

## TÉRMINOS Y CONDICIONES EXTENSOR WIFI

### CONDICIONES GENERALES

- Oferta valida desde el 1 de enero del 2022 para FTTH y desde el 3 de abril de 30M y 50M megas para FTTC del 2022, hasta agotar existencias
- El servicio es un router WIFI doble banda de marca y referencia TP-link ARCHER C5, que se conecta mediante un cable de red a la ONT/CPE que presta el servicio de internet y permite extender la señal wifi a zonas donde la percepción de cobertura y velocidad no es la esperada.
- La velocidad máxima WI-FI soportada por la referencia TP-link ARCHER C5 depende de la velocidad contratada por el cliente. La referencia Archer C5 podrá soportar una velocidad hasta de 300 megas.
- Cuando el usuario acceda a Internet vía WiFi, podrá percibir un ancho de banda o velocidad inferior a la contratada, debido a que este tipo de comunicaciones son de naturaleza inalámbrica, se transmiten por el espectro electromagnético (el aire) y su desempeño en velocidad y cobertura se ve afectado por múltiples condiciones que están por fuera del control de ETB. Estas condiciones, entre otras, son las siguientes:

➤ Condiciones físicas:

Aspectos físicos propios de la propagación de ondas por el espectro electromagnético como la refracción, la difracción, el ruido de canales y comunicaciones adyacentes. Estos aspectos hacen que las comunicaciones de tipo inalámbrico vean comprometido su desempeño en cobertura, velocidad y calidad de la comunicación.

➤ Condiciones de protocolo:

El WIFI las comunicaciones son del tipo Half-duplex (se transmite y se recibe información por el mismo canal). Con esto, las estaciones o dispositivos que acceden al medio y son atendidos por el EXTENSOR WIFI deben esperar a que este termine la comunicación que ya tiene establecida para iniciar la siguiente, haciendo que se perciba una disminución en la velocidad del acceso. Con lo anterior, cuantos más dispositivos estén conectados simultáneamente, más compleja se hará esta sincronización y más “lentas” esas comunicaciones.

➤ Condiciones tecnológicas de los dispositivos:

Cada dispositivo (teléfono móvil, Tablet, TV, laptop) tienen en su diseño y configuración de hardware diferentes características que le permiten establecer comunicaciones de mejor calidad y estabilidad con el dispositivo que le da acceso, en este caso la referencia TP-link ARCHER C5. Con lo anterior, la percepción de velocidad también dependerá de esas características de cada equipo (protocolos soportados, MSC Index, arreglo de antenas, esquemas de modulación y demodulación, funcionalidades de aprovechamiento de

rebotes de señal, etc.), lo cual va ligado directamente con el modelo o fecha en el cual fue adquirido el dispositivo, su estado de obsolescencia y por tanto su precio.

➤ Condiciones del lugar:

Paredes, muros, puertas, vidrios, disposición estructural del lugar, ocasionan que las ondas WiFi no se puedan propagar de la manera que requieren haciendo que la comunicación entre la referencia TP-link ARCHER C5 y los dispositivos que atienda no sea fluida y que esto se evidencie en una disminución de la velocidad del acceso y la calidad de la comunicación.

➤ Para más información y recomendaciones para la optimización del acceso a internet vía WiFi o cableado visita: <https://etb.com/mejorainternet/>

- Aplica solamente para clientes que contraten o tengan contratado el servicio de internet fijo de ETB en la tecnología fibra óptica y FTTC (fiber to the cabinet) para 30 y 50 megas en la ciudad de Bogotá.
- El equipo de referencia TP-link ARCHER C5 es entregado al cliente por ETB en calidad de comodato, por lo que el equipo es de propiedad de ETB y el cliente debe restituirlo a ETB en buen estado al finalizar el contrato. En caso de pérdida, robo, daño por mal uso o no devolución del equipo por parte del cliente, ETB realizará el cobro del equipo (precio total \$268.700), de manera proporcional al tiempo de instalación, así:

Antigüedad de Instalación	Cobro
De 0 a 1 Año	\$ 268.600
De 1 a 2 Años	\$ 214.880
De 2 a 3 Años	\$ 161.160
De 3 a 4 Años	\$ 107.440
De 4 a 5 Años	\$ 53.720

- De ser necesario se realizará visita para soporte técnico en el sitio donde el cliente tenga ubicado el equipo de referencia TP-link ARCHER C5 para verificar daño o pérdida.
- ETB prestara el servicio de instalación y soporte técnico sin costo adicional.
- EXTENSOR WIFI aplica para clientes de los segmentos Hogares y Negocios (Micros y Pequeñas empresas). No aplica para clientes del segmento Empresas y Gobierno (Medianas y Grandes empresas)

**TERMINOS Y CONDICIONES PARA CLIENTES NUEVOS EN HOGARES Y NEGOCIOS  
(micros y pequeñas empresas)**

- Aplica para clientes nuevos de los segmentos Hogares o Negocios (micros y pequeñas empresas) en los estratos del 1 al 6 en Bogotá.
- El EXTENSOR WIFI viene incluido en los siguientes planes:
  - Planes dúo de fibra óptica del segmento Hogares que incluyen línea local ilimitada e internet fijo en las velocidades de 300M y 500M
  - Planes dúo de fibra óptica del segmento Negocios que incluyen línea local ilimitada e internet fijo en la velocidad de 300M

**TERMINOS Y CONDICIONES EN CLIENTES ACTUALES ETB CON SERVICIOS DE HOGARES Y NEGOCIOS EN FIBRA Y FTTC:**

- Aplica para la base de clientes exclusiva de servicios instalados en la tecnología de fibra todas las velocidades y FTTC en la velocidad de 30M y 50M
- La entrega del EXTENSOR WIFI se realizará 10 días hábiles después de la solicitud del servicio, si pasados los 10 días hábiles no se ha recibido el dispositivo, el cliente podrá contactar a ETB para revisión de su caso a través de cualquiera de los medios de atención vigente, Call center, tiendas presenciales, ETB.com.
- No tienen cláusula de permanencia. El cliente puede retirar este servicio adicional en cualquier momento sin generar cargos adicionales. Se debe devolver el equipo en buen estado. Podrá comunicarse con el personal del área logística a la línea fija 3558170, al correo recuperaciondeequiposetb@woden.com.co o vía WhatsApp al celular No.3232056558, donde puede acordar una cita para la recolección de los equipos.
- La adquisición del servicio adicional de EXTENSOR WIFI no modifica las condiciones actuales del plan contratado por el cliente, por ser un servicio de valor agregado al plan, que además se contrata con un Cargo Fijo Mensual adicional que se verá reflejado en la factura del cliente.
- Para cualquier información adicional el cliente podrá comunicarse con la línea de atención marcando el número 6013777777 en Bogotá o resto del país al 01 8000 112 170. Las condiciones de prestación de los servicios de ETB podrán ser consultadas en nuestro portal web <https://etb.com/tyc.aspx>

