en el Centro de Atención al Usuario. b) Comunicándose vía telefónica a los números (411) 177 6482 Y (411) 115 5325 En número telefónico se encuentra disponible las 24 horas del día, los 365 días del año. c) Enviando un correo electrónico a la dirección: atencionclientes@golinkinternet.com.mx, disponible las 24 horas del día, los 365 días del año. El titular del Servicio o, en su caso, su representante legal, deberá identificarse con un ejecutivo y manifestar su intención de cancelar los Servicios. A la solicitud le será asignado un número de folio que se le entregará al titular y se remitirá al área de	24 horas.	Respecto a la cancelación del Servicio 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. Si se trata de una persona moral, la persona física que contrate los Servicios en su nombre deberá acreditar ser	Gratuito



INTERNET

		atención quien acordará con el titular fecha y hora para la devolución del(os) equipo(s) terminal(es).		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 titular.	
Reporte de Fallas	Personas físicas: a) Copia simple de identificación oficial vigente b) Número de contrato o RFC Personas Morales: a) Copia simple del acta constitutiva, inscrita en el RPC. b) Copia simple del poder del representante legal. c) Número de contrato o RFC	a) Presentarse en el Centro de Atención al Usuario. a) Comunicándose vía telefónica a los números (411) 177 6482 Y (411) 115 5325 En número telefónico se encuentra disponible las 24 horas del día, los 365 días del año. b) Enviando un correo electrónico a la dirección: atencionclientes@golinkinternet.com.mx, disponible las 24 horas del día, los 365 días del año. El titular del Servicio o, en su caso, su representante legal, podrá reportar	72 horas.	El titular del Servicio o una tercera persona, representante legal del titular, que se así se acredite con la documentación correspondiente.	Gratuito



INTERNET

		cualquier falla respecto a los Servicios o el Equipo Terminal, a través de cualquier de los medios antes señalados. Una vez realizado el reporte, se le asignará un número de folio para seguimiento del titular o su representante legal.			
Cambio de domicilio	Personas físicas: a) Copia simple de identificación oficial vigente b) Copia simple de comprobante del nuevo domicilio c) exhibir el ejemplar del contrato de adhesión firmado Personas Morales: a) Copia simple del acta constitutiva, inscrita en el RPC. b) Copia simple del poder del representante legal c) Exhibir el ejemplar del contrato de adhesión firmado.	a) Presentarse en el Centro de Atención al Usuario. a) Comunicándose vía telefónica a los números (411) 177 6482 Y (411) 115 5325 En número telefónico se encuentra disponible las 24 horas del día, los 365 días del año. b) Enviando un correo electrónico a la dirección: atencionclientes@golinkinternet.com.mx, disponible las 24 horas del día, los 365 días del año. 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.	72 horas	El titular del Servicio o una tercera persona, representante legal del titular, que se así se acredite con la documentación correspondiente.	\$350.00 M.N.



INTERNET

	d) Comprobante de domicilio del nuevo lugar de instalación	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.			
Cambio de contraseña del(os) Equipo(s)	Personas físicas: a) Copia simple de identificación oficial vigente. b) Exhibir el ejemplar del contrato de adhesión firmado. Personas Morales: a) Copia simple del acta constitutiva, inscrita en el RPC. b) Copia simple del poder del representante legal. c) Exhibir el ejemplar del contrato de adhesión firmado.	a) Presentarse en el Centro de Atención al Usuario. a) Comunicándose vía telefónica a los números (411) 177 6482 Y (411) 115 5325 En número telefónico se encuentra disponible las 24 horas del día, los 365 días del año. b) Enviando un correo electrónico a la dirección: atencionclientes@golinkinternet.com.mx, disponible las 24 horas del día, los 365 días del año. 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	24 a 72 Hrs	El titular del Servicio o una tercera persona, representante legal del titular, que se así se acredite con la documentación correspondiente.	Gratuito



INTERNET

		usuario a través de correo electrónico y/o al número telefónico (dirección electrónica y número telefónico señalados en el contrato de adhesión firmado).			
Cambio del titular de los Servicios	Personas físicas: a) Copia simple de identificación oficial vigente. b) Copia simple de comprobante de domicilio. c) RFC y domicilio fiscal. d) Exhibir el ejemplar del contrato de adhesión firmado. e) Original y copia simple de la identificación oficial vigente del nuevo titular. f) Copia simple del comprobante de domicilio del nuevo titular. g) RFC y domicilio fiscal del nuevo titular. Personas Morales: a) Copia simple del acta constitutiva del titular	a) Presentarse en el Centro de Atención al Usuario. a) Comunicándose vía telefónica a los números (411) 177 6482 Y (411) 115 5325 En número telefónico se encuentra disponible las 24 horas del día, los 365 días del año. b) Enviando un correo electrónico a la dirección: atencionclientes@golinkinternet.com.mx, disponible las 24 horas del día, los 365 días del año. Una vez presentada la solicitud, el área de atención al usuario verificará la información del nuevo titular y se expide una carta en la que se señala la voluntad del titular y del nuevo usuario del cambio, firmando ambas partes	24 horas.	El titular del Servicio o una tercera persona, representante legal del titular, que se así se acredite con la documentación correspondiente.	Gratuito



INTERNET

	b) Copia simple del poder del representante legal del titular. c) Copia certificada y simple del acta constitutiva del nuevo titular, inscrita en el RPC. d) Copia certificada y simple del poder del representante legal del nuevo titular. e) Exhibir el ejemplar del contrato de adhesión firmado.				
Reubicación de equipos	Personas físicas: a) Copia simple de la identificación oficial vigente. b) Exhibir el ejemplar del contrato de adhesión firmado Personas Morales, adicionalmente: a) Copia simple del acta constitutiva, inscrita en el RPC b) Copia simple del poder del representante legal.	a) Presentarse en el Centro de Atención al Usuario. a) Comunicándose vía telefónica a los números (411) 177 6482 Y (411) 115 5325 En número telefónico se encuentra disponible las 24 horas del día, los 365 días del año. b) Enviando un correo electrónico a la dirección: atencionclientes@golinkinternet.com.mx, disponible las 24 horas del día, los 365 días del año.	72 horas.	El titular del Servicio o una tercera persona, representante legal del titular, que se así se acredite con la documentación correspondiente.	\$150.00 M.N.



INTERNET

	c) Exhibir el ejemplar del contrato de adhesión firmado	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. El área de atención al usuario turnará la solicitud al área técnica quien acordará con el usuario fecha y hora para la reubicación del equipo.			
Instalación de equipos adicionales	Personas físicas: a) Copia simple de la identificación oficial vigente. b) Exhibir el ejemplar del contrato de adhesión firmado Personas Morales: a) Copia simple del acta constitutiva, inscrita en el RPC b) Copia simple del poder del representante legal. c) Exhibir el ejemplar del contrato de adhesión	a) Presentarse en el Centro de Atención al Usuario. a) Comunicándose vía telefónica a los números (411) 177 6482 Y (411) 115 5325 En número telefónico se encuentra disponible las 24 horas del día, los 365 días del año. b) Enviando un correo electrónico a la dirección: atencionclientes@golinkinternet.com.mx, disponible las 24 horas del día, los 365 días del año. Una vez realizada la solicitud de la instalación de equipos adicionales, se genera un número de folio con el cual podrá darle seguimiento.	72 horas.	El titular del Servicio o una tercera persona, representante legal del titular, que se así se acredite con la documentación correspondiente.	\$150.00 M.N.



INTERNET

		El área de atención al usuario turnará la solicitud al área técnica quien acordará con el usuario fecha y hora para la instalación de los equipos adicionales.			
Reconexión	Personas físicas: a) Copia simple de la identificación oficial vigente. b) Exhibir el ejemplar del contrato de adhesión firmado Personas Morales: a) Copia simple del acta constitutiva, inscrita en el RPC b) Copia simple del poder del representante legal. c) Exhibir el ejemplar del contrato de adhesión	a) Presentarse en el Centro de Atención al Usuario. a) Comunicándose vía telefónica a los números (411) 177 6482 Y (411) 115 5325 En número telefónico se encuentra disponible las 24 horas del día, los 365 días del año. b) Enviando un correo electrónico a la dirección: atencionclientes@golinkinternet.com.mx, disponible las 24 horas del día, los 365 días del año. Una vez realizada la solicitud, se genera un número de folio con el cual podrá darle seguimiento.	72 horas.	El titular del Servicio o una tercera persona, representante legal del titular, que se así se acredite con la documentación correspondiente.	\$60.00 M.N.

Horarios de Atención al público



I N T E R N E T

- Horarios del Centro de Atención a Usuarios: de lunes a viernes de 9:00 AM a 17:30, sábados de 8:00 AM a 14:00 horas.
- Horario de atención telefónica, disponible las 24 horas del día, los 365 días del año, los 365 días del año: Teléfonos: 411 115 5325 Y 411 177 6482.
- Página de internet: <https://golinkinternet.com.mx>
- Correo Electrónico: atencionclientes@golinkinternet.com.mx, disponible las 24 horas del día, los 365 días del año.

Domicilio: Calle Benito Juárez No. 21, El Jilote, Municipio de Cortázar, C.P. 38493, estado de Guanajuato, y Calle Ignacio Zaragoza Norte L108, Centro, Municipio de Jaral del Progreso, C.P. 38470, estado de Guanajuato.

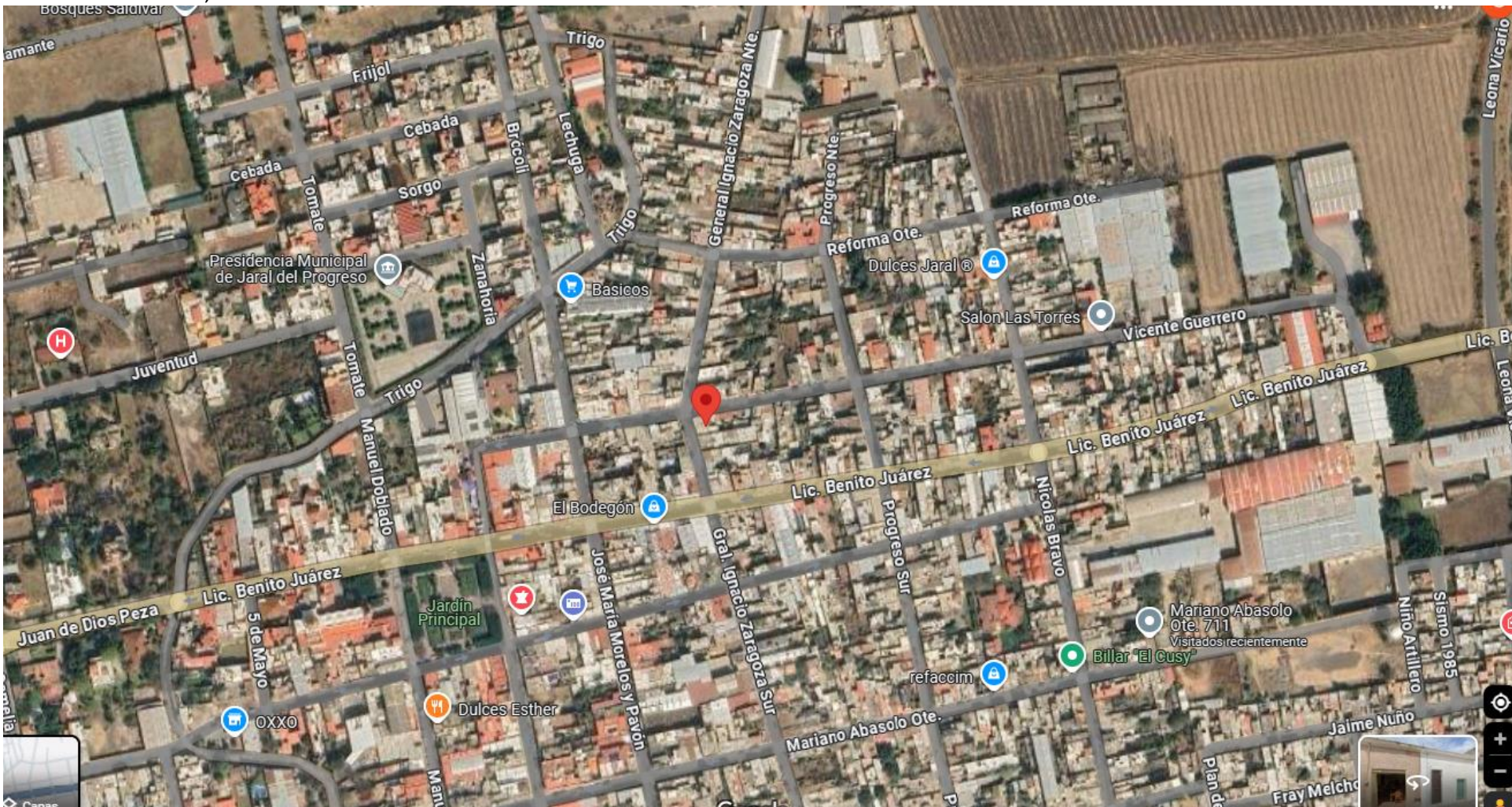
Mapas de ubicación:



INTERNET

Calle Benito Juárez No. 21, El Jilote, Municipio de Cortázar, C.P. 38493, estado de Guanajuato
20.440094095813652, -101.00079637603498







Procedimiento para instalar y desinstalar equipos

Instalación

El Proveedor prestará los Servicios de manera constante, 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 del Proveedor 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 09:00 AM a 17:30 horas, sábados de 8:00 a 14:00 horas.

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 del Proveedor 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 del Proveedor. Las desinstalaciones se podrán realizar en los siguientes días y horarios: de lunes a viernes 09:00 AM a 17:30 horas, sábados de 8:00 a 14:00 horas.

Opciones de Pago

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

- i. Tarjeta de crédito y tarjeta de débito, avaladas por VISA y MASTERCARD, tarjeta de débito, número 5579 0701 3000 8157, transferencias y depósitos.
- ii. Mediante pago en efectivo en el Centro de Atención a Clientes.



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 y sugerencias, de manera gratuita, por cualquiera de los siguientes medios de contacto:

- Centro (s) de atención a clientes:
 - a) Calle Benito Juárez No. 21, El Jilote, Municipio de Cortázar, C.P. 38493, estado de Guanajuato.
 - b) Calle Ignacio Zaragoza Norte L108, Centro, Municipio de Jaral del Progreso, C.P. 38470, estado de Guanajuato.
- Comunicándose vía telefónica al número (411) 177 6482 y (411) 115 5325, disponible las 24 horas del día los 365 días del año.
- Enviando un correo electrónico a la dirección: atencionclientes@golinkinternet.com.mx disponible las 24 horas del día, los 365 días del año.

Calidad del servicio

El Servicio será provisto 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 el mapa de cobertura del Servicio en el (los) Centro(s) de Atención a Clientes y en la página web: <https://golinkinternet.com.mx>

Equipos Terminales

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



I N T E R N E T

Marca: HUAWEI

Modelo: EG8041V5

- WiFi 5 (doble banda)
- Mayor cobertura (menos visitas a sitio)
- No se reinicia por calentamiento
- 2 antenas de 7 dBi
- Hasta 867 Mbps en WiFi
- Dimensiones (H x W x D): 30 x 168 x 115 mm
- Consumo standby: 5 W
- Consumo máximo: 12 W
- Peso: 220g
- Temperatura de operación: 0°C a 40°C
- Adaptador de corriente: 100-240 Vac 50/60 Hz
- Entrada del equipo: 12Vdc, 1.5A
- Entrada óptica: SC/APC clase B+
- Ganancia de las antenas: 7 dBi
- Velocidad máxima: 300 Mbit/s (2.4GHz) y 867 Mbit/s (5GHz)
- 4 puertos LAN (2 Gigabit Ethernet + 2 Fast Ethernet)

MARCA: TP- LINK

MODELO: XN020-G3V

Especificaciones

- Dimensiones 181 x 125 x 36 mm.
- Puertos
 - 10/100/1000 Mbps RJ45
 - 10/100 Mbps RJ45
 - SC/APC GPON
 - RJ11 FXS



I N T E R N E T

- Boton Reset / WPS
- Alimentación 12 Vcc / 0.6A
- Antenas 2X2 5 dBi 2.4 GHz
- Montaje Escritorio
- Gestion web Si
- Garantía 2 años
- Estandares inalámbricos IEEE 802.11 n/b/g
- Potencia de transmisión 20 dBm (2.4 HGz)
- Temperatura de operación 0 a 40° C
- Certificaciones CE, FCC, RoHS
- Características
- Funciones Avanzadas Calidad de Servicio
- DynDNS/ no-IP
- VPN- Open VPN, PPTP, IPSec
- Apertura de puertos
- IPV4 / IPV6
- Portal cautivo (hotspot).
- Registro SIP
- Control de Acceso
- Defensa DoS

MARCA: TP-LINK

MODELO: XC220G3

- Especificaciones
- Dimensiones 157.23 x 112.36 x 37 mm.
- Puertos
- (2) 10/100/1000 Mbps RJ45
 - SC/APC GPON
- Boton Reset / WPS
- Alimentación 12 Vcc / 1A



I N T E R N E T

- Antenas 2.4 GHz
- 5 GHz
- Montaje Escritorio
- Gestion web Si
- Garantía 2 años
- Estándares inalámbricos IEEE 802.11 ac/n/b/g/a
- Potencia de transmisión 2.4 GHz: 26 dBm(EIRP)
- 5 GHz: 28 dBm(EIRP)
- Temperatura de operación 0 a 40° C
- Certificaciones CE, FCC, RoHS
- Características
- Funciones Avanzadas Calidad de Servicio
- DynDNS/ no-IP
- VPN- PPTP / L2TP
- Apertura de puertos
- IPV4 / IPV6
- Portal cautivo (hotspot).
- Registro SIP
- Control de Acceso
- Defensa DoS

Poner todas las especificaciones, características técnicas y de operación.

El Proveedor 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 Proveedor.

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



I N T E R N E T

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.

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 que se actualice el supuesto. La compensación o bonificación se reflejará en el siguiente estado de cuenta o factura emitida en favor del usuario.