



CAMBIOS DE TECNOLOGÍA OCTUBRE 2019

FTTH Y FTTC

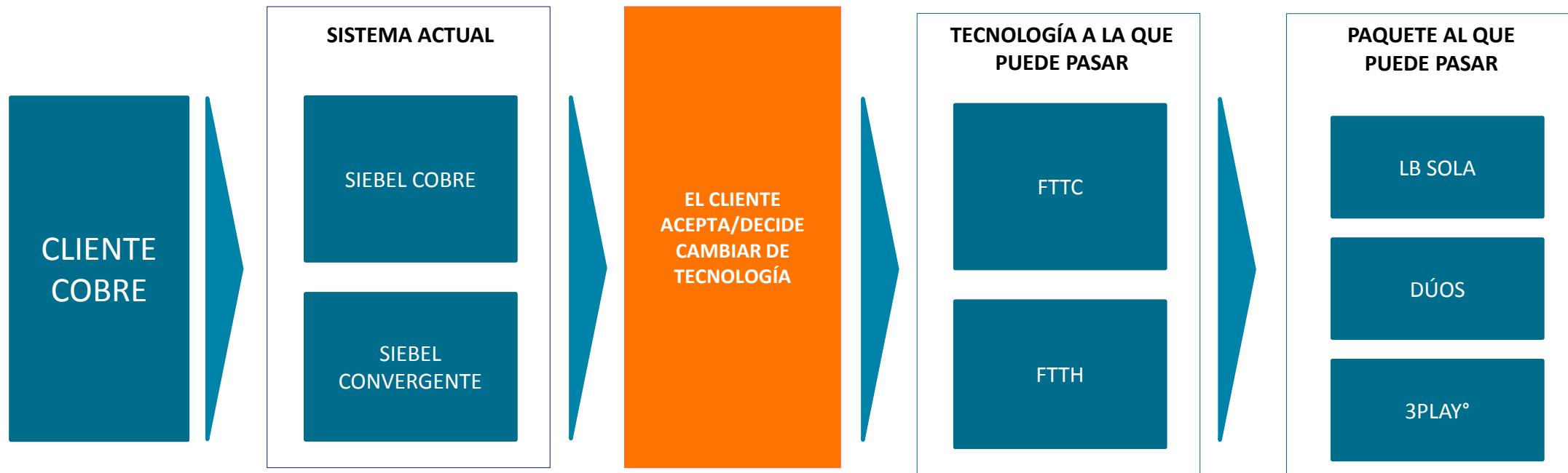
Gerencia de Mercadeo

1. Cambio de tecnología de COBRE a FTTH o FTTC - **Hogares**
1play o 2play cobre para cambio de tecnología a DUO o 3play en FTTH o FTTC
2. Cambio de tecnología de COBRE a FTTH o FTTC - **Negocios**
1play o 2play cobre para cambio de tecnología a DUO en FTTC o FTTH

OFERTAS DISPONIBLES PARA CAMBIOS DE TECNOLOGÍA



Cliente actual de Cobre que acepta un cambio de tecnología a FTTH o FTTC que puede o no tener una adición de algún servicio



➤ El cambio de tecnología se realiza en **PORTAL SUMA**

°3PLAY No aplica para FTTC

OFERTAS DISPONIBLES PARA CAMBIOS DE TECNOLOGÍA



FTTH	
HOGARES	NEGOCIOS
OFERTA 1	OFERTA 1
OFERTA VENTA	OFERTA VENTA
OFERTA 2	OFERTA 2
OFERTA ESTRUCTURAL CAMBIO DE TECNOLOGÍA (EN SISTEMAS FIDELIZACIÓN)	OFERTA ESTRUCTURAL CAMBIO DE TECNOLOGÍA (EN SISTEMAS CLIENTE EXISTENTE)

FTTC	
HOGARES	NEGOCIOS
OFERTA 1	OFERTA 1
OFERTA VENTA	OFERTA VENTA
	OFERTA 2
	OFERTA ESTRUCTURAL CAMBIO DE TECNOLOGÍA (EN SISTEMAS CLIENTE EXISTENTE)

1. CAMBIOS DE TECNOLOGÍA - HOGARES



¿Qué oferta debemos vender a los clientes para cambios de tecnología?

FTTH

Oferta 1

OFERTA VENTA SIN PROMOCIÓN

La primera opción que se debe ofrecer al cliente es la oferta de venta (sin promoción)

Sin Promoción

¡Sin deteriorar ingresos!

Oferta 2

OFERTA CAMBIO DE TECNOLOGÍA

La segunda opción que se debe ofrecer al cliente es la oferta estructural

Tarifa más baja

¡Menor incremental!



Aplica sólo para clientes con antigüedad mayor a 4 años.
Sólo aplica para FTTH.



En el Portal se encuentra como FIDELIZACIÓN

FTTC

Oferta 1

OFERTA VENTA SIN PROMOCIÓN

La primera opción que se debe ofrecer al cliente es la oferta de venta (sin promoción)

Sin Promoción

¡Sin deteriorar ingresos!

1. CAMBIOS DE TECNOLOGÍA - HOGARES



FTTH



Cambios de tecnología de Cobre a Fibra

DÚOS

1

OFERTA VENTA

25M

50M

100M

200M

300M

Doble Velocidad
por 12 meses

2

OFERTA FIDELIZACIÓN

25M

50M

Telefonía local ilimitada

Servicios suplementarios básico y estándar: Transferencia de llamada incondicional, ocupado y de no contestación – Llamada en espera – identificador de llamadas – identificador de segunda llamada –conexión sin marcar –marcación abreviada – conferencia entre tres – llamada de recordación

3PLAY

1

OFERTA VENTA

PARRILLA BRONZE

25M

50M

100M

200M

300M

+ De 123 canales: + De 47 HD + De 36SD + 10 Emisoras + 30 de música - 1 DECO

Doble
Velocidad x
12 meses

PARRILLA SILVER

25M

50M

100M

200M

300M

+ De 130 canales: + De 73HD + De 47SD + 10 Emisoras – 1 DECO

Doble
Velocidad x
12 meses

PARRILLA GOLD

25M

50M

100M

200M

300M

De 182 canales: + De 85 HD + De 57SD + 10 Emisoras + 30 de música - 1 DECO

Doble
Velocidad x
12 meses

Paquete Premium HBO MAX por 12 meses

Grabar y Retroceder por 3 meses

Telefonía local ilimitada

Servicios suplementarios básico y estándar: Transferencia de llamada incondicional, ocupado y de no contestación – Llamada en espera – identificador de llamadas – identificador de segunda llamada –conexión sin marcar –marcación abreviada – conferencia entre tres – llamada de recordación

*Costo deco adicional para todos los planes es de \$10.000

1. CAMBIOS DE TECNOLOGÍA - HOGARES



FTTC



Cambios de tecnología de Cobre a FTTC

DÚOS

1

OFERTA VENTA

3M

6M

10M

Doble Velocidad por 12 meses

Telefonía local ilimitada

Servicio suplementarios básico: Transferencia de llamada ocupado Llamada en espera, identificador de llamadas identificador de segunda llamada.

1. CAMBIOS DE TECNOLOGÍA - HOGARES



Oferta Estructural Planta Hogares Servicios Individuales.

▶	Oferta Línea	FTTC	FTTH
		Línea Ilimitada	Línea Ilimitada
	Beneficios	<i>Servicios Suplementarios Básico y Estándar</i>	<i>Servicios Suplementarios Básico y Estándar</i>
▶	Oferta Internet	FTTC	FTTH
		11M	150M
▶	Oferta Televisión	FTTC	FTTH
		NA	GOLD

Servicios Suplementarios aplican de acuerdo a cada tecnología: Transferencia de llamada incondicional, ocupado y de no contestación – Llamada en espera – identificador de llamadas – identificador de segunda llamada –conexión sin marcar –marcación abreviada – conferencia entre tres – llamada de recordación.

2. CAMBIOS DE TECNOLOGÍA - NEGOCIOS



¿Qué oferta debemos vender a los clientes para cambios de tecnología?

FTTH

Oferta 1

OFERTA VENTA SIN PROMOCIÓN

La primera opción que se debe ofrecer al cliente es la oferta de venta (sin promoción)

Sin Promoción ¡Sin deteriorar ingresos!

Con beneficios
Incluye

- 1 IP Fija (opcional)
 - 50 minutos fijo a móvil
- Y a partir de 60M:
- Negocio Seguro: Ciberseguridad
 - Antivirus y Soporte Avanzado x 7 por 1 año
 - 1 punto Cableado

Oferta 2

OFERTA CAMBIO DE TECNOLOGÍA

La segunda opción que se debe ofrecer al cliente es la oferta cliente existente

Tarifa más baja ¡Menor incremental!

Los mismos beneficios que la oferta 1

FTTC

Oferta 1

OFERTA VENTA SIN PROMOCIÓN

La primera opción que se debe ofrecer al cliente es la oferta de venta (sin promoción)

Sin Promoción ¡Sin deteriorar ingresos!

Con más velocidad

¡Todos los planes tienen Doble Velocidad por 12 meses!

Con beneficios
Incluye

- 1 IP Fija (opcional)
- 50 minutos fijo a móvil

Oferta 2

OFERTA CAMBIO DE TECNOLOGÍA

La segunda opción que se debe ofrecer al cliente es la oferta cliente existente

Tarifa más baja ¡Menor incremental!

Los mismos beneficios que la oferta 1

En el Portal se encuentra
como CLIENTE EXISTENTE

2. CAMBIOS DE TECNOLOGÍA - NEGOCIOS



Oferta Estructural Planta Negocios Servicios Individuales.

▶	Oferta Línea	FTTC	FTTH	
		Línea Ilimitada	Línea Ilimitada	Línea Adicional Ilimitada
	Beneficios	<div>Servicios Suplementarios Básico y Estándar</div> <div>Bolsa LD: 100 minutos a LDN o 67 a LDI</div>	<div>Servicios Suplementarios Básico y Estándar</div> <div>Bolsa LD: 100 minutos a LDN o 67 a LDI</div>	<div>Servicios Suplementarios Básico y Estándar</div>
▶	Oferta Internet	FTTC	FTTH	
		11M	150M	
▶	Oferta Televisión	FTTC	FTTH	
		NA	EXPRES	

Servicios Suplementarios aplican de acuerdo a cada tecnología: Transferencia de Llamada incondicional, ocupado y de no contestación – Llamada en espera – identificador de llamadas – identificador de segunda llamada –conexión sin marcar –marcación abreviada – conferencia entre tres – Llamada de recordación.

2. CAMBIOS DE TECNOLOGÍA - NEGOCIOS



FTTH

Cambios de tecnología de Cobre a Dúos Fibra

Oferta 1

Oferta 2*

DUO 30M

Doble Velocidad x 12 meses

1 Dir. IP fija

Negocio Seguro y Soporte Equipos x1año

Visitas técnicas

1 Punto Cableado

50 Minutos a Móvil

Local Ilimitado

Oferta 1

DUO 60M

1 Dir. IP fija

Negocio Seguro y Soporte Equipos x1año

Visitas técnicas

1 Punto Cableado

50 Minutos a Móvil

Local Ilimitado

Oferta 1

DUO 120M

1 Dir. IP fija

Negocio Seguro y Soporte Equipos x1año

Visitas Técnicas

1 Punto Cableado

50 Minutos a Móvil

Local Ilimitado

Oferta 1

DUO 300M

1 Dir. IP fija

Negocio Seguro y Soporte Equipos x1año

Visitas Técnicas

1 Punto Cableado

50 Minutos a Móvil

Local Ilimitado

Para Cubrir Necesidades del Segmento Negocios

• Altas Velocidades en Fibra!!

• IP fija: Para conectar sistemas de seguridad (Opcional)

• Cyberseguridad, Antivirus Bitdefender y Soporte a Equipos 7x 24

• Solución a tiempo, Cuenta con Visitas Técnicas para solucionar.

• Siempre conectado

• Comunicación Fija y Móvil.

Servicios suplementarios Básico y Estándar

2. CAMBIOS DE TECNOLOGÍA - NEGOCIOS

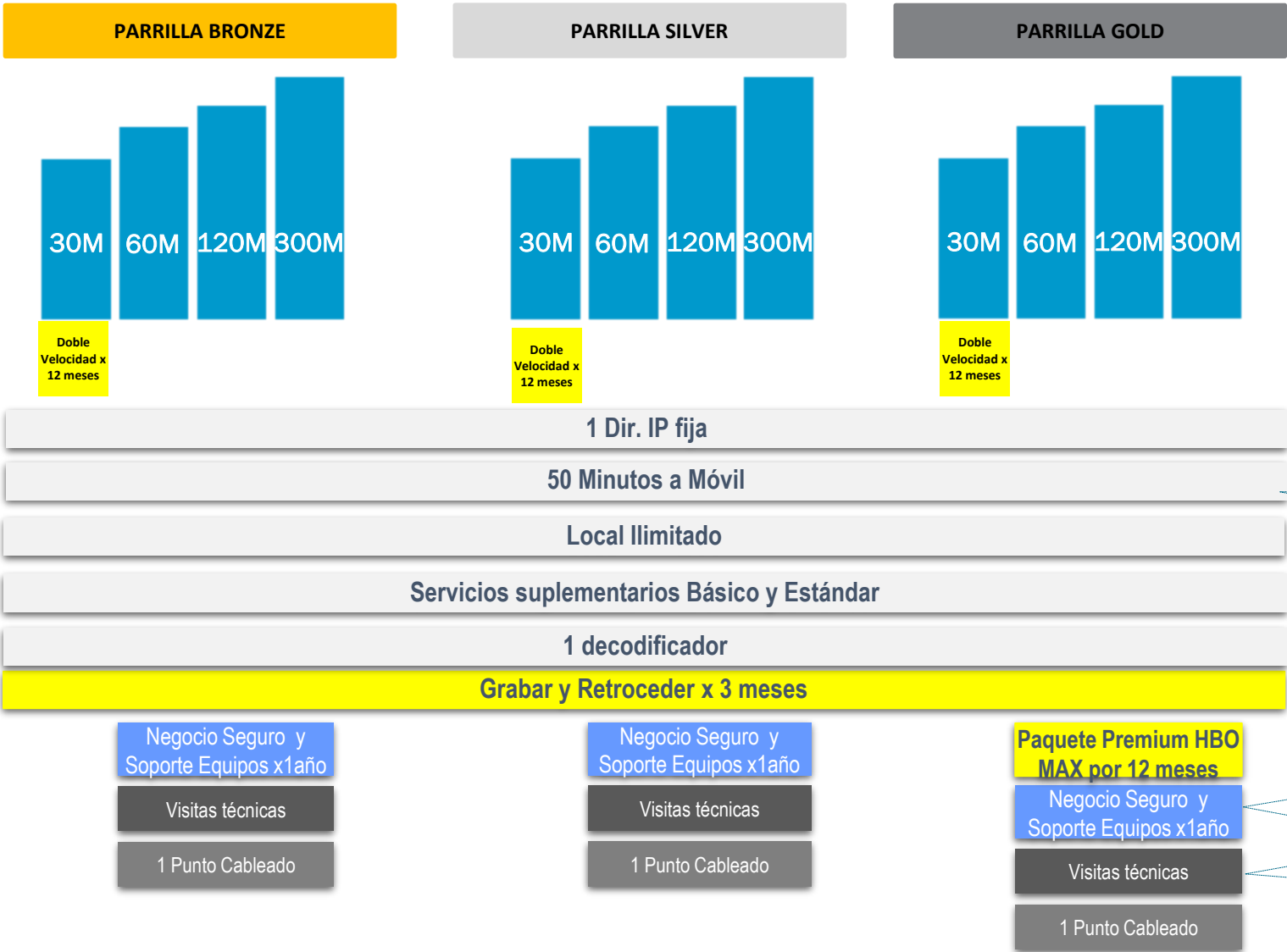


FTTH

Cambios de tecnología de Cobre a Tríos Fibra

Oferta 1

Para Cubrir Necesidades del Segmento Negocios



Altas Velocidades en Fibra!!

IP fija: Para conectar sistemas de seguridad

Siempre conectado

Comunicación Fija y Móvil.

Cyberseguridad, Antivirus Bitdefender y Soporte a Equipos 7x 24

Solución a tiempo, Cuenta con Visitas Técnicas para Solucionar.

2. CAMBIOS DE TECNOLOGÍA - NEGOCIOS



FTTC

Cambios de tecnología de Cobre a Dúos FTTC

Oferta 1

6M
x 1 año

DUO
3M

1 Dir. IP fija

50 Minutos a Móvil

Local Ilimitado

Oferta 1

12M
x 1 año

DUO
6M

1 Dir. IP fija

50 Minutos a Móvil

Local Ilimitado

Oferta 1
Oferta 2

20M
x 1 año

DUO
10M

1 Dir. IP fija

50 Minutos a Móvil

Local Ilimitado

Oferta 1

30M
x 1 año

DUO
15M

1 Dir. IP fija

50 Minutos a Móvil

Local Ilimitado

Opcional

Servicios suplementarios Básico y Estándar

Doble velocidad por 1 año

IP Fija: Protección para tu negocio, con un servicio de IP Fija que te permite disponer de video-vigilancia o alarmas y proteger tus bases de datos al enviar archivos cifrados ftp.

50 Minutos: 50 minutos mensuales para cualquier operador, al acabarse se cobrará la tarifa de minutos.

POLÍTICAS

Aplica



- Ofertas válidas para cambios de tecnología realizados del 01 hasta el 31 de octubre de 2019 realizadas a través de todos los canales: Canal remoto (Call Out), Presenciales (Calle, Islas y Tiendas), Call in, Cross, Retención 1er y 2do nivel y Calle (sólo Oferta Venta)
- Oferta Venta:
Clientes con plan actual de Línea Telefónica o dúo en tecnología de Cobre, con cobertura FTTH o FTTC, que acepten migrar sus servicios a 2play (FTTH o FTTC) o 3play (FTTH), según su cobertura.
En FTTH los dúos y tríos en la velocidad de 25 Megas para clientes hogares y en 30 Megas para clientes de negocios, aplica únicamente doble velocidad de internet los primeros doce meses.
Todo decodificador adicional tiene costo de \$10.000.
- Oferta Cambio de Tecnología (en Portal Fidelización para Hogares o Cliente Existente para Negocios):
 - Clientes con plan actual de Línea Telefónica o dúo de línea + internet, con antigüedad mayor a 4 años, con cobertura fibra, que acepten cambiar de tecnología sus servicios a 2play fibra en las velocidades de 25M y 50M y no requieren servicio de Televisión.
 - Aplica para cambios de tecnología en el mismo predio. Se conservará el número de la Línea Telefónica.
 - Los planes incluyen: una Línea Telefónica Ilimitada Local y/o Internet de Alta Velocidad.
 - Aplica para segmentos Hogares y Negocios sujeto a disponibilidad técnica y zona de cobertura de FTTH y FTTC.
 - El plan 1play de línea ya incluye sin costo el plan valor único 10.000 de larga distancia en la línea principal.

Para clientes de Negocios:

- Los planes que se ofrecen en dúo de Cobre y FTTC y dúo y trío 30M de FTTH incluyen: 50 minutos de fijo a móvil cualquier operador, una (1) dirección IP fija opcional para el cliente, como parte de la oferta, no hay cargos adicionales por estos servicios. El cliente puede optar por la opción de contratar el paquete de 5 IP's con costo adicional.
- Los planes dúos y tríos 30M de FTTH y los planes dúo de la tecnología de FTTC, incluyen doble velocidad de internet los primeros doce meses a partir de la instalación del servicio. Después del mes 12 el cliente regresa a la velocidad contratada. El beneficio de doble velocidad de internet no aplica para la tecnología de Cobre, ni en planes 60M, 120M y 300M de FTTH. El doble de velocidad en FTTC aplica para la velocidad de bajada, para la velocidad de subida se establece un máximo de 5.5 megas

POLÍTICAS

Aplica



- En los planes dúo y trío a partir de 60M incluyen: Soporte Avanzado con Ciberseguridad y antivirus Bitdefender para 3 PCs y 4 dispositivos adicionales, 50 minutos de fijo a móvil cualquier operador.
- Los Servicios Grabador hasta 200 horas y retroceder 2 horas, estarán incluidos por 3 meses a partir de la instalación del servicio en los planes trío de FTTH, cumplido éste tiempo, el cliente podrá contratarlo a la tarifa vigente, disponible para consulta en etb.com.co.
- El paquete HBO MAX, estará incluido por 12 meses a partir de la instalación del servicio en los planes de TV trío GOLD de 30M, 60M, 120M y 300M de FTTH, cumplido éste tiempo, el cliente podrá contratarlo a la tarifa vigente, disponible para consulta en etb.com.co.
- En Cobre se puede contratar las líneas adicionales que indique la política vigente de ventas, en FTTH solo una. No se vende línea adicional sola. Las líneas adicionales, deben estar en la misma cuenta de facturación, misma dirección de instalación de los productos del paquete contratado.
- El servicio de retroceder 2 horas no aplica al 100% de los canales de TV. Está sujeto a la autorización por parte de las casas programadoras y puede ser modificado sin previo aviso de acuerdo con las autorizaciones para este servicio. El servicio de Retroceder aplica solo por 1 hora para los canales de la casa programadora FOX Network Group Latinoamérica.
- El cupo de 50 minutos fijo a móvil mensual incluido en los planes dúo y trío corresponde a un cargo fijo de \$4.605 impuestos incluidos como parte de la oferta. A partir del minuto 51 se cobra de acuerdo al consumo del cliente una tarifa de \$92.1 impuestos incluidos por minuto.
- El cliente podrá adquirir un plan de Larga Distancia en la línea principal de los planes dúo de FTTC y FTTH y trío de FTTH. El plan 1play de línea ya incluye sin costo el plan valor único 10.000 de larga distancia en la línea principal.
- El cliente podrá solicitar los servicios agregados de TV e internet con costo adicional (Ejemplo: HBO MAX, Adultos, STB, HBO GO, etc.) que no se encuentren incluidos en el paquete adquirido a la tarifa vigente, disponible para consulta en etb.com.
- Si se firma cláusula de permanencia mínima, no se cobra el cargo por conexión de los productos adquiridos (Línea Telefónica, Internet y/o Televisión), para lo cual El CLIENTE se obliga a no terminar anticipadamente la relación contractual que se ha estipula en el contrato. Una vez cumplido el término de la permanencia mínima, se entenderán prorrogados las condiciones y términos originalmente pactados, salvo aquellas condiciones asociadas al cargo por conexión, objeto de la estipulación de la cláusula de permanencia mínima.
- Si el cliente no firma la cláusula de permanencia, se cobra, el cargo de conexión vigente por cada servicio nuevo, en la primera factura. Los cargos de conexión pueden ser consultados en <https://etb.com/info-regulatoria/home.aspx>
- En caso de retiro de los servicios que genera devolución de equipos se debe consultar las políticas en el siguiente link https://etb.com/info-regulatoria/contratos_opcion.aspx

No Aplica



- Los servicios adicionales (Ejemplo: HBO GO, HOT GO, etc.) tienen un costo adicional a esta oferta.
- No es acumulable con otras promociones y no aplica para cambios de plan en la misma tecnología es decir: 2play fibra a 2play fibra.
- No aplica para cambios de tecnología a tríos de FTTC

Tenga en cuenta



El diligenciamiento del **contrato** se mantiene, se debe ingresar el nombre de la promoción:

1. Primer nivel “**OFERTA VENTA CLIENTE EXISTENTE**”.
2. Segundo nivel “**OFERTA CAMBIO DE TECNOLOGÍA**”.

Recordar que la velocidad de subida de internet para FTTC es máximo de 5.5 megas.