

## TÉRMINOS Y CONDICIONES OFERTA ALIANZAS HOGARES

### I. CONDICIONES GENERALES

- Vigencia: Promoción válida del 01 al 30 de septiembre del 2023, siempre que los servicios contratados sean instalados efectivamente en el mismo periodo.
- Aplica únicamente para empleados de Energía ENEL Codensa, de la Secretaría de Educación del Distrito (SED) de Bogotá, del Departamento Administrativo del Servicio Civil Distrital (DASCD) y para empleados y afiliados a la Caja de Compensación Familiar Cafam. Para acceder al beneficio, el cliente debe presentar el carné de la empresa, certificado laboral o de afiliación y cédula de ciudadanía.
- La oferta Alianzas aplica únicamente para clientes nuevos que durante la vigencia de la promoción contraten uno de los planes dúo que se describen más adelante en este documento. No aplica para clientes existentes en ningún trámite; ni para clientes nuevos que contraten planes diferentes a los descritos en este documento.
- Esta oferta aplica únicamente para los siguientes planes dúo del segmento Hogares de ETB:
  - Alta velocidad (Fibra FTTH): Plan Dúo que incluye una línea telefónica fija con minutos ilimitados a números locales e internet fijo con 300M, 500M o 910M de velocidad, a elección del cliente, disponibles en Bogotá, Chía y La Calera (Urbanización Arboretto) en estratos 1 al 6, sujeto a cobertura y viabilidad técnica
- En virtud de la oferta Alianzas, los clientes recibirán los siguientes beneficios promocionales:
  - 100% de descuento sobre el cargo básico del plan contratado durante el primer mes.
  - 7%, 10% o 15% de descuento sobre el cargo básico, dependiendo de la tecnología y la velocidad de internet del plan contratado, mientras el usuario sea empleado o afiliado a las entidades ENEL CODENSA, SED, DASCD o CAFAM, tal como se muestra en las siguientes tablas:

#### Tarifas Especiales Oferta Alianzas 7% de descuento en tecnología FTTH

Tecnología	Paquete	Velocidad	Estrato 1 al 3		Estrato 4 al 6	
			Tarifa Plena	Tarifa Especial	Tarifa Plena	Tarifa Especial
FTTH	Dúo	300M	\$ 79.900	\$ 74.307	\$ 84.900	\$ 78.957

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

#### Tarifas Especiales Oferta Alianzas 15% de descuento tecnología FTTH

Tecnología	Paquete	Velocidad	Estrato 1 al 3		Estrato 4 al 6	
			Tarifa Plena	Tarifa Especial	Tarifa Plena	Tarifa Especial
FTTH	Dúo	500M	\$ 128.900	\$ 109.565	\$ 138.900	\$ 118.065
		910M	\$ 256.900	\$ 218.365	\$ 266.900	\$ 226.865

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

- Los descuentos se aplicarán sobre el valor del cargo básico vigente al momento de aplicar el descuento. Durante el año, el cargo básico puede tener incrementos conforme a lo indicado en el contrato, los cuales serán informados previamente al cliente.
- Los descuentos no aplican para consumos o servicios adicionales (por ejemplo, planes de larga distancia, llamadas a celular o llamadas de larga distancia por demanda, DIRECTV GO, entre otros), los cuales serán facturados a la tarifa plena.
- Para acceder al descuento de la Oferta Alianzas, el servicio debe ser contratado personalmente por el empleado o afiliado a las entidades ENEL CODENSA, SED, DASCD o CAFAM, según corresponda. Por ningún motivo se entregará el beneficio a familiares o personas diferentes.
- El usuario solo podrá recibir el descuento de la oferta Alianzas sobre un (1) único plan dúo a su nombre. Es decir que, si el usuario tiene más de un plan a su nombre en ETB, deberá elegir en cuál recibir el beneficio.
- Los planes en fibra óptica (FTTH) objeto de esta promoción incluyen 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 de fibra 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 \$230.000 IVA incluido.
- Los planes dúo con internet de 500 megas de velocidad incluyen la instalación de un extensor WIFI sin costo adicional el cual permite extender la señal WiFi en el hogar.
- El plan dúo con internet de 910 megas de velocidad incluye la instalación de una solución WIFI tipo MESH (o también conocido como red en malla) que comprende dos (2) extensores WIFI conectados entre sí y repartidos por el hogar, donde uno sirve de controlador (maestro) y el segundo como Agente. Esta solución permite conseguir una mejor cobertura de la señal WiFi en el hogar.
- 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/>

- Al momento de contratar los servicios, los clientes pueden decidir si aceptan la cláusula de permanencia mínima, en cuyo caso recibirán un descuento del 100% sobre los cargos por conexión e instalación del servicio 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. En caso de que el cliente decida no suscribir la cláusula de permanencia, deberá pagar 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>
- Si después de contratar alguno de los planes de esta promoción, el cliente realiza trámites como cambio de plan, cambio de dirección de instalación, cambio de estrato, los cuáles modifican 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.
- 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.
- 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.
- La fecha de inicio de facturación del cliente está sujeta a la fecha de instalación del servicio.
- No aplica descuento sobre descuento, es decir, la oferta Alianzas no es acumulable con otras promociones.

## II. CONDICIONES ESPECIFICAS OFERTA ALIANZAS PARA EMPLEADOS Y AFILIADOS A LA CAFA DE COMPENSACIÓN CAFAM

- Además del descuento otorgado por ETB que se describe en la sección anterior, por contratar un plan dúo de ETB durante la vigencia de esta promoción, Cafam entregará a sus afiliados activos \$60.000 pesos que serán cargados a su Tarjeta Integral por una única vez.
- El beneficio será entregado por las ventas de los servicios de ETB generadas única y exclusivamente por el canal **Energía Customer Care Colombia S A S**.
- La Tarjeta Integral Cafam es el documento que identifica a los afiliados a Cafam.

- La Tarjeta Integral Cafam es ahora virtual, el usuario puede consultar sus saldos en [www.cafam.com.co](http://www.cafam.com.co) o descargando la aplicación móvil TIC Móvil Cafam.
- Este beneficio se cargará en el bolsillo Monedero Principal.
- El beneficio no puede ser retirado en dinero en efectivo.
- El dinero podrá ser usado para compra de los diferentes servicios y productos de Cafam, así como algunos aliados incluido:
  - Droguerías Cafam
  - Almacenes Éxito Bogotá y Cundinamarca
  - Reservas turismo
  - Salud
- El beneficio se cargará en un plazo de dos meses luego de haber adquirido alguno de los planes hogar de ETB descritos en este documento.
- Para poder acceder al beneficio el usuario debe ser afiliado activo a Cafam.
- Es responsabilidad del afiliado hacer la respectiva verificación y activación de su Tarjeta Integral.
- El afiliado tendrá un plazo de hasta un año después del cargue en la Tarjeta Integral para hacer uso de este beneficio, después de ese periodo el dinero no estará más disponible.
- Si dentro del periodo del año de vigencia que tiene el beneficio en la Tarjeta Integral el usuario deja de ser afiliado a Cafam, tendrá un periodo máximo de tres meses para usarlo. Este periodo se contará desde el momento en que la empresa presente la novedad de desafiliación.
- Cafam es una entidad sin ánimo de lucro que no presta servicios de telecomunicaciones dentro de sus actividades como Caja de Compensación, por lo cual no es responsable en ningún momento de la prestación de servicios de telefonía, internet o televisión. Cafam actúa como un aliado comercial de ETB. Cualquier petición, queja, reclamo o sugerencia relacionada con la prestación del servicio de telecomunicaciones se debe presentar directamente ante ETB. 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.
- Por su parte, ETB no tendrá responsabilidad alguna en la entrega del beneficio de \$60.000 a los afiliados a Cafam, siendo esto una responsabilidad en su totalidad de Cafam por lo cual si el afiliado tiene algún inconveniente se podrá comunicar a la línea integral Cafam 601 307 7011

Para cualquier solicitud de posventa 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.