

	Términos y Condiciones OFERTA INTERNET TRIO	Fecha Publicación: 01/01/2026
--	--	--

TÉRMINOS Y CONDICIONES OFERTA INTERNET TRIO 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 2026.

Características de los Planes de Internet:

<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

Características Otros Servicios:

<i>DGO FLEX</i>
Hasta 13 canales. Series, películas y documentales. Organizado por categorías. + 800 títulos On Demand. Mi Lista.

<i>DGO Básico</i>
Hasta 50 canales. Series, películas y documentales. Organizado por categorías. + 10.000 títulos On Demand. Mi Lista.

<i>DGO Full</i>
Hasta 89 canales Series, películas y documentales. Organizado por categorías. + 10.000 títulos On Demand. Mi Lista.

<i>Movilidad</i>
Pack Básico. 16 Gigas. Minutos y SMS ilimitados a todo destino nacional. *Chat de WhatsApp y Chat de Facebook, msn solo en texto no consume de tus datos. Vigencia hasta 30 días.

	Términos y Condiciones OFERTA INTERNET TRIO	Fecha Publicación: 01/01/2026
--	--	--

Cámara
Grabación por 24 horas. Autogestión mediante APP. Fácil de instalar y soporte. Almacenamiento en la nube. Descarga de grabaciones. Chat con familiares.

Tarifa TRIO:

Plan XL + DGO Flex + Movilidad ó Cámara **	Plan L + DGO Flex + Movilidad ó Cámara **	Plan M + DGO Flex + Movilidad ó Cámara **
\$135.800 Mensual*	\$125.800 Mensual*	\$115.800 Mensual*

Plan XL + DGO Básico + Movilidad ó Cámara **	Plan L + DGO Básico + Movilidad ó Cámara **	Plan M + DGO Básico + Movilidad ó Cámara **
\$165.700 Mensual*	\$137.700 Mensual*	\$129.800 Mensual*

Plan XL + DGO Full + Movilidad ó Cámara **	Plan L + DGO Full + Movilidad ó Cámara **	Plan M + DGO Full + Movilidad ó Cámara **
\$188.100 Mensual*	\$160.100 Mensual*	\$152.200 Mensual*

*Aplica para estratos 1, 2 y 3 en el servicio de Internet.

**Si incluye valor de IVA para el servicio de DGO, Movilidad y Cámara.

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 \$135.000 (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.

	Términos y Condiciones OFERTA INTERNET TRIO	Fecha Publicación: 01/01/2026
--	--	--

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	\$ 135.000	\$ 365.000	\$ 30.417

- El Servicio de Internet en los planes descritos, con velocidades de hasta 1000 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).
- 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.
- 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 por costo de conexión, 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).
- 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), si se realiza de manera remota.
- El soporte técnico por manipulación del equipo es de \$50.000 (IVA Incluido).
- El costo de reinstalación 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).

	Términos y Condiciones OFERTA INTERNET TRIO	Fecha Publicación: 01/01/2026
--	--	--

- El costo por pérdida o daño de la Cámara es de \$80.000 (IVA Incluido).
- El costo por reposición de SIM Card es de \$4.000 (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 DGO

- La tarifa mensual del servicio DGO puede variar de acuerdo a las políticas internas manejadas por DIRECTV.
- Con DGO puedes tener 5 correos electrónicos logueados en diferentes dispositivos.
- Con DGO puedes tener dos accesos en simultáneo, es decir podrás vincular tu cuenta en dos dispositivos al mismo tiempo; sea en televisores, computadores, celulares y tablets.

Condiciones Generales del Servicio de Movilidad

https://velonet.co/telefonía_movil

Condiciones Generales del Servicio Velonet Cámaras App

- La tarifa mensual del servicio Velonet Cámaras puede variar de acuerdo con las políticas internas manejadas por Velonet.
- Con Internet Hogar / Velonet Cámaras puedes tener acceso con usuario y contraseña a tu App. Descargarla es muy fácil desde Play Store y App Store.
- Puedes solicitar acceso a máximo dos personas, donde puedan visualizar y usar las funcionalidades de la cámara.
- Con 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 Velonet Cámaras puede filtrar por fecha, hora y realizar la descargar que requieras, el contenido quedará en tú dispositivo sea Smartphone o Computador.
- Velonet Cámara es un dispositivo inalámbrico, es importante que se encuentre cerca de la ONT (Módem) para que tenga estabilidad en el servicio.

	Términos y Condiciones OFERTA INTERNET TRIO	Fecha Publicación: 01/01/2026
--	--	--

- 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 realizara el proceso de grabación.
- El proceso de grabación está disponible de acuerdo con el plan que hayas adquirido, es decir, que la grabación se reiniciará cada 24 horas.

Condiciones Generales del Servicio Velonet Cámaras Web

- Velonet Cámara 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.