

PREGUNTAS FRECUENTES (FAQ)

a) Sobre Planes y Servicio

1. ¿Dónde puedo adquirir Internet CNET?

Puedes llamarnos al 932015276 ó 980293558, ingresar a nuestra página web <https://cnet.pe/> o visitarnos en nuestras oficinas en Ca. Huiracocha 696 Esquina con Av. Los Amautas La Victoria, Chiclayo.

2. ¿Qué documentos necesito para adquirir un producto CNET?

Solo debes de darnos la información de tu DNI y un recibo de servicio básico, si quieres el servicio a nombre de empresa, necesitamos el RUC, DNI del representante legal y recibo de servicio, intentamos que sea simple para ti.

3. ¿Qué servicio de Internet me brindan?

Internet CNET te ofrece servicio de 100% Fibra Óptica hasta tu casa, lo que nos permite asegurar descargas ilimitadas a gran velocidad de subida y bajada.

4. ¿Cómo puedo contratar el Servicio CNET?

Puedes verificar tu cobertura aquí. Si estás dentro del área de cobertura, ya estás a un paso de disfrutar Internet CNET, llámanos al 932015276 ó 980293558 para elegir un plan a tu medida y programar la instalación.

5. ¿Puedo cambiar mi plan de Internet a una velocidad mayor?

Claro que sí, cuando tú lo requieras, solo debes de llamarnos y te explicaremos cuál es el mejor plan para incrementar tu velocidad. El cambio se aplica desde tu siguiente ciclo de facturación.

6. ¿Su servicio se encuentra disponible en todo el Perú? ¿En qué ciudades y distritos se encuentran?

Por ahora nos enfocamos en la región Lambayeque, sin embargo seguimos trabajando en llegar a las principales ciudades del país.

7. ¿Puedo suspender mi servicio?

¡No te preocupes más! Puedes suspender temporalmente tu plan actual si lo deseas, desde 15 días hasta 60 días por cada año que estés con nosotros, solo escríbenos y ¡atenderemos tu solicitud de inmediato.

b) Sobre Instalación

8. ¿Qué requiero para que me instalen el servicio?

Solo llámanos y nos encargaremos de revisar la factibilidad de la instalación. Esto sugiere que primero revisemos que tengas cobertura, luego debes de contar con acceso a cablear el lugar en donde será instalado el router.

9. ¿La instalación de la fibra óptica será dentro de mi casa?

Si, nuestras redes de fibra óptica ya están instaladas en su ciudad, solo debemos realizar un cableado desde nuestro punto de red más cercano hasta tu casa y luego ingresar el cable hasta el lugar que elijas para instalar el router dentro de tu hogar.

10. ¿Cuánto dura la instalación?

La instalación es sencilla y dura aproximadamente 2 horas, dependiendo la facilidad de acceso en tu hogar. Nuestro equipo de instalaciones es muy profesional, cuentan con todas las herramientas necesarias y están capacitados en protocolos sanitarios y de seguridad.

11. Después de haber realizado mi afiliación ¿en cuánto tiempo me realizan la instalación?

Una vez adquirido tu plan CNET, instalaremos el servicio dentro de las 24 horas hábiles siguientes, estamos tan ansiosos como tú para que disfrutes de altas velocidades.

c) Sobre el equipo

12. ¿Los equipos instalados son de mi propiedad?

Los equipos instalados son propiedad de la empresa.

13. ¿Puedo trasladar mi servicio de Internet en otra dirección? ¿Cuántas veces puedo trasladar en un año?

Sí es posible solicitar un traslado externo del servicio, previa verificación de cobertura de la nueva dirección y la factibilidad técnica respectiva.

14. ¿Cómo debo notificar un problema o requerimiento con el servicio?

Es muy sencillo, solo tienes que decirnos tu problema y lo resolveremos juntos. Puedes escribirnos a nuestras redes sociales, nos encuentras como CNET, llamarnos al 932015276 ó 980293558, ingresar a <https://cnet.pe/> y te atenderemos con gusto.

15. ¿Cuánto tiempo toma una avería?

Esto depende mucho de cuál es el inconveniente que tengas, pero no te preocupes, que juntos lo resolveremos y volverás surfear con tu Internet CNET.

16. ¿La visita técnica tiene algún costo?

No tiene costo para ti, primero te ayudaremos virtualmente, si no podemos resolverlo, enviaremos a que revisen tus equipos, si no tienen daños obvios de maltrato, reemplazamos el router sin costo alguno.

17. ¿Puedo modificar la configuración del router que me instalan: edición de nombre de red y clave?

Durante la instalación del servicio, personalizaremos tu WiFi, si deseas, puedes cambiarla más adelante, es sencillo, te guiaremos paso a paso cuando lo requieras.

18. ¿Qué cuidados externos e internos debo tener para mantener bien los routers?

Al interior de los domicilios a veces existen ambientes con exceso de polvo, sectores húmedos, cerca de tuberías de gas u otras instalaciones manipuladas por las personas en casa. Esto puede llevar a que la fibra instalada se vea perjudicada por suciedad y/o humedad, problemas que pueden desmejorar la calidad de la señal y por ende bajar la calidad del servicio. Si ha tomado las medidas de limpieza correcta y aún sigue experimentando problemas con su servicio, el siguiente paso es reiniciar el router.

d) Sobre el Servicio, Velocidad y Datos

19. ¿Cómo pruebo mi velocidad de Internet?

Existen muchos medidores gratuitos de internet, los mejor es que hagas la medición conectado a un cable de ethernet y uses la aplicación www.speedtest.net (sigue los pasos indicados en <https://www.cnet.pe/mide-tu-velocidad/>)

20. ¿Qué velocidad de Internet necesito?

Esto depende mucho de qué uso le darás a tu servicio, si lo que requieres es ver películas, YouTube, redes sociales y navegar en la web, te recomendamos nuestro plan de 100Mb o 200Mb, si eres gamer o requieres de conexiones más altas permanentes, tenemos nuestro plan de 250mb y 500mb según requieras.

21. ¿Cuántos datos obtengo con mi plan de Internet?

Nosotros te ofrecemos un *servicio ilimitado* porque creemos en el derecho que tienes de siempre estar conectados.

e) Sobre la Fibra Óptica

22. ¿Qué es fibra óptica?

Es el componente principal de nuestra red; se utiliza como medio de transmisión en las redes más modernas de datos permitiendo alcanzar velocidades simétricas mucho mayores, garantizando la calidad y estabilidad del servicio.

23. ¿Qué es la velocidad de subida y de descarga en Internet?

La velocidad de descarga es la que te permite bajar datos; es el tiempo que tarda la información en llegar a nosotros desde Internet, ya sean mensajes, fotos, audios, videos o cualquier otro tipo de contenido. La velocidad de subida es la que te permite cargar datos; es el tiempo que tarda en enviarse la información ya sean mensajes, fotos, audios, videos a Internet desde cualquier dispositivo utilizando correo electrónico, redes sociales o navegando por la web.

24. ¿Cuáles son las ventajas de fibra óptica?

Es la mejor tecnología de Internet en el mercado, con la que vas a poder experimentar el poder real del Internet, navegarás mucho más rápido, en la carga y descarga de tus archivos.

25. ¿Es el Internet de fibra óptica bueno para juegos?

Es la mejor opción que tienes para jugar en línea, es estable y tienes mayor velocidad de subida y bajada.

26. ¿Qué es velocidad simétrica?

Significa que tendrás la misma velocidad, es decir, si tu plan es de 200 Mbps, podrás bajar y subir contenidos a un máximo de 200 Mbps de velocidad, de acuerdo con las condiciones del contrato.

27. ¿Cuánto aseguran de velocidad de subida y bajada de internet?

Estamos seguros de que vas a poder usar tu Internet CNET al máximo, con velocidades increíbles en tu día a día, aunque por regulaciones, debemos mencionar un mínimo de velocidad asegurado y este es de 70% de tu plan.

28. ¿No hay interrupciones por mantenimiento del servicio? ¿Ustedes avisan cuando hacen mantenimiento del servicio?

El mantenimiento y/o actualizaciones de los equipos se realiza de manera virtual, sin previo aviso y no afecta al uso del Internet, la mayoría de las veces no te vas a dar cuenta, generalmente se realizan en las horas que menos usas el servicio. En caso se trate de un mantenimiento de red y el servicio se pueda ver afectado, esto será alertado con la anticipación respectiva.

f) Sobre la Facturación y Recibos

29. ¿Cómo me enviarán mi recibo de servicios mensualmente?

Todos los meses te enviaremos el recibo al correo electrónico y número de celular que indicaste al momento de la contratación del servicio.

30. ¿Cómo saber mi código de cliente?

Normalmente es el número de DNI o RUC, sino lo ubicas en el mensaje de bienvenida que te enviamos después de tu instalación, en el recibo electrónico o simplemente escríbenos y te ayudaremos.