

## TÉRMINOS Y CONDICIONES PORTAFOLIO DE HOGARES BOGOTÁ Y CUNDINAMARCA

### Aspectos Generales:

- Aplica para clientes nuevos de los segmentos Hogares o Negocios que contraten servicios del portafolio de Hogares de ETB en los estratos 1 al 6. Aplica para compras realizadas del 01 al 30 de noviembre de 2021, siempre que los servicios sean instalados efectivamente en el mismo periodo.
- Los servicios adicionales que no se encuentren incluidos en el paquete básico tienen costo mensual adicional (planes de larga distancia, DIRECTV GO, HBO, 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 del plan contratado 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 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 e internet). 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 por cada servicio nuevo, en la primera factura. Los cargos de conexión podrán ser consultados en <https://etb.com/info-regulatoria/doc/Conexion-hogares.pdf>
- La facturación es mensualizada. 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 instalación del servicio.

- El plan se cobra a través de la factura de ETB que será enviada 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.

### Portafolio servicios fijos en tecnología FIBRA para clientes nuevos y existentes:

- Oferta de fibra óptica válida en Bogotá y Chía, 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.
- Los planes que se ofrecen en dúo incluyen: una línea telefónica ilimitada local + internet de alta velocidad. En las siguientes velocidades de internet:
  - DUO FIBRA: 80M, 100M, 200M, 300M y 500M.
- Las velocidades de bajada y subida por vía conexión cable de acuerdo con el paquete contratado son:

500 Megas de bajada – 500 megas de subida  
 300 Megas de bajada – 300 megas de subida  
 200 Megas de bajada – 200 megas de subida  
 100 Megas de bajada – 100 megas de subida  
 80 Megas de bajada – 80 megas de subida

- Las Tarifas 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 al 4	Estrato 5 y 6
FTTH	Dúo	80M/80M-Local ilimitado	\$ 80.900	\$ 92.900
		100M/100M-Local ilimitado	\$ 90.900	\$ 109.900
		200M/200M-Local ilimitado	\$ 109.900	\$ 129.900
		300M/300M-Local ilimitado	\$ 149.900	\$ 169.900
		500M/500M-Local ilimitado	\$ 229.900	\$ 249.900

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

- Punto cableado opcional: Los planes dúos con internet en las velocidades de 80, 100, 200, 300 y 500 megas 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.

- En los planes dúo el servicio de línea telefónica ilimitada local incluye los paquetes de servicios suplementarios básico y estándar sin cargos adicionales de manera permanente:
  - Paquete básico de servicios suplementarios: transferencia de llamada, identificador de llamada, identificador de segunda llamada, llamada en espera.
  - Paquete estándar: conexión sin marcar, marcación abreviada, conferencia entre tres.

**Portafolio servicios fijos en tecnología COBRE para clientes nuevos y existentes:**

- Oferta de cobre válida en Bogotá y Cundinamarca (Girardot, Ricaurte, Cota, Tabio, Tenjo, Tocancipá, Zipaquirá, Cajicá, Chía, Funza, Mosquera, La Mesa, Silvania, Fusagasugá, Facatativá, Mosquera, Madrid, Tocaima, Tocancipá, Sopó, La Calera, Guasca, Sibaté), sujeto a disponibilidad técnica y zona de cobertura de la tecnología cobre. En el momento de la venta, se consultará con el usuario su ubicación para confirmar disponibilidad de cobertura.
- Los planes que se ofrecen de forma individual incluyen: una línea telefónica ilimitada local o una internet en la velocidad de 150 megas en fibra y 11 megas en FTTC
- Los planes que se ofrecen en dúo incluyen: una línea telefónica ilimitada local + internet en las siguientes velocidades:
  - DUO COBRE: 3M, 6M, 10M.
- Las Tarifas 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 y 4	Estrato 5 y 6
COBRE	Dúo	3M/800K-Local ilimitado	\$ 43.900	\$ 48.900	\$ 53.900
		6M/800K-Local ilimitado	\$ 44.900	\$ 49.900	\$ 54.900
		10M/800K-Local ilimitado	\$ 49.900	\$ 54.900	\$ 59.900

- Las velocidades de bajada y subida por vía conexión cable de acuerdo con el paquete contratado son:
  - 10 Megas de bajada – 800k de subida
  - 6 Megas de bajada – 800k de subida
  - 3 Megas de bajada – 800k de subida
- En virtud de la promoción, el servicio de telefonía local ilimitada incluye el paquete básico de servicios suplementarios sin costo adicional. Este paquete incluye transferencia de llamada, identificador de llamada, identificador de segunda llamada, llamada en espera.

### Portafolio servicios fijos en tecnología FTTC (fiber-to-the-cabinet):

- Oferta de FTTC válida en Bogotá y Soacha, sujeto a disponibilidad técnica en zonas de cobertura de la tecnología de FTTC. En el momento de la venta, se consultará con el usuario su ubicación para confirmar disponibilidad de cobertura.
- Aplica para clientes nuevos de los segmentos Hogares o Negocios que contraten servicios del portafolio de Hogares de ETB en los estratos 1 al 3 (solo en la tecnología FTTC)
- Los planes que se ofrecen de forma individual incluyen: una línea telefónica ilimitada local
- Los planes que se ofrecen en dúo incluyen: una línea telefónica ilimitada local + internet en las siguientes velocidades:
  - DUO FTTC: 15M, 30M, 50M.
- Las tarifas 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 al 3	Estrato 4 al 6
FTTC	Dúo	15M/5M-Local ilimitado	\$ 62.900	No disponible
		30M/15M-Local ilimitado	\$ 68.900	
		50M/25M-Local ilimitado	\$ 74.900	

- Las velocidades de bajada y subida por vía conexión cable de acuerdo con el paquete contratado son:
  - 50 Megas de bajada – 25 megas de subida
  - 30 Megas de bajada – 15 megas de subida
  - 15 Megas de bajada – 5 megas de subida
- En los planes de línea individual y dúo. En virtud de la promoción, la línea telefónica ilimitada local incluye los paquetes de servicios suplementarios básico y estándar sin cargos adicionales:
  - Paquete básico de servicios suplementarios: transferencia de llamada, identificador de llamada, identificador de segunda llamada, llamada en espera.
  - Paquete estándar: conexión sin marcar, marcación abreviada, conferencia entre tres.
- En esta tecnología no se cuenta con el servicio de IPs públicas fijas.

Para cualquier solicitud de posventa el cliente podrá comunicarse con la línea de atención marcando el número 601 3 77 77 77 en Bogotá o resto del país al 01 8000 112 170 o en nuestro portal de ETB.COM

Las condiciones de prestación de los servicios de comunicaciones de ETB, y en especial las aplicables a cada servicio podrán ser consultadas en <https://etb.com/tyc.aspx>