

## TÉRMINOS Y CONDICIONES OFERTA NAVIDAD

- Oferta aplica para ventas ingresadas a partir del 1 de noviembre de 2016 hasta el 31 de diciembre de 2016.
- Aplica descuento del 100% a partir de la instalación del servicio para los cargos fijos del mes de noviembre y el mes de diciembre (completo o prorrateado según aplique), por ejemplo: si el servicio se instala el 15 de noviembre, su primera factura llega en diciembre y el descuento se aplica al consumo del mes de diciembre y al prorrateo del consumo de noviembre (del 15 al 30). Si el cliente adquiere servicios en Diciembre, el descuento aplica solo para el prorrateo del cargo fijo de diciembre. El cliente empieza a pagar cargos fijos a partir del 1 de enero de 2017. Los servicios adicionales que no se encuentren incluidos en el paquete tienen costo (Planes de Larga Distancia, McAfee, Soporte PC, llamadas a celular o llamadas de larga distancia por demanda, etc.), es decir, se les facturarán desde el consumo de noviembre y diciembre según aplique.
- Ésta promoción no es acumulable con otras promociones.
- Los paquetes a los cuales les aplica esta oferta son:
  - DUOS 15M, 25M y 50M
  - TRIOS 30M, 60M y 150M
- Tarifas sujetas a los aumentos establecidos en el contrato de servicio de telecomunicaciones de ETB.
- Incluye el doble velocidad de internet los primeros seis meses a partir de la instalación del servicio, en el séptimo mes el cliente vuelve a la velocidad de internet contratada. El beneficio de doble velocidad no aplica para planes de 150 Megas.
- Servicio HBO incluido sin costo adicional los tres primeros meses para los planes trío de 30M y 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 los paquetes 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, estará incluidos por 1 año a partir de la instalación del servicio en los tríos de 30M y 60M. Estos se encuentran incluidos de manera permanente en el Supercombo trío de 150M.
- Hapy está 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.
- 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.
- **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 solicitudes realizadas a través de todos los canales de ventas de ETB

- Si durante el periodo de aplicación de la promoción, se realiza cambio a otro plan (downgrade o upgrade), se solicita traslado o suspensión de los servicios, se pierden los beneficios de descuento y se empiezan a aplicar las condiciones vigentes de la oferta de captura vigente.
- La facturación es mensualizada y el pago del plan se hace a través de la factura de ETB que llega al hogar.
- Para servicios con cláusula de permanencia aplican las tarifas vigentes.
- 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.

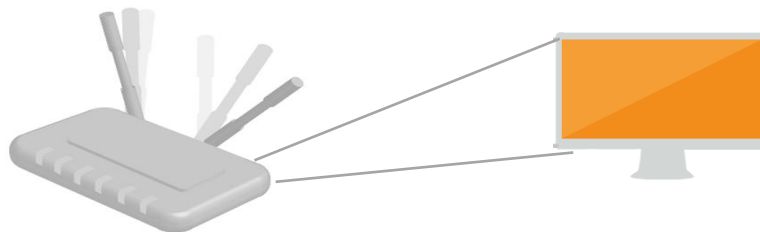
Recuerda siempre que la Conexión inalámbrica de tu computador portátil, tableta o teléfono móvil debe estar encendida.



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

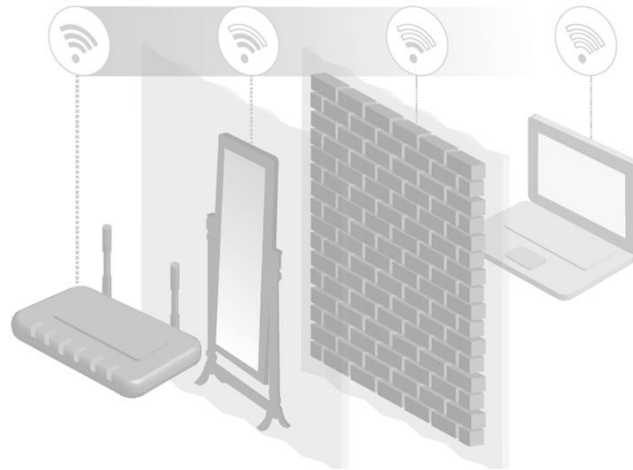
Ubica tu computador portátil, tableta o telefono móvil, lo más cerca posible del módem y donde exista línea directa entre ellos.

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](http://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.

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](http://www.etb.com)