

	Términos y Condiciones OFERTA INTERNET COMERCIO	Fecha Publicación: 01/08/2023 Código Documento: V2023-08-0001
---	--	--

TÉRMINOS Y CONDICIONES

- Aplica para clientes Nuevos y Actuales que estén en las zonas con cobertura en tecnología Fibra Óptica.
- Vigencia: Del 1 al 31 de diciembre de 2023.

Características de los Planes Internet Comercio

Para los clientes comercio, aplica los siguientes planes de internet:

<i>Plan M</i>	<i>Plan L</i>
Equipo Router (1 Wifi)	Equipo Router (2 Wifi)
Velocidad de acceso hasta 100 megas	Velocidad de acceso hasta 200 megas
Reconexión gratis	Reconexión gratis
1 traslado gratis x año	2 traslados gratis x año
5 cambios de contraseña gratis	Cambio de contraseña gratis ilimitado
Latencia Media	Latencia Baja
Sin Simetría	Con Simetría
Sin IP Pública	Con IP Pública
\$119.900 mensual*	\$129.900 mensual*

*Más IVA, excepto para estratos 1, 2 y 3.

Condiciones Generales del Servicio de Internet Comercio

- Aplica para clientes Nuevos y Actuales que estén en las zonas con cobertura en tecnología Fibra Óptica.
- El cliente deberá cancelar un costo de conexión por \$195.000 (IVA Incluido), este valor será cobrado en el momento de la instalación. El valor está sujeto a cambios o modificaciones en la oferta.

- El cliente podrá aceptar contrato por prestación del servicio a un término de 12 meses, si el cliente retira su servicio antes de dicho tiempo, pagará el valor proporcional al tiempo que le quede faltando. Su contrato equivaldrá a la suma de \$300.000 (IVA incluido).
- Si el usuario acepta contrato por prestación del servicio, no tendrá cobro por concepto de costo de instalación.
- El Servicio de Internet en los planes M y L (Comercio), se entrega con velocidades de hasta 100 Megas y hasta 200 Megas dependiendo de la tecnología wifi (2.4 Ghz y 5 Ghz), cobertura wifi y la tecnología de los dispositivos conectados. Se garantiza las velocidades especificadas con los dispositivos cableados al router.
- Se instalará un Router Wifi o dispositivos adicionales, dependiendo de las dimensiones del Hogar.
- Si el cliente requiere estabilidad en el Internet, puede conectar sus equipos por cable UTP. (El cable no es suministrado por Velonet).
- La conexión Wifi tiene una cobertura de aproximadamente 8 mts sujeto a la infraestructura del hogar.
- Las velocidades de Internet solo están disponibles de acuerdo con la capacidad de la red en el sitio de instalación del servicio y previo estudio de capacidad técnica.
- La tarifa del servicio se paga de forma mensual de acuerdo con el plan adquirido por el cliente.
- El cliente nuevo que adquiera el servicio de internet solo podrá realizar cambio de plan, una vez realice el pago de su primera factura.
- El servicio se garantiza únicamente en la dirección del domicilio en que se instala.
- Las ofertas de planes M y L (Comercio) aplican para todas las modalidades de cambio de domicilio (traslado), con análisis previo de cobertura de tecnología.
- El usuario tiene derecho a solicitar el cambio de domicilio de los servicios instalados, es decir, el traslado de estos. La solicitud de traslados se debe realizar por el titular de los servicios a través de los diferentes canales de atención, y debe encontrarse al día en el pago de su factura. La solicitud debe realizarse por lo menos 15 días antes del cambio de domicilio. El traslado para el plan M y L tiene un costo de \$100.000 (IVA Incluido).
- El concepto de simetría es garantizado tanto en velocidad de subida, como de bajada, sólo en el plan L.
- La latencia entre 50 milisegundos a 100 milisegundos es el rango promedio para los usuarios que se conectan a servidores internacionales. Es posible que experimenten retrasos ocasionales según el servidor al que se conecten y la configuración de los dispositivos del cliente.
- La IP Pública para el Plan L (Comercio) es un servicio preferencial que identifica la conexión a internet del cliente, de manera dedicada.
- La reconexión del servicio tiene un costo de \$20.000 (IVA Incluido).
- El soporte técnico por manipulación del equipo es de \$50.000 (IVA Incluido).
- El concepto de reinstalación hasta por 2 meses sin el servicio es de \$60.000 (IVA Incluido).
- El concepto de reinstalación después de 2 meses sin el servicio es de \$100.000 (IVA Incluido).
- Instalación usuario antiguo sin servicio \$100.000 (IVA Incluido).
- El cambio de contraseña tiene un costo de \$4.000 (IVA Incluido).

- Ofertas sujetas a cobertura y a disponibilidad técnica.