

TÉRMINOS Y CONDICIONES

PROMOCIÓN 50% por 6 meses

- Oferta valida del 14 al 30 de septiembre de 2016.
- Oferta aplica para clientes nuevos o clientes actuales de línea telefónica sola en cobre que migren a tecnología de Fibra. Para clientes actuales de dúo en cobre, aplica solo si se migran a trío de Fibra. No aplica para cambios de plan de Fibra.
- No aplica para Retención de clientes.
- Aplica para todos los canales de ventas.
- Resumen tabla de aplicación:

		Plan actual	Plan nuevo	Política	
Cliente nuevo	Altas	N/A	Dúo Fibra	Aplica	
		N/A	Trío Fibra	Aplica	
Cliente existente	Migraciones	LB Cu	Dúo Fibra	Aplica	
			Trío Fibra	Aplica	
		Dúo Cu	Dúo Fibra	No aplica	
			Trío Fibra	Aplica	
	Cambios de plan		Dúo Fibra	Dúo Fibra	No aplica
				Trío Fibra	No aplica
			Trío Fibra	Trío Fibra	No aplica
	Retención	No aplica para cambios de plan de fibra, ni down, ni up			
	No aplica				

- Solo aplica para segmento Hogares, uso residencial en los estratos 1 al 6, de la tecnología de Fibra.
- Sujeto a disponibilidad técnica y zona de cobertura de fibra de Bogotá y Chía.
- Los paquetes a los cuales les aplica esta oferta son:
- DUOS 25M y 50M
- TRIOS 60M y 150M
- Ésta promoción no es acumulable con otras promociones.
- Los servicios adicionales que no se encuentren incluidos en el paquete tienen costo adicional (suplementarios, planes de Larga Distancia, McAfee, llamadas a celular o llamadas de larga distancia por demanda, etc.)
- Las tarifas son promocionales durante los seis primeros meses; a partir del séptimo mes el cliente paga la oferta vigente de acuerdo al plan contratado. Tarifas sin perjuicio de los aumentos establecidos en el contrato de servicio de telecomunicaciones de ETB.
- El cliente disfrutará de doble velocidad los primeros seis meses a partir de la instalación del servicio, después del séptimo mes el cliente vuelve a la velocidad contratada. El beneficio de doble velocidad no aplica para planes de 150M.

- Servicio HBO incluido los tres primeros meses para el plan trío de 60M a partir de la instalación del servicio, después del cuarto mes el cliente podrá contratarlo a la tarifa vigente.
- En el Supercombo trío de 150M el paquete de HBO MAX, FOX+, HOT PACK y el canal GOLDEN PREMIER, están incluidos en la oferta de manera permanente.
- Los servicios Grabador hasta 200 horas y Retroceder 1 hora, estarán incluidos por 1 año a partir de la instalación del servicio en el supercombo trío de 60M. Estos se encuentran incluidos de manera permanente en el Supercombo trío de 150M.
- El servicio Hapy estará incluido por 3 meses en todos los Supercombos Dúos y Tríos. El cliente recibirá un correo electrónico y a partir de ahí realiza la suscripción.
- El descuento de los 6 meses empieza a contar a partir de la fecha de instalación del servicio.
- La facturación es mensualizada y el pago del plan se hace a través de la factura de ETB que llega al hogar.
- Aplica cláusula de permanencia vigente.
- Aplican las demás políticas de postventa y atención de PQR que se encuentran vigentes.

❖ **Para tu WiFi ten en cuenta:**

ETB te instala al interior de tu hogar los equipos terminales CPE (modem/ONT), los cuales cuentan con una señal WIFI que permite conexiones inalámbricas con otros dispositivos, portátiles, Ipad, tablets etc.

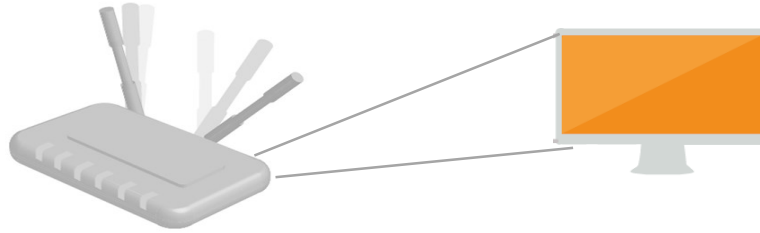
Recuerda siempre que la Conexión inalámbrica de tu computador portátil, tableta o teléfono móvil debe estar encendida.



La señal tiene un alcance máximo de 9 metros sin obstáculos.

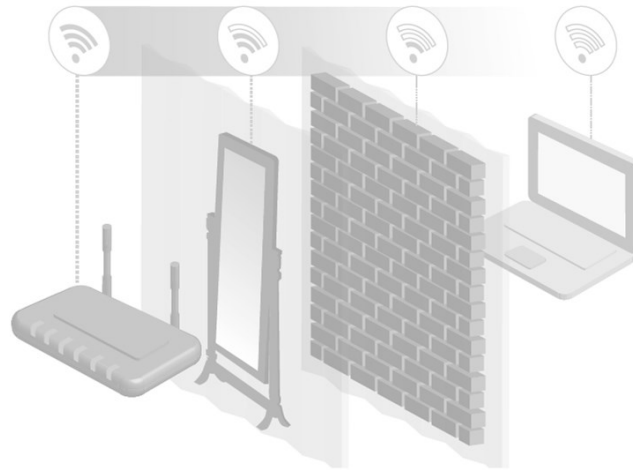
Ubica tu computador portátil, tableta o telefono móvil, lo más cerca posible del módem y donde exista línea directa entre ellos.

El servicio funciona en mejores condiciones a distancias cortas, si te alejas la señal podría disminuir.



Lo ideal es que el módem esté ubicado en un lugar donde las paredes, muebles o electrodomésticos no afecten la señal, disminuyendo la calidad.

Determina un lugar para el módem donde exista el mínimo de cantidad de obstáculos (paredes y techos) entre el módem y los dispositivos que se desean conectar. Evitar que la señal deba atravesar puertas metálicas macizas o estructuras de aluminio. Materiales como cristal, acero, metal, paredes con aislamiento, agua (peceras), espejos, archivadores, ladrillo y hormigón también degradan la señal. Paredes de yeso y puertas abiertas son más fáciles de atravesar.



Buscar que el módem esté mínimo a 4m de otros aparatos eléctricos como teléfonos inalámbricos, hornos microondas, sistemas de seguridad inalámbricos, incluso si no los está utilizando.



Se recomienda el uso de Internet cableado directamente al módem / CPE / ONT, Impresoras, cualquier otro dispositivos para descarga de archivos de gran tamaño y video (streaming) para Smart TV, Consolas para juegos en línea.

Adicional te recomendamos:

- ✓ Verificar en su PC o equipo NO tenga instalados programas de descargas o Peer to Peer (como Ares o Limeware, por ejemplo) que continuamente "gastan" la velocidad de Internet. De ser necesario busque asesoría
- ✓ Recomendamos conectar a la red WiFi máximo 8 dispositivos en aplicaciones de descarga moderados.
- ✓ Entre más equipos conectados es menor la velocidad en cada equipo, ya que ésta se distribuye entre estos y dependerá de las aplicaciones que se estén utilizando.
- ✓ Las pruebas de velocidad se deben realizar con el medidor de ETB o los medidores internacionales indicados en el portal www.etb.com teniendo en cuenta que sólo un dispositivo esté conectado de manera **alámbrica** al módem de Internet y sin ningún dispositivo conectado de forma inalámbrica.
- ✓ La velocidad que se logra por WiFi siempre es menor a la adquirida, eso sucede con cualquier tipo de conectividad inalámbrica.
- ✓ No se realizan visitas técnicas para ajuste de cobertura WiFi, se brinda soporte de 1er nivel para verificar que la red esté bien configurada y se recomienda a los clientes adquirir repetidores u extensores de señal.

Políticas Postventa

- Para clientes existentes en DUO y realicen un cambio de plan a TRIO vigente, la nueva tarifa aplica desde el momento de la instalación del servicio de televisión.
- En caso de retiro de los servicios que genera devolución de equipos:
 - Se genera una ÚNICA visita en el predio donde fue instalado el servicio, ésta visita no genera cobro y es acordada con el usuario-
 - Si en la primera visita no se recuperan los equipos, el cliente deberá realizar la devolución en las Tiendas Niza, Chapinero y Centro, de acuerdo con lo estipulado en el contrato.
 - De no recibir los equipos por parte del cliente, ETB cobrará el valor de los mismos según lo contemplado en el contrato, el valor del módem es \$556.800 y de cada deco es de \$278.400 IVA incluido.

Para cualquier solicitud de posventa 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 comunicaciones de ETB, y en especial las aplicables a cada servicio podrán ser consultadas en nuestro portal web www.etb.com