

Preguntas frecuentes **Turbo Button Tricom**

1.- ¿Qué me ofrece el servicio Turbo Button Tricom?

Este innovador servicio permite aumentar temporalmente la velocidad de tu Internet Fijo Residencial en el momento que quieras y por los días que necesites.

Ahora puedes aumentar la velocidad de tu Internet hasta 20 Mbps y desde RD\$50 por día con solo presionar un botón.

Ver **Guía de Uso Rápido Turbo Button** para conocer los pasos de activación del servicio.

2.- ¿Quiénes pueden activar el servicio Turbo Button?

Clientes activos de Internet Fijo Residencial con tecnología Cable MODEM y con velocidades entre 1Mb/256Kbps y 10Mb/2Mb.

3.- ¿Si soy un cliente que tiene servicio de Internet ADSL o WiMAX con Tricom o tengo cuenta con otro proveedor distinto a Tricom, puedo activar el servicio Turbo Button?

No. Solo lo pueden activar los clientes de Internet Fijo Residencial Tricom con tecnología Cable MODEM.

Si eres un cliente Tricom con Internet ADSL o WiMAX y estás dentro de la cobertura de la red HFC (red híbrida Fibra Óptica y Coaxial) o Cable MODEM recomendamos realizar un cambio de tecnología a Cable Modem para disfrutar de los beneficios y flexibilidad que te brinda Turbo Button Tricom.

4.- ¿Cuales velocidades de Turbo Button puedo suscribir según mi plan Cable MODEM actual y cuenta cuesta el servicio?

Turbo Button Tricom

Velocidad Actual Contratada por Cliente	Velocidad Adicional Temporal	Precio por día	Velocidad Total
1Mb/256	1Mb/512Kb	\$ 50	2Mb/768
	2Mb/512Kb	\$ 100	3Mb/768
	3Mb/768Kb	\$ 150	4Mb/1Mb
	4Mb/768Kb	\$ 200	5Mb/1Mb
	5Mb/768Kb	\$ 250	6Mb/1Mb
	9Mb/1792Kb	\$ 450	10Mb/2Mb
	19Mb/1792Kb	\$ 950	20Mb/2Mb
2Mb/768	2Mb/256Kb	\$ 100	4Mb/1Mb
	3Mb/256Kb	\$ 150	5Mb/1Mb
	4Mb/256Kb	\$ 200	6Mb/1Mb
	8Mb/1280Kb	\$ 400	10Mb/2Mb
	18Mb/1280Kb	\$ 900	20Mb/2Mb
3Mb/768	3Mb/256Kb	\$ 150	6Mb/1Mb
	7Mb/1280Kb	\$ 350	10Mb/2Mb
	17Mb/1280Kb	\$ 850	20Mb/2Mb
4Mb/1Mb	6Mb/1Mb	\$ 300	10Mb/2Mb
	16Mb/1Mb	\$ 800	20Mb/2Mb
5Mb/1Mb	5Mb/1Mb	\$ 250	10Mb/2Mb
	15Mb/1Mb	\$ 750	20Mb/2Mb
6Mb/1Mb	4Mb/1Mb	\$ 200	10Mb/2Mb
	14Mb/1Mb	\$ 700	20Mb/2Mb
10Mb/2Mb	10Mb/0Kb	\$ 500	20Mb/2Mb

Velocidad Total es igual a la Velocidad Actual Contratada por el Cliente más la Velocidad Adicional Temporal

Precios incluyen impuestos

El tiempo mínimo de suscripción es 1 día y el tiempo máximo 7 días

Cuando se venza la suscripción puede volver a suscribirte por el tiempo que desees

Si eres cliente con el Doble de Velocidad, Turbo Button lo contempla con la suma de las velocidades, ejemplo, si tienes 3Mb contratado más 3Mb del Doble de Velocidad, será contemplado como 6Mb.

5.- ¿Cuál es el tiempo mínimo que puedo activar el servicio?

El tiempo mínimo que se puede activar es 1 día por activación.

6.- ¿Cuál es el tiempo máximo que puedo activar el servicio?

El tiempo máximo que puedes adquirir en una misma activación es de 7 días.

Al mes puedes hacer varias activaciones, por lo que no hay límite de días que puedas activar dentro del mes.

Con el objetivo de controlar la factura, Turbo Button tiene un límite de crédito de RD\$2,000 al mes.

7.- ¿La velocidad es garantizada?

No, no es posible garantizar velocidades en Internet, ya que está compuesta por muchas redes distintas y distintos proveedores de capacidad internacional, por lo que no hay un control absoluto de todas las redes. Ver artículo 1.9 *Velocidad de Internet* en nuestro contrato de servicios múltiples de comunicación.

8.- Con el servicio Turbo Button ¿voy a poder bajar cualquier archivo de Internet más rápido que con mi plan actual?

Sí, será más rápido que la velocidad contratada, ya que con Turbo Button suma velocidades.

Hay que tomar en cuenta que existen muchos factores que pueden influir en la velocidad de transmisión de información de Internet, ejemplos, a la velocidad que te entrega el servidor remoto al cual le haces el requerimiento del archivo, la cantidad de visitantes de un sitio, el nivel de congestión, fallas, virus en el computador, entre otros.

9.- Puede ser que activando Turbo Button, no sea más rápido bajar un archivo del mismo sitio?

Siempre debería tener una mejora en la velocidad de bajada, en la de subida depende de cual es tu velocidad contratada y cual velocidad selecciona con Turbo Button.

Tomar en que hay muchos factores que afectan la velocidad de bajada de información. La cantidad de visitantes de un sitio, el nivel de congestión, fallas, mala configuración del computador o de algún equipo entre éste y el servidor, etc. La rapidez con se bajan los contenidos depende, además del acceso, en gran medida del sitio en donde estén alojados dichos contenidos en Internet, dado que estos son equipos cuya capacidad de procesamiento, acceso a Internet, etc., no depende de Tricom y pueden tener limitaciones.

10.- ¿Por qué algunas veces mis downloads comienzan muy rápido y otras veces comienzan muy lento?

Esto depende de muchos factores. Uno de los más relevantes, puede ser el retardo o las condiciones de congestión que prevalecen entre tu computador y el servidor en cuestión.

11.- Una vez que realice el proceso en línea de activación del servicio. ¿En cuánto tiempo tendré activado realmente el servicio en mi Internet Fijo Residencial?

El proceso se activa en el momento de la activación, de forma automática, podrían presentarse situaciones especiales en el servicio que provoquen que los procesos se hagan de forma manual, en este sentido, el tiempo de activación puede tener un mínimo de 1 minuto a un máximo de 15 minutos.

12.- ¿Cuándo y como se me cobra el servicio?

El servicio se reflejará en detalle en la factura telefónica como un cargo adicional a la renta mensual del Internet o servicios que tengas activos con Tricom.

13.- ¿Qué debo hacer si olvidé mi clave para acceder a la Oficina Virtual?

Puede obtenerla en línea entrando a Oficina Virtual y dándole click al link **¿No puedes acceder tu cuenta?**, luego completa los campos con tu número de servicio de Internet y el correo electrónico que registraste para recibir tu factura, te llegará una notificación con tu clave de la Oficina Virtual a dicho correo.

Si necesitas soporte adicional favor contactarnos a nuestro Centro de Atención al Cliente al 809-476-6000 o 809-200-8011 o envíenos un e-mail a sc@tricom.com.do

14. ¿Si tengo el servicio de Turbo Button activado y me faltan x días para que venza, lo puedo reactivar en este período o debo esperar a que venza?

Debe esperar que venzan los días seleccionados para volver a activar el servicio de Turbo Button.

No puede activar dos veces el servicio en un mismo periodo de tiempo o activación.

15.- ¿Qué es la velocidad de downstream o bajada y de upstream o subida?

La velocidad "de bajada" o Downstream se refiere a la velocidad a la que los datos viajan desde Internet hacia tu computador. La velocidad "de subida" o de Upstream se refiere a la velocidad a la que los datos viajan desde tu computador hacia el resto de Internet. Ejemplo: En la velocidad 2Mb/768Kb, 2Mb es la velocidad de bajada y 768Kb es la velocidad de subida.