Condiciones de los planes de internet fijo

Catálogo, afiliación y condiciones que debe conocer.

NOVANET COLOMBIA SAS presenta sus opciones de internet fijo. Las condiciones particulares aceptadas de cada instalación y los anexos de equipos forman parte del contrato y deben entregarse al usuario.

1. Planes y valores informados

Plan	Velocidad comercial	Valor del plan (COP)
Internet 100	100 Mbps	$52.000
Internet 200	200 Mbps	$57.000
Internet 300	300 Mbps	$70.000
Internet 500	500 Mbps	$100.000

> **Afiliación: $50.000 COP.** Se informa por separado del plan. Su alcance y forma de pago deben quedar descritos; no se presume que incluya instalación, equipos o un beneficio de permanencia.

La información comercial suministrada no define la periodicidad de los cuatro valores ni confirma impuestos incluidos, velocidades de subida o simetría. **Antes de aceptar la contratación, Nov@Net debe informar el precio final total por período, impuestos y velocidades de descarga y subida.** El contrato registra esos datos, sin imponer por este documento condiciones no acordadas.

Los planes corporativos se cotizan individualmente según ubicación y necesidades. No se incluyen de manera automática IP fija, capacidad dedicada, simetría, equipos ni niveles especiales de atención.

2. Cobertura y disponibilidad

Cobertura informada: **municipio de San Cayetano y corregimiento de Cornejo, Norte de Santander**. La viabilidad debe confirmarse para la dirección, barrio, vereda o sector solicitado. La presencia en un municipio no implica atención en toda su extensión. El domicilio empresarial de El Zulia no equivale por sí solo a cobertura de servicio.

3. Información previa a la contratación

- Precio final, período de cobro, descarga y subida, tecnología y condiciones de calidad.
- Fecha de instalación y valores finales de conexión, afiliación o adicionales, sin duplicidades.
- Equipos, propiedad, entrega y devolución; facturación, vigencia y opción sin permanencia.

Promociones, si se ofrecen, deben identificar vigencia, alcance y precios durante y después del beneficio. No se cobran adicionales no informados y aceptados.

Instalación, calidad y uso de la conexión

4. Instalación y activación

El servicio debe iniciar dentro de los quince días hábiles siguientes a la contratación, salvo fuerza mayor, caso fortuito o impedimento atribuible al usuario. Un plazo distinto requiere documento separado. Si no inicia en el término correspondiente, el usuario puede pedir devolución de lo pagado y terminación.

La entrega y configuración de equipos se documentará en inventario. Se coordina el acceso al inmueble y cualquier trabajo, equipo o cargo adicional requiere información y aceptación previa.

5. Capacidad contratada y wifi

Mbps significa megabits por segundo. Descarga es la recepción de datos y subida es su envío. Las velocidades son las expresamente pactadas; la denominación “100, 200, 300 o 500 Mbps” no confirma que el plan sea simétrico. Varios dispositivos comparten la capacidad disponible.

La cobertura wifi depende de ubicación del router, distancia, paredes, interferencias y compatibilidad. Para diagnosticar el acceso, use un equipo compatible por cable cuando sea posible y detenga otras descargas. Repetidores o equipos adicionales, si hacen falta, deben informarse con su alcance y costo antes de contratarse.

Estas variables se revisan técnicamente y no constituyen una exoneración general del proveedor ni eliminan las obligaciones de calidad del servicio contratado.

6. Medición y reporte de fallas

El botón “Test de velocidad” de la web permite acceder a una herramienta externa de medición. La prueba es orientativa y no sustituye el diagnóstico técnico. Consulte los detalles disponibles de descarga, subida, latencia e IP, y registre fecha y hora junto con las condiciones de la prueba. No se presume que un enlace externo, por sí solo, satisfaga todas las exigencias regulatorias de medición.

Reporte dirección del servicio, fecha y hora, equipos afectados y resultado disponible. No entregue contraseñas ni códigos. Nov@Net debe revisar la incidencia y aplicar la compensación regulatoria correspondiente por indisponibilidad o suspensión pese al pago oportuno.

7. Seguridad y neutralidad

Puede elegir contenidos y servicios lícitos. Las medidas de gestión de tráfico deben ser razonables, transparentes y proporcionales, y los bloqueos deben tener fundamento aplicable. Consulte los documentos 03 y 04. Las interrupciones programadas superiores a treinta minutos se informarán con al menos tres días calendario de anticipación cuando así lo exija la regulación.

Facturación, cambios y atención al usuario

8. Facturación y cambios

La periodicidad, el ciclo, el corte y la fecha de pago se informan y acuerdan antes de contratar. La factura se entrega por el medio elegido al menos cinco días hábiles antes del vencimiento. Puede solicitar copia o información por los canales de atención, incluida la línea telefónica.

Puede solicitar cambio de plan en cualquier momento, sin costo del trámite. Con al menos tres días hábiles antes del corte se aplica en el siguiente período. Si se pide después, se informa la fecha efectiva y se entrega contrato actualizado. Los ajustes de tarifa deben respetar máximo anual y forma pactados y comunicarse por la vía de la factura al menos cinco días hábiles antes de finalizar el período anterior a su aplicación.

9. Suspensión y reconexión

Puede solicitar hasta dos ciclos de suspensión temporal por año calendario, antes de iniciar el ciclo respectivo. La suspensión por mora requiere aviso. Pagados los saldos, se reactiva dentro de los tres días hábiles siguientes. Un cobro de reconexión debe corresponder a suspensión real, informarse y respetar el tope y reglas aplicables; no se fija un cargo por este documento. Durante la suspensión se detiene la facturación del servicio, salvo conceptos legalmente permitidos.

10. Permanencia y terminación

Se ofrece la opción sin permanencia. Una permanencia solo procede con aceptación expresa por beneficio de conexión permitido, hasta doce meses, informando valor y saldo. Renovación, cambio de plan o traslado no crean automáticamente una nueva permanencia.

Puede pedir terminación sin justificar la decisión por los canales habilitados y siempre por teléfono conforme al régimen aplicable. Con al menos tres días hábiles antes del corte opera en ese corte; con menor anticipación, en el siguiente. Solo puede cobrarse el saldo de permanencia legalmente exigible. La empresa recoge sus equipos sin cobro por la recolección.

11. PQR y contacto

Las PQR son gratuitas. La respuesta se comunica dentro de quince días hábiles, con ampliación por pruebas cuando proceda. Puede interponer reposición y apelación subsidiaria en los casos y términos aplicables. El procedimiento completo está en el documento 07.

Correo: novanetcolombia@gmail.com
Teléfonos y WhatsApp: 311 568 8341 · 314 356 7760
Dirección: AV 1 12 133 BRR EL TRIUNFO, El Zulia, Norte de Santander.

Referencias y consulta

CRC 5050 de 2016 · régimen de usuarios y calidad

CRC 8171 de 2026 · modificaciones y vigencias

CRC 8255 de 2026 · reconexión