

TÉRMINOS Y CONDICIONES

OFERTA ADMINISTRADORES

- Aplica para nuevos clientes de conjuntos y/o edificios en zona de cobertura de Fibra, a partir del 19 de septiembre de 2016.
- Aplica de acuerdo a zona de cobertura. Fibra: Bogotá y Chía y FTTC: Bogotá y Soacha.
- El descuento de la oferta administradores solo aplica para el Dúo de 15M de Fibra y el Dúo de 3M de
- Oferta NO acumulable con otras promociones.
- Si el cliente adquiriere algún servicio de valor agregado que no se encuentre incluido en el paquete, podrá activarlo y se cobrará el valor de la oferta vigente de cada servicio de valor agregado y/o Servicio Suplementario.
- El Dúo en Fibra incluye doble velocidad (30M / 15M) por 6 meses a partir de la instalación del servicio. Después de los 6 meses el cliente regresa a la velocidad inicial de la oferta (15M / 7,5M).
- El Dúo en FTTC incluye doble velocidad (6M / 3M) por 6 meses a partir de la instalación del servicio. Después de los 6 meses el cliente regresa a la velocidad inicial de la oferta (3M / 1,5M).
- Incluye paquete Básico y paquete Estándar de servicios suplementarios de línea telefónica.
- El cliente disfrutará del descuento hasta el mes 12 y a partir del mes 13 empezará a facturar con tarifa vigente. Si el cliente realiza un cambio a otro plan durante los 12 meses, perderá la promoción y le empezarán a aplicar las condiciones vigentes del nuevo plan contratado.
- La validez de esta oferta se realiza bajo contrato de servicio de telecomunicaciones vigente con ETB.
- El módem utilizado para la prestación de los servicios cuenta con las especificaciones técnicas requeridas por ETB.
- En la conexión a Internet por WiFi, el ancho de banda no es garantizado y si hay varios equipos conectados, el ancho de banda disponible se dividirá en cada uno de los que se encuentren conectados.
- La velocidad máxima de conexión por WiFi depende de diferentes factores físicos, entre ellos: la distancia de la que se encuentren los dispositivos del módem, de la estructura de las paredes o divisiones, de las características de los dispositivos del cliente y de la cantidad de redes WiFi que se encuentren cerca de la conexión del cliente. De esta forma, la velocidad no será garantizada por WiFi dado que es una banda, o segmento de frecuencias. Se recomienda para ello, permitir la instalación del módem en un punto central de las zonas de interés de conexión inalámbrica.
- El administrador firma en nombre del conjunto o edificio, el documento donde autoriza a ETB realizar las actividades comerciales como contraprestación al

beneficio entregado; para la firma el administrador debe entregar soporte de la representación legal del conjunto residencial o edificio.

- En el acuerdo, debe quedar el nombre completo del administrador, su firma y la fecha en que aceptó el beneficio.
- En caso que el conjunto y/o edificio, o su administrador, incumplan con las condiciones del acuerdo, se procederá a desinstalar los servicios y a recoger los equipos dejados en comodato.
- Para soportar éste acuerdo de servicio, debe quedar como documento diligenciado, la carta acuerdo administrador.
- Siempre debe existir un acuerdo firmado, no serán válidos acuerdos verbales con el cliente.
- No aplica cláusula de permanencia.

❖ **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.

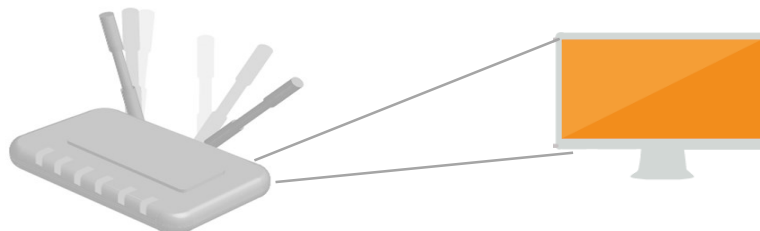
Recuerda siempre que la Conexión inalámbrica de tu computador portátil, tableta o teléfono móvil debe estar encendida.



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

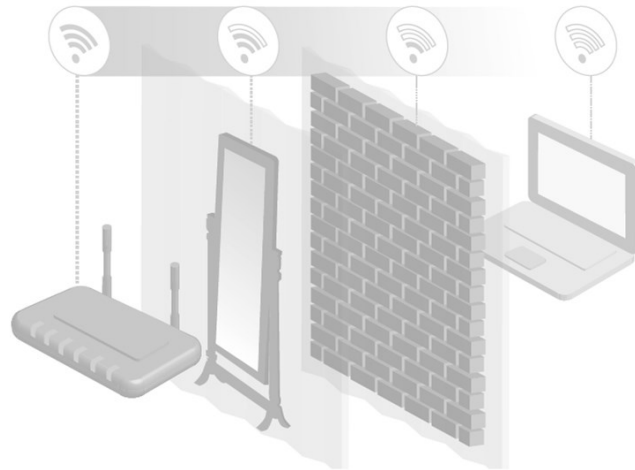
Ubica tu computador portátil, tableta o telefono móvil, lo más cerca posible del módem y donde exista línea directa entre ellos.

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