

	<p align="center"><b>Términos y Condiciones</b>  <b>OFERTA INTERNET PYMES</b>  <b>+ CÁMARA</b></p>	<p align="center"><b>Fecha Publicación:</b>  <b>01/01/2025</b></p> <p align="center"><b>Código Documento:</b>  <b>V2025-01-0015</b></p>
---	--	---

## TÉRMINOS Y CONDICIONES OFERTA SERVICIOS VELONET PYMES

- 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 2025.

### Características de los Planes de Internet Pymes + Velonet Cámara

Para el perfil Pymes:

<b>Plan XL Pymes</b>
Equipo Router
Reconexión gratis
2 traslados gratis
Cambio de contraseña gratis ilimitado
Latencia Baja
Con Simetría

<b>Cámara</b>
Grabación por 72 horas.
Autogestión mediante APP.
Fácil de instalar y soporte.
Almacenamiento en la nube.
Descarga de grabaciones.
Chat con familiares.

**Tarifa:**

<b>Plan XL Pack_(IP) hasta 800MB + Cámara 72 H</b>	<b>Plan XL Mega_(IP) hasta 550MB + Cámara 72 H</b>	<b>Plan XL Full_(IP) hasta 450MB + Cámara 72 H</b>	<b>Plan XL Básico_(IP) hasta 350MB + Cámara 72 H</b>
\$199.900 <b>Mensual*</b>	\$159.900 <b>Mensual*</b>	\$129.900 <b>Mensual*</b>	\$109.900 <b>Mensual*</b>

\*Incluye valor IVA.

### Condiciones Generales del Servicio de Internet

- Aplica para clientes Nuevos y Actuales que estén en las zonas con cobertura en tecnología Fibra Óptica.
- **La IP Pública para el Plan XL (Comercio) es un servicio preferencial que identifica la conexión a internet del cliente, de manera dedicada.**

- El cliente deberá cancelar un costo de conexión por \$250.000 (IVA Incluido), este valor será cobrado en el momento de la instalación. El valor está sujeto a cambios o modificaciones en la oferta.
- La otra opción para adquirir el servicio es, aceptar un contrato por instalación del servicio el cual se adquiere de la siguiente manera: paga \$60.000 (IVA Incluido) por costo de conexión del servicio y tendrá un contrato por 12 meses, después de este tiempo seguirá disfrutando del servicio por el tiempo que el cliente lo decida. En caso tal que desista del servicio pagará el proporcional del tiempo que le quede faltando.

Servicio	Valor de Instalación	Permanencia Mínima	Costo de Conexión	Saldo Costo de Conexión	Valor (por mes) a pagar por terminación anticipada
<b>PLAN PYMES</b>	\$ 500.000	12	\$ 60.000	\$ 440.000	\$ 36.700

- El Servicio de Internet en los planes descritos, con velocidades de hasta 800 Megas, dependiendo de la tecnología wifi (2.4 Ghz y 5 Ghz), cobertura wifi y la tecnología de los dispositivos conectados, se garantiza 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 internet aplican para cambio de domicilio (traslado), con análisis previo de cobertura de tecnología.
- El suscriptor puede cambiar de domicilio y continuar con el servicio en otro lugar, siempre y cuando 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.
- La solicitud de traslado 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).
- 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.
- 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.

### **Condiciones Generales del Servicio Velonet Cámaras App**

- La tarifa mensual del servicio Internet Pymes - Velonet Cámaras puede variar de acuerdo con las políticas internas manejadas por Velonet.
- Internet Pymes / Velonet Cámaras sólo se puede activarse en el plan XL.
- Con Internet Pymes / Velonet Cámaras puedes tener acceso con usuario y contraseña a tu App. Descargarla es muy fácil desde Play Store y App Store.
- Con Internet Pymes - Velonet Cámaras puedes solicitar acceso a máximo dos personas donde puedan visualizar y usar las funcionalidades de la cámara.
- Con Internet Pymes / Velonet Cámaras puedes:
  - Auto gestionarse por medio de la App.
  - Fácil de Instalar y Soporte.
  - Almacenamiento en la Nube.
  - Descarga de grabaciones
  - Chat con Familiares.
  - Control de Pánico.

**Nota:** el control de pánico te permite enviar una alerta al chat de la aplicación allí permite escribirles a las personas que tengan acceso a la App de algún siniestro o caso fortuito; este botón no se conecta a la Policía Nacional.

- Con Internet Pymes / Velonet Cámaras puede filtrar por fecha, hora y realizar la descargar que requiera, el contenido quedará en tú dispositivo sea Smartphone o Computador.

- Internet Pymes / Velonet Cámaras es un dispositivo inalámbrico, es importante que se encuentre cerca de la ONT (Módem) para que tenga estabilidad en el servicio.
- En caso de que suceda suspensión por falta de pago, desconexión del servicio o fallas en el Internet la cámara no funcionará por lo cual no realizará el proceso de grabación.
- El proceso de grabación está disponible por 72 horas es decir que se ira eliminando la grabación más antigua, para que permita seguir realizando el proceso de grabación.

### **Condiciones Generales del Servicio Velonet Cámaras Web**

- Internet Pymes / Velonet Cámaras no solo tiene funcionalidad a través de App también puedes tener acceso en PC por medio del siguiente link: <https://app.fullcam.me/#/> ingresando con tu usuario y contraseña.
- Visualizar las cámaras en listado.
- Buscar las cámaras por nombre.
- Buscar las cámaras por ubicación (mapa) Visualizar la distancia de las cámaras por mapa.
- Marca de agua de la empresa Marketplace.
- Notificación de desconexión de cámaras.
- Guardar video de las cámaras tanto en la aplicación como el sistema operativo.
- Compartir videos en redes sociales, bloquear videos, eliminar videos.
- Grabación en nube.
- Búsqueda de grabación de manera práctica.