

## TÉRMINOS Y CONDICIONES DGO

### CONDICIONES GENERALES

- Las presentes condiciones y características rigen la prestación del paquete de servicios de valor agregado denominado DGO desde el 1 al 29 de febrero del 2024.
- Aplica en Bogotá, Chía y Soacha para clientes del segmento Hogares y Mipymes que tengan contratado o contraten un plan Single (Internet), plan dúo (internet y telefonía fija local ilimitada), plan trío (internet, telefonía fija local ilimitada y televisión) con ETB, en zonas de cobertura de las tecnologías de Fibra óptica y FTTC (fibra hasta el armario) o un plan móvil pospago. Las condiciones mencionadas se consultan con el usuario en el momento de la venta.
- DGO es un servicio prestado por la compañía DIRECTV COLOMBIA LTDA., que permite vía streaming, ver televisión en vivo y contenido bajo demanda a través de internet en múltiples dispositivos. ETB ofrece el servicio DGO como un servicio de valor agregado, con un costo mensual adicional al cargo fijo mensual del plan dúo (internet y telefonía fija local ilimitada) o trío (internet, telefonía fija local ilimitada y televisión) contratado.
- El servicio de DGO se ofrece en los siguientes planes:
  - DGO FLEX: se compone de los siguientes beneficios:
    - Tarifa mensual de \$24.900 IVA Incluido. No aplica promoción alguna para los clientes de hogares. Por ser cliente móvil pospago, recibe el primer mes de la suscripción sin costo y desde el mes 2 se facturará a tarifa plena.
    - + de 10 canales en vivo. DIRECTV COLOMBIA LTDA puede variar la oferta de canales de televisión sin previo aviso debido a que esta es una oferta generalizada y no caracterizada.
    - +800 contenidos on demand
    - DIRECTV Sports incluido
    - Deportes, series y películas
    - Acceso sin costo a Caracol Play.
    - El cliente podrá contratar el canal premium WIN SPORTS + por 12 meses a \$19.000 por mes, IVA incluido. A partir del mes 13 el cliente pagará \$34.900 mensuales IVA Incluido, adicionales al plan de DGO seleccionado. Este servicio es opcional.
    - El cliente podrá contratar el servicio premium Pack HBO por \$24.900 mensuales IVA incluido, adicionales al plan de DGO seleccionado. Este servicio es opcional.

- El cliente podrá contratar el servicio premium PARAMOUNT + por \$13.900 mensuales IVA incluido, adicionales al plan de DGO seleccionado. Este servicio es opcional.
- DGO FULL: se compone de los siguientes beneficios:
  - Meses 1 y 2: 50% de descuento sobre la tarifa plena del plan.
  - Del mes 3 en adelante la tarifa del plan es de \$69.500 mensuales IVA Incluido.
  - + de 85 canales en vivo. DIRECTV COLOMBIA LTDA, puede variar la oferta de canales de televisión sin previo aviso debido a que esta es una oferta generalizada y no caracterizada.
  - 10.000 contenidos on demand
  - DIRECTV Sports incluido
  - Deportes, series y películas
  - Acceso sin costo a Caracol Play.
  - WIN SPORTS + por 12 meses a \$19.000 mes, IVA incluido. A partir del mes 13 el cliente pagará \$34.900 mensuales IVA Incluido, adicionales al plan de DGO seleccionado. Este servicio es opcional.
  - El cliente podrá contratar el servicio premium HBO pack por \$24.900 mensuales IVA incluido, adicionales al plan de DGO seleccionado. Este servicio es opcional.
  - El cliente podrá contratar el servicio premium PARAMOUNT + por \$13.900 mensuales IVA incluido, adicionales al plan de DGO seleccionado. Este servicio es opcional.
- DGO BÁSICO: se compone de los siguientes beneficios:
  - Mes 1: con 50% de descuento en la tarifa plena del plan.  
Del mes 2 en adelante la tarifa del plan es de \$49.500 mensuales IVA Incluido.
  - + de 45 canales en vivo. DIRECTV COLOMBIA LTDA, puede variar la oferta de canales de televisión sin previo aviso debido a que esta es una oferta generalizada y no caracterizada.
  - 6.000 contenidos on demand
  - DIRECTV Sports incluido
  - Deportes, series y películas
  - Acceso sin costo a Caracol Play.
  - WIN SPORTS + por 12 meses a \$19.000 mes, IVA incluido. A partir del mes 13 el cliente pagará \$34.900 mensuales IVA Incluido, adicionales al plan de DGO seleccionado. Este servicio es opcional.
  - El cliente podrá contratar el servicio premium Pack HBO por \$24.900 mensuales IVA incluido, adicionales al plan de DGO seleccionado. Este servicio es opcional.

- El cliente podrá contratar el servicio premium PARAMOUNT + por \$13.900 mensuales IVA incluido, adicionales al plan de DGO seleccionado. Este servicio es opcional.
- Para recibir estos beneficios, el cliente deberá suscribirse al servicio DGO por medio de ETB y realizar el pago oportuno a través de los medios de pago autorizados por ETB, consúltalos en <https://etb.com/puntos-pago/home.aspx> y bajo las condiciones de facturación de ETB.
- El cliente puede adquirir una (1) suscripción a DGO FULL/BÁSICO/FLEX, por cada plan dúo (internet y telefonía fija local ilimitada) o trío (internet, telefonía fija local ilimitada y televisión) o un plan de telefonía móvil que tenga contratado con ETB.
- La suscripción al servicio DGO no modifica las condiciones actuales del plan dúo ETB (internet y telefonía fija local ilimitada) o trío ETB (internet, telefonía fija local ilimitada y televisión) o plan de telefonía móvil, contratado por el cliente por ser un servicio de valor agregado al plan. El servicio DGO se contrata con un cargo fijo mensual adicional que se verá reflejado en la factura del cliente en el siguiente periodo.
- Al contratar DGO FULL/BÁSICO/FLEX, el cliente podrá contratar el paquete premium PACK HBO a través de la plataforma de DGO con el siguiente detalle:
  - El servicio premium de HBO PACK tiene una tarifa de \$24.900 mensuales IVA incluido.
  - El cliente puede solicitar la cancelación de la suscripción al paquete premium HBO en cualquier momento a través de los medios de atención al cliente de ETB: línea telefónica en Bogotá 601 3777777, centros de atención de ETB ver <https://etb.com/centrosexperiencia.aspx> o en [etb.com](https://etb.com).
  - Cuando el cliente solicite la cancelación de la suscripción del paquete premium HBO, el servicio será retirado a partir de la siguiente fecha de corte del cliente, sin que haya lugar a devoluciones parciales. Es decir que el cliente tendrá el servicio disponible hasta finalizar el ciclo de facturación correspondiente.
- Al contratar DGO FULL, DGO BÁSICO o DGO FLEX, el cliente tendrá la opción de contratar el canal premium WIN SPORTS + a través de la plataforma de DGO con el siguiente detalle:
  - El servicio de WIN SPORTS + durante los primeros doce (12) meses contados a partir de la activación del servicio, tendrá una tarifa de \$19.000 mes IVA incluido. A partir del mes 13 el cliente pagará la tarifa mensual del canal premium WIN SPORTS + de \$34.900 mensuales IVA incluido.
  - El cliente puede solicitar la cancelación de la suscripción al canal premium WIN SPORTS + en cualquier momento. Si el cliente no desea continuar con el canal premium WIN SPORTS + una vez que haya finalizado el periodo promocional de los

12 meses, debe cancelar afirmativamente la suscripción a través de los medios de atención al cliente de ETB: línea telefónica en Bogotá 601 3777777, centros de atención de ETB ver <https://etb.com/centrosexperiencia.aspx> o en [etb.com](https://etb.com).

- Cuando el cliente solicite la cancelación de la suscripción al canal premium WIN SPORTS +, el servicio será retirado a partir de la siguiente fecha de corte del cliente, sin que haya lugar a devoluciones parciales. Es decir que el cliente tendrá el servicio disponible hasta finalizar el ciclo de facturación correspondiente.
  
- El cliente puede solicitar la cancelación de la suscripción a DGO FLEX/BÁSICO/FULL en cualquier momento a través de los medios de atención al cliente de ETB: línea telefónica en Bogotá 601 3777777, centros de atención de ETB ver <https://etb.com/centrosexperiencia.aspx> o en [etb.com](https://etb.com). Una vez presentada la solicitud, el servicio será cancelado en la siguiente fecha de corte de facturación del cliente.
  
- La suscripción a DGO se renueva automáticamente cada mes hasta que el cliente solicite la cancelación. No hay reembolsos ni créditos por suscripciones mensuales parciales.
  
- Para consultas de soporte técnico de la plataforma de DGO, se recomienda que el cliente acceda a <http://directvgo.com/faq> en la sección de ayuda a través del chat de atención al cliente.
  
- Promoción emitida por DIRECTV COLOMBIA LTDA como prestador del servicio de DGO y ETB. Promoción no transferible y no acumulable con otras ofertas, promociones y/o descuentos.
  
- Pasos para acceder a DGO:
  - Es indispensable que el cliente tenga un correo electrónico activo.
  - Ingresar a MI ETB y registrarse: <https://etb.com/mietb.aspx>
  - Accede a DGO:
    - Ingresa a <https://www.directvgo.com/co/> o al App de DGO
    - Seleccionar la opción iniciar sesión
    - Seleccionar la opción de ingresa con tu proveedor
    - Buscar y seleccionar ETB como proveedor
    - Ingresar usuario y contraseña de MI ETB

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.

#### **TÉRMINOS Y CONDICIONES DGO COMBO+**

## CONDICIONES GENERALES

1. Las presentes condiciones y características rigen la prestación del paquete de servicios de valor agregado denominado DGO COMBO+ que incluye el servicio de streaming DIRECTV GO FLEX, BÁSICO o FULL, a elección del cliente, y el servicio de streaming COMBO+ (DISNEY+ y STAR+).
2. Los Servicios COMBO+ (DISNEY+ Y STAR+) son provistos por THE WALT DISNEY COMPANY. El servicio DIRECTV GO (DGO) es provisto por LATAM STREAMCO INC. ETB ofrece el servicio DGO COMBO+ (DISNEY+ Y STAR+) como un servicio de valor agregado, con un costo mensual adicional al cargo fijo mensual del plan dúo (internet y telefonía fija local ilimitada), trío (internet, telefonía fija local ilimitada y televisión) o plan móvil pospago contratado.
3. La posibilidad de contratar el servicio de DGO COMBO+ (DISNEY+ y STAR+) estará habilitada únicamente con cargo a la factura de ETB. El servicio DGO COMBO+ (Disney+ y Star+) se facturará en combo, como un solo paquete. No obstante, el cliente debe activar su cuenta en cada una de las Plataformas por separado, para lo cual requerirá un correo electrónico activo. ETB únicamente habilitará el acceso a las Plataformas luego de concretada la contratación de dichos servicios o accesos.
4. ETB en esta contratación actúa como intermediario entre sus clientes, y las Plataformas COMBO+ (DISNEY+ y STAR+) y DGO.
5. Los servicios prestados por DGO COMBO+ (DISNEY+ Y STAR+) consisten en el acceso a las plataformas de streaming DGO, DISNEY+ y STAR+.
6. El correcto funcionamiento de DGO COMBO+ (DISNEY+ y STAR+) dependerá únicamente de LATAM STREAMCO INC y THE WALT DISNEY COMPANY, respectivamente, empresas que son independientes entre sí e independientes de ETB. Por lo tanto, si alguna de las Plataformas presentara fallas o desperfectos durante su uso o funcionamiento, el cliente deberá comunicarse a los siguientes canales:
  - a. Help center de Star+: [www.help.starplus.com](http://www.help.starplus.com)
  - b. Disney+ [www.help.disneyplus.com](http://www.help.disneyplus.com)
  - Para consultas de soporte técnico de la plataforma de DGO, se recomienda que el cliente acceda a <http://directvgo.com/faq> en la sección de ayuda a través del chat de atención al cliente.

Adicionalmente, el cliente podrá contactar a ETB únicamente para asuntos relacionados a la facturación, cobro y consultas de los servicios, a través de los siguientes canales de atención:

- a. **Bogotá:** 601 3777777
- b. **Resto del País:** 01 8000 112 170.

c. **Centros de Experiencia:** <https://etb.com/centrosexperiencia.aspx>

7. Para acceder a las plataformas DISNEY+ y STAR+ incluidas en el servicio DGO COMBO+, el abonado debe tener un dispositivo Televisión (Amazon Fire TV, Android TV, Apple TV, Chromecast, LG TVs y Samsung), Computadores (Chrome OS, Mac OS, Windows PC), Tablet (Amazon Fire Tablet, Android Phones & Tablets, Iphone & Ipad) y consolas de juego (PS 4, PS5, Xbox one, Xbox serie X y Xbox Serie S) con acceso a Internet con un mínimo de 10 MB en la conexión de datos de internet en su hogar y un mínimo de 2.5Mb para dispositivos móviles. Pueden aplicar cargos por descarga de datos en los dispositivos móviles, consultar cargos y condiciones con tu operador de telefonía celular o internet. La contratación, pago y mantenimiento del servicio de Internet es responsabilidad exclusiva del cliente y no forma parte del Servicio de DGO COMBO+ (DISNEY+ y STAR+), y ninguna de ellas es responsable por la prestación de su proveedor de Internet.
8. Pasos para acceder a DGO:
  - a. Es indispensable que el cliente tenga un correo electrónico activo.
  - b. Ingresar a MI ETB y registrarse: <https://etb.com/mietb.aspx>
  - c. Accede a DGO:
    - i. Ingresa a <https://www.directvgo.com/co/> o al App de DGO
    - ii. Seleccionar la opción iniciar sesión
    - iii. Seleccionar la opción de ingresa con tu proveedor
    - iv. Buscar y seleccionar ETB como proveedor
    - v. Ingresar usuario y contraseña de MI ETB
9. El costo a pagar por los servicios DGO COMBO+ (DISNEY+ y STAR+) se reflejará en la factura emitida por ETB desde el momento de la contratación de DGO COMBO+ (DISNEY+ Y STAR+), junto con los demás servicios que mantenga contratados el cliente con ETB.

#### **COMERCIALIZACION Y ACTIVACIÓN:**

1. ETB únicamente realiza la venta de DGO COMBO+ para el acceso a las Plataformas COMBO+ (DISNEY+ y STAR+), por ello, luego de concretada la contratación de dichos servicios o accesos, será responsabilidad del cliente activar su cuenta en cada una de las Plataformas y la responsabilidad frente a la prestación del servicio de streaming recaerá única y exclusivamente en THE WALT DISNEY COMPANY para el caso de DISNEY+ y/o STAR+ y de DIRECTV Colombia Ltda. en calidad de licenciataria en Colombia del producto y marca DGO, de propiedad de LATAM STREAMCO INC. Para fallas con el servicio, el cliente podrá comunicarse al 601 3777777, línea de ETB y exponer su caso para proceder con su solución.
2. La activación antes mencionada se realizará haciendo uso del correo electrónico que será enviado por ETB a la dirección de correo que el usuario haya informado a ETB, el cual deberá estar asociado al portal MIETB. Asimismo, el cliente deberá revisar y aceptar los términos y condiciones de las Plataformas. Tenga en cuenta que el cobro por el paquete DGO COMBO+ inicia a partir del momento de la compra, independientemente de la fecha en que el usuario active su cuenta en cada una de las Plataformas.

3. El cliente debe tener en cuenta que la contraseña es confidencial y si la revela a otros o comparte su cuenta y/o dispositivos con terceros, el cliente será responsable por el uso que terceros hagan de las Plataformas. El cliente deberá notificar a las Plataformas sobre cualquier uso no autorizado de su nombre de usuario y/o contraseña, así como asumir los cargos que se causen por este uso no autorizado de su cuenta hasta tanto de aviso efectivo a las Plataformas contactándose a través de los siguientes canales: help center DISNEY+ [www.help.disneyplus.com](http://www.help.disneyplus.com) y de STAR+ [www.help.starplus.com](http://www.help.starplus.com)

## FACTURACION Y COBRO

1. La facturación de los servicios se realizará de manera anticipada y desde el momento de la contratación de DGO COMBO+ (DISNEY+ Y STAR+), se cobrará el valor en lista del momento de la facturación.
2. La facturación y cobro por el acceso a DGO COMBO+ (Disney+ y Star+) no estará sujeta a la activación de la cuenta por parte del cliente, ésta inicia con la contratación de los servicios a través de ETB, por lo tanto, en caso el cliente no active su cuenta en las Plataformas, por razones ajenas a ETB, deberá realizar el pago por el servicio contratado, el cual se verá reflejado en su factura de servicios de ETB.
3. El cliente que compre active y acceda a DGO COMBO+ (DISNEY+ y STAR+), podrá disfrutar desde la plataforma de streaming de una gran variedad de contenido, películas de estreno, series exclusivas, producciones originales y contenido deportivo exclusivo, entre otras.

### 4. Planes y Ofertas vigentes para ETB DGO COMBO+ (DISNEY+ y STAR+), FULL/BASICO/FLEX

PAQUETE DGO FLEX COMBO+: \$40.800 IVA Incluido, mensuales.

**Promoción sólo cliente móvil pospago:** Por ser cliente nuevo en pospago o por contratar el servicio de DGO Flex, el primer mes tiene un descuento del 61%, paga \$15.912 IVA incluido. Desde el mes 2 tendrá una tarifa mensual de \$40.800 IVA incluido por mes.

PAQUETE DGO BASICO COMBO+: \$65.400 IVA Incluido, mensuales.

**Promoción:** Recibe descuento el primer mes. Así:

Mes 1: \$38.585 IVA incluido, por mes

Desde el mes 2: \$65.400 IVA incluido, por mes.

PAQUETE DGO FULL COMBO+: \$85.400 IVA Incluido, mensuales.

**Promoción:** Recibe descuento durante los primeros 2 meses. Así:

Mes 1 y 2: \$51.239 IVA incluido, por mes

Desde el mes 3: \$85.400 IVA incluido, por mes

5. La programación de DGO y de COMBO+ (DISNEY+ y STAR+) está sujeta a cambios sin previo aviso, ETB es responsable por el contenido transmitido a través de las Plataformas, ni por cualquier cambio, retiro, adición o modificación en su programación, horarios, entre otros. Así mismo, se aclara que ETB no tiene injerencia ni participa en la determinación de los contenidos de las plataformas DGO y COMBO+ (DISNEY+ y STAR+) ni tiene facultades para modificar dichos contenidos.

6. DGO COMBO+ (DISNEY+ y STAR+) serán destinados únicamente para el uso privado y residencial por el abonado y/o su grupo familiar. Queda prohibida la transmisión, la retransmisión por circuito cerrado, la retransmisión o reproducción total o parcial de cualquiera de los contenidos a través de pantallas gigantes de televisión, cines, bares, estadios, shopping centers, vía pública, etc.

#### **TERMINACION O CANCELACIÓN**

1. La suscripción a DGO COMBO+ (DISNEY+ y STAR+), FLEX/BÁSICO/FULL se renueva automáticamente cada mes hasta que el cliente solicite la cancelación.
2. Cuando el cliente solicite a ETB la cancelación de la suscripción al paquete DGO COMBO+, el servicio será retirado a partir de la siguiente fecha de corte del cliente, sin que haya lugar a devoluciones parciales, es decir que el cliente tendrá disponible el servicio hasta finalizar el ciclo de facturación correspondiente.
3. El cliente puede solicitar la cancelación de la suscripción a DGO COMBO+ (DISNEY+ y STAR+), en cualquier momento a través de los medios de atención al cliente de ETB:
  - a. línea telefónica en Bogotá 601 3777777
  - b. centros de atención de ETB
  - c. <https://etb.com/centrosexperiencia.aspx> o en [etb.com](https://etb.com).