

TÉRMINOS Y CONDICIONES

BENEFICIO DE NAVEGACIÓN EN FIBRA ÓPTICA (FTTH)

Campaña válida desde el 07 de septiembre hasta el 30 de septiembre de 2020 en Bogotá, para estratos 1 al 6.

Aplica para un grupo de clientes, que sea contactado por ETB, de los segmentos Hogares y Negocios, que actualmente tengan contratados planes dúos de línea telefónica e internet fijo en tecnología Cobre, y que se encuentren ubicados en zonas con cobertura FTTH para que se beneficien de la Fibra óptica de ETB.

El beneficio consiste en la posibilidad de navegar en fibra óptica lo que implica que tenga mayor estabilidad en su servicio de internet fijo contratado por el cliente, sin costo adicional a su tarifa actual, realizando un cambio a un plan dúo de 10 megas en FTTH (Fiber to the home). El cambio de tecnología conlleva un cambio del plan contratado por el cliente, pero no tendrá ninguna modificación en la tarifa actual.

Los usuarios podrán ser contactados por ETB a través de una llamada telefónica, correo electrónico o mensaje de texto enviado por ETB o por sus proveedores de servicios, para informarles que podrán navegar en fibra óptica (FTTH) de ETB, sujeto a viabilidad técnica, y las fechas en las que el personal técnico de ETB realizará las visitas.

Para acceder al beneficio, el cliente debe aceptar el beneficio y la visita del personal técnico de ETB para cambiar de equipos de internet instalados actualmente (router, cableado, etc), por los equipos que prestarán el servicio en Fibra óptica (FTTH). Los equipos antiguos deberán ser entregados al personal técnico de ETB, y los nuevos equipos se entregarán al cliente en calidad de comodato, lo que implica que son propiedad de ETB y el cliente debe devolverlos en buen estado cuando decida cancelar el servicio.

Durante la visita, los técnicos de ETB evaluarán la viabilidad técnica y las adecuaciones necesarias a realizar. Este proceso podrá tardar entre 1 y 2 horas. Sin embargo, será el técnico quien confirmará el tiempo estimado durante la visita, según los diagnósticos que realicen en terreno.

Es necesario que el titular del servicio de internet o la persona autorizada por este firmen la boleta de instalación digital, otorgando el consentimiento para obtener el beneficio de navegación en Fibra óptica. Asimismo, esta persona deberá suscribir la constancia de devolución de los equipos anteriores y la recepción y custodia de los nuevos equipos.

El cliente que acepte el beneficio mantendrá su número telefónico fijo actual.

El cliente podrá solicitar servicios adicionales al servicio de internet (Ejemplo: HBO GO, HOT GO, McAfee, etc.) los cuales no se encuentran incluidos en el presente beneficio y tienen un costo adicional que puede ser consultado en www.etb.com/hogares.

Si después de aceptado el beneficio, si el cliente solicita un cambio de plan, le aplicarán las condiciones del nuevo plan contratado por el cliente. Si el cliente solicita traslado a un predio donde ETB no cuenta con cobertura de Fibra óptica (FTTH), deberá realizar un cambio de plan bajo la cobertura de tecnología disponible y por lo tanto aplicarán las condiciones del nuevo plan contratado por el cliente.

Si el usuario se conecta a internet a través de WIFI, la velocidad de navegación podrá ser menor a la contratada, debido a factores externos a ETB como el grosor de muros, puertas,

el área de la vivienda, las redes vecinas, entre otros factores que interfieren en la cobertura de la señal. El ancho de banda se divide entre el número de equipos conectados simultáneamente. La velocidad contratada puede variar de acuerdo con la calidad y tamaño del contenido que se esté subiendo, descargando o reproduciendo. Para más información y recomendaciones para la optimización del acceso a internet vía WiFi o cableado visita: <https://etb.com/mejorainternet/>.

Para cualquier información adicional el cliente podrá comunicarse con la línea de atención al cliente marcando al número 3777777 o resto del país al 01 8000 112 170 o el número 2423666 en Bogotá para confirmar la identidad del personal técnico. Las condiciones de prestación de los servicios de ETB podrán ser consultadas en nuestro portal web www.etb.com/tyc.