

TÉRMINOS Y CONDICIONES OFERTA SINGLE INTERNET BOGOTÁ, CHÍA Y LA CALERA

- Oferta de fibra válida en Bogotá, Chía y La Calera (urbanización Arboretto), estratos 1 al 6, sujeto a disponibilidad técnica en zonas de cobertura de la tecnología de Fibra óptica. En el momento de la venta, se consultará con el usuario su ubicación para confirmar disponibilidad de cobertura.
- Vigencia: Aplica para compras realizadas del 30 de septiembre del 2022 siempre que los servicios sean instalados efectivamente en el mismo periodo.
- Aplica para clientes nuevos de los segmentos Hogares y MiPymes de ETB que contraten un plan de internet individual (single) del portafolio de Hogares con 50M y 150M de velocidad.
- Estos planes tienen velocidad de internet simétrica, es decir, la misma velocidad de subida y de bajada.
- El cliente tiene la posibilidad de adquirir el plan de 50 megas con Paramount + incluido de forma permanente
- La promoción está compuesta por las siguientes características:

1. **Recibe 50% de descuento por cuatro (4) meses no consecutivos:** El cliente recibe el 50% de descuento sobre el cargo básico mensual vigente del plan single de internet durante los meses uno (1), tres (3), seis (6) y nueve (9) contados a partir de la instalación del servicio; en los meses dos (2), cuatro (4), cinco (5), siete (7), ocho (8) y diez (10) en adelante, el cliente pagará la tarifa plena vigente.

El descuento no aplica para consumos o servicios adicionales al cargo básico mensual del plan contratado, los cuales se facturarán al cliente a la tarifa plena desde el momento de la activación o inicio de consumo. Las tarifas de los servicios adicionales están disponibles para consulta en <https://etb.com/hogares/Adicionales.aspx>

Las tarifas mensuales vigentes de los planes objeto de la promoción son las siguientes:

Tecnología	Paquete	Velocidad	Estrato 1 al 3	Estrato 4 al 6
FTTH	Single @	50M/50M	\$ 59.900	\$ 69.900
		50M/50M	\$ 65.900	\$ 75.900
		150M/150M	\$ 66.900	\$ 76.900

Tarifas mensuales con impuestos incluidos y sujetas a los incrementos máximos anuales informados en el contrato de prestación de servicios de comunicaciones. No aplica IVA en línea Telefónica en estratos 1 y 2, ni en Internet en estratos 1, 2 y 3.

2. **Compra 50 megas y recibe 100 megas por 3 meses:** Aplica para los clientes que contraten el plan single de internet de 50 megas de velocidad. El cliente disfrutará de 100 megas de velocidad de internet fijo durante los primeros tres (3) meses contados a partir de la instalación del servicio. A partir del mes cuatro (4), el cliente vuelve a la velocidad de internet contratada, es decir 50 megas.
3. **Compra 150 megas y recibe 200 megas por 3 meses:** Aplica para los clientes que contraten el plan single de internet de 150 megas de velocidad. El cliente disfrutará de 200 megas de velocidad de

internet fijo durante los primeros tres (3) meses contados a partir de la instalación del servicio. A partir del mes cuatro (4), el cliente vuelve a la velocidad de internet contratada, es decir 150 megas.

- 4. Punto cableado opcional:** El plan single de internet incluye la instalación de un (1) punto cableado. El punto cableado consiste en la conexión a internet de un dispositivo (Smart TV, Apple TV, Consolas de Juegos, PC, impresora o cualquier otro dispositivo que tenga puerto de red) a través de cable Ethernet, con el fin de obtener una conexión más estable y evitar las interferencias que se pueden presentar mediante el uso de WiFi. La instalación del punto cableado incluido en el plan contratado no tiene ningún costo adicional siempre y cuando el cliente la solicite durante la visita técnica de instalación del servicio de internet. Si el cliente no solicita o acepta la instalación del punto cableado durante la instalación del servicio de internet y lo requiere posteriormente, la instalación tendrá costo adicional de COP \$105.000 IVA incluido.
- 5.** Esta promoción no es acumulable con otras promociones.
- 6. HBO MAX sin costo el primer (1) mes en el plan single con 150 megas de velocidad:** Como beneficio promocional, los usuarios que contraten este plan podrán recibir (1) mes del servicio de valor agregado HBO MAX, contado a partir de la instalación del servicio de ETB. Si el cliente acepta recibir este beneficio, quedará suscrito al servicio HBO MAX, por lo que, a partir del mes 2, el cliente empezará a pagar la tarifa mensual vigente de \$ 19.900 IVA incluido, la cual es adicional al cargo básico del plan single y se verá reflejada a la factura como un servicio adicional. La suscripción al servicio HBO MAX es de periodicidad mensual y se renueva automáticamente. El cliente podrá solicitar la cancelación en cualquier momento a través de los canales de atención de ETB y el servicio será retirado en la siguiente fecha de corte. HBO Max es un servicio de streaming por suscripción prestado por WarnerMedia Direct Latin America, LLC y comercializado por ETB como un servicio de valor agregado. Cuenta con más de 15.000 horas de contenido, puedes crear hasta 5 perfiles personalizados y reproducir simultáneamente en tres dispositivos con la misma cuenta, está disponible en TV, PC, consolas de videojuegos, smartphones y tabletas compatibles con la app.
- 7.** Si el usuario se conecta a internet a través de WIFI, el ancho de banda del plan contratado podrá ser menor, debido a factores externos a ETB como el grosor de muros, puertas, el área de la vivienda, las redes vecinas, entre otros, que interfieren en la cobertura de la señal. El ancho de banda se divide entre el número de equipos conectados simultáneamente. La velocidad contratada puede variar de acuerdo con la calidad y tamaño del contenido que se esté subiendo, descargando o reproduciendo. Para más información y recomendaciones para la optimización del acceso a internet vía Wifi o cableado visita: <https://etb.com/mejorainternet/>
- 8.** Si el cliente realiza trámites como cambio de plan, cambio de dirección de instalación, cambio de estrato, los cuáles afectan la oferta (a solicitud del cliente), le empezarán a aplicar las condiciones comerciales vigentes del nuevo plan contratado, es decir que no podrá mantener los beneficios promocionales otorgados sobre el plan originalmente contratado.
- 9.** Si el cliente firma cláusula de permanencia mínima, se otorgará un descuento del 100% sobre los cargos por conexión e instalación del servicio de internet contratado. La totalidad de los cargos por conexión

e instalación de los servicios se dividen entre los meses de permanencia y se descuentan mensualmente de forma lineal. Si el cliente decide terminar el contrato antes de la finalización del período de permanencia mínima, deberá pagar el valor que a la fecha deba de la suma que le fue descontada, conforme a lo definido en el contrato y en la factura. Una vez cumplido el término de la permanencia mínima, se entenderán prorrogados las condiciones y términos originalmente pactados en el contrato, salvo aquellas condiciones asociadas al cargo por conexión, objeto de la estipulación de la cláusula de permanencia mínima.

- 10.** En caso de que el cliente decida no suscribir la cláusula de permanencia, se cobrará el cargo de conexión vigente en la primera factura. Los cargos de conexión podrán ser consultados en <https://etb.com/info-regulatoria/doc/Conexion-hogares.pdf>
- 11.** Los servicios se cobran a través de la factura de ETB que se envía mensualmente a la dirección de correo electrónico proporcionada por el cliente al momento de celebrar el contrato. Si el usuario quiere recibir la factura en físico, podrá solicitarla a través de nuestros medios de atención.
- 12.** La facturación es mensualizada, es decir que en la factura se cobran los servicios prestados durante el periodo de facturación del mes en el que se expide la factura.
- 13.** La fecha de inicio de facturación del cliente está sujeta a la fecha de instalación del servicio.

Para cualquier información adicional el cliente podrá comunicarse con la línea de atención marcando el número 601 3 77 77 77 en Bogotá o resto del país al 01 8000 112 170. Las condiciones de prestación de los servicios de ETB podrán ser consultadas en nuestro portal web <https://etb.com/tyc.aspx>