

	Términos y Condiciones INCREMENTO DE VELOCIDAD	
	Vicepresidencia Hogares	Código documento A2020-08-001 Fecha publicación: 14/08/2020

Términos y Condiciones Incremento de Velocidad

- ***Cobertura: Clientes de UNE TELCO y EDATEL S.A. que reúnan las condiciones del presente documento a nivel nacional.***
- ***Servicio de Internet en modalidad de empaquetado e Individual***
- ***Servicio de Internet de velocidades menores o iguales a 30 Megas***
- ***Vigencia: Del 17 de Agosto al 30 de Septiembre de 2020***
- ***Aplica para clientes en zonas de cobertura GPON y HFC.***
- ***No aplica para clientes de zona de cobertura REDCO***
- ***El operador de comunicaciones que presta los servicios objeto de este beneficio es UNE EPM Telecomunicaciones S.A y EDATEL S.A. en adelante Tigo o el operador fijo.***
- ***Estos Términos y Condiciones actualizan los identificados con el código A2020-06-0017***

Condiciones Generales de Este Beneficio

1. *El beneficio de incremento de velocidad aplica para clientes Tigo a nivel nacional que sean contactados por parte del operador.*
2. *El beneficio de incremento de velocidad en el internet aplica para los servicios fijos instalados sobre redes HFC y GPON, no aplica en REDCO.*
3. *La velocidad final de navegación que recibirán estos clientes será: Para los clientes que tengan Internet de velocidad contratada menor o igual a 5 Megas, recibirán 10MB ó 15MB, para los clientes que tengan Internet de velocidad contratada de 10 MB y 15 MB, recibirán 30MB y para los clientes que tengan Internet de velocidad contratada de 20 MB, 25 MB y 30MB, recibirán 60MB*
4. *Aplica solamente para clientes existentes que tengan contratado con Tigo el servicio de Internet fijo menor o igual a 30 Megas en modalidad empaquetado o individual.*
5. *La entrega de este beneficio está sujeta a estudio de factibilidad técnica de acuerdo con la cobertura y disponibilidad en la localidad donde se encuentre ubicada la residencia del usuario; además de la capacidad y calidad de la red y el tipo de modem instalado inicialmente por el operador para la prestación del servicio.*
6. *El incremento de velocidad no tiene ningún costo para el usuario, es un beneficio otorgado por el operador fijo.*
7. *El servicio de Internet debe ser de uso residencial.*
8. *Los clientes conservan las condiciones tarifarias pactadas en el momento de la suscripción del servicio de Internet fijo salvo los incrementos pactados en el contrato.*
9. *La oferta es única e intransferible, vigente solo para la dirección donde se encuentra instalado el servicio de Internet fijo, en ningún caso para otra dirección. En caso de que posteriormente se realice un traslado del servicio de Internet, el aumento de velocidad se mantiene en la nueva dirección siempre y cuando las condiciones técnicas y de cobertura lo permitan.*
10. *Velocidades con variaciones según el reuso y número de usuarios conectados.*
11. *El incremento de velocidad es por tiempo indefinido siempre y cuando no se realice cambio de plan por parte del usuario.*
12. *Si el cliente cambia de plan, pierde el beneficio adquirido de aumento de velocidad*