



Autorización del Instituto Federal de Telecomunicaciones (IFT): **IFT/223/UCS/AUT-COM-251/2020**

Documento Informativo de Alo! Telecom

Auto-Soporte Local (interno):

Si no tienes internet, favor de seguir estos pasos:

En tu servicio tienes dos cargadores, uno es el cargador de la antena un cuadro negro o blanco con dos cables de red, uno dice POE éste sube a la antena, y otro dice LAN este llega a su módem, hay que revisar que ambos cables estén bien conectados al cargador y también que el cargador esté bien conectado a la corriente eléctrica y el led (blanco del POE) del cargador de la antena encendido. si todo está bien realizamos el siguiente proceso.

Primero: Hay que desconectar el cable del puerto que dice POE.

Segundo: Desconectar el cargador de la antena de la corriente eléctrica.

Tercero: Esperar 20 segundos.

Cuarto: Conectar el cable que desconecto del puerto POE.

Quinto: Re-conectar el cargador de la antena a la corriente eléctrica.

Sexto: Esperar de 2 a 3 minutos.

Séptimo: Comprobar conexión.

¿Se restableció tu modem a valores de fábrica?

Nuestros técnicos configuran tu modem de acuerdo a la red inalámbrica deseada junto con la contraseña, pero en algunas ocasiones los equipos son susceptibles a las descargas eléctricas, por ende ya no aparecerá tu señal WiFi como se había configurado en algún principio, ahora aparecerá algo similar a esto TP-Link XXXX, en la parte inferior del posterior del módem se encuentra tu nueva contraseña, no será necesario reportarla, ya que esa serán tus nuevas credenciales para poder conectarse nuevamente a la señal inalámbrica.



¿Sigues sin servicio?

Si ya realizaste los pasos anteriores y sigues sin conexión a internet, posiblemente una repetidora se haya quedado sin energía eléctrica.

Antes de reportar a nuestro WhatsApp hay que seguir estos tiempos:

- 0-60 Minutos, esperar a que el servicio se restablezca, posiblemente se esté haciendo alguna modificación o mantenimiento.
- 60 Minutos - 6 Horas, Reportar el por qué no hay servicio, estamos comprometidos a decir el por que no hay.
- 6 Horas - 36 Horas, No es normal, volver a contactarnos.

En **Alo! Telecom**, estamos comprometidos a que no tendrás más de 2 días sin conexión a internet, siempre y cuando quede en nuestras posibilidades solucionarlo.

Cambio de contraseña

En tu navegador desde tu celular o computadora entra a:

1.-tplinkwifi.net - 192.168.0.1 - 192.168.0.254

2.-Credenciales: (Depende el modelo de tu router):

3.-Contraseña: admin

Usuario/Contraseña: admin/admin

4.-Inalámbrico/Wireless - Wireless Settings (Depende el Modelo).

5.-Seguridad Inalámbrica/Wireless Security.

6.-Cambias la contraseña deseada.

7.-Clic en Guardar/Save



Costos de Servicios Adicionales

Servicios	Costo
Bloquear paginas pornograficas	\$ 10 Pesos
Reubicar Modem	\$ 449 Pesos
Reubicar Antena (Mismo domicilio)	\$ 649 Pesos
Cambio de Domicilio	\$ 999 Pesos
Cambio de Proveedor	\$ 1200 Pesos
Cambio de Contraseña (Visita)	\$ 350 Pesos

Garantías cuando es equipo en préstamo o renta

Entendemos que por fallas ajenas a ustedes como clientes y nosotros como empresa queremos que esté en armonía la relación que se tiene o tendra, por ende tenemos estas opciones con ustedes como cliente.

Es recomendable desconectar los dispositivos cuando “Haya tormenta eléctrica o variación de voltaje por parte de CFE”, en cuanto termine lo mencionado con anterioridad puede volver a conectar y disfrutar del servicio.

1.- El modem que esta dentro de su domicilio, en caso de que se llegue a dañar, Alo! Telecom hará el cambio del mismo sin ningún costo la primera vez.

Posterior al primer cambio de forma gratuita, si llegara a ocurrir una segunda ocasión, tendrá un costo de 449 pesos el sustituir nuevamente el modem.

2.- La antena receptora también puede llegar a dañar, en este caso el costo para repararla es de \$750 pesos por parte del cliente.