

TÉRMINOS Y CONDICIONES PLANTA HOGARES BOGOTÁ Y CHIA

- Oferta de fibra valida en Bogotá y Chía, sujeto a disponibilidad técnica en zonas de cobertura de la tecnología de Fibra. Las condiciones mencionadas se consultan con el usuario en el momento de la venta. Aplica para cambios de plan realizadas del 2 al 31 de julio del 2020, siempre que los servicios sean instalados y su instalación sea efectiva en el mismo periodo.
- Aplica para clientes ETB nuevos Hogares o Negocios que compren el portafolio de hogares en los estratos del 1 al 6.
- Promoción aplica en planes dúo que incluyen internet y línea local ilimitada y en tríos que incluyen internet, televisión y línea local ilimitada.
- La promoción está compuesta por las siguientes características:
 1. **Recibe 200 megas por 6 meses:** Aplica para los clientes que adquieran el plan dúo que incluyen internet en la velocidad de 100 megas y línea local ilimitada y en tríos que incluyen internet en la velocidad de 100 megas, televisión y línea local, el cliente disfrutara de 200 megas los primeros (6) seis meses contados a partir de la instalación del servicio, a partir del mes (7) siete el cliente vuelve a la velocidad de internet contratada es decir 100 megas.
 2. **Punto cableado opcional:** El cliente recibe en la instalación del servicio de internet un punto de conexión y un punto cableado opcional. El punto cableado, el cliente tendrá como opción realizar la conexión de un (1) solo dispositivo (Smart TV, Apple TV, Consolas de Juegos, PC e impresora o lo que decida el cliente). En el caso que el cliente no acepte la instalación del punto cableado opcional en el momento de la entrega del servicio y lo requiere posteriormente, tendrá costo adicional de COP \$105.000 IVA incluido.
 3. **Servicio de grabador y retroceder por 3 meses:** Aplica para los planes trio de internet, televisión digital y telefonía fija en las parrillas: bronze, silver y gold ver: <https://etb.com/hogares/Fibra-Guia.aspx>. El cliente disfrutará del servicio de grabador y retroceder los primeros (3) tres meses contados a partir de la instalación del servicio, en el mes (4) cuatro el cliente podrá contratarlo a la tarifa vigente. Las tarifas pueden ser consultadas en <https://etb.com/hogares/Adicionales.aspx>

El servicio de retroceder 2 horas no aplica para los canales de la casa programadora Fox Networks Group, para estos canales el servicio solo aplica 1 hora. Lo anterior podría ejecutarse por parte de las casas programadoras y puede ser modificado sin previo aviso de acuerdo con las autorizaciones para este servicio.
 4. **Paquete premium HBO PACK Y HBO GO:** EL paquete Premium se encuentra incluido de acuerdo con el plan contratado por el cliente en tríos de línea fija, internet y televisión digital:
 - **TRIO CON PARRILLA DE TELEVISIÓN GOLD:** 30M, 50M, 100M, 200M Y 300M, recibe doce (12) meses sin costo a partir de la instalación del servicio. Después de finalizado

el tiempo de gratuidad, el cliente podrá contratarlo a la tarifa vigente, disponible para consulta en <https://etb.com/hogares/Adicionales.aspx>

- El paquete HBO PACK no maneja ningún tipo de cláusula de permanencia; por lo tanto, el cliente puede solicitar en cualquier momento la cancelación del servicio a través de nuestros medios de atención de servicio al cliente de ETB.
- Esta promoción no es acumulable con otras promociones.
- ETB puede variar la oferta de canales de televisión sin previo aviso debido a que esta es una oferta generalizada y no caracterizada.
- Los servicios adicionales que no se encuentren incluidos en el paquete de línea local ilimitada e internet, tienen costo adicional (planes de larga distancia, FOX PREMIUM, 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 más información y 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 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.
- Si se firma cláusula de permanencia mínima, se difiere el pago de los cargos por conexión e instalación de los productos adquiridos (Línea telefónica fija e Internet), 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 de que el cliente decida no suscribir la cláusula de permanencia, se cobrará el cargo de conexión vigente en la primera factura. Los cargos de conexión podrán ser consultados en <https://etb.com/info-regulatoria/doc/Conexion-hogares.pdf>
- La facturación es mensual. 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 fecha de instalación del servicio.

- El valor 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, siempre que el usuario autorice la entrega de la factura por correo electrónico o por cualquier otro método electrónico.

Para cualquier información adicional el cliente podrá comunicarse con la línea de atención marcando el número 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>