

	Términos y Condiciones OFERTA INTERNET INDIVIDUAL PYMES	Fecha Publicación: 01/01/2025 Código Documento: V2025-01-0015
---	--	--

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 Pymes

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

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

<i>Plan XL Pack_(IP)</i> <i>hasta 800MB</i>	<i>Plan XL Mega_(IP)</i> <i>hasta 550MB</i>	<i>Plan XL Full_(IP)</i> <i>hasta 450MB</i>	<i>Plan XL Básico_(IP)</i> <i>hasta 350MB</i>
\$169.900 Mensual*	\$129.900 Mensual*	\$99.900 Mensual*	\$79.900 Mensual*

*IVA Incluido.

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
PLAN PYMES	\$ 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.