

	<p>Términos y Condiciones OFERTA INTERNET PROMOCIÓN 4x6</p>	<p>Fecha Publicación: 01/01/2024</p> <p>Código Documento: V2024-01-0001</p>
---	--	---

TÉRMINOS Y CONDICIONES OFERTA SERVICIOS VELONET HOGAR

- Aplica para clientes Nuevos y Actuales que estén en las zonas con cobertura en tecnología Fibra Óptica.
- Vigencia: Del 1 de enero al 31 de diciembre de 2024.

Características de los Planes de Internet

Para los perfiles de cliente Gamers, Estudio (Teletrabajo) y Entretenimiento, aplica los siguientes planes de internet:

<i>Plan S</i>	<i>Plan M</i>	<i>Plan L</i>
Equipo Router	Equipo Router	Equipo Router
Velocidad de acceso hasta 100 megas	Velocidad de acceso hasta 300 megas	Velocidad de acceso hasta 500 megas
Reconexión con costo	Reconexión gratis	Reconexión gratis
Traslado con costo	1 traslado gratis	2 traslados gratis
Cambio de contraseña con costo	5 cambios de contraseña gratis	Cambio de contraseña gratis ilimitado
Latencia Alta	Latencia Media	Latencia Baja
Sin Simetría	Sin Simetría	Con Simetría
Paga 4 meses por adelantado por \$300.000 mensual* Y recibe 2 meses sin costo	Paga 4 meses por adelantado por \$360.000 mensual* Y recibe 2 meses sin costo	Paga 4 meses por adelantado por \$400.000 mensual* Y recibe 2 meses sin costo

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

Para el perfil de cliente Webcam (Streaming) aplica los siguientes planes de internet:

<i>Plan M</i>	<i>Plan L</i>
Equipo Router	Equipo Router
Velocidad de acceso hasta 300 megas	Velocidad de acceso hasta 500 megas
Reconexión gratis	Reconexión gratis
1 traslado gratis	2 traslados gratis
5 cambios de contraseña gratis	Cambio de contraseña gratis ilimitado
Latencia Media	Latencia Baja
Sin Simetría	Con Simetría
Sin IP Pública	Con IP Pública
Paga 4 meses por adelantado por \$480.000 mensual* Y recibe 2 meses sin costo	Paga 4 meses por adelantado por \$520.000 mensual* Y recibe 2 meses sin costo

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

Condiciones Generales del Servicio de Internet

- Aplica para clientes Nuevos y Actuales que estén en las zonas con cobertura en tecnología Fibra Óptica.
- El cliente pagará 4 meses de factura de acuerdo al plan que adquiera por un costo de: Plan S (\$300.000), Plan M (\$360.000), Plan L (\$440.000), este valor será cobrado en el momento de la instalación. El valor está sujeto a cambios o modificaciones en la oferta.
- En la oferta perfil Webcam (Streaming) el cliente pagará 4 meses de factura de acuerdo con el plan que adquiera por un costo de: Plan M (\$480.000), Plan L (\$520.000), este valor será cobrado en el momento de la instalación. El valor está sujeto a cambios o modificaciones en la oferta.
- **El servicio no tiene cobro de instalación.**
- El Servicio de Internet en los planes S, M y L, se entrega con velocidades de hasta 100 Megas, hasta 300 Megas y hasta 500 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 pagará de forma mensual a partir del 7° mes de acuerdo con el plan adquirido por el cliente. Plan S (\$75.000), Plan M (\$89.900), Plan L (\$99.900).
- En los planes M ó L perfil Webcam la tarifa del servicio se pagará de forma mensual a partir del 7° mes de acuerdo con el plan adquirido por el cliente, Plan M (\$119.900), Plan L (\$129.900).
- 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 S, M y L 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. Una vez, aplicados los servicios de traslado gratis, tendrá 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 perfil Webcam (Streaming), es un servicio preferencial que identifica la conexión a internet del cliente, de manera dedicada.
- Si el cliente desea retirar algún servicio de su paquete, el servicio de internet quedará a tarifa plena.
- Si el suscriptor desea ceder este contrato a otra persona, debe presentar una solicitud por escrito a través de nuestros medios de atención, acompañada de la aceptación por escrito y autenticado de la persona a la que se hará la cesión. Dentro de 15 días hábiles siguientes analizaremos la solicitud y daremos respuesta.
- El suscriptor puede cambiar de domicilio y continuar con el servicio en otro lugar, siempre que sea técnicamente posible por VELONET en sus zonas de cobertura. Si no es viable, el traslado del servicio, usted puede ceder el servicio o terminar su contrato pagando el valor de la cláusula de permanencia, si está vigente.
- En caso de pérdida o robo, destrucción total o parcial de los equipos por dolo o responsabilidad del suscriptor, éste se obliga a pagar a VELONET el valor de reposición del Equipo.
- 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 \$80.000 (IVA Incluido).
- El cambio de contraseña tiene un costo de \$4.000 (IVA Incluido).
- El costo por equipo no devuelto es de \$250.000 (IVA Incluido).
- El costo por pérdida o daño de la Cámara es de \$80.000 (IVA Incluido).
- El costo por reposición de SIM Card es de \$3.000 (IVA Incluido)

- El costo por pérdida o daño de la antena TDT es de \$30.000 (IVA Incluido).
- Ofertas sujetas a cobertura y a disponibilidad técnica.