

## TÉRMINOS Y CONDICIONES PORTAFOLIO FIBRA CHIA - HACIENDA FONTANAR

- Esta oferta va dirigida a los clientes del conjunto residencial de Hacienda Fontanar en Chía.
- **No aplica para ventas en el resto del municipio de Chía, Cundinamarca.**
- Sujeto a cobertura en zona de fibra óptica.
- **La oferta disponible para Hacienda Fontanar es el Trío de 150 M y Trío de 70 Megas.**
- Los planes que se ofrecen en Supercombo Trío incluyen: una Línea Telefónica ilimitada local + Internet de Alta Velocidad + Televisión Digital Interactiva en plan extendido o básico.
- **ETB puede variar la oferta de canales de televisión sin previo aviso debido a que esta es una oferta generalizada y no caracterizada.**
- El servicio de televisión se vende empaquetada con línea telefónica e internet en fibra óptica.
- **El servicio de televisión empaquetada tiene cláusula de permanencia de 12 meses para clientes nuevos y para clientes actuales que deseen adquirir este servicio y su valor es de \$300.000.**
- La instalación del paquete Trio incluye dos decodificadores en HD.
- **El precio del grabador es de \$15.000 y Retroceder una hora de \$2.000 aplica para clientes que hayan comprado a partir del 1 de enero de 2015, a los clientes actuales se les homologará la tarifa que actualmente es de \$20.000 durante el primer trimestre de 2015.**
- Aplica para clientes nuevos y actuales que tengan el servicio de Línea Telefónica y/o Banda Ancha en Cobre.
- **El cargo de conexión para línea telefónica, Internet y Televisión es cero pesos (\$0 Pesos) si el cliente firma cláusula de permanencia de un año. Si el cliente no firma la cláusula de permanencia se cobra el cargo de conexión que corresponde a un valor de \$900.000 en la primera factura.**

- El servicio adicional Visita Técnica aplica para instalación de nuevos decodificadores o reposiciones de cualquier elemento del servicio ya instalado si la causal es por parte del cliente, este tiene un valor de \$30.000 IVA Incluido.
- **Si al momento de la venta el cliente solamente solicita 1 decodificador y luego pide el 2 (segundo), no se cobrará mensualidad por el segundo decodificador, pero sí se cobrará la visita técnica de instalación adicional.**
- Instalación inicial de 2 decodificadores con costo cero (\$0) para clientes con cláusula de permanencia mínima, si el cliente no firma clausula, no se le “subsidiar” los equipos de TV y se le cobra lo contemplado en la cláusula de permanencia de TV que corresponde a \$300.000.
- **Se pueden solicitar hasta 4 decodificadores adicionales a los 2 incluidos en la oferta, para un total de 6.**
- El alquiler de los decodificadores adicionales tendrá un cargo fijo mensual por decodificador.
- **Todos los decodificadores entregados al cliente son HD.**
- La tarifa de venta del Decodificador adicional es de \$14.700 IVA Incluido es promocional hasta el 31 de diciembre del 2015, a partir del 1 de enero del 2016 aplicará tarifa vigente.
- **ETB proporciona los cables HDMI y A/V para la conexión de los decodificadores.**
- Sólo se harán visitas técnicas para instalación o mantenimiento de decodificadores o HPNA.
- **En la conexión a Internet por WiFi, el ancho de banda no es garantizado y si hay varios equipos conectados el ancho de banda disponible se divide en cada uno de los equipos que se encuentre conectados.**
- La velocidad máxima de conexión por WiFi depende de diferentes factores físicos, entre ellos: la distancia a la que se encuentren los dispositivos del equipo cliente ONT (Módem), de la estructura de las paredes o divisiones, de las características en los dispositivos del cliente y de la cantidad de redes WiFi que se encuentren cerca de la conexión del cliente. De esta

forma, la velocidad no será garantizada por WiFi dado que es una banda, o segmento de frecuencias. Se recomienda para ello permitir la instalación de la ONT (Módem), en un punto central de las zonas de interés de conexión inalámbrica.

- **La facturación es mensualizada.**
- Las condiciones de prestación de los servicios de comunicaciones de ETB, y en especial las aplicables a cada servicio podrán ser consultadas en [http://www.etb.com.co/guiadeconsulta/contratos\\_opcion.html](http://www.etb.com.co/guiadeconsulta/contratos_opcion.html)
- **Para atención de PQR y Soporte Técnico el cliente deberá comunicarse a nuestros teléfonos 3777777 o al 018000 112 170**
- Las condiciones de prestación de los servicios de comunicaciones de ETB, y en especial las aplicables a cada servicio podrán ser consultadas en:
- **[http://www.etb.com.co/guiadeconsulta/contratos\\_opcion.html](http://www.etb.com.co/guiadeconsulta/contratos_opcion.html)**