

TÉRMINOS Y CONDICIONES SOLUCIÓN WIFI MESH

CONDICIONES GENERALES

- Oferta válida a partir del 1 de agosto de 2021 hasta el 31 de agosto de 2021, o hasta agotar existencias, lo primero que ocurra. 2.000 soluciones disponibles
- El servicio está compuesto por una solución WI-FI que incluye hasta 3 extensores WI-FI tipo MESH (o también conocido como red en malla) doble banda de marca y referencia Fiberhome, que se conecta mediante un cable de red a la ONT (modem) que presta el servicio de internet y permite extender la señal WI-FI a zonas donde la percepción de cobertura y velocidad no es la esperada.
- La velocidad máxima WI-FI soportada por la solución WI-FI tipo MESH con los equipos la referencia Fiberhome depende de la velocidad contratada por el cliente. La referencia Fiberhome podrá soportar una velocidad hasta de 500 megas.
- Cuando el usuario acceda a Internet vía WI-FI, 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 del protocolo:

El WI-FI 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 la solución WI-FI tipo MESH 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) tiene 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 Fiberhome. 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 y su estado de obsolescencia.

➤ Condiciones del lugar:

Paredes, muros, puertas, vidrios, disposición estructural del hogar o predio, ocasionan que las ondas WI-FI no se puedan propagar de la manera que requieren haciendo que la comunicación entre la referencia Fiberhome y los dispositivos que atiende 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 WI-FI 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 en la ciudad de Bogotá. No aplica para clientes que tengan aprovisionado el servicio en tecnología cobre ni FTTC (Fiber to the cabinet).
- El equipo de referencia Fiberhome 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, de manera proporcional al tiempo de instalación, así:

Antigüedad de instalación	Cantidad equipos		
	AP MESH (1 equipo)	AP MESH (2 equipos)	AP MESH (3 equipos)
De 0 a 1 Año	\$ 133.300	\$ 266.600	\$ 399.800
De 1 a 2 Años	\$ 106.640	\$ 213.280	\$ 319.840
De 2 a 3 Años	\$ 79.980	\$ 159.960	\$ 239.880
De 3 a 4 Años	\$ 53.320	\$ 106.640	\$ 159.920
De 4 a 5 Años	\$ 26.660	\$ 53.320	\$ 79.960

- Información de seguridad del equipo:
 - Mantenga el dispositivo alejado del agua, el fuego, la humedad o ambientes calurosos. El adaptador debe estar instalado cerca del equipo y debe ser fácilmente accesible. No intente desmontar, reparar o modificar el dispositivo. No utilice cables de carga USB o cables dañados para cargar el dispositivo. No utilice otros cargadores que no sean los recomendados. No use el dispositivo donde no se permiten dispositivos inalámbricos.
- De ser necesario, ETB realizará visita para soporte técnico en el sitio donde el cliente tenga ubicado los equipos de referencia Fiberhome para verificar daño o pérdida.
- ETB prestará el servicio de instalación y soporte técnico sin costo adicional.
- La solución WI-FI tipo MESH 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).

**TÉRMINOS 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.

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

- Aplica para clientes con servicios instalados en la tecnología fibra en la ciudad de Bogotá
- La entrega de la solución WI-FI tipo MESH 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 la solución WI-FI tipo MESH 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 3 77 77 77 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>