

## TÉRMINOS Y CONDICIONES OFERTA METRO - CAMBIOS DE TECNOLOGÍA DE COBRE A FIBRA ÓPTICA (FTTH) CON MISMA TARIFA Y PRIMER MES SIN COSTO

Oferta válida desde el 01 de julio hasta 31 de octubre de 2021 en Bogotá y Chía, para clientes del segmento hogares que actualmente tengan contratado con ETB un plan de línea telefónica o un plan dúo en Cobre, que se encuentren ubicados en zonas con cobertura en Fibra Óptica (FTTH Fiber to the home), y la red que soporta su servicio deba ser desmontada debido al traslado anticipado de redes que supone la ejecución del proyecto de la Primera Línea de Metro de Bogotá dispuesto por la Empresa Metro de Bogotá S.A., y sean contactados por ETB para informarles sobre la oferta.

La oferta consiste en la posibilidad de cambiar su servicio actual en cobre a un plan dúo en fibra óptica con 50 megas de velocidad de internet de subida y de bajada, con su misma tarifa actual y con el primer mes del servicio en fibra óptica sin costo.

**Primer mes sin costo:** El cliente recibirá el 100% de descuento en el cargo fijo de su plan contratado durante el primer mes de servicio en fibra óptica. Este descuento no aplica para consumos o servicios adicionales al plan, los cuales serán facturados desde la activación o inicio de consumo de acuerdo con las tarifas vigentes disponibles para consulta en <https://etb.com/hogares/Adicionales.aspx>. El cliente seguirá pagando la totalidad del cargo fijo mensual del plan contratado a partir del segundo (2do.) mes facturado.

El cliente mantendrá su número telefónico actual. La facturación de esta oferta es mensualizada.

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.

Los clientes a los que está dirigida la oferta serán contactados a través de mensajes de texto, correo electrónico o llamadas con grabaciones de voz. Para hacer efectivo el beneficio, el cliente que ha recibido información de la oferta previamente, será contactado por nuestro personal de ventas o podrá comunicarse en Bogotá a la línea de atención 3777777, a la línea de ventas 3714000, o a través de los canales de atención digitales y presenciales, para indicar que recibió la comunicación y que acepta el beneficio, y para programar la visita técnica.

Aplica para estratos 1 al 6 de uso residencial. Sujeto a disponibilidad técnica. Para consultar la cobertura de fibra óptica ingresar al siguiente link: <https://etb.com/hogares/Cobertura-fija.aspx>

El cliente podrá contratar servicios de valor agregado de internet (Ejemplo: DirecTV Go, HBO GO, HOT GO, McAfee, entre otros) que no se encuentren incluidos en el plan dúo de línea telefónica e internet, y que tendrán un costo mensual adicional.

Si después de realizado el cambio de tecnología, el cliente realiza un cambio de plan, realiza cesión de contrato, cambio de dirección de instalación, traslado, o cualquier trámite que afecte la oferta (a solicitud del cliente o por falta de pago), se perderán los beneficios de la presente promoción y obtendrá los que hagan parte de la nueva oferta adquirida.

Si el cliente 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/>.

Para cualquier información adicional el cliente podrá comunicarse con la línea de atención al cliente marcando al número 3777777 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>.