



## **Términos y Condiciones Internet y televisión TUNET**

### **1. SERVICIO**

Chilco NET S.A.S., sociedad que utiliza la marca TUNET ofrece el servicio de acceso a internet fijo y Televisión a través de planes simétricos de Fibra óptica de “130MBPS”, “150MBPS”, “250MBPS” y “400MBPS” a elección del cliente y Plan Básico de Televisión, según aplique en los municipios de Los Patios y Villa del rosario, según disponibilidad de cobertura, verificable en nuestra página web <https://tunet.co/> o en la línea call center 3174416858 o en nuestra línea WhatsApp 3160248311.

### **2. CONDICIONES GENERALES DE LOS PLANES**

2.1 Aplica para clientes nuevos que contraten el servicio durante el periodo de vigencia de la presente oferta y para clientes existentes que contraten un nuevo servicio. 2.2 Los planes de Internet fijo cuentan con una cláusula de permanencia de 6 o 12 meses (según la promoción vigente). 2.3 El Equipo terminal de red óptica para la conexión a internet será entregado por Tunet al cliente a título de comodato. 2.4 La visita de instalación se programará de común acuerdo con el cliente y tendrá un costo de \$25.000 cobrados al momento de la instalación del servicio. 2.5 La instalación incluye un (1) punto físico de conexión hasta de un (1) metro desde el equipo terminal de red óptica, siempre que sea requerido por el usuario. Los puntos de conexión adicionales o dimensiones superiores a un (1) metro que requiera el usuario y sean previamente autorizados por éste, tendrá costo adicional con el respectivo IVA vigente y será cobrado en la factura del servicio de internet. 2.6 Tunet reajustará las tarifas del servicio en cualquier tiempo, sin exceder anualmente del 50% del valor de la tarifa vigente más porcentaje igual al IPC del año inmediatamente anterior, sin que el cómputo total de los aumentos supere el porcentaje establecido. 2.7 En el evento que el cliente requiera trasladar el servicio a otro domicilio, tendrá un costo de \$30.000. Tunet podrá recoger directamente el modem/Equipo Terminal Óptico (ONT) o solicitar al cliente llevarlo a la nueva ubicación para su respectiva instalación. Los traslados adicionales que solicite el cliente tendrán un costo adicional con el respectivo IVA vigente,

3174416858 ☎

[WWW.TUNET.CO](http://WWW.TUNET.CO) 🌐

[SERVICIOALCLIENTE@TUNET.CO](mailto:SERVICIOALCLIENTE@TUNET.CO) ✉



que le será informado previamente para su aprobación y cobrado en la factura del servicio de internet.

Importante: El servicio de televisión es prestado por la compañía TVN NORTE COMUNICACIONES S.A.S con NIT: 900.546.537-1.

## 2.8 Promoción:

2.8.1 Por la suscripción al plan de internet **700 MBPS**, se ofrece al usuario un **20% de descuento** durante los **primeros tres meses de facturación**, con una permanencia mínima de **1 año (12 facturas pagas)**.

2.9.2 La promoción **no aplica** para traslados ni para modificaciones posteriores al plan adquirido por el cliente.

2.9.3 Esta promoción será aplicable **una sola vez por domicilio**, dirección o matrícula inmobiliaria, y cada una de estas solo podrá tener un (1) usuario asociado a un servicio de internet.

2.9.4 Esta promoción estará vigente hasta el **31 de diciembre de 2025**.

2.10 La presente oferta **no es acumulable** con otras promociones.

## 3. CARACTERÍSTICAS DE LOS PLANES

**3.1 PLAN 130 MBPS** incluye internet fijo de Fibra Óptica con navegación ilimitada en velocidad de bajada de hasta 130 Mbps y velocidad de subida de hasta 130 Mbps, mediante un (1) equipo terminal de red óptica\* que será entregado en calidad de comodato.

**3.2 PLAN 150MBPS** incluye internet fijo de Fibra Óptica con navegación ilimitada en velocidad de bajada de hasta 150 Mbps y velocidad de subida de hasta 150 Mbps, mediante un (1) equipo terminal de red óptica\* que será entregado en calidad de comodato.

**3.3 PLAN 250MBPS** incluye internet fijo de Fibra Óptica con navegación ilimitada en velocidad de bajada de hasta 250 Mbps y velocidad de subida de hasta 250 Mbps, mediante un (1) equipo terminal de red óptica\* que será entregado en calidad de comodato.

3174416858 ☎

WWW.TUNET.CO 🌐

SERVICIOALCLIENTE@TUNET.CO ✉



**3.4 PLAN 400MBPS** incluye internet fijo de Fibra Óptica con navegación ilimitada en velocidad de bajada de hasta 400 Mbps y velocidad de subida de hasta 400 Mbps, mediante un (1) equipo terminal de red óptica\* que será entregado en calidad de comodato.

3174416858 ☎

WWW.TUNET.CO 🌐

SERVICIOALCLIENTE@TUNET.CO ✉



**Notas:**

1. *Conforme el artículo 2.1.3.5 de la Resolución 5111 de 2017 los planes de acceso a internet que sean publicitados o contratados bajo la categoría de ilimitados no podrán tener ningún tipo de restricción salvo aquella inherente a la tecnología empleada y a la velocidad ofrecida para el plan.*
2. *Las indicaciones de cantidad de equipos son estimadas y dependerá de las necesidades de conexión del usuario conforme a los servicios que acceda bajo su responsabilidad.*
3. *Por Equipo terminal de red óptica se entenderá Optical Network Terminal por su sigla "ONT" por su denominación en inglés.*

**3.5 SERVICIO DE TELEVISIÓN** digital (HD) incluye 86 canales y televisión análoga 76 canales, la totalidad de estos varía según el tipo de televisor y su tecnología (Marca, modelo y referencia) en el momento de la visita el técnico puede validar con anticipación la compatibilidad al 100% de la programación, el servicio incluye solo 2 puntos de televisión, un punto adicional tiene un precio de \$25.000. si la vivienda tiene instalado puntos existentes de cableado estos se pueden habilitar siempre y cuando estén en buenas condiciones y cerca al equipo terminal de red óptica (técnico que realiza la instalación debe verificar)

**4. PRECIO DE LOS PLANES**

**4.1 Planes solo internet.**

PLAN	Velocidad de bajada	Velocidad de subida	Valor mensual
130MBPS	130MBPS	130MBPS	\$ 56.000
150MBPS	150MBPS	150MBPS	\$ 63.000
250MBPS	250MBPS	250MBPS	\$ 115.000

3174416858 ☎

WWW.TUNET.CO 🌐

SERVICIOALCLIENTE@TUNET.CO ✉



400MBPS	400MBPS	400MBPS	\$ 148.000
---------	---------	---------	------------

#### 4.2 Planes Internet + el servicio de televisión

PLAN	Velocidad de bajada	Velocidad de subida	Valor mensual
130MBPS + TV	130MBPS	130MBPS	\$ 86.000
150MBPS + TV	150MBPS	150MBPS	\$ 97.000
250MBPS + TV	250MBPS	250MBPS	\$ 150.000
400MBPS + TV	400MBPS	400MBPS	\$ 181.000

#### 5. FACTORES QUE LIMITAN LA VELOCIDAD DE INTERNET

La velocidad de internet contratada se garantiza únicamente en un (1) dispositivo electrónico conectado directamente al equipo terminal de red óptica (ONT) mediante cable de red. La velocidad estará sujeta a variaciones según el reúso y el número de usuarios o dispositivos conectados simultáneamente a la red.

La velocidad WiFi puede variar de acuerdo con las condiciones de instalación, interferencia, número de dispositivos conectados simultáneamente u otras condiciones aplicables que podrá visualizar en <https://tunet.co/>. El cliente podrá realizar la prueba de velocidad o Speed Test del servicio de internet contratado, para lo cual deberá tener en cuenta lo indicado en el párrafo anterior. Adicionalmente, deberá garantizar que el dispositivo electrónico conectado a la ONT tenga el hardware adecuado para soportar la totalidad de la velocidad contratada. Los usuarios tienen dos opciones de conexión a través del equipo terminal de red óptica (Optical Network Terminal "ONT"):

- Conectando un cable de red, desde los puertos Ethernet de la ONT, hasta sus computadores de escritorio, portátil o Smart TV. Este tipo de conexión es la que mejora la experiencia de navegación, al ser más estable
- Conectando los equipos de forma inalámbrica por WIFI. Este tipo de conexión es el más común el cual le permite al usuario integrar todos sus dispositivos móviles: Celular,

3174416858 ☎

WWW.TUNET.CO 🌐

SERVICIOALCLIENTE@TUNET.CO ✉



Tablet, Laptop, Smart TV, Smart Home, entre otros dentro del área de cobertura de la señal WIFI de la ONT. El número de equipos conectados a WIFI inciden de forma directa en la velocidad percibida por el cliente.

Se han identificado los siguientes escenarios donde la conectividad se puede ver afectada y sobre las cuales se emiten las siguientes recomendaciones:

5.1 Condiciones físicas: El usuario debe garantizar que la conexión eléctrica del equipo ONT esté en buen estado, ya que las malas condiciones eléctricas afectan el funcionamiento de la ONT y por lo tanto las características del servicio.

5.2 Interferencias:

5.2.1 En los hogares se pueden encontrar algunas fuentes generadoras de interferencias electromagnéticas/radioeléctricas, que al encontrarse cerca del equipo ONT pueden afectar su desempeño y capacidad de emisión de señales WIFI o propiamente las señales WIFI emitidas por este. Las fuentes generadoras de interferencias electromagnéticas/radioeléctricas pueden corresponder a monitores de bebés, teléfonos inalámbricos, equipos microondas, parlantes bluetooth, cámaras inalámbricas, otros modem WIFI, etc., toda vez que dichos dispositivos por su tipo de comunicación generan interferencia afectando en gran medida la calidad de la señal del equipo ONT y en consecuencia la experiencia del usuario en la navegación. Por lo anterior, se recomienda no ubicar este tipo de dispositivos cerca del equipo ONT.

5.2.2 La ubicación del equipo ONT debe ser en una zona estratégica, preferiblemente en zonas abiertas y centrales como por ejemplo la sala de la vivienda, lo cual podrá garantizar que la propagación de la señal WIFI hasta el dispositivo móvil no se vea reducida por obstáculos como paredes, muros, lozas, puertas, entre otros, que interfieren y reducen la intensidad de la señal WIFI1. Tunet recomienda no ocultar, esconder o guardar el equipo ONT en sitios como cajones, closet o cómodas.

3174416858 ☎

WWW.TUNET.CO 🌐

SERVICIOALCLIENTE@TUNET.CO ✉

### 5.3 Concentración de equipos:

5.3.1. Se recomienda el uso de un equipo repetidor/Extensor WIFI para las zonas donde la propagación de la señal desde la ONT se vea reducida o afectada por obstáculos como paredes, muros, lozas, puertas, entre otros, para ampliar la cobertura de la conectividad y así mejorar la experiencia en la navegación y descarga.

5.3.2 Por la conectividad múltiple de equipos a la red WIFI del equipo ONT y la navegación simultánea de diferentes dispositivos (Tablet, Celulares, Smart TV, Laptop, Smart Home, etc.) el usuario podrá percibir la reducción de la capacidad y velocidad del servicio de internet contratado, ya que la velocidad total será dividida entre la cantidad de dispositivos conectados y el consumo de cada uno en megabit por segundo (Mbps).

5.3.3 En la actualidad todos los usuarios de internet cuentan con redes WIFI las cuales usan las mismas bandas de frecuencia. Se puede dar el caso que en una misma zona los dispositivos utilicen el mismo canal de transmisión, situación que puede afectar la velocidad de navegación.

5.3.4 La cantidad de equipos que el usuario pueda llegar a conectar a su red y que exceda la recomendada, puede afectar su experiencia de navegación. Por ejemplo, la visualización del video en transmisión de alta definición (HD, UHD, 4k y 8k) puede llegar a consumir una cantidad considerable de Mbps.