

## TÉRMINOS Y CONDICIONES PRIMER MES SIN COSTO BOGOTÁ

### LAS SIGUIENTES CONDICIONES APLICAN A CLIENTES NUEVOS QUE CONTRATEN SERVICIOS FIJOS:

- Oferta de fibra válida en Bogotá y chía, excepto en las localidades de Suba, Engativá, Rafael Uribe, Usaquén, Kennedy y Fontibón sujeto a disponibilidad técnica en zonas de cobertura de la tecnología de Fibra óptica. En el momento de la venta, se consultará con el usuario su ubicación para confirmar disponibilidad de cobertura. Aplica para compras realizadas del 01 de octubre al 02 de noviembre del 2020, siempre que los servicios sean instalados efectivamente en el mismo periodo.
- Aplica para clientes nuevos de los segmentos Hogares o Negocios de ETB que contraten servicios del 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 un mes sin costo:** El cliente recibe el 100% de descuento en el cargo fijo del plan contratado del primer mes a partir de la instalación del servicio. El cliente comenzará a pagar por el cargo fijo de acuerdo con el plan contratado a partir del segundo (2do.) mes facturado.

El descuento no aplica para consumos o servicios adicionales, por lo que todo consumo o servicio adicional a la promoción se facturará al cliente desde el momento de la activación o inicio de consumo. Tarifas de los servicios adicionales disponibles para consulta en <https://etb.com/hogares/Planes-Municipio.aspx?plan=duo>.

La promoción aplica para los siguientes planes:

- DÚO FIBRA: Línea local ilimitada e internet en las velocidades de 30M, 50M, 100M, 200M Y 300M. Hogares.
- TRIO FIBRA: Línea local ilimitada, televisión digital e internet en las velocidades de 30M, 50M, 100M, 200M Y 300M. Hogares.

Las tarifas de los planes objeto de la promoción están 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/Planes-Municipio.aspx?plan=duo>

Tecnología	Paquete	Velocidad	Estrato 1 y 2	Estrato 3	Estrato 4	Estrato 5 y 6
FTTH	Dúo	30M/15K-Local ilimitado	\$ 80.900	\$ 80.900	\$ 80.900	N/A
		50M/25K-Local ilimitado	\$ 90.900	\$ 90.900	\$ 90.900	\$ 107.900
		100M/50K-Local ilimitado	\$ 104.900	\$ 104.900	\$ 104.900	\$ 121.900
		200M/100K-Local ilimitado	\$ 129.900	\$ 129.900	\$ 129.900	\$ 143.900
		300M/150K-Local ilimitado	\$ 149.900	\$ 149.900	\$ 149.900	\$ 166.900
	Bronze	30M/15K-Local ilimitado	\$ 128.900	\$ 128.900	\$ 128.900	\$ 140.900
		50M/25K-Local ilimitado	\$ 138.900	\$ 138.900	\$ 138.900	\$ 155.900
		100M/50K-Local ilimitado	\$ 152.900	\$ 152.900	\$ 152.900	\$ 169.900
		200M/100K-Local ilimitado	\$ 177.900	\$ 177.900	\$ 177.900	\$ 191.900
		300M/150K-Local ilimitado	\$ 197.900	\$ 197.900	\$ 197.900	\$ 214.900
	Silver	30M/15K-Local ilimitado	\$ 134.900	\$ 134.900	\$ 134.900	\$ 146.900
		50M/25K-Local ilimitado	\$ 144.900	\$ 144.900	\$ 144.900	\$ 161.900
		100M/50K-Local ilimitado	\$ 158.900	\$ 158.900	\$ 158.900	\$ 175.900
		200M/100K-Local ilimitado	\$ 183.900	\$ 183.900	\$ 183.900	\$ 197.900
		300M/150K-Local ilimitado	\$ 203.900	\$ 203.900	\$ 203.900	\$ 220.900
	Gold	30M/15K-Local ilimitado	\$ 150.900	\$ 150.900	\$ 150.900	\$ 162.900
		50M/25K-Local ilimitado	\$ 160.900	\$ 160.900	\$ 160.900	\$ 177.900
		100M/50K-Local ilimitado	\$ 174.900	\$ 174.900	\$ 174.900	\$ 191.900
		200M/100K-Local ilimitado	\$ 199.900	\$ 199.900	\$ 199.900	\$ 213.900
		300M/150K-Local ilimitado	\$ 219.900	\$ 219.900	\$ 219.900	\$ 236.900

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

- 2. Compra 100 megas y recibe 200 megas por 6 meses:** Aplica para los clientes que contraten el plan dúo que incluye internet en la velocidad de 100 megas y línea local ilimitada o el plan trío que incluye internet en la velocidad de 100 megas, televisión y línea local ilimitada. El cliente disfrutará de 200 megas de velocidad de internet fijo durante los primeros seis (6) meses contados a partir de la instalación del servicio. A partir del mes siete (7), el cliente vuelve a la velocidad de internet contratada, es decir 100 megas.
- 3. Compra 50 megas y recibe 100 megas por 6 meses:** Aplica para los clientes que contraten el plan dúo que incluye internet en la velocidad de 50 megas y línea local ilimitada o el plan trío que incluye internet en la velocidad de 50 megas, televisión y línea local ilimitada. El cliente disfrutará de 100 megas de velocidad de internet fijo durante los primeros seis (6) meses contados a partir de la instalación del servicio. A partir del mes siete (7), el cliente vuelve a la velocidad de internet contratada, es decir 50 megas.
- 4. Punto cableado opcional:** Los clientes que contraten planes dúos o tríos con internet en las velocidades de 50, 100, 200 o 300 megas, podrán solicitar sin costo adicional durante la instalación

del servicio, la instalación de un punto cableado. El punto cableado consiste en la conexión de un (1) solo dispositivo (Smart TV, Apple TV, Consolas de Juegos, PC, impresora o lo que decida el cliente). Si el cliente no solicita o acepta la instalación del punto cableado durante la instalación del servicio de internet y lo requiere posteriormente, la instalación tendrá costo adicional de COP \$105.000 IVA incluido.

- 5. Funcionalidades de grabar y retroceder por 3 meses:** Las funcionalidades de grabar y retroceder canales de Televisión, se entregan como beneficio promocional a los clientes que contraten planes trio de internet, telefonía fija local ilimitada y televisión digital en las parrillas: bronze, silver y gold ver: <https://etb.com/hogares/Fibra-Guia.aspx>. El cliente disfrutará de las funcionalidades de grabar y retroceder durante los primeros tres (3) meses contados a partir de la instalación del servicio, a partir del mes cuatro (4), el cliente podrá contratar estas funcionalidades a la tarifa vigente. Las tarifas pueden ser consultadas en <https://etb.com/hogares/Adicionales.aspx>

La funcionalidad de retroceder hasta 2 horas no aplica para los canales de la casa programadora Fox Networks Group, en estos canales solo es posible retroceder 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 esta funcionalidad.

- 7. Paquete premium HBO GO:** Los clientes que contraten planes dúos de línea telefónica local ilimitada e internet fijo, recibirán el servicio HBO GO sin costo adicional como beneficio promocional de acuerdo con la velocidad del internet contratado, así:

- En las velocidades de 50 y 100M recibe el paquete Premium de HBO GO a partir de la instalación del servicio con los siguientes beneficios en su tarifa comercial:
  - ✓ Mes 1: Con 100% de descuento sobre la tarifa de HBO GO.
  - ✓ A partir del Mes 2: El cliente podrá contratar el servicio a la tarifa mensual vigente, disponible para consulta en <https://etb.com/hogares/Adicionales.aspx>.
- En las velocidades de 200M Y 300M, recibe el paquete Premium de HBO GO a partir de la instalación del servicio con los siguientes beneficios en su tarifa comercial:
  - ✓ Meses 1 y 2: Con 100% de descuento sobre la tarifa de HBO GO.
  - ✓ A partir del Mes 3: El cliente podrá contratar el servicio a la tarifa mensual vigente, disponible para consulta en <https://etb.com/hogares/Adicionales.aspx>.

El servicio HBO GO se desactiva automáticamente después de finalizado el periodo promocional sin costo, si el cliente quiere continuar con los servicios debe solicitarlos a través de nuestros medios de atención.

- 8. Paquetes premium HBO PACK Y HBO GO:** Los clientes que contraten planes tríos de línea telefónica local ilimitada, internet fijo y televisión por suscripción recibirán los paquetes premium

HBO PACK y HBO GO sin costo adicional como beneficio promocional de acuerdo con la parrilla de TV y la velocidad de internet contratada, así:

- **TRIOS EN LAS PARRILLAS DE TELEVISIÓN BRONZE Y SILVER CON UN (1) DECODIFICADOR E INTERNET DE 50 O 100 MEGAS:** Recibe los paquetes Premium de HBO PACK Y HBO GO a partir de la instalación del servicio con los siguientes beneficios en su tarifa comercial:
  - Mes 1 con 100% de descuento sobre la tarifa de HBO PACK Y HBO GO.
  - A partir del Mes 2: El cliente podrá contratar estos servicios a la tarifa mensual vigente, disponible para consulta en <https://etb.com/hogares/Adicionales.aspx>.
  
- **TRIOS EN LAS PARRILLAS DE TELEVISIÓN BRONZE Y SILVER CON UN (1) DECODIFICADOR E INTERNET DE 200 O 300 MEGAS:** Recibe los paquetes Premium de HBO PACK Y HBO GO a partir de la instalación del servicio con los siguientes beneficios en su tarifa comercial:
  - Meses 1 y 2 con 100% de descuento sobre la tarifa de HBO PACK Y HBO GO.
  - A partir del Mes 3: El cliente podrá contratar estos servicios a la tarifa mensual vigente, disponible para consulta en <https://etb.com/hogares/Adicionales.aspx>.
  
- **TRIO CON PARRILLA DE TELEVISIÓN GOLD E INTERNET DE 50, 100, 200 O 300 MEGAS:** Recibe 100% de descuento sobre la tarifa de HBO PACK Y HBO GO durante doce (12) meses contados 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>

Los servicios HBO PACK y HBO GO se desactivan automáticamente después de finalizado el periodo promocional sin costo, si el cliente quiere continuar con los servicios debe solicitarlos a través de nuestros medios de atención

Los servicios HBO PACK y HBO GO no manejan ningún tipo de cláusula de permanencia mínima.

- 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, internet o televisión, 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>

- 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 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, Internet y televisión). 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.
  - Los servicios se cobran 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.

**LAS SIGUIENTES CONDICIONES APLICAN A CLIENTES EXISTENTES QUE REALICEN TRÁMITES EN SUS SERVICIOS FIJOS COMO CAMBIOS DE PLAN, TRASLADOS, CESIÓN DE CONTRATO Y CAMBIO DE ESTRATO.**

- Oferta de fibra valida en Chía y Bogotá, excepto en las localidades de Suba Engativá Rafael Uribe, Usaquén, Kennedy y Fontibón sujeto a disponibilidad técnica en zonas de cobertura de la tecnología de Fibra óptica. En el momento de la venta, se consultará con el usuario su ubicación para confirmar disponibilidad de cobertura. Aplica para compras realizadas del 01 de octubre hasta el 02 de noviembre del 2020, siempre que los servicios sean instalados efectivamente en el mismo periodo.
- Aplica para clientes existentes de los segmentos Hogares y Negocios de ETB que realicen algún trámite sobre su plan actual y contraten los servicios del 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. Compra 100 megas y recibe 200 megas por 6 meses:** Aplica para los clientes que contraten el plan dúo que incluye internet en la velocidad de 100 megas y línea local ilimitada o el plan trío que incluye internet en la velocidad de 100 megas, televisión y línea local ilimitada. El cliente disfrutará de 200 megas de velocidad de internet fijo durante los primeros seis (6) meses contados a partir de la instalación del servicio. A partir del mes siete (7), el cliente vuelve a la velocidad de internet contratada, es decir 100 megas.

**2. Compra 50 megas y recibe 100 megas por 6 meses:** Aplica para los clientes que contraten el plan dúo que incluye internet en la velocidad de 50 megas y línea local ilimitada o el plan trío que incluye internet en la velocidad de 50 megas, televisión y línea local ilimitada. El cliente disfrutará de 100 megas de velocidad de internet fijo durante los primeros seis (6) meses contados a partir de la instalación del servicio. A partir del mes siete (7), el cliente vuelve a la velocidad de internet contratada, es decir 50 megas.

**6. Punto cableado opcional:** Los clientes que contraten planes dúos o tríos con internet en las velocidades de 50, 100, 200 o 300 Megas, podrán solicitar sin costo adicional durante la instalación del servicio de internet, la instalación de un punto cableado. El punto cableado consiste en la conexión de un (1) solo dispositivo (Smart TV, Apple TV, Consolas de Juegos, PC e impresora o lo que decida el cliente). Si el cliente no solicita o acepta la instalación del punto cableado durante la instalación del servicio de internet y lo requiere posteriormente, la instalación tendrá costo adicional de COP \$105.000 IVA incluido.

**3. Funcionalidades de grabar y retroceder por 3 meses:** Las funcionalidades de grabar y retroceder canales de Televisión, se entregan como beneficio promocional a los clientes que contraten planes trío de internet, telefonía fija local ilimitada y televisión digital en las parrillas: bronze, silver y gold ver: <https://etb.com/hogares/Fibra-Guia.aspx>. El cliente disfrutará de las funcionalidades de grabar y retroceder sin costo durante los primeros tres (3) meses contados a partir de la instalación del servicio, a partir del mes cuatro (4), el cliente podrá contratar estas funcionalidades a la tarifa mensual vigente. Las tarifas pueden ser consultadas en <https://etb.com/hogares/Adicionales.aspx>

La funcionalidad de retroceder hasta 2 horas no aplica para los canales de la casa programadora Fox Networks Group, en estos canales solo es posible retroceder hasta 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.

**9. Paquete premium HBO GO:** Los clientes que contraten planes dúos de línea telefónica local ilimitada e internet fijo, recibirán el servicio HBO GO sin costo adicional como beneficio promocional de acuerdo con la velocidad de internet contratado, así:

- En las velocidades de 50 y 100M recibe el paquete Premium de HBO GO a partir de la instalación del servicio con los siguientes beneficios en su tarifa comercial:
  - ✓ Mes 1: Con 100% de descuento sobre la tarifa de HBO GO.
  - ✓ A partir del Mes 2: El cliente podrá contratarlo a la tarifa vigente, disponible para consulta en <https://etb.com/hogares/Adicionales.aspx>.
- En las velocidades de 200M Y 300M, recibe el paquete Premium de HBO GO a partir de la instalación del servicio con los siguientes beneficios en su tarifa comercial:
  - ✓ Meses 1 y 2: Con 100% de descuento sobre la tarifa de HBO GO.
  - ✓ A partir del Mes 3: El cliente podrá contratarlo a la tarifa vigente, disponible para consulta en <https://etb.com/hogares/Adicionales.aspx>.

El servicio HBO GO se desactiva automáticamente después de finalizado el periodo promocional sin costo, si el cliente quiere continuar con los servicios debe solicitarlos a través de nuestros medios de atención.

**10. Paquetes premium HBO PACK Y HBO GO:** Los clientes que contraten planes tríos de línea telefónica local ilimitada, internet fijo y televisión por suscripción recibirán los paquetes Premium HBO PACK Y HBO GO sin costo adicional como beneficio promocional de acuerdo con la parrilla de TV y el internet contratado, así:

- **TRIOS EN LAS PARRILLAS DE TELEVISIÓN BRONZE Y SILVER CON UN (1) DECODIFICADOR E INTERNET DE 50 Y 100 MEGAS:** Recibe los paquetes Premium de HBO PACK Y HBO GO a partir de la instalación del servicio con los siguientes beneficios en su tarifa comercial:
  - Mes 1 con 100% de descuento sobre la tarifa de HBO PACK Y HBO GO.
  - A partir del Mes 2: El cliente podrá contratar estos servicios a la tarifa mensual vigente, disponible para consulta en <https://etb.com/hogares/Adicionales.aspx>.
- **TRIOS EN LAS PARRILLAS DE TELEVISIÓN BRONZE Y SILVER CON UN (1) DECODIFICADOR E INTERNET DE 200 O 300 MEGAS:** Recibe los paquetes Premium de HBO PACK Y HBO GO a partir de la instalación del servicio con los siguientes beneficios en su tarifa comercial:
  - Meses 1 y 2 con 100% de descuento sobre la tarifa de HBO PACK Y HBO GO.
  - A partir del Mes 3: El cliente podrá contratar es a la tarifa vigente, disponible para consulta en <https://etb.com/hogares/Adicionales.aspx>.
- **TRIO CON PARRILLA DE TELEVISIÓN GOLD E INTERNET DE 50, 100, 200 O 300 MEGAS:** Recibe 100% de descuento sobre la tarifa de HBO PACK Y HBO GO durante doce (12) meses contados 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>

Los servicios HBO PACK y HBO GO se desactivan automáticamente después de finalizado el periodo promocional sin costo, si el cliente quiere continuar con los servicios debe solicitarlos a través de nuestros medios de atención.

Los servicios HBO PACK y HBO GO no manejan ningún tipo de cláusula de permanencia mínima

- 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, internet y televisión, 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>
- 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/>
- 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, Internet y televisión), 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>