

	<p>Términos y Condiciones OFERTA VELOPROMO INTERNET</p>	<p>Fecha Publicación: 01/05/2024</p> <p>Código Documento: V2024-05-0001</p>
---	--	---

TÉRMINOS Y CONDICIONES OFERTA VELOPROMO INTERNET

- Aplica para clientes Nuevos y Actuales que estén en las zonas con cobertura en tecnología Fibra Óptica.
- Vigencia: Del 1 de octubre hasta el 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
\$75.000 mensual *	\$89.900 mensual *	\$99.900 mensual*

*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 que adquieran el servicio de internet, con permanencia de 12 meses.
- Los meses con cobro de factura al 50% corresponden al 4º y 8º mes para el servicio de internet.
- El mes gratis para el servicio de internet corresponde al mes 12º.
- La tarifa de conexión tiene un cobro único de \$80.000 (IVA Incluido) pagaderos en la primera factura. Contrato por 12 meses. El valor está sujeto a cambios o modificaciones en la oferta.
- El cobro por retiro anticipado tiene un costo de \$300.000 (IVA Incluido). En caso tal que desista del servicio pagará proporcional según los meses que falten para cumplir el año de vigencia.

Servicio	Valor de Instalación	Permanencia Mínima	Costo de Conexión	Saldo Costo de Conexión	Valor (por mes) a pagar por terminación anticipada
PLAN PROMO INTERNET	\$ 300.000	12	\$ 80.000	\$ 220.000	\$ 18.333

- 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 wi-fi 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 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.
- 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.