

TÉRMINOS Y CONDICIONES PRIMER MES SIN COSTO BOGOTÁ Y CHÍA

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

- Oferta de fibra válida en Bogotá Chía y la calera, excepto en las localidades de Suba, Kennedy, Usaquén y Chapinero, 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 al 31 de mayo del 2021, siempre que los servicios sean instalados efectivamente en el mismo periodo.
- Aplica para clientes nuevos de los segmentos Hogares y Mipymes 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 planes trío que incluyen internet, televisión y línea local ilimitada.
- Aplica velocidad simétrica en todas las velocidades y ofertas.
- La promoción está compuesta por las siguientes características:

- 1. Recibe 100% de descuento en el mes 1 y 50% de descuento en el mes 2:** El cliente recibe el 100% de descuento sobre el cargo fijo mensual del plan contratado durante el mes uno (1) y el 50% de descuento en el mes dos (2) a partir de la instalación del servicio. El cliente pagará la totalidad del cargo fijo mensual del plan contratado a partir del mes tres (3) en adelante mes facturado.

El descuento no aplica para consumos o servicios adicionales al plan contratado, los cuales se facturarán al cliente a la tarifa plena 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 80M, 100M, 200M, 300M y 500M. Hogares.
- TRIO FIBRA: Línea local ilimitada, televisión digital e internet en las velocidades de 80M, 100M, 200M, 300M Y 500M. 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	80M/80M-Local ilimitado	\$ 80.900	\$ 80.900	\$ 80.900	\$ 92.900
		100M/100M-Local ilimitado	\$ 90.900	\$ 90.900	\$ 90.900	\$ 107.900
		200M/200M-Local ilimitado	\$ 129.900	\$ 129.900	\$ 129.900	\$ 143.900
		300M/300M-Local ilimitado	\$ 149.900	\$ 149.900	\$ 149.900	\$ 166.900
		500M/500M-Local ilimitado	\$ 249.900	\$ 249.900	\$ 249.900	\$ 266.900
	Bronze	80M/80M-Local ilimitado	\$ 158.900	\$ 158.900	\$ 158.900	\$ 175.900
		100M/100M-Local ilimitado	\$ 172.900	\$ 172.900	\$ 172.900	\$ 189.900
		200M/200M-Local ilimitado	\$ 197.900	\$ 197.900	\$ 197.900	\$ 211.900
		300M/300M-Local ilimitado	\$ 217.900	\$ 217.900	\$ 217.900	\$ 234.900
		500M/500M-Local ilimitado	\$ 317.900	\$ 317.900	\$ 317.900	\$ 334.900
	Silver	80M/80M-Local ilimitado	\$ 164.900	\$ 164.900	\$ 164.900	\$ 181.900
		100M/100M-Local ilimitado	\$ 178.900	\$ 178.900	\$ 178.900	\$ 195.900
		200M/200M-Local ilimitado	\$ 203.900	\$ 203.900	\$ 203.900	\$ 217.900
		300M/300M-Local ilimitado	\$ 223.900	\$ 223.900	\$ 223.900	\$ 240.900
		500M/500M-Local ilimitado	\$ 323.900	\$ 323.900	\$ 323.900	\$ 340.900
	Gold	80M/80M-Local ilimitado	\$ 180.900	\$ 180.900	\$ 180.900	\$ 197.900
		100M/100M-Local ilimitado	\$ 194.900	\$ 194.900	\$ 194.900	\$ 211.900
		200M/200M-Local ilimitado	\$ 219.900	\$ 219.900	\$ 219.900	\$ 233.900
		300M/300M-Local ilimitado	\$ 239.900	\$ 239.900	\$ 239.900	\$ 256.900
		500M/500M-Local ilimitado	\$ 339.900	\$ 339.900	\$ 339.900	\$ 356.900

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

La oferta de 30 Megas No aplica para los estratos 5 y 6

- 1. Compra 100 megas y recibe 200 megas por 12 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 doce (12) meses contados a partir de la instalación del servicio. A partir del mes trece (13), el cliente vuelve a la velocidad de internet contratada, es decir 100 megas.
- 2. Compra 200 megas y recibe 400 megas por 6 meses:** Aplica para los clientes que contraten el plan dúo que incluye internet en la velocidad de 200 megas y línea local ilimitada o el plan trío que incluye internet en la velocidad de 200 megas, televisión y línea local ilimitada. El cliente disfrutará de 400 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 200 megas.
- 3. Compra 300 megas y recibe 400 megas por 6 meses:** Aplica para los clientes que contraten el plan dúo que incluye internet en la velocidad de 300 megas y línea local ilimitada o el plan trío que incluye internet en la velocidad de 300 megas, televisión y línea local ilimitada. El cliente disfrutará de 400 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 300 megas.

- 4. Punto cableado opcional:** Los planes dúos o tríos con internet en las velocidades de 80, 100 o 200 megas incluyen la instalación de un (1) punto cableado y en las velocidades de 300 y 500 megas incluyen la instalación dos (2) puntos cableados. Cada punto cableado consiste en la conexión a internet de un dispositivo (Smart TV, Apple TV, Consolas de Juegos, PC, impresora o cualquier otro dispositivo que tenga puerto de red) a través de cable Ethernet, con el fin de garantizar una conexión más estable y evitar las interferencias que se pueden presentar mediante el uso de WiFi. La instalación del(os) punto(s) cableado(s) incluido(s) en el plan contratado no tiene ningún costo adicional siempre y cuando el cliente la solicite durante la visita técnica de instalación del servicio de internet. 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 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.

- 7. 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 SILVER Y GOLD CON UN (1) DECODIFICADOR E INTERNET DE 80 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 SILVER Y GOLD CON UN (1) DECODIFICADOR E INTERNET DE 200, 300 Y 500 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>.

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 en cualquier momento y sin previo aviso debido a que esta es una oferta generalizada y no caracterizada.
- El cliente podrá contratar el servicio de DIRECTV GO como servicio de valor agregado con costo mensual adicional a los servicios de ETB. Si contrata el servicio a través de ETB, recibirá 25% de descuento sobre la tarifa plena mensual vigente de la suscripción durante 12 meses contados desde la fecha de suscripción. A partir del mes 13, el cliente comenzará a pagar la tarifa plena de COP 59.990. Promoción emitida por LATAM STREAMCO Inc. como prestador del servicio de DIRECTV GO y ETB. Para más información visita: <https://etb.com/tyc.aspx>
- 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, STAR 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 el cliente firma cláusula de permanencia mínima, se otorgará un descuento del 100% sobre los cargos por conexión e instalación de los servicios contratados (Línea telefónica fija, internet y televisión). 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 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>
- 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.
- 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.

LAS SIGUIENTES CONDICIONES APLICAN A CLIENTES QUE ACTUALMENTE TENGAN CONTRATADOS SERVICIOS FIJOS CON ETB Y QUE SOLICITEN UN CAMBIO DE PLAN, UN TRASLADO, UN CAMBIO DE ESTRATO O UNA CESIÓN DE CONTRATO

- Oferta de fibra válida en Chía y Bogotá, excepto en las localidades de Suba, Kennedy, Usaquén y Chapinero, estratos 1 al 6, sujeto a disponibilidad técnica en zonas de cobertura de la tecnología de Fibra óptica. En el momento en que el usuario solicite el trámite, se validará su ubicación para confirmar disponibilidad de cobertura. Aplica para compras realizadas del 01 al 30 de abril del 2021, siempre que los servicios sean instalados efectivamente en el mismo periodo.
- Aplica para clientes de los segmentos Hogares y Mipymes que actualmente tengan contratados servicios fijos de ETB, que durante la vigencia de la promoción soliciten algún trámite sobre su plan actual y que contraten los servicios del portafolio de hogares que se describen a continuación.
- 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 12 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 doce (12) meses contados a partir de la instalación del servicio. A partir del mes trece (13), el cliente vuelve a la velocidad de internet contratada, es decir 100 megas.

2. **Compra 200 megas y recibe 400 megas por 6 meses:** Aplica para los clientes que contraten el plan dúo que incluye internet en la velocidad de 200 megas y línea local ilimitada o el plan trío que incluye internet en la velocidad de 200 megas, televisión y línea local ilimitada. El cliente disfrutará de 400 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 200 megas.
3. **Compra 300 megas y recibe 400 megas por 6 meses:** Aplica para los clientes que contraten el plan dúo que incluye internet en la velocidad de 300 megas y línea local ilimitada o el plan trío que incluye internet en la velocidad de 300 megas, televisión y línea local ilimitada. El cliente disfrutará de 400 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 300 megas.
4. **Punto cableado opcional:** Los planes dúos o tríos con internet en las velocidades de 80, 100, 200, 300 y 500 megas incluyen la instalación de un (1) punto cableado opcional, se dice opcional debido a que solo aplica en los casos en el que el cliente en su oferta actual tenga el servicio del punto cableado instalado, o el trámite que este solicitando requiere visita técnica. El punto cableado consiste en la conexión a internet de un dispositivo (Smart TV, Apple TV, Consolas de Juegos, PC, impresora o cualquier otro dispositivo que tenga puerto de red) a través de cable Ethernet, con el fin de garantizar una conexión más estable y evitar las interferencias que se pueden presentar mediante el uso de WiFi. La instalación del punto cableado incluido en el plan contratado no tiene ningún costo adicional siempre y cuando el cliente la solicite durante la visita técnica de instalación del servicio de internet. 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 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 Disney, en estos canales solo es posible retroceder hasta 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..

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 en cualquier momento y 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, STAR 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 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.
- 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.

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>