



CAFENET COMUNICACIONES S.A.
Teléfono: 315 552 46 19
Carrera 23 No.62-39 Of.1204
Edificio Empresarial Capitalia
cafenetsa@cafenet.com.co
Manizales – Caldas

Condiciones del Servicio de Internet – Información al Usuario

En cumplimiento de la regulación vigente (Resolución CRC - IC-006B.002), presentamos la información detallada sobre las características, calidad, naturaleza y condiciones de nuestro servicio de Internet de banda ancha inalámbrica.

1. Características del acceso a Internet ofrecido

Nuestro servicio de Internet funciona a través de tecnología **inalámbrica de banda ancha**, ideal para hogares y empresas en zona rural. La conexión se realiza mediante router Wi-Fi y equipos receptores, sin necesidad de cableado físico en el punto de instalación.

2. Velocidades ofrecidas por plan

Plan Velocidad de descarga Velocidad de carga

LITE	15 Mbps	7 Mbps
PLUS	20 Mbps	10 Mbps
PRO	25 Mbps	12 Mbps
MAX	30 Mbps	15 Mbps

La velocidad real puede variar según el número de dispositivos conectados al mismo tiempo, la ubicación del equipo frente al router y el uso simultáneo de plataformas de alto consumo como videollamadas, Netflix o videojuegos.

3. Calidad del servicio

Garantizamos una conexión estable y funcional, con disponibilidad promedio del 95% mensual.

El tiempo máximo legal para resolver fallas reportadas es de 72 horas hábiles, conforme a lo establecido por la CRC (Resolución 5050 de 2016). Sin embargo, en **CAFENET COMUNICACIONES S.A.** nos comprometemos con una respuesta ágil y eficiente, por lo que manejamos un tiempo de solución de fallas de hasta 48 horas hábiles, brindando atención prioritaria a nuestros usuarios para asegurar la continuidad del servicio.



CAFENET COMUNICACIONES S.A.
Teléfono: 315 552 46 19
Carrera 23 No.62-39 Of.1204
Edificio Empresarial Capitalia
cafenetsa@cafenet.com.co
Manizales – Caldas

4. Conexiones Nacionales e Internacionales

El servicio permite acceso tanto a contenidos nacionales (.com.co,gov.co, etc.) como internacionales (YouTube, WhatsApp, Netflix, etc.), sin restricciones impuestas por parte del proveedor.

5. Naturaleza del servicio

El servicio se ofrece bajo la modalidad **pago mensual**, con una **cláusula de permanencia mínima de un (1) año**.

No se aplican restricciones por consumo, pero se recomienda elegir el plan de acuerdo con el número de dispositivos y tipo de uso.

6. Garantías al usuario

- Asistencia técnica remota y/o presencial
- Tiempo máximo de solución de fallas: **48 horas**
- Atención a Peticiones, Quejas y Reclamos (PQR)
- Cancelación del servicio permitida una vez cumplido el año de permanencia mínima



MOTOROLA SOLUTIONS