

**TÉRMINOS Y CONDICIONES PRIMER Y SEGUNDO MES SIN COSTO DÚO HBO MAX  
BOGOTÁ CHÍA y LA CALERA**

**LAS SIGUIENTES CONDICIONES APLICAN 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.
- Clientes actuales de ETB de los segmentos Hogares y MiPymes que tengan contratado el servicio de línea telefónica fija en tecnología Cobre, que se encuentren ubicados en una zona con cobertura de fibra óptica, y que acepten migrarse su servicio actual a un plan dúo en la tecnología en fibra óptica. Aplica única y exclusivamente para el trámite de cambios de tecnología de línea telefónica en cobre a dúos de fibra óptica.
- Oferta de fibra válida en Bogotá, Chía y La Calera (urbanización Arboretto), excepto en las localidades de Suba, Kennedy y Engativá 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 17 de agosto al 30 de septiembre del 2021, siempre que los servicios sean instalados efectivamente en el mismo periodo.
- Promoción aplica en planes dúo que incluyen internet y línea local ilimitada.
- Aplica velocidad simétrica en todas las ofertas, es decir, la misma velocidad de internet de subida y de bajada.
- **Paquete premium HBO MAX:** Los clientes que contraten planes dúos HBO MAX de línea telefónica local ilimitada e internet fijo, recibirán el servicio HBO MAX incluido en la oferta sin costo adicional.
- Los servicios de HBO MAX son prestados por Warnermedia Direct Latin America LLC y comercializados por ETB como un servicio incluido en la oferta de hogares fibra.
- La promoción está compuesta por las siguientes características:
  1. **Recibe 100% de descuento en los meses 1 y 2:** El cliente recibe el 100% de descuento sobre el cargo fijo mensual del plan contratado durante los meses uno (1) y 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.
- Los clientes cancelaran las tarifas del plan contratado de la siguiente manera:

Tarifas Dúo línea e internet incluido HBO MAX:

Tecnología	Paquete	Velocidad	Estrato 1 al 4	Estrato 5 y 6
FTTH	Dúo	80M/80M-Local ilimitado	\$ 95.900	\$ 107.900
		100M/100M-Local ilimitado	\$ 105.900	\$ 124.900
		200M/200M-Local ilimitado	\$ 124.900	\$ 144.900
		300M/300M-Local ilimitado	\$ 164.900	\$ 184.900
		500M/500M-Local ilimitado	\$ 244.900	\$ 264.900

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

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 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 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 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 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 con internet en todas las velocidades ofrecidas incluyen la instalación de un (1) punto cableado. 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.

- 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 usuarios que contraten o tengan contratado un plan dúo de ETB con internet de cualquier velocidad en FTTH podrán contratar el servicio de DIRECTV GO FULL con tarifa plena de COP \$59.990 mensuales. También está disponible el servicio de DIRECTV GO BÁSICO por \$39.900 mensuales. Aplica únicamente para clientes que se suscriban a DIRECTV GO a través de ETB. No aplica para suscriptores actuales de DIRECTV GO. Los servicios de DIRECTV GO FULL y BÁSICO son prestados por LATAM STREAMCO Inc. y comercializados por ETB como servicios de valor agregado. El precio de la suscripción mensual a DIRECTV GO es adicional a la tarifa del plan dúo contratado con 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 e internet tienen costo adicional (planes de larga distancia, DIRECTV GO, STAR PREMIUM, funcionalidades de grabar y retroceder canales de TV, 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 se envía mensualmente a la dirección de correo electrónico proporcionada por el cliente al momento de celebrar el contrato. Si el usuario quiere recibir la factura en físico, podrá solicitarla a través de nuestros medios de atención.
- 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.
- ETB otorga velocidad gemela, misma velocidad de subida y de bajada en las ofertas que incluyan internet.

**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 Bogotá chía y la calera (urbanización Arboretto) en estratos 1 al 6, excepto en las localidades de Suba, Kennedy y Engativá, 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 13 al 31 de agosto 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 (cambio de plan, traslado, cambio de estrato, cesión de contrato) 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.
- **Paquete premium HBO MAX:** Los clientes que contraten planes dúos HBO MAX de línea telefónica local ilimitada e internet fijo, recibirán el servicio HBO MAX incluido en la oferta sin costo adicional.
- Los servicios de HBO MAX son prestados por Warnermedia Direct Latin America LLC y comercializados por ETB como un servicio incluido en la oferta de hogares fibra.

- 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. 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 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 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. 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 con internet en todas las velocidades vigentes para trámites en la instalación incluyen la instalación de un (1) punto cableado. 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.
- Esta promoción no es acumulable con otras promociones.
- Los clientes cancelaran las tarifas del plan contratado de la siguiente manera:

Tarifas Dúo línea e internet incluido HBO MAX

Tecnología	Paquete	Velocidad	Estrato 1 al 4	Estrato 5 y 6
FTTH	Dúo	80M/80M-Local ilimitado	\$ 95.900	\$ 107.900
		100M/100M-Local ilimitado	\$ 105.900	\$ 124.900
		200M/200M-Local ilimitado	\$ 124.900	\$ 144.900
		300M/300M-Local ilimitado	\$ 164.900	\$ 184.900
		500M/500M-Local ilimitado	\$ 244.900	\$ 264.900

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

- 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, DIRECTV GO, STAR PREMIUM, funcionalidades de grabar y retroceder canales de TV, 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/>
- Los usuarios que contraten o tengan contratado un plan dúo con internet de cualquier velocidad en FTTH podrán contratar además el servicio DIRECTV FULL, el cliente pagará la tarifa plena de COP \$59.990 mensuales. También está disponible el servicio de DIRECTV GO BÁSICO por \$39.900 mensuales. Aplica únicamente para clientes que se suscriban a DIRECTV GO a través de ETB. No aplica para suscriptores actuales de DIRECTV GO. Los servicios de DIRECTV GO FULL y BÁSICO son prestados por LATAM STREAMCO Inc. y comercializados por ETB como servicios de valor agregado. El precio de la suscripción mensual a DIRECTV GO es adicional a la tarifa del plan dúo contratado con ETB. Para más información visita: <https://etb.com/tyc.aspx>
- El plan contratado se cobra a través de la factura de ETB que se envía mensualmente a la dirección de correo electrónico proporcionada por el cliente al momento de solicitar el trámite. Si el usuario quiere recibir la factura en físico, podrá solicitarla a través de nuestros medios de atención.
- 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.
- ETB otorga velocidad gemela misma velocidad de subida y de bajada en las ofertas que incluyan internet en FTTH.

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>