

Guía de Instalación y Recomendaciones de Uso del Servicio de Internet

@SONET COLOMBIA S.A.S.

1. Requerimientos para la instalación del servicio

Para garantizar una instalación exitosa y segura de su servicio de Internet, tenga en cuenta:

- La persona que reciba al personal técnico debe ser **mayor de edad**, estar autorizada y contar con el tiempo suficiente para acompañar todo el procedimiento.
- Antes de permitir el ingreso, confirme que el técnico esté debidamente **uniformado e identificado** con el carné de @SONET COLOMBIA S.A.S.
- El usuario deberá garantizar los **puntos de conexión eléctrica** necesarios para el servicio (mínimo un tomacorriente por router).
- El lugar destinado para la instalación debe estar en condiciones adecuadas: libre de humedad, sobrecalentamiento, derrames o riesgos que afecten los equipos.
- Los dispositivos de @SONET (ONT, router u otros) **no deben instalarse en pisos, balcones, ventanales o zonas que comprometan su funcionamiento**.
- La fibra óptica es un material delicado: debe estar fija, sin dobleces, tensiones o aplastamientos. Se recomienda no manipularla.
- Si el domicilio cuenta con ductería, el cableado se instalará por allí. En caso contrario, se usará instalación superficial con grapas, cuidando la estética del lugar.
- Cualquier cambio posterior a la instalación (acta ya firmada) será considerado como **adecuación interna** y puede generar costos adicionales.
- En caso de traslado de domicilio, los equipos deberán ser desinstalados y reinstalados exclusivamente por personal de @SONET.

Al finalizar la instalación, el usuario autorizado debe revisar el servicio y firmar el **acta de entrega**, dejando por escrito observaciones o sugerencias si lo considera necesario.

2. Recomendaciones para la instalación y uso del router

Para optimizar la señal de su servicio de Internet:

- Ubique el router en una **zona central y elevada** de la vivienda, evitando esquinas, rincones o pisos bajos.
- Manténgalo **lejos de objetos metálicos, espejos, microondas, ventanas y fuentes de agua o humedad**.
- Evite que el router esté cerca de otros equipos que generen radiofrecuencia (teléfonos inalámbricos, parlantes Bluetooth, sistemas de seguridad, entre otros).
- No enrolle, doble ni aplaste los cables de conexión.
- Evite que niños o mascotas manipulen los equipos o cables.
- Siempre que sea posible, prefiera la **conexión por cable Ethernet**, ya que es más estable que el WiFi.
- Programe las actualizaciones de software de sus dispositivos en horarios de baja demanda para no afectar la velocidad de navegación.

3. Responsabilidades del usuario

- Proteger y cuidar los equipos entregados por @SONET COLOMBIA S.A.S.
- Informar de inmediato cualquier inconveniente con el servicio o el personal técnico a través de los canales de atención oficiales.
- Permitir el acceso al personal autorizado cuando se requiera mantenimiento o soporte.
- Al terminar el contrato, devolver los equipos entregados en buen estado, salvo desgaste normal por uso.



Con estas recomendaciones, aseguramos que el servicio de **@SONET COLOMBIA S.A.S.** funcione con la mayor calidad y estabilidad posible en su hogar o negocio.

