

## TÉRMINOS Y CONDICIONES DGO

### CONDICIONES GENERALES

- 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) o un 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 \$31.900 mensuales IVA Incluido, adicionales al plan de DGO seleccionado. Este servicio es opcional, **válido hasta el 3 de agosto 2023.**  
**Desde el 4 hasta el 31 de agosto:** WIN SPORTS + por 12 meses a \$15.000 mes, IVA incluido. A partir del mes 13 el cliente pagará \$31.900 mensuales IVA Incluido, adicionales al plan de DGO seleccionado. Este servicio es opcional.
    - El cliente podrá contratar el canal premium LIONSGATE+ por \$15.900 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:
  - Promoción:
    - Del mes 1 y 2: 50% de descuento sobre la tarifa plena del plan.  
Del mes 3 en adelante la tarifa del plan es de \$62.900 mensuales IVA Incluido, **válido hasta el 3 de agosto 2023.**
    - **Desde el 4 hasta el 31 de agosto:** Del mes 1 y 2: 50% de descuento sobre la tarifa plena del plan.  
Del mes 3 en adelante la tarifa del plan es de \$66.000 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 \$15.000 mes, IVA incluido. A partir del mes 13 el cliente pagará \$31.900 mensuales IVA Incluido, adicionales al plan de DGO seleccionado. Este servicio es opcional.
  - El cliente podrá contratar el canal premium LIONSGATE+ por \$15.900 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 BÁSICO: se compone de los siguientes beneficios:
  - Promoción:
    - Del mes 1 y 2: 50% de descuento en la tarifa plena del plan.  
Del mes 3 en adelante la tarifa del plan es de \$42.900 mensuales IVA Incluido, **válido hasta el 3 de agosto 2023.**



- El servicio premium de LIONSGATE+ tiene una tarifa de \$15.900 mensuales IVA incluido.
  - El cliente puede solicitar la cancelación de la suscripción al servicio premium LIONSGATE+ 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 al servicio premium LIONSGATE+, 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.
- 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 o DGO BÁSICO, el cliente recibirá 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 \$15.000 mes IVA incluido. A partir del mes 13 el cliente pagará la tarifa mensual del canal premium WIN SPORTS + de \$31.900 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.

- Al contratar DGO FLEX, el cliente podrá contratar el canal premium WIN SPORTS + a través de la plataforma de DGO con el siguiente detalle, **hasta el 3 de agosto 2023**:
  - La tarifa mensual del servicio premium de WIN SPORTS + es de \$31.900 IVA incluido.
  - El cliente puede solicitar la cancelación de la suscripción al paquete premium WIN SPORTS + 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/centroexperiencia.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.
- **Desde el 4 hasta el 31 de agosto 2023**:
  - El servicio de WIN SPORTS + durante los primeros doce (12) meses contados a partir de la activación del servicio, tendrá una tarifa de \$15.000 mes IVA incluido. A partir del mes 13 el cliente pagará la tarifa mensual del canal premium WIN SPORTS + de \$31.900 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/centroexperiencia.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/centroexperiencia.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:
    - Ingresar 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.