



LIBRO DE INSTRUCCIONES DE GLOBAL INTERLINK TELECOM S.L.®

- 1ª Edición -



ÍNDICE

1. INSTALACIONES	Página 2
1.1 COMO SE HA DEBIDO TERMINAR SU INSTALACIÓN	Página 2
- VILLAS - TECNOLOGÍA INALÁMBRICA	
- APARTAMENTOS - TECNOLOGÍA POR CABLE	
1.2 COMO SE CONECTAN LOS EQUIPOS	Página 3
- DONDE CONECTAR SUS TELÉFONOS Y SU ORDENADOR	
- QUE APARATOS SE PUEDEN CONECTAR	
1.3 COMO RECONOCER EL ESTADO DE SU SISTEMA	Página 6
- COMO SABER SI TIENE INTERNET EN CASA	
- COMO SABER SI TIENE UNA LÍNEA DE TELEFONO OPERATIVA	
2. PRIMERA CONEXIÓN DE SU PC AL SISTEMA	Página 7
2.1 COMO CONECTAR SU PC O SU RED DE PC'S	Página 7
- COMO RECONOCER SI TIENE TARJETA DE RED	
- COMO CONFIGURAR WINDOWS 95 Y 98 PARA CONEXIÓN xDSL	
- COMO CONFIGURAR WINDOWS 2000, ME Y XP PARA CONEXIÓN xDSL	
- CONFIGURACIÓN MANUAL DE UN PC CON WINDOWS XP	
2.2 EMPLEO DE SU CONEXIÓN TELEFÓNICA	Página 11
- PRIMERA CONEXIÓN DE UN TELÉFONO ANALÓGICO O INALAMBRICO	
- PRIMERA CONEXIÓN DE UN FAX, TELEFAX O DE UN FAX CONTESTADOR	
2.3 EMPLEO DE NUESTROS SERVICIOS WEB	Página 11
- PRIMER ACCESO A NUESTRA WEB	
- USO DEL CENTRO DE DESCARGAS	
- USO DEL CENTRO DE NOTICIAS	
- USO DEL SERVICIO WEBMAIL	
- USO DE SERVICIOS SMTP/POP3 PARA MS-OUTLOOK Y MSN-HOTMAIL	
3. FACTURACIÓN	Página 13
4. AVERIAS	Página 13
4.1 EQUIPO DE CONEXIÓN.	Página 13
4.2 EQUIPO DE ACCESO.	Página 13
4.3 QUE HACER EN CASO DE AVERÍA O PROBLEMA	Página 14

1. INSTALACIONES

1.1 COMO SE HA DEBIDO DE TERMINAR SU INSTALACIÓN:

La instalación que se habrá efectuado en su hogar dependerá del tipo de acceso instalado, en caso de estar disponible un cableado central se efectuará una conexión por cable (solo apartamentos) en otro caso se efectuará una conexión inalámbrica. En todo caso la instalación se compondrá de 3 componentes.

VILLAS - TECNOLOGÍA INALÁMBRICA

Primero - *Punto de Conexión Usuario*

En el caso de las viviendas aisladas se habrá instalado un equipo de conexión a su hogar que se compone de un CANOPY, un pequeño transceptor que estará fijado en la pared a la altura de su tejado.

Figura 1.1



Foto: Foto Panorámica del punto de conexión



Foto: CANOPY

Segundo - *Acceso a la Vivienda*

Un Cable de Red o Ethernet (RJ45) desde su CANOPY que transcurre por los railes de su tejado hasta una pared. El cable desciende hasta una altura no inferior a 1 metro y es introducido a través de una perforación en la pared al interior, hasta el lugar donde Ud va a emplear el servicio (su despacho en casa o su salón).

Tercero - *El punto de acceso del usuario*

Un equipo conversor le permite conectar teléfonos analógicos tradicionales a su red con hasta dos líneas telefónicas y conectar su ordenador protegido por cortafuegos a Internet. También es posible que un teléfono IP sea conectado a su PAU. El Conversor IP o el teléfono IP es propiedad y responsabilidad del cliente.

Figura 1.2



Foto: Foto Panorámica del punto de acceso



Foto: SIPURA SPA 2100

APARTAMENTOS - TECNOLOGÍA POR CABLE

Primero - Punto de Conexión Usuario

En caso de estar disponible cableado central en su bloque de apartamentos, se habrá extraído del subsuelo de su vivienda un adyacente del cable troncal que transcurre a través de la toma de TV de su apartamento hasta un dispositivo de transmisión, un CPE 575 de CISCO que transmite su señal a través del cableado central y que estará en el interior de su vivienda junto a su toma de Televisión.

Figura 1.3



Segundo - Enlace con su Punto de Acceso

Un Cable de Red o Ethernet (RJ45) desde su CISCO 575 que transcurre por el interior de su vivienda, hasta el lugar donde Ud. va a emplear el servicio (su despacho en casa o su salón).

Tercero - El punto de acceso del usuario

Un equipo conversor le permite conectar teléfonos analógicos tradicionales a su red con hasta dos líneas telefónicas y conectar su ordenador protegido por cortafuegos a Internet. También es posible que un teléfono IP sea conectado a su PAU. El Conversor IP o el teléfono IP es propiedad y responsabilidad del cliente.

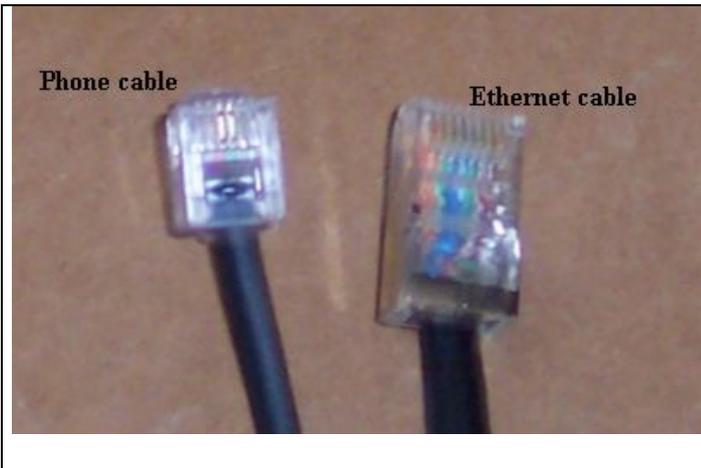
Figura 1.4



1.2 COMO SE CONECTAN LOS EQUIPOS:

La totalidad de su Instalación de dejará correctamente conectada en su vivienda tras la instalación. No obstante si por cualquier razón necesita desconectar algunos de los equipos aquí podrá ver esquemáticamente como se conectan los dispositivos:

Figura 1.5



En su instalación encontrará 2 tipos de cable que conectan todos los dispositivos:

RJ11: Cable de teléfono que se reconoce fácilmente ya que es más delgado y flexible.

RJ45: Cable de Red o Ethernet, que se emplea comúnmente para conectar su ordenador a un Router. Es más grueso y más rígido que el cable de teléfono.

Figura 1.6

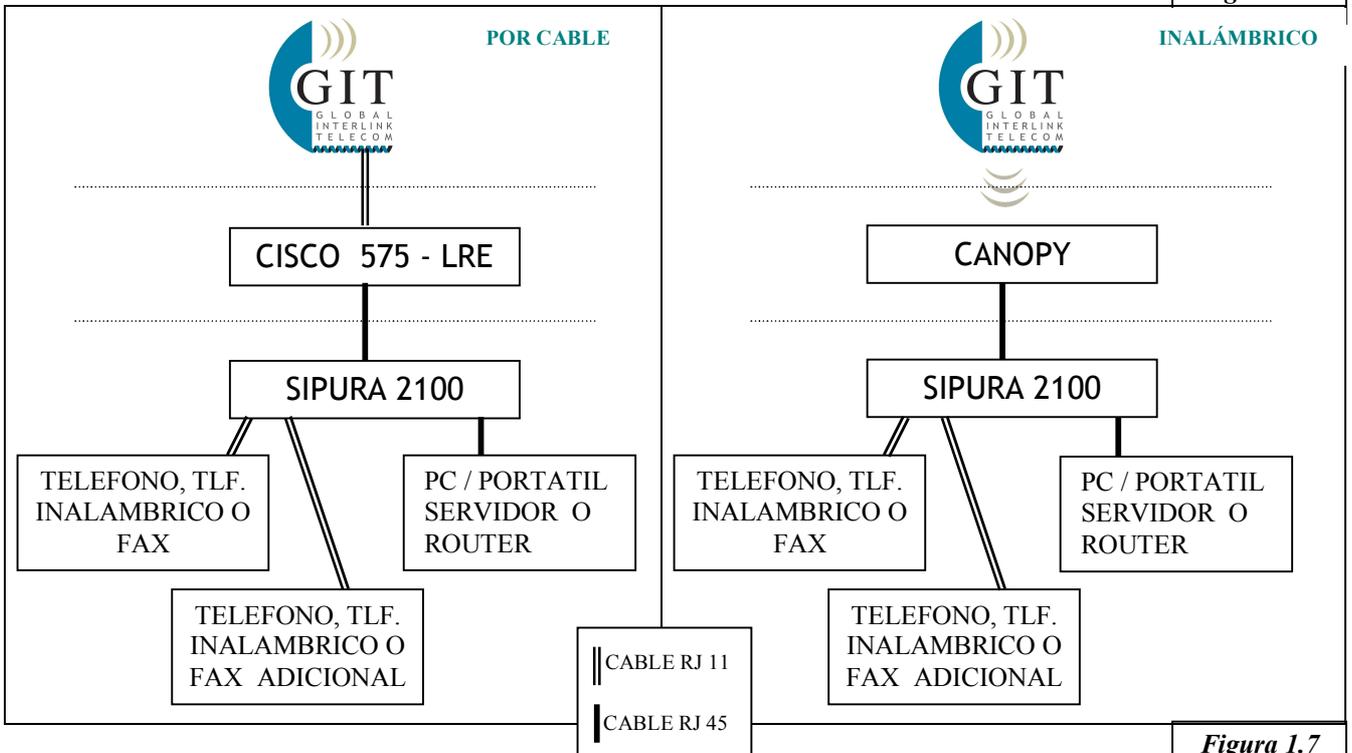


Figura 1.7

Asegúrese de que sus equipos están siempre conectados a la corriente eléctrica o a una batería de seguridad. Todos los dispositivos requieren de un suministro eléctrico para funcionar, un corte en el suministro eléctrico de sus equipos conlleva una pérdida de los servicios - Internet y teléfono hasta que se reestablezca el suministro.



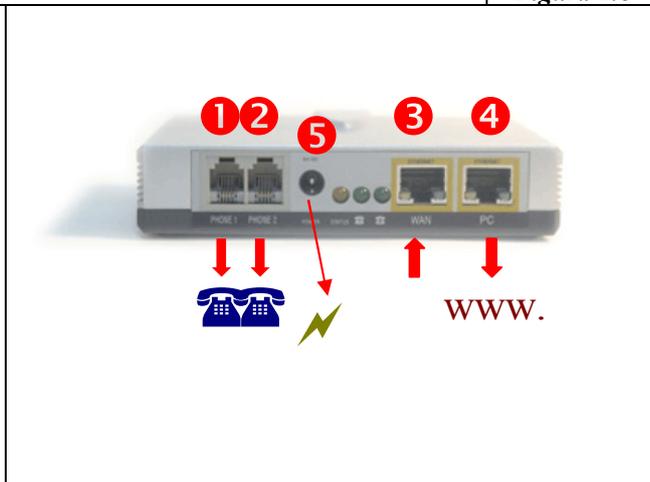
GLOBAL INTERLINK TELECOM les recomienda emplear un SAI para mantener la autonomía de sus equipos y para evitar fluctuaciones eléctricas que pueden dañar sus equipos durante una tormenta o similares prolongando la vida de los mismos hasta 2 años más.

DÓNDE CONECTAR SUS TELÉFONOS Y SU ORDENADOR?

Figura 1.8

En la parte trasera de su SIPURA 2100 puede conectar sus ordenadores y teléfonos.

- ❶ = Enchufe RJ11 para conectar sus teléfonos analógicos a su primera línea de teléfono. (Por defecto esta es su línea de Teléfono)
- ❷ = Enchufe RJ11 para conectar sus teléfonos analógicos a su segunda línea de teléfono.
- ❸ = Conexión cable RJ45 a su CANOPY o su CISCO 575 LRE.
- ❹ = Conexión a su Red Interna de Ordenadores con acceso a Internet.
- ❺ = Conexión al Transformador para la red eléctrica. (Suministro eléctrico)



QUÉ APARATOS SE PUEDEN CONECTAR A LA LÍNEA DE TELEFONO O A LA BANDA ANCHA?

Figura 1.9

❶ 

Se pueden conectar:

Teléfonos analógicos convencionales
Teléfonos DECT (inalámbricos)
Contestadores

NO garantizamos el buen funcionamiento:

Teléfonos de otros Operadores (BT, Deutsche Telecom, France Telecom, ...)
Teléfonos DECT totalmente digitales
Fax o Telefax
Teléfonos "ISDN" o "DSL"

¡ Atención ! Aconsejamos comprar sus aparatos de Fax en España para evitar incompatibilidades con la Red de telefonía española.

¡ Atención ! Los Teléfonos provenientes del Reino Unido disponen de un enchufe diferente al RJ11 (estándar europeo) y pueden requerir de un adaptador para poder ser utilizados con el SIPURA.

❷ **WWW.**

1 PC Sobremesa o portátil:

Conecte su PC con un cable RJ45 lineal a este enchufe.

→ Material: - Tarjeta de Red Ethernet
- Cable RJ45 lineal

Varios PC's o una Red de Ordenadores:

Debe conectar un Switch o un Hub con un cable RJ45 lineal a este enchufe.

→ Material: - Tarjeta de Red Ethernet en cada PC.
- Cable RJ45 lineal para cada PC.

- Un Hub o un Switch

Varios PC's en una Red WIFI/Wireless:

Debe conectar un Wireless Acces Point Router con un cable RJ45 lineal a este enchufe.

→ Material: - Tarjeta de Red Wireless en cada PC.

- Wi-Fi Acces Point Router

¡ Atención ! Para cualquier información adicional al respecto de cómo conectar o configurar su PC, por favor contacte un especialista informático. **NO** conectamos ni configuramos PC's ni Redes de PC's al sist.

Requerimientos mínimos PC:

Tarjeta de Red Ethernet
Windows 98 2ª Edición

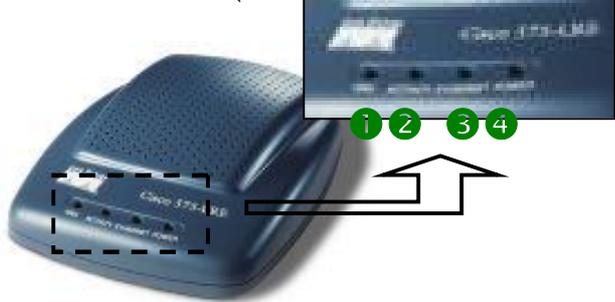
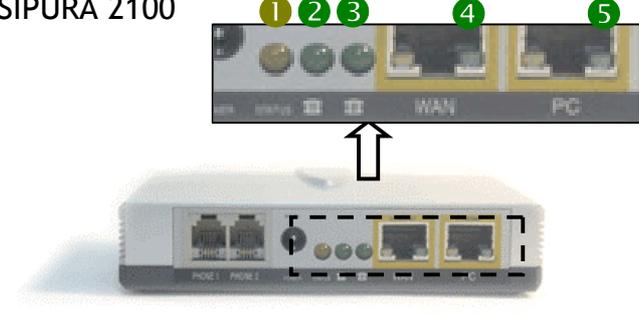
Requerimientos recomendados:

Tarjeta de Red Ethernet
Windows 2000, ME y XP
Anti-virus y Cortafuegos

1.3 COMO RECONOCER EL STATUS DE SU SISTEMA:

Pueden reconocer el status de su sistema observando las luces de su equipo:

Figura 1.10

<p>CISCO 575 - LRE (solo apartamentos)</p> 	<p>SIPURA 2100</p> 
<p>Status de su equipo CISCO 575 - LRE:</p> <ul style="list-style-type: none"> ❶ “Ready” = Esta luz esta encendida cuando el acceso a nuestra Red esta funcionando correctamente y disponible en su sistema. ❷ “ACT” = Esta luz esta encendida o parpadea cuando se esta emitiendo o recibiendo información de nuestra Red (Por ejemplo cuando navega por Internet o esta realizando una llamada telefónica). ❸ “ETH” = Esta luz esta encendida cuando hay un dispositivo activo conectado al aparato (Si su SIPURA esta correctamente operativo esta luz se encenderá). ❹ “Power” = Esta luz esta encendida cuando su aparato tiene suministro eléctrico. 	<p>Status de su equipo SIPURA 2100:</p> <ul style="list-style-type: none"> ❶ “Status” = Esta luz esta encendida o parpadea cuando el acceso esta funcionando correctamente y disponible en su sistema. Indica que se esta intercambiando información con nuestra central. ❷ “Phone 1” = Su línea de telefono primaria (primera línea) esta activa cuando esta luz esta encendida (y por tanto puede realizar llamadas por el enchufe “Phone 1”). ❸ “Phone 2” = Su línea de telefono secundaria (línea alternativa) esta activa cuando esta luz esta encendida (y por tanto puede realizar llamadas por el enchufe “Phone 2”). ❹ WAN = Esta luz esta encendida cuando hay un dispositivo activo conectado al aparato (Cuando su CANOPY o CISCO 575 esta correctamente operativo se enciende). ❺ PC = Esta luz esta encendida cuando hay un PC o Red de PC’s conectados.
<p>Quando todo funciona correctamente verá:</p> 	<p>Quando todo funciona correctamente verá:</p>  <p>(si esta conectada y operativa la línea 2 la luz verde de la línea 2 estará encendida).</p>

CÓMO SABER SI TIENE INTERNET EN CASA?

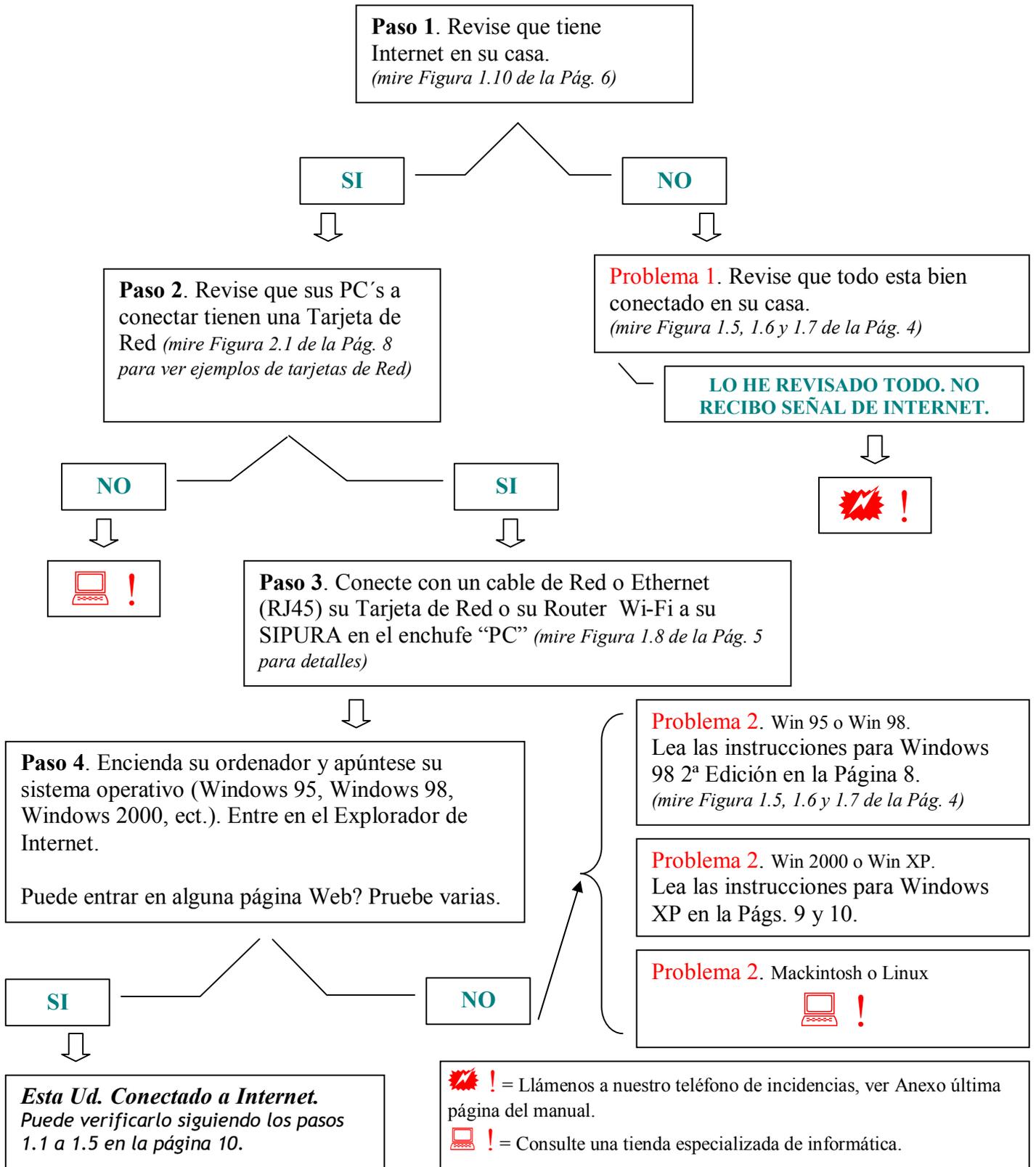
Para saber si tiene Internet en casa sólo necesita mirar si la luz amarilla de su SIPURA esta encendida. Lea el recuadro 1.10 de esta misma página.

CÓMO SABER SI TIENE UNA LINEA DE TELEFONO OPERATIVA EN CASA?

Para saber si su línea de teléfono esta operativa sólo necesita mirar si una de las luces verdes de su SIPURA esta encendida. Conecte el teléfono en el enchufe que corresponda a la luz verde que ve encendida (líneas de teléfono “Phone 1” o Phone 2”). Para más detalles lea el recuadro 1.10 de esta misma página.

2. PRIMERA CONEXIÓN DE SU PC AL SISTEMA

2.1 COMO CONECTAR SU PC O SU RED:



COMO RECONOCER SI TIENE TARJETA DE RED?

Según si su ordenador es portátil o sobremesa puede variar.

Figura 2.1



Normalmente la Tarjeta de Red la encontrará en la parte trasera de su PC Sobremesa o en el lado izquierdo de su portátil. Si su portátil dispone ya de un acceso de Red, lo distinguirá por su enchufe.

CÓMO CONFIGURAR WINDOWS 95 Y WINDOWS 98 PARA EMPLEAR UNA CONEXIÓN xDSL?

En primer lugar no se pueden conectar a la Banda Ancha las Versiones Windows 95 y Windows 98 en su 1ª Edición. Sólo se puede conectar a la Banda Ancha el sistema operativo Windows 98 en su 2ª Edición. Versiones anteriores son demasiado antiguas y no se puede garantizar su buena funcionalidad con la Banda Ancha.

Windows 98 2ª Edición requiere de controladores apropiados y de un CD Original de Windows 98 2ª Edición para poder ser utilizado con la Banda Ancha. Contacte con un especialista Informático para instalar los controladores.



GLOBAL INTERLINK TELECOM recomienda emplear Windows XP para todos sus trabajos en Internet. Para navegar de forma más cómoda, fiable y segura. Consulte con su Informático.

CÓMO CONFIGURAR WINDOWS 2000 Y WINDOWS XP PARA EMPLEAR UNA CONEXIÓN xDSL?

Su PC se configurará de modo automático cuando lo inicie con el cable de red conectado al SIPURA y abra su Windows Explorer.

No obstante en algunos casos particulares puede que su conexión no se configure de modo automático y puede ser necesario hacerlo manualmente.

Algunos datos sobre su acceso de Banda Ancha para su Informático:



Tipo de Acceso: Banda Ancha Simétrica
 Tipo dirección IP: Dinámica (Privada)
 PPPoE: No DHCP: Si
 - Obtener dirección IP automáticamente.
 - Obtener configuración DNS automáticamente.

Para más información consulte una **Tienda especializada de informática.**

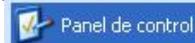
1ª CONEXIÓN - CONFIG. MANUAL DE UN PC CON SISTEMA OPERATIVO WINDOWS XP

Siga los siguientes pasos para configurar manualmente su sistema Windows XP, ME o 2000:

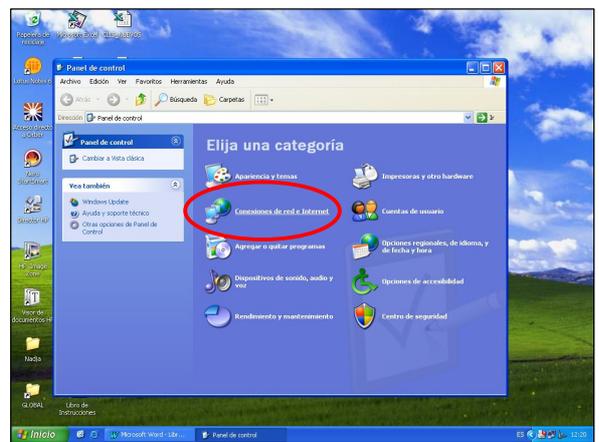
1. Configuración manual para DHCP:



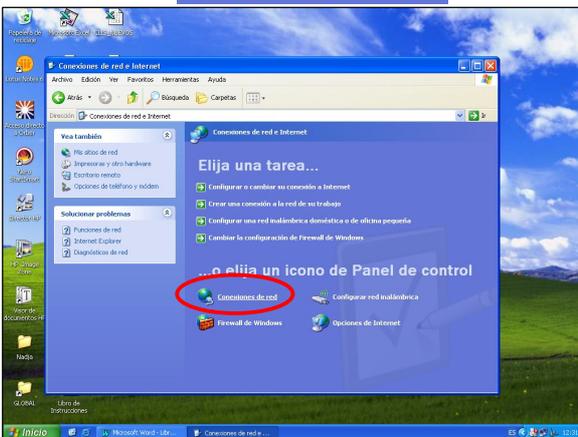
1.1 Haga clic izquierdo en el icono de Inicio en la parte inferior izquierda del Escritorio.



1.2 Haga doble clic izquierdo en la opción: "Panel de Control" ().



1.3 Elija la categoría "Conexiones de Red e Internet" ().



1.4 Elija el icono "Conexiones de Red".

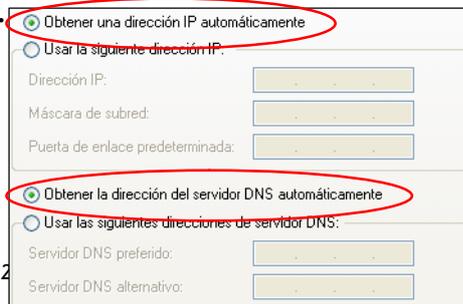


1.5 Entre en la Conexión LAN (Red de área local) (esta es su conexión por cable a la Red)

1.6 Revise que no esta ya conectado a Internet. En caso de no estar conectado verá que en los puntos ② y ③ no esta enviando o recibiendo paquetes de información.

1.7 En caso de no estar conectado, entre en Propiedades y elija el Protocolo TCP/IP.

1.8 Active las opciones siguientes: →

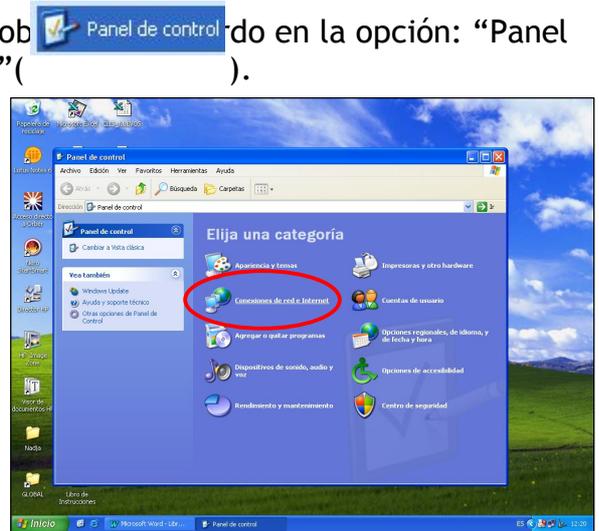


2. Configuración manual de Internet Explorer para no emplear el Módem (Esto deben realizarlo aquellas personas que antes han empleado conexiones a otros ISP por módem como puede ser por ejemplo AOL):

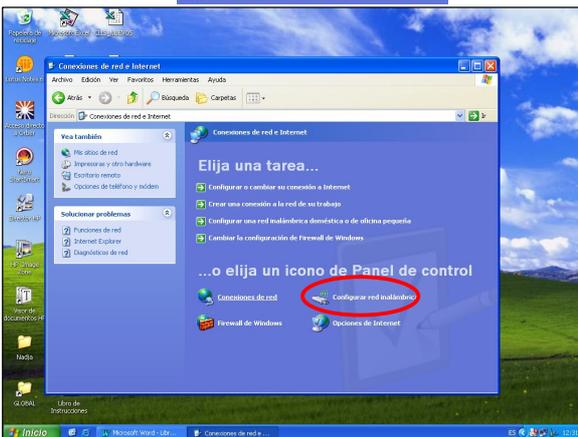


2.1 Haga clic izquierdo en el icono de Inicio en la parte inferior izquierda del Escritorio.

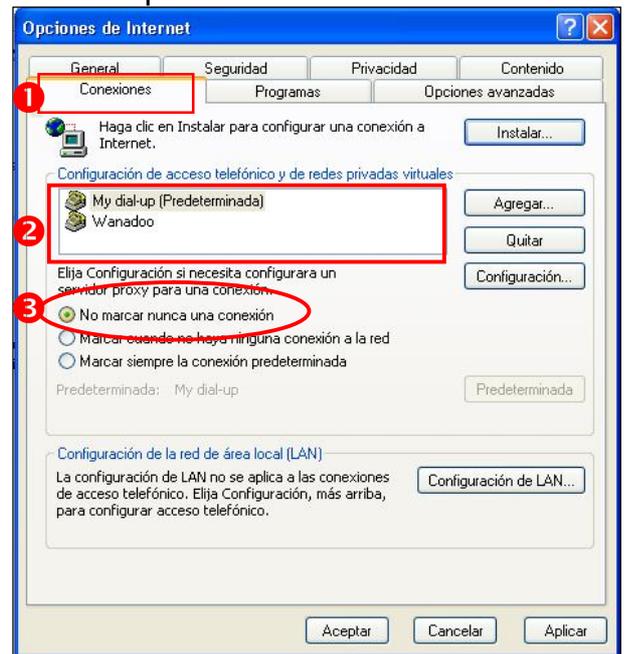
2.2 Haga clic izquierdo en la opción: "Panel de Control" (Panel de control).



2.3 Elija la categoría "Conexiones de Red e Internet" (Conexiones de red e Internet).



2.4 Elija el icono "Opciones de Internet".



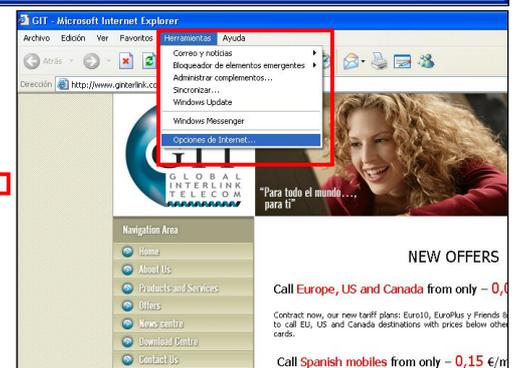
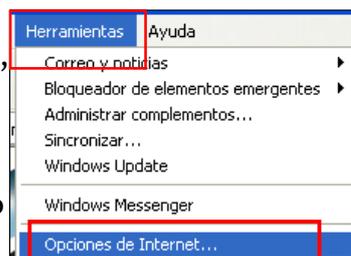
2.5 Entre en la pestaña "Conexiones" ❶ y revise si hay en el recuadro blanco ❷ como el que ve en la imagen alguna conexión por módem. En caso de haberla, haga clic en ella y active la opción: "No marcar nunca una conexión" ❸.

2.6 Repita la operación con todas las conexiones que hay en el recuadro blanco ❷.

2.7 Entre en el Internet Explorer en su escritorio.

2.8 Entre en "Herramientas", y en la lista desplegable seleccione "Opciones de Internet"

2.9 Repita los pasos 2.5 y 2.6 de esta página.



2.2 EMPLEO DE SU CONEXIÓN TELEFÓNICA:

PRIMERA CONEXIÓN DE UN TELÉFONO ANALÓGICO, NORMAL O INALÁMBRICO:

En primer lugar repase cómo conectar su teléfono en la sección 1.2 de las páginas 3, 4 y 5 de este manual. Compruebe en la página 5 que su teléfono no es de otro operador u otro tipo de teléfono que no funciona correctamente en nuestra Red. Deje su teléfono analógico conectado tal y como esta indicado.

GLOBAL INTERLINK TELECOM le contactará cuando su línea de teléfono esté operativa y le dará su número de teléfono. El tiempo de la activación de su línea oscila entre 10 y 15 días laborales que no le serán facturados.

Por favor **no llame al servicio de atención personal preguntando por su número de teléfono hasta que no escuche el tono de la línea activa cuando descuelga el teléfono.**

PRIMERA CONEXIÓN DE UN FAX, TELEFAX O DE UN CONTESTADOR:

Revise que su aparato de Fax es compatible con la línea telefónica española. Cada país tiene una forma diferente de encriptar o codificar la información de su fax a la Red. Si trae un aparato de Fax de otro país es posible que no funcione en la Red española (compruébelo en cualquier otra línea de teléfono en España o consulte su proveedor).

2.3 EMPLEO DE NUESTROS SERVICIOS WEB:

PRIMER ACCESO A NUESTRA WEB WWW.GINTERLINK.COM

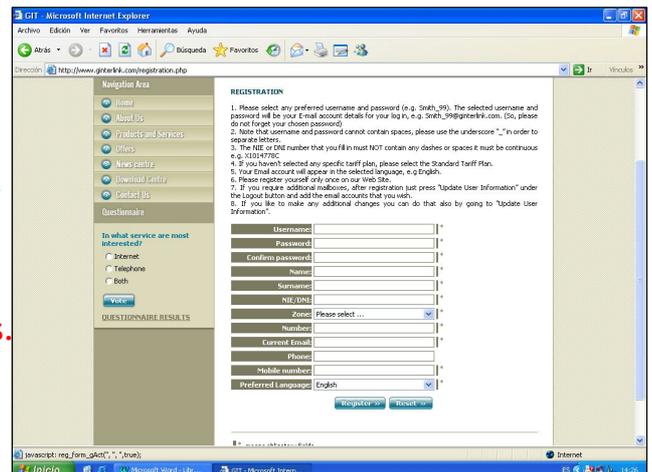
Por favor regístrese en nuestra Web:

Username: Elija libremente su nombre de usuario, p. ej.: Smith_99. Su nombre de usuario elegido será su nombre identificador para el acceso a los servicios y el nombre en su primera cuenta de correo electrónico. ej. Anterior: Smith_99@ginterlink.com.

Password: Elija libremente una clave secreta Para acceder a los servicios. (Por favor no olviden la clave personal elegida). Repita su clave en Confirm Password.

Recuerde que su nombre de usuario y clave elegidos no pueden incluir espacios, pueden utilizar el subrayado “_” para separar las letras.

Introduzca nombre, apellidos y NIE o DNI.





El número NIE o DNI que introduzca NO debe incluir ningún guión ni espacios y debe ser continuo. P.ej.: X1014778C

Introduzca Zona y número de su vivienda en Cumbre del Sol.

Introduzca datos de contacto (Teléfono fijo y móvil, así como una dirección de correo electrónico que esté utilizando actualmente).

Preferred Language: Introduzca el Idioma en el que desea emplear los servicios Web.



En la barra de navegación podrá Ud. Acceder a información sobre nuestra compañía, nuestras más actuales ofertas y servicios, tanto para privados como para empresas y podrán acceder al centro de descargas y al centro de noticias.

En el centro de descargas encontrarán archivos descargables en su mayoría en formato .pdf con precios de llamadas, condiciones contractuales, tarifas de precios, ...

En el centro de noticias encontrará información actualizada sobre cambios en el sistema, futuras desconexiones, problemas en la red o mensajes informativos para nuestros clientes. Es el principal nexo de comunicación entre GIT y el cliente en tiempo real.

USO DEL SERVICIO E-MAIL:

Una vez registrado en la página Web descárguese del centro de noticias las instrucciones sobre cómo emplear el servicio Webmail. Realizando un log-in en su área personal introduciendo su Nombre de usuario y su Clave de acceso accederá a todos los servicios.

USO DE CANALES SMTP/POP3 PARA MICROSOFT OUTLOOK Y MSN-HOTMAIL

Para activar los servicios de descarga de mensajes instantáneos o en programas como el Microsoft Outlook, Messenger o MSN-Hotmail, necesitas configurar un protocolo SMTP/POP3 que le puede ser asignado por GIT. Este servicio no está activado automáticamente y tiene un coste adicional que pueden revisar en nuestra página Web. El servicio estándar de GIT es un servicio Webmail al cuál se accede desde la Página Web de GIT (www.ginterlink.com).



GLOBAL INTERLINK TELECOM les recomienda emplear siempre el servicio Webmail para evitar descargar en su PC posibles correos electrónicos con información maliciosa como virus y evitar que terceras personas puedan acceder a sus correos. Asegúrese de emplear siempre servicios Webmail para su propia seguridad.

3. FACTURACIÓN

Ud. Recibirá una factura mensualmente de G.I.T. que contiene un resumen del tiempo de las llamadas realizadas sin desglosar los días y los números de teléfono a los que ha llamado. Igualmente verá el importe de su cuota mensual (la cual se factura por días y no por meses completos). La factura será enviada al buzón de correo de la propiedad en la que está instalado el sistema (a excepción de aquellos clientes que han pedido expresamente que la factura se envíe a otra dirección en España).

El giro del recibo a su banco se hace mensualmente. En el supuesto caso que reciba un recibo en el banco y no haya recibido una factura en su buzón de correos, por favor no cancele el recibo sin antes habernos contactado al número de teléfono de Información al cliente descrito en el Anexo 2 en la última página de este manual.

FACTURAS DETALLADAS O DESGLOSADAS

Si requiere de una Factura detallada para gestionar sus llamadas, G.I.T. ofrece enviar un desglose completo (por días, por números de teléfono llamados y por destinos llamados), de los números de teléfono a los que ha llamado. La factura será enviada a su buzón de correo en lugar de la factura estándar.

El servicio de factura detallada no está incluido en el contrato básico y deberá contratarse como un servicio adicional y requerirá por parte del cliente de una compensación de los costes de administración e impresión a G.I.T.

4. AVERÍAS E INCIDENCIAS

4.1 EQUIPO DE CONEXIÓN:

Le recordamos que el CANOPY o el CISCO 575 (Ver Figuras 1.1 y 1.3 de las páginas 2 y 3 respectivamente) son propiedad de GIT, por lo tanto le rogamos se acoja a su contrato y los mantenga en buenas condiciones.

En el supuesto caso de haber fallos en el equipo de acceso, nuestra empresa lo sustituirá en el periodo más breve posible tras su llamada al teléfono de Información al cliente. Ver Anexo al final de este manual.

4.2 EQUIPO DE ACCESO:

Le recordamos que el SIPURA o Teléfono IP (Ver Figuras 1.2 y 1.4 de las páginas 2 y 3 respectivamente) que ha comprado de GIT son de su propiedad. Tiene una garantía de 2 años sobre estos equipos que no incluye:

- Daños ocasionados por fluctuaciones eléctricas de la vivienda (como ocurre durante tormentas).
- Daños ocasionados por incendios, inundaciones o similares.
- Daños ocasionados por permitir la exposición o la libre accesibilidad del equipo a mascotas o a menores.
- Manipulación intencional y/o traslado del equipo en ausencia de un técnico especializado.
- Manejo insensato del equipo para cualquier otra actividad que no sea la indicada por GIT.

En el supuesto caso de haber fallos en el equipo de acceso, GIT lo sustituirá el periodo más breve posible tras su llamada al Centro de atención personal. Ver Anexo al final de este manual. En caso de no cubrir la garantía el equipo, GIT se reserva el derecho de facturar la destitución del mismo al cliente pudiendo incurrir costes logísticos.

4.3 QUÉ HACER EN CASO DE UNA AVERÍA:

Problema: *Tras haberse efectuado la instalación deseo realizar un cambio en la misma.*

Solución: Si después de haberse realizado la instalación desea cambiar de posición o fijar de nuevo sus equipos a la pared (como es el caso del SIPURA), debe contactar con un electricista o con un informático. GIT solo modificará la posición de los equipos de sus clientes en caso de ser necesario para el correcto funcionamiento de los mismos. El cliente debe preguntar a GIT para mover o reemplazar los equipos de propiedad de la empresa (CANOPY o CPE). Extensiones de cable y cambios de posición de los equipos de los clientes quedan a responsabilidad del Cliente. Si el cliente desea que lo realice GIT, GIT le facturará el correspondiente importe.



Problema: *Conecto los equipos a la fuente eléctrica pero no reaccionan / no se enciende ninguna luz.*

Solución: En primer lugar revise como esta indicado en la Sección 1.2 de este manual que todo esta correctamente conectado. Desconéctelo y vuelva a conectarlo. Si tras revisarlo la situación no mejora, es posible que se haya dañado su fuente de alimentación (por ejemplo después de una tormenta). Contáctenos al número de teléfono de Información al cliente descrito en el Anexo en la última página de este manual.



Nota: Si GIT reemplaza algún equipo de su propiedad y responsabilidad (SIPURA o Teléfono IP) por causas de fluctuaciones eléctricas, aunque esté en el plazo de garantía de 2 años, GIT le facturará un equipo nuevo y posiblemente costes logísticos. Evítelo protegiendo sus equipos con una Batería. Pregúntenos y le informaremos.

Problema: *He perdido definitivamente la conexión a Internet pero mi línea telefónica funciona normalmente. Tras varios intentos de reiniciar mi PC la situación no mejora.*

Solución: Si su teléfono esta operativo significa que el acceso a Internet esta disponible. Posiblemente haya un fallo en su PC. Consulte un informático o acuda a Una tienda especializada de informática.



Problema: *He perdido definitivamente la conexión a Internet y se ha cortado mi línea telefónica al mismo tiempo.*

Solución: Si tras revisar que sus equipos tienen suministro eléctrico y están correctamente conectados, el status de su equipo no vuelve a su posición operativa como lo indica la sección 1.3 en la página 6 de este manual, desconecte el suministro eléctrico de su SIPURA o de su Teléfono IP y vuelva a conectarlos transcurridos unos minutos, reinicie también su ordenador. En caso de no recuperar el acceso a Internet y el tono en su teléfono, llame a nuestro teléfono de incidencias o déjenos un mensaje o envíe un correo electrónico. Encontrará nuestros datos en el Anexo en la última página.



Problema: *Tengo acceso a Internet y mis equipos funcionan correctamente pero no tengo tono al descolgar mi teléfono ni puedo recibir llamadas.*

Solución: GIT le avisará cuando su línea de teléfono se active por primera vez. Si su línea ya ha sido activada, revise que su teléfono es compatible con nuestro sistema (más detalles los verá en la Figura 1.9 en la página 5 de este manual), pruebe si otro teléfono analógico funciona. En caso de no disponer de uno puede pedir a GIT que lo revise pero si el problema reside en su teléfono personal, GIT le facturará la logística hasta su vivienda. Si con un teléfono alternativo no tiene señal, contáctenos al número de teléfono de Información al cliente descrito en el Anexo en la última página.



Problema: *Tengo tono al descolgar mi teléfono pero al llamar a cualquier número de teléfono me da siempre el tono de que esta ocupado.*

Solución: Revise que su teléfono es compatible con nuestro sistema (más detalles los verá en la Figura 1.9 en la página 5 de este manual), pruebe si otro teléfono analógico funciona. En caso de no disponer de uno puede pedir a GIT que lo revise pero si el problema reside en su teléfono personal, GIT le facturará desplazamiento hasta su vivienda y mano de obra. Si otro teléfono reacciona igual, haga una prueba rutinaria: Llame en una hora punta a un número de teléfono móvil español, a un fijo español, y un destino internacional. Apúntese día y hora exacta de la llamada y envíenos los resultados al departamento de atención al Cliente al número de teléfono de Información al cliente descrito en el Anexo.



Ejemplo:

Día	Hora	Tipo llamada	Respuesta
1 Enero	12:00	Entrante, 96 599 00 00 (llamada de mi móvil a mi teléfono)	No existe el nº Telefono
1 Enero	12:03	Saliente, 676 000 000 (llamada de mi teléfono a mi móvil)	Ocupado, he llamado a mi móvil pero me da ocupado.
1 Enero	12:05	Saliente, 96 599 99 99	Ocupado
1 Enero	12:09	Saliente, 0049 171 234 567	Ocupado
1 Enero	12:12	Entrante, 96 599 00 00	No existe el nº Telefono

Problema: *El teléfono funciona bien pero no puedo enviar o recibir faxes.*

Solución: El servicio de Fax no es un servicio garantizado por GIT. Lea la Figura 1.9 de la página 5. Por lo cual, no podemos asegurarle que funcione su aparato de Fax.

Estamos en proceso de estudio de este problema y les informaremos en cuando

Tengamos una resolución positiva de la funcionalidad de los dispositivos.

Contáctenos al número de teléfono de Información al cliente descrito en el Anexo en la última página del manual.



Problema: *Cuando llamo a alguien aparece en la pantalla del teléfono del destino el número de teléfono como desconocido u oculto.*

Nota: Por razones técnicas transitorias no se puede hacer aparecer el número de teléfono de nuestros clientes en algunos teléfonos digitales.

ANEXO

Teléfonos de Contacto:

<p style="text-align: center;"></p> <p style="text-align: center;">Teléfono de Información al Cliente</p> <p>Atención al público: Lunes a Viernes de 9:00 a 12:00 horas Atención telefónica: Lunes a Viernes de 9:00 a 19:00</p> <p style="text-align: center;">Tel: 96 573 40 63 Fax: 96 573 11 06</p> <p style="text-align: center;">Info@ginterlink.com</p>	<p style="text-align: center;"></p> <p style="text-align: center;">Teléfono de Emergencias (Caídas de Red).</p> <p>Atención por Contestador: Lunes a Viernes 9 a 21 h.</p> <p style="text-align: center;">Tel.: 628 312 866 (solo emergencias)</p> <p style="text-align: center;">Support@ginterlink.com</p>
<p>Llame a la línea de Información al cliente si:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Tiene preguntas sobre sus equipos instalados - Quiere modificar parte de la instalación - Tiene problemas con el servicio de voz (solo problemas con su línea telefónica). - Desea suscribirse a nuevos servicios o planes de tarifas. - Desea suscribir a un amigo a Global Interlink Telecom. 	<p>Llame a la línea de Información al cliente si:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Pierde la conexión telefónica y de internet al mismo tiempo y esta no se reestablece tras 30 minutos tras reiniciar todos los dispositivos.



Deberá dirigir todas sus preguntas, dudas o problemas referentes a su(s) Ordenador(es) personales o su Red de Ordenadores a una tienda especializada de Informática o a un Informático titulado. GIT no configura ni repara ni se responsabiliza de la asistencia, configuración, mantenimiento o reparación de sus ordenadores personales.

- Debido a que el contenido de esta página puede sufrir modificación sin previo aviso le rogamos se descargue la información actualizada en el centro de descargas de nuestra página Web www.ginterlink.com. Encontrarán esta misma página Anexa con todas las modificaciones de última hora. Muchas gracias - Su equipo de GIT. Hoja actualizada a 15/12/2005.