

TÉRMINOS Y CONDICIONES

BENEFICIO DE NAVEGACIÓN EN FIBRA ÓPTICA (FTTH)

Campaña válida desde el 06 de noviembre hasta el 31 de diciembre de 2020.

Aplica únicamente para un grupo seleccionado de clientes de los segmentos Hogares y Negocios, que actualmente tengan contratado con ETB un plan dúo de línea telefónica e internet fijo en tecnología Cobre, y que se encuentren ubicados en zonas con cobertura de fibra óptica (FTTH) en Bogotá, estratos 1 al 6. Los clientes seleccionados serán contactados por ETB o por sus proveedores de servicios a través de una llamada telefónica, correo electrónico o mensaje de texto, para informarles sobre el beneficio, el cual estará sujeto a viabilidad técnica de la instalación.

El beneficio consiste en la posibilidad de cambiarse a un plan dúo de 10 megas en FTTH, sin costo adicional a su tarifa actual, con lo cual podrá disfrutar de todas las ventajas de navegar en fibra óptica, tales como mayor estabilidad en el servicio de internet fijo.

Adicionalmente, en virtud de esta campaña, los clientes que se cambien a un plan dúo de 10 megas en fibra óptica recibirán 50 megas de velocidad de internet por tres (3) meses, sin costo adicional a su tarifa actual. El aumento de velocidad a 50 megas será aplicado dentro de la semana siguiente a la fecha de instalación del servicio de fibra óptica. El aumento de velocidad a 50 megas será aplicado y retirado automáticamente una vez se termine el período de tres (3) meses, luego de lo cual el cliente vuelve a la velocidad de internet contratada, es decir 10 megas. El cliente debe estar al día en los pagos de su factura para recibir el aumento de velocidad, si entra en mora perderá este beneficio. El aumento de velocidad a 50 megas estará sujeto a viabilidad técnica.

Para acceder a los beneficios de cambio a un plan de 10 megas en FTTH y aumento de velocidad a 50 megas por tres (3) meses por la misma tarifa actual, el cliente debe aceptar esta campaña y agendar 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 acceder a esta campaña. 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 esta campaña 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 esta campaña y tienen un costo adicional que puede ser consultado en www.etb.com/hogares.

Si después de aceptada esta campaña el cliente solicita un cambio de plan, perderá los beneficios y le aplicarán las condiciones del nuevo plan que decida contratar. 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 perderá los beneficios de esta campaña y le serán aplicables 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/mf.