



## CONDICIONES DEL SERVICIO DE INTERNET – INFORMACIÓN AL USUARIO

### MUNDOTIK S.A.S.

En cumplimiento de la regulación vigente aplicable a los servicios de telecomunicaciones, **MUNDOTIK S.A.S.** presenta a sus usuarios la información relacionada con las características, tecnología de acceso, velocidades, calidad, naturaleza, condiciones de prestación y garantías asociadas al servicio de acceso a Internet.

MUNDOTIK S.A.S. presta el servicio de acceso a Internet mediante **tecnología inalámbrica y tecnología de fibra óptica**, de acuerdo con la cobertura disponible, la viabilidad técnica y las condiciones particulares del lugar donde se solicite la prestación del servicio.

#### 1. CARACTERÍSTICAS DEL ACCESO A INTERNET OFRECIDO

MUNDOTIK S.A.S. ofrece el servicio de acceso a Internet mediante las siguientes tecnologías:

##### 1.1. Internet mediante tecnología inalámbrica

El servicio de Internet inalámbrico está dirigido principalmente a hogares, empresas y usuarios ubicados en zonas rurales o sectores donde las condiciones técnicas permiten la prestación del servicio mediante enlaces inalámbricos.

La conexión se realiza mediante una antena receptora de señal **CPE**, router Wi-Fi y el cableado y elementos necesarios para la instalación y puesta en funcionamiento del servicio.

La instalación podrá comprender, de acuerdo con las condiciones particulares del lugar:

- Antena receptora o equipo CPE.
- Router Wi-Fi.
- Cableado de red mediante cable para intemperie.
- Elementos de fijación y accesorios requeridos.
- Configuración y puesta en funcionamiento del servicio.

La calidad y disponibilidad de la conexión inalámbrica pueden depender de factores como la ubicación del inmueble, línea de vista, distancia a la infraestructura de red, obstáculos físicos, interferencias, condiciones climáticas y demás características técnicas del enlace.



## 1.2. Internet mediante tecnología de fibra óptica

MUNDOTIK S.A.S. ofrece también el servicio de acceso a Internet mediante **fibra óptica**, sujeto a la existencia de cobertura y a la viabilidad técnica del inmueble.

La fibra óptica permite la transmisión de información mediante señales ópticas y constituye una alternativa de conectividad para hogares y demás usuarios ubicados dentro de las zonas de cobertura de la red.

La instalación comprende:

- Acometida de fibra óptica hasta el inmueble, cuando exista disponibilidad técnica.
- Equipo terminal óptico (ONT) requerido para la prestación del servicio.
- Configuración y puesta en funcionamiento del servicio.

La prestación del servicio mediante fibra óptica estará condicionada a la cobertura disponible y a la viabilidad técnica determinada por MUNDOTIK S.A.S.

## 2. PLANES Y VELOCIDADES OFRECIDAS

MUNDOTIK S.A.S. ofrece diferentes planes de acceso a Internet mediante tecnología inalámbrica y fibra óptica.

Las velocidades indicadas en los planes corresponden a **velocidades simétricas**, es decir, la velocidad de descarga y la velocidad de carga ofrecidas son equivalentes.

La disponibilidad de cada plan dependerá de la cobertura, viabilidad técnica y condiciones particulares del lugar de instalación.

### 2.1. Planes de Internet Inalámbrico Rural

| PLAN                               | VELOCIDAD SIMÉTRICA | TARIFA MENSUAL |
|------------------------------------|---------------------|----------------|
| Hogar Rural Inalámbrico 3 Megas    | 3 Mbps              | \$ 63.000      |
| Hogar Rural Inalámbrico 4 Megas    | 4 Mbps              | \$ 73.500      |
| Hogar Rural Inalámbrico 5 Megas    | 5 Mbps              | \$ 84.000      |
| Hogar Rural Inalámbrico 7 Megas    | 7 Mbps              | \$ 120.000     |
| Rural Inalámbrico Negocio 10 Megas | 10 Mbps             | \$ 180.000     |



## 2.2. Planes de Internet Hogar mediante Fibra Óptica

MUNDOTIK S.A.S. ofrece planes de Internet para hogares mediante tecnología de fibra óptica, con velocidades simétricas de acuerdo con la oferta comercial vigente y la disponibilidad de cobertura.

| PLAN                   | VELOCIDAD SIMÉTRICA | TARIFA MENSUAL |
|------------------------|---------------------|----------------|
| Internet Hogar 7 Mbps  | 7 Mbps              | \$ 52.500      |
| Internet Hogar 10 Mbps | 10 Mbps             | \$ 60.000      |
| Internet Hogar 20 Mbps | 20 Mbps             | \$ 80.000      |

## 2.3. Planes de Internet Corporativo

MUNDOTIK S.A.S. ofrece planes de Internet corporativos con velocidades simétricas de acuerdo con la oferta comercial vigente y la disponibilidad de cobertura.

| PLAN                     | VELOCIDAD SIMÉTRICA | TARIFA MENSUAL |
|--------------------------|---------------------|----------------|
| Internet Premium 10 Mbps | 10 Mbps             | \$ 100.000     |
| Internet Premium 20 Mbps | 20 Mbps             | \$ 150.000     |

Una velocidad de **7 Mbps simétricos** corresponde hasta 7 Mbps de descarga y hasta 7 Mbps de carga. De igual manera, los planes de 10 Mbps y 20 Mbps corresponden a velocidades equivalentes de descarga y carga.

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 98.7% 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 MUNDOTIK S.A.S. 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.



#### **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 o sin 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.

#### **5. Garantías al usuario**

- Asistencia técnica remota y/o presencial
- Tiempo máximo de solución de fallas: 48 horas
- Atención a Peticiones, Quejas y Reclamos (PQR)