

## TÉRMINOS Y CONDICIONES OFERTA ETB TOTAL

- Oferta válida del 01 AL 22 de marzo 2022.
- En virtud de la oferta ETB TOTAL los clientes que contraten un paquete dúo de servicios fijos en fibra óptica y un plan móvil pospago con ETB recibirán los beneficios que se describen a continuación.
- Los beneficios de Oferta ETB TOTAL aplican cuando el usuario contrate los dos servicios (fijo y móvil) en un mismo día de forma simultánea, siempre y cuando queden en estado activo en un lapso no superior a 30 días calendario.
- Los clientes que contraten servicios fijos individuales de línea telefónica básica o internet cumplirán el requisito de tener los servicios fijo y móvil contratados con ETB, pero solo recibirán el beneficio de la Oferta ETB TOTAL en el servicio móvil.
- La Oferta ETB TOTAL está compuesta por los siguientes beneficios:
  1. Beneficio de aumento de velocidad en el servicio de internet fijo, así:  
 Aplica para planes fibra de la siguiente manera:
    - i. DÚO FIBRA: Línea local ilimitada e internet en las velocidades de 30M, 50M, 80M, 100M, 200M y 300M Hogares.
    - ii. El beneficio de incremento en la velocidad de internet fijo aplica así para cada plan en DÚO FIBRA:
      - Al plan de 30 Megas se le otorga un total 50 Megas
      - Al plan de 50 Megas se le otorga un total 80 Megas
      - Al plan de 80 Megas se le otorga un total 120 Megas
      - Al plan de 100 Megas se le otorga un total 150 Megas
      - Al plan de 200 Megas se le otorga un total 300 Megas
      - Al plan de 300 Megas se le otorga un total 400 Megas
  2. Beneficio de GB adicionales:  
 Aplica para planes móviles pospago cuenta control con tarifa desde \$29.900 (IVA incluido) mensuales en adelante de la siguiente manera:

| Plan                                  | Plan Mixto 15GB | Plan Mixto 30GB | Plan Mixto 40GB | Ilimitado |
|---------------------------------------|-----------------|-----------------|-----------------|-----------|
| Valor mensual con impuestos           | \$ 29.900       | \$ 39.900       | \$ 49.900       | \$ 59.900 |
| Valor mensual con descuento ETB Total | \$26.910        | \$ 35.910       | \$ 44.910       | \$ 50.915 |
| Datos estructurales del plan          | 15 GB           | 30 GB           | 40 GB           | Ilimitado |

|  |   |   |   |   |
|--|---|---|---|---|
| <b>Datos adicionales promocionales</b>           | 10 GB                                       | 10 GB                                       | 20 GB                                       | No aplica.                                  |
| <b>Total de datos incluido los promocionales</b> | 25 GB                                       | 40 GB                                       | 60 GB                                       | Ilimitado                                   |
| <b>Minutos todo destino nacional</b>             | 400   | Ilimitado                                   | Ilimitado                                   | Ilimitado                                   |
| <b>Minutos y Chat WhatsApp</b>                   | APPS Incluidas que no consumen de los datos | APPS Incluidas que no consumen de los datos | APPS Incluidas que no consumen de los datos | APPS Incluidas que no consumen de los datos |
| <b>Facebook, Instagram, Twitter, Waze</b>        | No Aplica                                   | APPS Incluidas que no consumen de los datos | APPS Incluidas que no consumen de los datos | APPS Incluidas que no consumen de los datos |
| <b>SMS</b>                                       | Ilimitado                                   | Ilimitado                                   | Ilimitado                                   | Ilimitado                                   |

- Cliente no paga cargo básico anticipado (Solo aplica portal movilidad). Venta línea nativa y cambios de plan, el primer mes lo paga en el corte de facturación y se reflejarán los beneficios de ETB TOTAL.
- No aplica para clientes existentes que ya tengan contratados los servicios fijo y móvil.
- No aplica promoción de pásate ya o portabilidad (50% de descuento en el cargo básico).
- No aplica promoción de primer mes gratis.
- Si el cliente tiene la Oferta ETB TOTAL activa y solicita un cambio de su plan actual, por otro con un cargo básico mensual inferior o al que no le aplica la Oferta ETB TOTAL, perderá los beneficios de la Oferta ETB TOTAL tanto en el servicio fijo como en el móvil. Los planes sobre los que aplica la Oferta ETB TOTAL son los planes listados en los puntos 1 y 2 de este documento.
- Si el cliente contrata un plan con promoción de aumento de velocidad del internet fijo y al mismo tiempo cumple los requisitos para acceder a los beneficios la Oferta ETB TOTAL, podrá disfrutar primero de los meses promocionales de aumento de velocidad de la oferta vigente y, cuando haya culminado el periodo promocional, obtendrá los beneficios de la Oferta ETB TOTAL.
- Para acceder a los beneficios de la Oferta ETB TOTAL, los servicios fijo y móvil deben estar a nombre del mismo titular.
- Para recibir los beneficios de la oferta ETB TOTAL el cliente puede tener contratado ofertas del segmento masivo o mipymes
- Sin importar el servicio contratado (masivo o Mipymes) aplicarán los beneficios de la Oferta ETB TOTAL en los nuevos servicios fijo o móvil.
- Al acceder la Oferta ETB TOTAL, los beneficios de servicios de valor agregado y promociones de descuento vigentes por la compra del servicio fijo se mantienen.
- Aplica bajo las condiciones actuales de las ofertas fijas y móviles, por consiguiente, el cliente que quiera disfrutar de esta oferta deberá estar en los planes anteriormente descritos en los puntos 1 y 2. (Ver términos y condiciones de las ofertas en (<https://etb.com/tyc.aspx>))
- El aumento de velocidad de internet fijo no podrá ser sumado a otra promoción vigente o acumulado con otras promociones, por lo que se deberá dejar solo el que aplica a esta oferta, la cual le otorga mayores beneficios al cliente mientras tenga los dos tipos de servicios (móvil – fijo).
- El cliente que acceda a la oferta deberá mantener contratado tanto en el plan de servicio fijo como el plan móvil para no perder estos beneficios
- Si el cliente tiene contratado un servicio fijo o móvil al que no le aplica la Oferta ETB TOTAL, le servirá solo para cumplir con el requisito de tener servicios fijos y móviles contratados con ETB, pero no recibirá los beneficios de la Oferta ETB sobre ese servicio.

- Las líneas móviles en modalidad de prepago no sirven para cumplir el requisito de tener servicios en fija y en móvil.
- Aplica el beneficio de la Oferta ETB TOTAL al servicio más nuevo, es decir, si el cliente tiene dos servicios fijos contratados con ETB, el beneficio en el servicio fijo lo recibirá solo en el servicio más nuevo. La antigüedad del servicio no se mide por la fecha de instalación si no por el último cambio de plan que se haya realizado en el servicio.
- Para los clientes existentes que hayan contratado el servicio fijo antes del 01 de abril del 2021 las velocidades otorgadas de aumento de velocidad no son simétricas.
- 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 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 y de su uso a través de WIFI o punto cableado. Para mayor información y recomendaciones para la optimización del acceso a internet vía WiFi o cableado visita: <https://etb.com/mejorainternet/>.
- La facturación de cada servicio se realiza bajo lo estipulado en los términos y condiciones de cada uno de los servicios fijo y móvil (<https://etb.com/tyc.aspx>).
- La fecha de inicio de facturación del cliente está sujeta a la fecha de instalación del servicio fijo o al corte asignado al servicio móvil, el cliente recibirá una factura independiente por cada uno de sus servicios.
- Los beneficios le serán asignados en un máximo de 7 días hábiles a partir de la instalación del servicio.
- Para cualquier información adicional el cliente podrá comunicarse con la línea de atención marcando el número 6013714000 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>