

## TÉRMINOS Y CONDICIONES

### BENEFICIO AUMENTO DE VELOCIDAD INTERNET FIJO PARA CLIENTES CON PLAN DÚO DE 10 MEGAS EN FTTH

1. ETB aumentará a 50 Megas la velocidad de internet fijo, por tres (3) meses y sin costo adicional, a un grupo seleccionado de clientes existentes de los segmentos Hogares y Mipymes que tengan contratado un plan dúo de línea telefónica e internet en la tecnología de fibra óptica (FTTH) en la velocidad de 10 Megas en la ciudad de Bogotá en estratos del 1 al 6.
2. Los clientes seleccionados serán contactados por ETB para informarles sobre el beneficio. La campaña no aplica para clientes que no reciban comunicación sobre el beneficio.
3. El aumento de velocidad está sujeto a viabilidad técnica.
4. El aumento de velocidad no genera un costo adicional en la facturación del cliente, el cliente está en su derecho de aceptar o no el beneficio.
5. El aumento de velocidad será aplicado desde el 6 de noviembre de 2020 y retirado automáticamente una vez se termine el periodo de tres (3) meses de la campaña, es decir, el 6 de febrero de 2021.
6. Si el cliente realiza algún cambio de plan durante los meses en que se encuentre disfrutando del aumento de velocidad, perderá el beneficio y le aplicarán las condiciones del nuevo plan contratado.
7. El cliente debe estar al día en los pagos de su factura para poder recibir el beneficio, si entra en mora perderá el beneficio.
8. Aplica sólo para clientes que sean contactados por ETB comunicándoles el beneficio.
9. Si el usuario se conecta a internet a través de WIFI, la velocidad de navegación podrá ser menor a la otorgada mediante este beneficio, 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/>.
10. El beneficio es único e intransferible, vigente solo para la dirección del predio donde se encuentra instalado el servicio de internet actualmente, en ningún caso para otra dirección. Si el cliente solicita traslado a un predio donde ETB cuenta con cobertura de FTTH el beneficio se mantendrá únicamente si hay viabilidad técnica para mantenerle la velocidad del beneficio. Si en el predio ETB no cuenta con cobertura de FTTH, el usuario deberá realizar un cambio de plan bajo la cobertura de tecnología disponible y por lo tanto perderá el beneficio y le aplicarán las condiciones del nuevo plan contratado.
11. En caso de aceptar el beneficio, no aplica una nueva cláusula de permanencia mínima.
12. 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 Las condiciones de prestación de los servicios de ETB podrán ser consultadas en nuestro portal web [www.infoetb.com/nf](http://www.infoetb.com/nf).