

TÉRMINOS Y CONDICIONES OFERTA HOGARES CAMBIOS DE TECNOLOGÍA DE FTTC A FIBRA ÓPTICA (FTTH)

Oferta válida desde el 10 de junio hasta 31 de agosto de 2022 en Bogotá y Chía, para clientes del segmento hogares que actualmente tengan contratado con ETB un plan de línea telefónica o un plan dúo en FTTC, que se encuentren ubicados en zonas con cobertura en Fibra Óptica (FTTH Fiber to the home), y que sean contactados por ETB para informarles sobre la oferta.

La oferta consiste en la posibilidad de cambiar su servicio actual de línea telefónica o dúo en FTTC a un plan dúo en fibra óptica que incluye una línea telefónica fija con minutos ilimitados números locales e internet con 200 megas de velocidad de subida y de bajada, o un plan individual (single) de internet de 150 megas de velocidad de subida y de bajada, según las siguientes condiciones y tarifas:

Plan	Estrato	Cargo básico IVA incluido
Dúo 200 Megas	1, 2 y 3	\$74.900 mensuales
	4, 5 y 6	\$84.900 mensuales
Internet single 150 megas	1, 2 y 3	\$66.900 mensuales
	4, 5 y 6	\$76.900 mensuales

La tarifa se otorgará a cada cliente según su estrato.

Condiciones especiales plan internet single de 150 megas:

Si el cliente acepta el cambio de tecnología al plan single de internet, recibirá 50 megas adicionales a la velocidad de su plan durante los tres primeros meses a partir de la fecha de instalación del servicio de fibra óptica, es decir que tendrá 200 megas durante los primeros tres meses sin costo adicional.

Condiciones especiales plan dúo 200 megas:

Si el cliente acepta el cambio de tecnología al plan dúo en fibra óptica, se mantendrá su número telefónico actual.

El servicio de línea telefónica incluye por el tiempo que el cliente tenga contratado el servicio con ETB, las siguientes funcionalidades denominadas como Servicios Suplementarios: paquete básico: incluye las funcionalidades de transferencia de llamada (no incluye el costo del consumo generado por la transferencia de llamada), llamada en espera, Identificador de Llamada, Identificador de segunda llamada y paquete estándar: incluye las funcionalidades de conexión sin marcar, marcación abreviada, conferencia entre tres.

Condiciones generales:

Si el cliente acepta el cambio de tecnología, ETB no le cobrará la tarifa del nuevo servicio en fibra óptica durante los días comprendidos entre la fecha en que se efectúe la visita técnica de instalación

y la siguiente fecha de corte de facturación (esto se llama prorrateo). La facturación del nuevo servicio en fibra óptica será mensualizada, es decir que la factura se expide durante el mismo mes facturado.

Los clientes a los que está dirigida la oferta serán contactados a través de mensajes de texto, correo electrónico y/o llamadas con grabaciones de voz. Para hacer efectivo el beneficio, el cliente que ha recibido información de la oferta previamente, será contactado por nuestro personal de ventas o podrá comunicarse en Bogotá a la línea de atención 6013777777, a la línea de ventas 6013714000, o a través de los canales de atención digitales y presenciales, para indicar que recibió la comunicación, que acepta el beneficio, y para programar la visita técnica.

Aplica para estratos 1 al 6 de uso residencial. Sujeto a disponibilidad técnica. Para consultar la cobertura de fibra óptica ingresar al siguiente link: <https://etb.com/hogares/Cobertura-fija.aspx>

El cliente podrá contratar servicios de valor agregado de internet (Ejemplo: DirecTV Go, HBO GO, HOT GO, McAfee, entre otros) que no se encuentren incluidos en el plan dúo de línea telefónica e internet, y que tendrán un costo mensual adicional.

Si después de realizado el cambio de tecnología, el cliente realiza un cambio de plan, realiza cesión de contrato, cambio de dirección de instalación, traslado, o cualquier trámite que afecte la oferta (a solicitud del cliente o por falta de pago), se perderán los beneficios de la presente promoción y obtendrá los que hagan parte de la nueva oferta adquirida.

Punto cableado opcional en FTTH: Durante la visita técnica de instalación del servicio de internet, el cliente podrá solicitar la instalación de un (1) punto cableado opcional. El punto cableado consiste en la conexión a internet de un (1) dispositivo (Smart TV, Apple TV, Consolas de Juegos, PC, impresora o cualquier otro dispositivo que tenga puerto de red) a través de cable Ethernet, con el fin de obtener una conexión más estable y evitar las interferencias que se pueden presentar mediante el uso de WiFi. En el caso que el cliente no acepte la instalación del punto cableado opcional en el momento de la entrega del servicio y lo requiera posteriormente, tendrá costo adicional de COP \$105.000 IVA incluido.

Adicionalmente se instalará una solución WiFi siendo esta la instalación de una ONT dúal o un Access point, bajo inventario disponible durante el momento de la instalación.

Si el cliente se conecta a internet a través de WiFi, el ancho de banda del plan contratado podrá ser menor, debido a factores externos a ETB como el grosor de muros, puertas, el área de la vivienda, las redes vecinas, entre otros, 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 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>.