

Factores de limitación de la velocidad de Internet

1. Objeto del documento

El presente documento tiene como finalidad informar a los usuarios de Gane Móvil S.A.S., operador móvil virtual en Colombia, sobre los principales factores que pueden afectar la velocidad efectiva de navegación que se experimenta al acceder al servicio de Internet móvil.

La velocidad efectiva corresponde a la velocidad real percibida por el usuario y puede diferir de las capacidades máximas teóricas de las tecnologías móviles disponibles.

2. Condiciones generales del servicio de Internet móvil

Para el uso del servicio de Internet móvil ofrecido por Gane Móvil S.A.S., el usuario debe contar con:

- Un equipo terminal compatible con las tecnologías móviles disponibles en el territorio nacional.
- Una SIM o eSIM activa de Gane Móvil S.A.S.
- Una oferta, plan, paquete o recarga de datos vigente, conforme a las condiciones comerciales aplicables.

El servicio puede ser utilizado en equipos adquiridos por el usuario con terceros, siempre que dichos equipos:

- Sean compatibles con las tecnologías y bandas soportadas en Colombia.
- No se encuentren bloqueados por el proveedor del equipo o por otro operador.

Gane Móvil S.A.S. no garantiza el funcionamiento óptimo de equipos no homologados o configurados adecuadamente por el usuario.

3. Factores que pueden afectar la velocidad efectiva y que no dependen de Gane Móvil S.A.S.

3.1 Intensidad de la señal y ubicación del usuario

La velocidad de navegación puede variar según la intensidad de la señal recibida, la cual depende del lugar donde se encuentre el usuario, incluyendo, entre otros:

- Zonas abiertas (calles, parques, áreas exteriores).
- Zonas cerradas o de difícil penetración de señal, como edificios, sótanos, túneles, ascensores o estructuras metálicas.

3.2 Congestión de red

La cantidad de usuarios conectados simultáneamente a la estación base que atiende una determinada zona puede afectar temporalmente la velocidad de navegación, especialmente en horas de alta demanda o en eventos de concentración masiva de usuarios.

3.3 Características del equipo terminal

El desempeño del servicio de Internet móvil depende del equipo utilizado, incluyendo aspectos como:

- Marca y modelo del dispositivo.
- Capacidad de procesamiento y memoria.
- Antenas internas del equipo.
- Estado y versión del sistema operativo.
- Configuración del dispositivo y aplicaciones en segundo plano.

3.4 Aplicaciones, contenidos y servidores de terceros

La velocidad percibida puede verse afectada por factores externos a la red móvil, tales como:

- Capacidad y disponibilidad de las plataformas o aplicaciones utilizadas.
- Congestión o limitaciones de servidores de terceros.

- Condiciones de interconexión y rutas de Internet.

4. Factores relacionados con la cobertura y tecnología disponible

La experiencia de navegación puede variar según la cobertura y la tecnología de red disponible en la zona donde se encuentre el usuario, pudiendo acceder, según el caso, a tecnologías como 4G/LTE, 3G u otras disponibles.

La velocidad efectiva puede cambiar cuando el usuario se desplaza entre zonas o cuando el dispositivo cambia automáticamente de tecnología de acceso.

5. Velocidades máximas teóricas

Las tecnologías móviles cuentan con velocidades máximas teóricas asociadas a cada estándar. No obstante, dichas velocidades son referenciales y no constituyen una garantía de desempeño permanente, dado que la velocidad real percibida puede variar por los factores descritos en este documento.

6. Uso permitido del servicio

El servicio de Internet móvil de Gane Móvil S.A.S. se ofrece para uso personal o empresarial legítimo, conforme a las condiciones comerciales y regulatorias vigentes.

Gane Móvil S.A.S. podrá adoptar medidas preventivas o correctivas en caso de detectar usos indebidos, ilegales, fraudulentos o abusivos del servicio, incluyendo la suspensión o cancelación del mismo, conforme a la normatividad aplicable y a los términos del servicio.

7. Alcance territorial

Las condiciones descritas en este documento aplican para el servicio de Internet móvil prestado dentro del territorio de la República de Colombia, conforme a la cobertura disponible.

El uso del servicio fuera del territorio nacional podrá estar sujeto a condiciones y tarifas de roaming internacional, cuando aplique.

8. Seguridad del uso de Internet

El acceso a Internet implica riesgos inherentes de seguridad, tales como virus, software malicioso, phishing u otros. El usuario es responsable de adoptar medidas de seguridad adecuadas en su equipo terminal, incluyendo actualizaciones de software y herramientas de protección.

9. Glosario

- SIM / eSIM: Elemento de identificación del usuario que permite el acceso a la red móvil.
- 4G/LTE: Tecnología móvil de cuarta generación, según disponibilidad.
- 3G: Tecnología móvil de tercera generación.
- Velocidad efectiva: Velocidad real de navegación percibida por el usuario.