

TÉRMINOS Y CONDICIONES PORTAFOLIO DE HOGARES CUCÚTA

Aspectos Generales:

- Aplica para clientes ETB nuevos que compren el portafolio de Hogares en los estratos 1 al 6.
- Los servicios adicionales que no se encuentren incluidos en el paquete tienen costo adicional (planes de larga distancia, llamadas a celular o llamadas de larga distancia por demanda, entre otros). Tarifas pueden ser consultadas en <https://etb.com/hogares/Adicionales.aspx>
- 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, de la calidad y tamaño del contenido que se esté subiendo, descargando o reproduciendo y de su uso a través de WIFI o punto cableado. Para mayor información y optimización del acceso a internet vía WiFi o cableado visita: <https://etb.com/mejorainternet/>
- El cliente perderá los beneficios del plan contratado en los casos en que realice trámites como cambio de plan, cambio de dirección de instalación, cambio de estrato, los cuáles afectan la oferta (a solicitud del cliente o por falta de pago) entre otros, le empezarán a aplicar las condiciones vigentes de acuerdo al plan contratado.
- Si se firma cláusula de permanencia mínima, no se cobra el cargo por conexión de los productos adquiridos (Internet y/o Televisión), para lo cual El CLIENTE se obliga a no terminar anticipadamente la relación contractual que se ha estipula en el contrato. Una vez cumplido el término de la permanencia mínima, se entenderán prorrogados las condiciones y términos originalmente pactados, salvo aquellas condiciones asociadas al cargo por conexión, objeto de la estipulación de la cláusula de permanencia mínima. Si el cliente termina el contrato de manera anticipada se hará el cobro correspondiente a los meses faltantes, conforme a lo definido en el contrato y en la factura.
- En caso que el cliente decida no suscribir la cláusula de permanencia, se cobrará 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-hogares.pdf>
- La facturación es mensualizada. Método de facturación en el cual tarifican los conceptos recurrentes del mes, en el mismo periodo de expedición de la factura.
- La fecha de inicio de facturación del cliente está sujeta a la instalación del servicio.
- El pago del plan se cobra a través de la factura de ETB que llega al hogar o a la dirección de correo electrónico proporcionado por el cliente.

Portafolio servicios fijos:

- Oferta valida en Cúcuta, Villa del Rosario y Los Patios, sujeto a disponibilidad técnica en zonas de cobertura de ETB.
- Los planes que se ofrecen en internet individual se encuentran en las siguientes velocidades de internet:
 - 2M, 4M, 6M, Y 10M.
- Los planes que se ofrecen en dúo incluyen: Televisión análoga básica + internet. En las siguientes velocidades de internet:
 - DUO: 2M, 4M, 6M, Y 10M.
- Las velocidades de bajada y subida por vía conexión cable de acuerdo con el paquete contratado son:

10 Megas de bajada – 800K de subida
 6 Megas de bajada – 800K de subida
 4 Megas de bajada – 800K de subida
 2 Megas de bajada – 800K de subida

- Las Tarifas sujetas a incrementos conforme a lo dispuesto en el contrato de prestación de servicios de comunicaciones de ETB. Las Tarifas vigentes pueden ser consultadas en <https://etb.com/hogares/>

Tecnología	Paquete	Velocidad	Estrato 1	Estrato 2	Estrato 3	Estrato 4	Estrato 5	Estrato 6
Cobre	Televisión		\$ 41.300	\$ 41.300	\$ 41.300	\$ 46.100	\$ 53.100	\$ 53.100
	Internet	2M/800K	No aplica	\$ 40.300	\$ 41.500	\$ 46.100	\$ 47.400	\$ 48.500
		4M/800K	No aplica	\$ 57.600	\$ 58.700	\$ 60.300	\$ 66.300	\$ 66.300
		6M/800K	No aplica	\$ 72.500	\$ 74.900	\$ 80.300	\$ 86.300	\$ 86.300
		10M/800K	No aplica	\$ 109.000	\$ 109.000	\$ 129.800	\$ 129.800	\$ 129.800
	Internet + televisión	2M/800K - Televisión	No aplica	\$ 63.500	\$ 66.700	\$ 72.200	\$ 74.400	\$ 76.700
		4M/800K - Televisión	No aplica	\$ 72.400	\$ 73.600	\$ 76.900	\$ 85.100	\$ 85.100
		6M/800K - Televisión	No aplica	\$ 77.000	\$ 81.600	\$ 87.400	\$ 94.400	\$ 98.000
		10M/800K - Televisión	No aplica	\$ 117.300	\$ 121.900	\$ 124.100	\$ 155.900	\$ 155.900

Tarifas IVA incluido. No aplica IVA en línea Telefónica en estratos 1 y 2 ni en Internet en estratos 1, 2 y 3.

- ETB puede variar la oferta de canales de televisión sin previo aviso debido a que esta es una oferta generalizada y no caracterizada.
- Vigilado por la superintendencia de industria comercio www.sic.gov.co y Autoridad Nacional de Televisión – ANTV www.antv.gov.co.

Para cualquier solicitud de posventa el cliente podrá comunicarse con la línea de atención marcando el número (7) 5 77 88 22 en Cúcuta o resto del país al 01 8000 112 170.

Las condiciones de prestación de los servicios de comunicaciones de ETB, y en especial las aplicables a cada servicio podrán ser consultadas en <https://etb.com/tyc.aspx>