

	<p>Términos y Condiciones OFERTA INTERNET + TELEMEDICINA</p>	<p>Fecha Publicación: 01/01/2025</p> <p>Código Documento: V2025-01-0001</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 noviembre al 31 de diciembre de 2025.

Características de los Planes de Internet + Telemedicina

<i>Plan XL</i>	<i>Plan L</i>	<i>Plan M</i>	<i>Plan S</i>
Equipo Router	Equipo Router	Equipo Router	Equipo Router
Velocidad de acceso hasta 800 megas	Velocidad de acceso hasta 500 megas	Velocidad de acceso hasta 300 megas	Velocidad de acceso hasta 100 megas
Reconexión gratis	Reconexión gratis	Reconexión gratis	Reconexión con costo
2 traslados gratis	2 traslados gratis	1 traslado gratis	Traslado con costo
Cambio de contraseña gratis ilimitado	Cambio de contraseña gratis ilimitado	5 cambios de contraseña gratis	Cambio de contraseña con costo
Latencia Baja	Latencia Baja	Latencia Media	Latencia Alta
Con Simetría	Con Simetría	Sin Simetría	Sin Simetría

<i>Telemedicina</i>
<p>1 titular y su grupo familiar en primer grado de consanguinidad</p> <p>1 mascota (perro o gato)</p>

Tarifa:

Plan XL + Telemedicina **	Plan L + Telemedicina **	Plan M + Telemedicina **	Plan S + Telemedicina **
\$99.900 Mensual*	\$80.000 Mensual*	\$70.000 Mensual*	\$60.000 Mensual*

*Más IVA, excepto para estratos 1, 2 y 3 en el servicio de Internet.

**Si incluye valor de IVA para el servicio de Telemedicina.

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 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
PLAN HOGAR	\$ 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 Telemedicina

- Incluye un (1) Titular. Persona mayor de edad que toma el servicio. Y sus beneficiarios: grupo familiar en primer grado de consanguinidad.

- Se prestará el servicio a nivel nacional tanto para el titular como para su grupo familiar.
- No es requisito que su grupo familiar viva en el mismo domicilio del titular.
- El titular no podrá cambiar sus beneficiarios registrados en un tiempo menor a 6 meses.
- Incluye una (1) mascota perro o gato.
- El servicio de Telemedicina, deberá estar empaquetado con el servicio de internet. No se comercializa de forma individual.
- Aplica condicionado del servicio, que se podrá visualizar en velonet.co

Línea Exclusiva Asistencias VELONET

(601) 6532421

Orientación Médica Telefónica

Diagnóstico básico, orientando sobre las conductas que debe asumir y alertando sobre los signos de alarma de acuerdo con los protocolos médicos de manejo, No. de eventos: Ilimitado.

Cobertura: Ilimitada.

Se maneja asesoría básica en caso de:

- Gripe
- Fiebre
- Dolor de Cabeza
- Congestión Nasal
- Dolor de Garganta
- Nauseas o Vomito
- Otros síntomas de carácter general y triage básico

Orientación telefónica Veterinaria

Enfermedad simple en mascotas No. de eventos: Ilimitado. Cobertura: Ilimitada.

Se maneja asesoría básica en caso de:

- Tos, Gripe, Congestión.
- Inconvenientes de movilidad.
- Respiración lenta.
- Problemas en la piel.
- Nauseas o Vomito.
- Ojos irritados.
- Otros síntomas de carácter general y triage básico