



CONTRATO DE SERVICIOS DE TIC (TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y LA COMUNICACIÓN)

SST-U-45
Versión: 1.0
Elaborado 23/02/2025

N. 000196

INFORMACIÓN DEL SUSCRIPTOR

NOMBRE / RAZÓN SOCIAL:

.

TIPO DE IDENTIFICACIÓN:

☒ CC

IDENTIFICACIÓN:

.

CORREO ELECTRÓNICO:

.

TELÉFONO DE CONTACTO:

.

TELÉFONO MÓVIL:

.

DIRECCIÓN SERVICIO:

.

ESTRATO:

☒ 1

DEPARTAMENTO:

.

MUNICIPIO:

.

MEDIOS DE COMUNICACIÓN AUTORIZADOS

Celular

.

DETALLE DEL SERVICIO SOLICITADO

PLAN ELEGIDO:

☒ PLAN PYME JARDÍN BOTANICO - 1000 MBPS - \$900.000

VELOPROMO

SI

SERVICIOS ADICIONALES:

N.A.

TECNOLOGÍA:

N.A.

Nombre del Vendedor

.

Los servicios adicionales son ofrecidos a través de nuestros aliados: DIRECTV, Suma Móvil y Latam Telematics LLC.

TARIFA DE LOS SERVICIOS

VALOR TOTAL IVA INCLUIDO:

N.A.

VALOR INSTALACIÓN:

☒ \$ 0

CONTRATO POR INSTALACIÓN:

ACEPTO CONTRATO POR INSTALACIÓN:

NO

VALOR TOTAL DEL CARGO POR CONEXIÓN:

N.A.

SUMA QUE LE FUE DESCONTADA O DIFERIDA DEL VALOR

TOTAL DEL CARGO POR CONEXIÓN:

N.A.

FECHA DE INICIO DEL CONTRATO:

2025-07-10

FECHA DE FINALIZACIÓN DEL CONTRATO:

2025-07-10

OBSERVACIONES

..

En atención al descuento otorgado sobre el valor del cargo por conexión, o a la opción de diferir su pago, se incorpora el presente contrato de instalación. En la factura encontrará el valor correspondiente a pagar en caso de que decida terminar el contrato de forma anticipada.

VALOR A PAGAR SI TERMINA EL CONTRATO ANTICIPADAMENTE SEGÚN EL MES:

MES 1

N.A.

MES 2

N.A.

MES 3

N.A.

MES 4

N.A.

MES 5

N.A.

MES 6

N.A.

MES 7

N.A.

MES 8

N.A.

MES 9

N.A.

MES 10

N.A.

MES 11

N.A.

MES 12

N.A.

CANTIDAD DE EQUIPOS

Acepto que el (los) equipos suministrados como router, super wifi, antena o POE son propiedad de Velonet SAS y la no entrega de los mismos tendrá un cobro que será asumido por el titular del servicio.

EQUIPOS

Velonet SAS entregará en comodato los equipos necesarios para brindar el servicio solicitado en el domicilio indicado en el formulario. Con respecto a estos equipos, el suscriptor se obliga a:

- 1) Mantener en perfecto estado de uso y conservación los equipos suministrados y deberá devolverlos en el mismo estado de entrega, salvo por las afectaciones del uso normal del bien, al momento de la cancelación del servicio, sin importar la causal. En caso de no devolver el equipo dejado en comodato, Velonet S.A.S está en el derecho de ejercer acciones legales por cobro jurídico del equipo.
- 2) Los equipos deberán ubicarse en un lugar fresco y ventilado, sin exposición directa al sol, al agua o a la humedad.
- 3) El equipo en comodato será utilizado por el suscriptor únicamente para los servicios brindados por Velonet S.A.S, obligándose a no darle un uso distinto, ni moverlo a un domicilio diferente al de la instalación.
- 4) En caso de pérdida, robo, destrucción total o parcial de los equipos por dolo o culpa del suscriptor, éste se obliga a pagar a Velonet S.A.S el valor de reposición del equipo.
- 5) El suscriptor deberá atender la cita programada, que se le hace a través del técnico, en el lugar de instalación para la devolución del equipo. También puede entregarlo en la oficina principal de Velonet S.A.S, ubicada en la calle 72 N.º 44-105, piso 6, del Centro Comercial Gardel Plaza, en un plazo máximo de 15 días hábiles. Si usted no atiende la cita, ni realiza la devolución, se cobrará el valor comercial de los equipos.

ARRENDAMIENTO EQUIPOS

Para mejorar la experiencia en su servicio, Velonet ha dispuesto los siguientes equipos adicionales, los cuales serán entregados en calidad de arrendamiento. Recuerde que los equipos deben ser devueltos en perfectas condiciones al finalizar el contrato. Relación de equipos entregados:

CANTIDAD	DESCRIPCIÓN	VALOR MENSUAL
.	.	N.A.
CANTIDAD	DESCRIPCIÓN	VALOR MENSUAL
.	.	N.A.
CANTIDAD	DESCRIPCIÓN	VALOR MENSUAL
.	.	N.A.

CANALES DE ATENCIÓN Y PQR

Nuestros canales de atención son: los centros de experiencia (local físico), página web, redes sociales, WhatsApp y línea telefónica. Consulte nuestra página web: [Velonet.co](https://velonet.co) para conocer o acceder a estos canales. Puede presentar cualquier queja, petición/reclamo o recurso a través de los medios anteriores y le daremos respuesta en máximo 15 días hábiles. En caso de no estar de acuerdo con nuestra respuesta sobre su queja, petición/reclamo, usted puede insistir con su solicitud ante nosotros, dentro de los 10 días hábiles siguientes a la respuesta, y pedir que, si no llegamos a una solución satisfactoria para usted, enviemos su reclamo directamente a la SIC (Superintendencia de Industria y Comercio) quien resolverá de manera definitiva su solicitud. Esto se llama recurso de reposición y en subsidio apelación.

OTROS

El suscriptor es el único responsable por el contenido y la información que se curse a través de la red y el uso que se le dé a los servicios y equipos. En caso de interrupción en el servicio no se responde por lucro cesante, daños indirectos, incidentales o consecuenciales.

AVISO DE PRIVACIDAD-DATOS PERSONALES

Con la firma del formulario El CLIENTE autoriza a VELONET S.A.S, para recolectar, almacenar, conservar, usar, suprimir, actualizar, comparar, circular a terceros y en general tratar sus datos personales incluyendo datos de orden demográfico, económico, biométrico, de servicios, comercial y de localización Los datos serán tratados de conformidad con las Políticas para el Tratamiento de Datos Personales que se encuentran a disposición de los interesados y/o titulares de los datos en la página web <https://velonet.co>. El titular de los datos tiene derecho de conocer, actualizar, rectificar, suprimir los datos, y revocar la autorización salvo las excepciones legales. Los datos biométricos son datos sensibles y el titular no está obligado a autorizar su tratamiento, estos serán usados para verificación de identidad y suscripción de contratos. El titular podrá contactarse al correo internet@velonet.co con el fin de realizar solicitudes respecto de sus datos personales y de la política de tratamiento de los mismos. Los datos serán utilizados para obtención y suministro de información relativa al cumplimiento de sus obligaciones y el cálculo de riesgo económico o crediticio, la prevención y control de fraudes, y para beneficio propio o de terceros con los que VELONET S.A.S haya celebrado convenio para envío y recepción de cualquier tipo de información, con fines comerciales o publicitarios en Colombia o en el exterior.

También serán utilizados en caso de reporte de información ante entidades crediticias que administran datos en caso de mora e incumplimiento de sus obligaciones y para compartir con proveedores de servicios de telecomunicaciones en prevención fraude, para elaborar bases de datos comerciales y/o publicitarios, distintos a los directamente relacionados con los fines para los cuales fueron entregados, para recibir mensajes correspondientes a servicios de Telecomunicaciones, siempre que estos no generen costo adicional, así mismo serán conservados por VELONET S.A.S con especial cuidado. También, específicamente, autoriza el reporte de información a bases de datos y uso de los datos personales para los fines indicados anteriormente y en la política y las condiciones señaladas en el texto del contrato adjunto. Con la firma del presente documento acepta expresamente la política de tratamiento de datos personales y autoriza:

1. Consultar, en cualquier tiempo, en las centrales de riesgo toda la información relevante para conocer mi desempeño como deudor, mi capacidad de pago o para valorar el riesgo futuro de concederme la prestación de un servicio.
2. El reporte a las centrales de información de riesgo, tanto sobre el cumplimiento oportuno como sobre el incumplimiento, si lo hubiera, de las obligaciones crediticias, o de los deberes legales del contenido patrimonial, de tal forma que estas presenten una información veraz, pertinente, completa, actualizada y exacta de mi desempeño como deudor después de haber cruzado y procesado diversos datos útiles para obtener una información significativa.
3. Así mismo, en el evento en que no cancele el pago pendiente de su obligación a tiempo, autoriza para ser notificado por cualquier medio (personalmente, correo certificado, mensaje de texto o correo electrónico indicados en el formulario) de acuerdo con lo establecido en el artículo 12 de la Ley 1266 de 2008, sobre esta circunstancia y la posibilidad de ser reportado en centrales de riesgo. A partir de dicha notificación tendrá 20 días calendario para demostrar o efectuar el pago de la obligación, así como controvertir aspectos tales como el monto de la obligación o cuota y la fecha de exigibilidad. Pasados los veinte (20) días sin que presente objeciones reportaremos el incumplimiento del pago el cual se verá reflejado negativamente en su Historial Crediticio. Al titular de los datos personales le asiste el derecho de conocer, actualizar y rectificar sus datos personales; podrá solicitar copia de esta autorización; ser informado sobre el uso que se le da a los datos personales; presentar quejas ante la Superintendencia de Industria y Comercio por infracciones a lo dispuesto en la ley de habeas data; revocar y/o solicitar la suspensión del dato cuando en el tratamiento no se respeten los principios, derechos y garantías; acceder de forma gratuita a los datos que sean objetos de tratamiento. Los datos biométricos por tratarse de datos sensibles serán facultativos del titular.

PAGO Y FACTURACIÓN

El pago debe realizarse de manera oportuna por El SUSCRIPTOR antes de la fecha de corte según corresponda su ciclo de facturación, para evitar cobros adicionales por mora, la suspensión del servicio por parte de VELONET S.A.S o la finalización del contrato. Se reitera que no es un servicio de Internet de recarga, por horas o por días, sino un servicio de Internet fijo que se paga por parte de EL SUSCRIPTOR de manera mensual hasta el día que el contrato finalice. La factura le debe llegar como mínimo 5 días hábiles antes de la fecha de pago. Si no llega, puede solicitarla a través de nuestros Medios de Atención y debe pagarla oportunamente en los términos indicados. Parágrafo: las tarifas se actualizarán cada año hasta el Índice de Precios al Consumidor del respectivo año o por encima de este, en cuyo caso, el CLIENTE podrá dar por terminado el contrato dentro de los 30 días siguientes.

MEDIOS DE PAGO

El pago de los servicios deberá realizarse a través de los siguientes convenios físicos: Efecty convenio 112426, Gana convenio 384, o a través de los siguientes medios de pago electrónico: PSE o Wompi , convenio VELONET SAS.

OBLIGACIONES GENERALES

DEL SUSCRIPTOR: A) pagar oportunamente los servicios prestados, incluyendo los intereses de mora cuando haya incumplimiento. B) suministrar informacion veraz. C) hacer uso adecuado de los equipos y los servicios. D) no divulgar ni acceder a pornografía infantil. E) Avisar a las autoridades cualquier evento de robo o hurto de elementos de la red. F) No cometer o ser partícipe de actividades de fraude. G) hacer uso adecuado de su derecho a presentar PQR. H) actuar de buena fe. Ante el incumplimiento de estas obligaciones VELONET SAS podrá dar por terminado el contrato.

DEL OPERADOR: A) garantizar la continuidad y calidad de los servicios indicados. B) suministrar información al cliente de manera clara, oportuna, cierta y suficiente. C) atender los PQR del cliente de manera oportuna.

PORNOGRAFÍA INFANTIL

Los artículos 4 y 5 del Decreto 1524 de 2012, los proveedores servidores, administradores y usuarios de redes globales de información no podrán alojar en su propio sitio: a). imágenes, textos o archivos que impliquen directa o indirectamente actividades sexuales con menores de edad, b). material pornográfico, cuando existan indicios que las personas fotografiadas o filmadas son menores de edad, c). vínculos sobre sitios telemáticos que contengan o distribuyan material pornográfico relativo a menores de edad. Deberá: a. Denunciar ante las autoridades competentes cualquier acto criminal contra menores de edad que tenga conocimiento. b. Combatir con todos los medios técnicos a su alcance la difusión de material pornográfico asociado a menores. c. Abstenerse de usar las redes globales de información para la divulgación de material ilegal con menores de edad. d. Establecer mecanismos técnicos de bloqueo por medio de los cuales los usuarios puedan proteger a sí mismos o a sus hijos de material ilegal, ofensivo o indeseable en relación con menores de edad. El incumplimiento de estas prohibiciones acarreará las sanciones administrativas y penales contempladas en las normas señaladas.

SUSPENSIÓN DEL SERVICIO

En caso de mora en el pago de los servicios contratados, VELONET S.A.S podrá suspender los servicios hasta que se realice el pago. Una vez al día con las obligaciones, VELONET S.A.S tendrá tres (3) días hábiles para realizar la reconexión.

COBRO DE RECONEXIÓN

En caso de suspensión del servicio por mora en el pago y si el plan contratado no incluye la reconexión sin costo, se cobrará un valor por reconexión que corresponderá a los costos asociados a la operación.

TERMINACIÓN

El contrato podrá terminarse: 1) en cualquier momento de mutuo acuerdo entre las partes. 2) de manera unilateral por incumplimiento de cualquiera de las obligaciones de la otra parte. La terminación no exime al SUSCRIPTOR de la cancelación de obligaciones causadas.

CAMBIO DE DOMICILIO Y CESIÓN

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. Usted puede cambiar de domicilio y continuar con el servicio siempre que sea técnicamente posible y VELONET tenga cobertura. Si no es viable el traslado del servicio, usted puede ceder el servicio o terminar pagando el valor de instalación restante si está vigente el contrato.

COSTO POR TRASLADO

En caso de solicitud de traslado del servicio a una nueva dirección, se cobrará un valor por traslado que corresponderá a los costos asociados a la operación, siempre y cuando el servicio sea técnicamente viable y haya cobertura por parte de VELONET.

DOCUMENTO ANEXO

La orden de servicio se considera parte integral del contrato, por lo tanto, sus condiciones, términos y registros asociados tendrán plena validez contractual entre las partes.

PARTES

El firmante, a partir de la aceptación por parte de Velonet S.A.S., se denominará suscriptor o cliente. Los terceros a los que el cliente otorgue acceso a los servicios se denominarán usuarios o terceros, y Velonet S.A.S. se denominará Velonet S.A.S. u operador.

FIRMA REPRESENTANTE LEGAL VELONET SAS



MAURO DANTE MAGRINI

C.E. 494755

Representante Legal

FIRMA SUBSCRIPTOR

NOMBRE

CC

Debes mostrar tu rostro claro y documento de identidad legible.

VELONET S.A.S NIT 900.776.915-4 Servicio de internet www.velonet.co