

## TÉRMINOS Y CONDICIONES OFERTA NEGOCIOS Y MIPYMES BOGOTÁ, CHÍA, FUNZA, MOSQUERA, FACATATIVÁ Y MADRID (FTTH)

### Aspectos generales:

- Oferta válida para compras realizadas desde el 2 al 20 de febrero de 2024.
  - Aplica para Negocios y empresas MIPYMES (Micro, Pequeñas y Medianas empresas).
  - Aplica exclusivamente para clientes nuevos que adquieran el portafolio de Negocios de ETB en ventas realizadas con CC, Rut y Nit.
  - Los planes que se ofrecen en dúos incluyen: una Línea Telefónica Ilimitada local + Internet.
  - El ancho de banda del plan contratado que sea usado vía WIFI será menor; y se divide de acuerdo con el uso y al número de equipos conectados, entre otros factores. El número de dispositivos conectados en simultánea depende de la velocidad contratada y de la calidad y tamaño del contenido que se esté subiendo, descargando o reproduciendo. Para más información y optimización del acceso a internet vía WiFi o cableado visita: <https://etb.com/mejorainternet/>.
  - **Punto cableado opcional:** Durante la visita técnica de instalación del servicio de internet, el cliente podrá solicitar la instalación de un (1) punto cableado opcional. El punto cableado consiste en la conexión a internet de un (1) dispositivo (Smart TV, Apple TV, Consolas de Juegos, PC, AP, impresora o lo que decida el cliente, sujeto a viabilidad técnica) a través de cable Ethernet. En el caso que el cliente no solicite o acepte la instalación del punto cableado opcional en el momento de la entrega del servicio y lo requiera posteriormente, tendrá costo adicional de COP \$105.000 IVA incluido.
  - **Servicios suplementarios de línea telefónica:** La oferta por el tiempo que el cliente tenga contratado el servicio incluye funcionalidades de la línea telefónica denominados como Servicios Suplementarios: paquete básico: incluye las funcionalidades de transferencia de llamada (no incluye el costo del consumo generado por la transferencia de llamada), llamada en espera, Identificador de Llamada, Identificador de segunda llamada y paquete estándar: incluye las funcionalidades de conexión sin marcar, marcación abreviada, conferencia entre tres.
1. **Cupo 50 minutos fijo a móvil nacional:** El cupo mensual de 50 minutos incluido en los planes dúos aplica para llamadas desde la línea fija a líneas móviles nacionales, a partir del minuto 51 se cobra de acuerdo con el consumo del cliente una tarifa de \$92.1 impuestos incluidos por minuto. Tarifas vigentes disponibles para consulta en <https://etb.com/negocios/adicionales-paquetelinea.aspx>
- **Planes de llamadas de voz a distancia:** Se podrá adquirir un plan de llamadas de voz a distancia nacional y/o internacional en la línea principal de los planes dúos y tríos. En la primera línea individual (no empaquetada) no se podrá adquirir planes de voz a distancia, porque ya incluye un plan. Tarifas vigentes disponibles para consulta en <https://etb.com/negocios/Planes-LargaDistancia.aspx>
  - El pago del plan se hace a través de la factura de ETB que llega a la dirección del servicio o de correo electrónico informado y aceptado por el cliente. La fecha de inicio de facturación del cliente está sujeta a la instalación del servicio.
  - La facturación es mensualizada. Es el período mensual en el que vamos facturando los servicios contratados con ETB. Tu período de facturación es el período de tiempo desde el primer hasta el último día calendario de cada mes. Pero la primera factura no se inicia necesariamente con fecha 1 del mes, sino que su inicio depende de la fecha en que fue efectiva la instalación del servicio. La factura te llegará para su respectivo pago en el mismo mes del periodo de la facturación.
  - Los servicios adicionales que no se encuentren incluidos en el paquete tienen costo adicional (planes de voz a distancia, HBO PACK, llamadas a celular o llamadas de voz a distancia por demanda, entre otros). En

el plan de Internet individual de Fibra hasta el Armario (FTTC) de 30M no es posible adquirir servicios adicionales. Tarifas pueden ser consultadas en <https://etb.com/negocios/Adicionales.aspx>

- El cliente perderá los beneficios de la promoción en los casos en que realice trámites que afecten la oferta: cambio de plan, cambio de dirección de instalación, cambio de estrato; también por cambios de oferta a solicitud del cliente o por suspensión del servicio por falta de pago y le empezarán a aplicar las condiciones vigentes de acuerdo con el nuevo plan contratado.
- Si el usuario acepta la cláusula de permanencia mínima, ETB le otorgará un descuento del 100% sobre los cargos por conexión e instalación de los servicios contratados (Línea telefónica fija y/o internet). 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, se cobra el cargo de conexión vigente por cada servicio nuevo, en la primera factura. Los cargos de conexión podrán ser consultados en <https://etb.com/info-regulatoria/doc/Conexion-negocios.pdf>

#### Oferta servicios fijos Negocios en tecnología FTTH:

- Oferta aplica de acuerdo con disponibilidad técnica en zonas de cobertura de FTTH en Bogotá, Chía, Funza, Facatativá, Mosquera y Madrid, para los siguientes planes:
  - Internet individual Fibra hasta el Hogar (FTTH) sin PBX: 300M y 500M Negocios.
  - Dúos de internet y telefonía de Fibra hasta el Hogar (FTTH) sin PBX: 500M, 700M y 910M Negocios.
  - Dúos de internet y televisión de Fibra hasta el Hogar (FTTH) sin PBX: 200M y 500M Negocios.
  - Tríos Fibra hasta el Hogar (FTTH) sin PBX: 500M y 700M Negocios.
- **Velocidad gemela:** el servicio de internet tiene velocidad simétrica en todos los planes de FTTH, es decir el cliente disfruta de la misma velocidad de subida y de bajada. La velocidad de bajada es la velocidad de descarga de datos, y la velocidad de subida es la velocidad con la que envías información a Internet desde tu dispositivo. Las velocidades para internet de acuerdo con el paquete contratado son:
  - 910 Megas de bajada – 910 megas de subida
  - 700 Megas de bajada – 700 megas de subida
  - 500 Megas de bajada – 500 megas de subida
  - 300 Megas de bajada – 300 megas de subida
  - 200 Megas de bajada – 200 megas de subida
- Tarifas sujetas a los aumentos establecidos en el contrato de prestación de servicios de telecomunicaciones de ETB. Las Tarifas vigentes pueden ser consultadas en <https://etb.com/negocios/Planes-Duo.aspx>, <https://etb.com/negocios/Planes-Trio.aspx> y <https://etb.com/negocios/Planes-Internet.aspx>

Tecnología	Paquete	Velocidad	Tarifa plena
FTTH	Internet	300M/300M	\$ 83.900
		500M/500M	\$ 99.900
	Dúo Internet + Telefonía	500M/500M - Local Ilimitado	\$ 110.900
		700M/700M - Local Ilimitado	\$ 154.900
		910M/910M - Local Ilimitado	\$ 264.900
	Dúo Internet + TV Básica	200M/200M - TV Básica	\$ 109.900
		500M/500M - TV Básica	\$ 120.900
	Trío TV Plus (antes Silver)	500M/500M - Local Ilimitado - TV Plus	\$ 169.900
700M/700M - Local Ilimitado - TV Plus		\$ 215.900	

Tarifas impuestos incluidos.

- Los planes dúos de internet y telefonía de Fibra hasta el Hogar (FTTH) incluyen: una línea telefónica fija con minutos ilimitados a números fijos locales + internet con 500, 700 o 910Megas de velocidad de acuerdo con el plan contratado, 50 minutos mensuales para llamar desde la línea telefónica fija a números móviles de cualquier operador nacional, un (1) cable de conexión, un (1) punto cableado opcional y, como beneficios promocionales durante los primeros seis (6) meses contados a partir de la instalación del servicio, el servicio de Antivirus y Soporte y el servicio de Tienda en Línea con App Veci sin costo adicional, para la activación de estos servicios es necesario que el cliente entregue en el momento de la venta un correo electrónico válido a través del cual se enviará las instrucciones para su configuración. Cumplido el periodo promocional, el cliente podrá contratar estos servicios de valor agregado con costo mensual adicional a la tarifa del plan individual o dúo contratado. Las tarifas vigentes de estos servicios de valor agregado están disponibles para consulta en <https://etb.com/negocios/Adicionales-NegocioSeguro.aspx> y <https://etb.com/Negocios/Adicionales-TiendaenLinea.aspx>. Antivirus y Soporte incluye infraestructura de seguridad web (la seguridad web o ciberseguridad es el conjunto de herramientas que permiten defender las computadoras y los servidores, los dispositivos móviles, los sistemas electrónicos, las redes y los datos de ataques maliciosos), antivirus y soporte avanzado para 3 PCs y 4 dispositivos adicionales. Este servicio no es prestado por ETB, el servicio se presta a través de un contrato con el aliado Actualize. Tienda en Línea y App Veci es un servicio de valor agregado con el cual podrá activar su propia tienda en línea con productos precargados para que empiece a vender en minutos y sin restricción de horarios (24/7), igualmente podrá cobrar a los clientes a través de cualquier medio de pago incluidos Nequi y Daviplata; vender recargas, planes, pagos de facturas en la misma app VECl y recibir una comisión por hacerlo. Tienda en Línea y App Veci un servicio no prestado por ETB, este servicio se presta a través de un contrato con el aliado Vive Tech.
- Los planes dúos de internet y telefonía de Fibra hasta el Hogar (FTTH) con velocidad de internet de 700M en adelante también incluyen visitas técnicas en franjas Am/Pm (solución a tiempo), y atención preferencial especializada para atender solicitudes de los clientes MiPymes.
- El plan dúo de internet y televisión de Fibra hasta el Hogar (FTTH) incluyen internet con 200 o 500 Megas de velocidad de acuerdo con el plan contratado, televisión digital con la parrilla de televisión denominada por ETB "Básica" y un (1) decodificador HD, cada decodificador HD adicional tendrá un costo de COP \$10.000 mensuales. También incluyen un (1) cable de conexión, un (1) punto cableado opcional y, como beneficios promocionales durante los primeros seis (6) meses contados a partir de la instalación del servicio, el servicio de Antivirus y Soporte y el servicio de Tienda en Línea con App Veci sin costo adicional, para la activación de estos servicios es necesario que el cliente entregue en el momento de la venta un correo electrónico válido a través del cual se enviará las instrucciones para su configuración. Cumplido el periodo promocional, el cliente podrá contratar estos servicios de valor agregado con costo mensual

adicional a la tarifa del plan individual o dúo contratado. Las tarifas vigentes de estos servicios de valor agregado están disponibles para consulta en <https://etb.com/negocios/Adicionales-NegocioSeguro.aspx> y <https://etb.com/Negocios/Adicionales-TiendaenLinea.aspx>. Antivirus y Soporte incluye infraestructura de seguridad web (la seguridad web o ciberseguridad es el conjunto de herramientas que permiten defender las computadoras y los servidores, los dispositivos móviles, los sistemas electrónicos, las redes y los datos de ataques maliciosos), antivirus y soporte avanzado para 3 PCs y 4 dispositivos adicionales. Este servicio no es prestado por ETB, el servicio se presta a través de un contrato con el aliado Actualize. Tienda en Línea y App Veci es un servicio de valor agregado con el cual podrá activar su propia tienda en línea con productos precargados para que empiece a vender en minutos y sin restricción de horarios (24/7), igualmente podrá cobrar a los clientes a través de cualquier medio de pago incluidos Nequi y Daviplata; vender recargas, planes, pagos de facturas en la misma app VECl y recibir una comisión por hacerlo. Tienda en Línea y App Veci un servicio no prestado por ETB, este servicio se presta a través de un contrato con el aliado Vive Tech.

5. Los planes trío incluyen i) una línea telefónica fija con minutos ilimitados a destinos locales, y ii) el servicio de internet fijo con 500M o 700M de velocidad, a elección del cliente y la parrilla de televisión denominada por ETB “Plus” anteriormente denominada “Silver”. También incluyen un (1) cable de conexión, un (1) punto cableado opcional y, como beneficios promocionales durante los primeros seis (6) meses contados a partir de la instalación del servicio, el servicio de Antivirus y Soporte y el servicio de Tienda en Línea con App Veci sin costo adicional, para la activación de estos servicios es necesario que el cliente entregue en el momento de la venta un correo electrónico válido a través del cual se enviará las instrucciones para su configuración. Cumplido el periodo promocional, el cliente podrá contratar estos servicios de valor agregado con costo mensual adicional a la tarifa del plan individual o dúo contratado. Las tarifas vigentes de estos servicios de valor agregado están disponibles para consulta en <https://etb.com/negocios/Adicionales-NegocioSeguro.aspx> y <https://etb.com/Negocios/Adicionales-TiendaenLinea.aspx>. Antivirus y Soporte incluye infraestructura de seguridad web (la seguridad web o ciberseguridad es el conjunto de herramientas que permiten defender las computadoras y los servidores, los dispositivos móviles, los sistemas electrónicos, las redes y los datos de ataques maliciosos), antivirus y soporte avanzado para 3 PCs y 4 dispositivos adicionales. Este servicio no es prestado por ETB, el servicio se presta a través de un contrato con el aliado Actualize. Tienda en Línea y App Veci es un servicio de valor agregado con el cual podrá activar su propia tienda en línea con productos precargados para que empiece a vender en minutos y sin restricción de horarios (24/7), igualmente podrá cobrar a los clientes a través de cualquier medio de pago incluidos Nequi y Daviplata; vender recargas, planes, pagos de facturas en la misma app VECl y recibir una comisión por hacerlo. Tienda en Línea y App Veci un servicio no prestado por ETB, este servicio se presta a través de un contrato con el aliado Vive Tech.
- La parrilla de canales de televisión es general, es decir que no es caracterizada por ningún canal, o género de canales y puede ser modificada sin previo aviso.
  - Los planes Trío para clientes nuevos incluyen la instalación de dos (2) decodificadores HD. Si el cliente no solicita o autoriza la instalación del segundo decodificador durante la visita técnica de entrega del servicio, este no será instalado, sin que aplique reducción en la tarifa del servicio. Si posteriormente el cliente solicita la instalación de un decodificador adicional, lo podrá contratar como un servicio adicional con costo recurrente mensual de \$ 10.000.
  - Funcionalidades de grabar y retroceder: los planes Trío incluyen las funcionalidades de grabar y retroceder canales en vivo. La funcionalidad de retroceder hasta 2 horas no aplica para los canales de la casa programadora The Walt Disney Company, en estos canales solo es posible retroceder 1 hora. Esta

funcionalidad está sujeta a la autorización por parte de las casas programadoras y puede ser modificada sin previo aviso de acuerdo con las autorizaciones para este servicio.

- **WIFI 360 (2 equipos)** Los planes de 700 y 910 megas de velocidad incluyen una solución WIFI 360 tipo MESH (o también conocido como red en malla). Las redes WiFi en malla son similares a las redes WiFi habituales. Al módem habitual que da la red WiFi se le suman satélites que extienden y distribuyen la red por todo el espacio. Esto hace que la conexión WiFi esté bien distribuida y tenga más alcance la señal de Internet.
- Si el cliente requiere una (1) dirección IP fija que no sea dedicada se entregará sin costo adicional. El cliente puede optar por la opción de contratar el paquete de 1 IP-Servicio Dedicado (sin NAT- Network Address Translation/Traductor de direcciones de Red) con costo adicional.

Para cualquier información adicional el cliente podrá comunicarse con la línea de atención marcando el número 601 3 77 77 78 en Bogotá o resto del país al 01 8000 128 999.

Las condiciones de prestación de los servicios de ETB podrán ser consultadas en nuestro portal web <https://etb.com/tyc.aspx>