

TÉRMINOS Y CONDICIONES OFERTA DGO FULL ESPECIAL

CONDICIONES GENERALES

- Aplica desde el 1 al 30 de noviembre 2023 en Bogotá, Chía y Soacha para clientes del segmento Hogares y Mipymes que tengan contratado un plan trío (internet, telefonía fija local ilimitada y televisión) y realicen cambio de su plan a dúo de internet y telefonía fija con ETB, en zonas de cobertura de las tecnologías de Fibra óptica y FTTC (fibra hasta el armario).
- 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 FULL ESPECIAL: se compone de los siguientes beneficios:
 - + 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.
 - El cliente podrá contratar el canal premium WinSports+, 12 meses por \$19.000 mensuales IVA incluido, adicionales al plan de DGO seleccionado. Este servicio es opcional. Desde el mes 13 tendrá un costo mensual de \$34.900 IVA Incluido.
 - 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 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.
- **PROMOCIÓN DGO FULL ESPECIAL:**

- En virtud de la presente promoción, el cliente recibirá de forma permanente descuento del 8% de descuento sobre la tarifa plena mensual de suscripción al servicio de DGO FULL ESPECIAL, es decir, pagará una tarifa de \$60.720 mensuales IVA incluido. Para recibir el descuento, el cliente deberá realizar el cambio de plan de su trío (internet, telefonía fija local ilimitada y televisión) y realicen cambio de su plan a dúo de internet y telefonía fija con ETB. El cliente debe realizar el pago oportuno a través de los medios de pago autorizados por ETB, consulta en <https://etb.com/puntos-pago/home.aspx> y bajo las condiciones de facturación de ETB. En caso contrario, ni ETB ni LATAM STREAMCO Inc. se hacen responsables de otorgar el descuento respectivo.
 - Promoción no aplicable para suscriptores actuales de DGO.
- El cliente puede adquirir una (1) suscripción a DGO FULL ESPECIAL por cada trío (internet, telefonía fija local ilimitada y televisión) que tenga contratado con ETB.
- La suscripción al servicio DGO FULL ESPECIAL no modifica las condiciones al realizar el cambio del plan de trío (internet, telefonía fija local ilimitada y televisión) a dúo ETB (internet y telefonía fija local ilimitada), contratado por el cliente por ser un servicio adicional y de valor agregado al plan que el cliente adquiere por un valor adicional al cargo fijo mensual del dúo, lo que se verá reflejado en la factura del cliente en el siguiente periodo.
- A través de la plataforma de DGO, el cliente podrá contratar los paquetes premium HBO, WIN SPORTS +, LIONSGATE+ y PARAMOUNT +, los cuales tendrán un costo mensual adicional a la mensualidad del servicio DGO y se verán reflejados en la factura del cliente.
- Al contratar DGO FULL ESPECIAL, el cliente podrá contratar el servicio premium LIONSGATE+ a través de la plataforma de DGO con el siguiente detalle:
 - 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
 - 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 ESPECIAL, el cliente podrá contratar el paquete premium HBO PACK 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.
 - 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 ESPECIAL, el cliente recibirá el canal premium WIN SPORTS + a través de la plataforma de DGO con el siguiente detalle:
 - Por 12 meses a \$19.000 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 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.
 - 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 FULL ESPECIAL, el cliente recibirá de acuerdo con la tenencia de decodificadores en su plan trio actual contratado por ETB (línea fija, internet y televisión), la siguiente distribución en dispositivos Roku Express:
 - **Un decodificador:** recibe un dispositivo Roku Express o Go Box Directv sin costo adicional
 - **Dos decodificadores:** recibe dos dispositivos Roku Express o Go Box Directv sin costo adicional
 - **Tres decodificadores:** recibe dos dispositivos Roku Express o Go Box Directv sin costo adicional.
 - **Cuatro o más decodificadores:** recibe tres dispositivos Roku Express o Go Box Directv sin costo adicional.

- El cliente puede decidir, sí desea recibir el dispositivo Roku o Go Box Directv con su plan de DGO FULL ESPECIAL, en la visita técnica. En el caso que el cliente cambie de opinión una vez este registrado en nuestros sistemas, no se podrá resarcir y por ende no es viable realizar la retoma del dispositivo.

El dispositivo Roku de la referencia Express, se entrega sin costo adicional al plan contratado de DGO FULL ESPECIAL. Al ser un obsequio ETB no hace responsable de la garantía del funcionamiento del equipo. En el caso del que el equipo salga defectuoso, el cliente debe contactar directamente al centro autorizado por la compañía Roku:

- PUNTOS DE SERVICIOS S.A

Sede Castellana

Dirección: Carrera 49 No. 93 – 12

Teléfono: PBX (+57 1) 743 5027

Whatsapp: (+57) 310 232 0989 – No llamadas

Horarios: Lunes a Viernes 7:30 am a 3:45 pm Sábado 7:30 am a 12:00 pm

Email: jeni.barrera@puntodeservicios.com

Sede Quinta Paredes

Dirección: Carrera 40 No. 24A – 59

Teléfonos: PBX (+57 1) 745 2493

Whatsapp: (+57) 310 232 0989 – No llamadas

Horarios: lunes a Viernes 7:30 am a 3:45 pm Sábado 7:30 am a 12:00 pm

Email: jeni.barrera@puntodeservicios.com

Para ver los términos y uso del dispositivo Roku, se recomienda que el cliente acceda a <https://docs.roku.com/published/deviceplayereula/es/co>

- El cliente puede cancelar la suscripción a DGO FULL ESPECIAL 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. Una vez presentada la solicitud, el servicio será cancelado en la siguiente fecha de corte de facturación del cliente.
- La suscripción a DGO FULL ESPECIAL 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/fag> 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

TÉRMINOS Y CONDICIONES DÚO ESPECIAL HOGARES Y MIPYMES EN BOGOTA Y CUNDINAMARCA

- Vigencia: Aplica para compras realizadas del 1 hasta el 30 de noviembre del 2023, siempre que los servicios sean instalados efectivamente en el mismo periodo.
- Aplica para únicamente para clientes actuales que tengan contratado el servicio trio (telefonía fija, internet y televisión) con ETB y realicen un cambio de plan de dúo de telefonía fija e internet) en los segmentos Hogares y MiPymes de ETB que contraten servicios del portafolio de Hogares y Mipymes con C.C, Rut y Nit.
- Todos los planes de esta promoción tienen velocidad de internet simétrica, es decir, la misma velocidad de subida y de bajada.
- 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> y <https://etb.com/negocios/Adicionales.aspx>

Consulte las tarifas vigentes asociadas a la tarifa de dúo FTTH y MiPymes, con un asesor comercial de ETB o llamando a línea de atención 6013777777.

- El cobro del plan se hace a través de la factura de ETB que llega a la dirección del servicio o de correo electrónico o medio digital informado y aceptado por el cliente en el contrato, siempre y cuando este autorice a la entrega de la factura por este medio.
- La facturación es mensualizada. Es el período mensual en el que vamos facturando los servicios contratados con ETB. 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.

- La oferta en FTTH incluye por el tiempo que el cliente tenga contratado el servicio con ETB, 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.
- 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/>
- El cliente perderá los beneficios de la promoción en los casos en los que realice trámites como cambio de plan, cambio de dirección de instalación, cambio de estrato, los cuáles afectan la oferta (a solicitud del cliente), le empezarán a aplicar las condiciones comerciales vigentes de acuerdo con el plan contratado.

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