



## Preguntas Frecuentes

### **CONSULTAS TÉCNICAS**

- **¿ La antena o unidad de fibra óptica (según corresponda) me pertenece una vez pagada la instalación ?**

~ No, los equipamientos anteriormente descritos están en comodato por contrato y se reintegran a la Empresa en el momento de la baja.

- **En caso de quemarse uno de estos equipamientos por descarga eléctrica, problemas eléctricos domiciliarios o bien sufrir hurto / rotura de los mismos, ¿ Tengo que pagarlo ?**

~ Si, se tiene que abonar la totalidad del equipamiento dado que al estar en comodato deberá reponerse a precio de mercado.

- **¿ Como chequeo que la velocidad contratada me llegue correctamente?**

~ Puede realizar una prueba de velocidad con speedtest.net , fast.com y/o demás servidores con una computadora conectada por cable de red directo al router wifi o unidad de fibra óptica.

### **PLATAFORMA DE TELEVISION**

- **¿ Está incluida en el costo del servicio ?**

~ Si, esta incluida para todos los planes aunque se recomienda usarlo a partir de 6mbps para una óptima experiencia.

- **¿ Puedo usar la plataforma en más de un dispositivo a la vez ?**

~ Si, no hay límite de conexiones dentro de la casa, sujeto al ancho de banda que tengas.

- **¿ Todos los dispositivos son compatibles ?**

~ Si bien es una web y está abierta a prácticamente todos los dispositivos y navegadores, se han encontrado dispositivos puntuales sin compatibilidad debido a ser dispositivos viejos o desactualizados. Se recomienda Android TV, Chromecast y Google Chrome.

### **CONSULTAS ADMINISTRATIVAS**

- **¿ Cuando se paga el primer abono mensual ?**

~ Se abona por mes adelantado. Una vez realizada la conexión, a los 15 días recibirá su primera factura (en caso de no recibirla, deberá contactarse al whatsapp (3413369928) o vía email para solicitarla).

- **¿ Tiene recargo si pago fuera de término ?**

~ Si, usted cuenta con el plazo indicado en la factura por ejemplo: si su factura indica que vence el 10, hasta el 10 incluso puede abonar sin recargo, el 11 ya contará con un 10% (del valor de la factura base) adicional de recargo. Luego contará con 5 días hábiles más para abonar esta factura con su respectivo recargo, caso contrario se procede al corte automático de servicio.