

TÉRMINOS Y CONDICIONES PORTAFOLIO DE HOGARES BOGOTÁ Y CUNDINAMARCA

Aspectos generales:

- Aplica para clientes 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 31 de julio del 2022, siempre que los servicios sean instalados efectivamente en el mismo periodo.
- Los servicios adicionales que no están incluidos en el paquete básico tienen costo mensual adicional (planes de larga distancia, DIRECTV GO, HBO MAX, llamadas a celular o llamadas de larga distancia por demanda, entre otros). Las 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/>.
- Si el cliente realiza 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 del nuevo plan contratado, es decir que no podrá mantener los beneficios promocionales otorgados sobre el plan originalmente 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 contratado, 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 (FTTH) 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 individuales o single incluyen el servicio de internet fijo de alta velocidad con las siguientes velocidades:
 - SINGLE INTERNET: 50M, 150M, (misma velocidad de subida y de bajada)
- Los planes dúo incluyen una línea telefónica fija ilimitada local + internet fijo de alta velocidad en las siguientes velocidades:
 - DUO FIBRA: 200M, 300M, 500M o 910M (misma velocidad de subida y de bajada)
- Punto cableado opcional: Los planes single y dúos descritos en esta oferta 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 obtener 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 fija 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 únicamente para clientes existentes:

- Aplica únicamente para clientes que actualmente tengan contratados servicios fijos con ETB en tecnología cobre y que quieran realizar un trámite sobre su servicio (cambio de plan o cesión de contrato)
- 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 del trámite, se consultará con el usuario su ubicación para confirmar disponibilidad de cobertura.
- Los planes dúo incluyen: una línea telefónica fija ilimitada local + internet en las siguientes velocidades:
 - DUO COBRE: 3M, 6M o 10M.
- 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
- 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) para clientes nuevos y existentes:

- 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 y existentes 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)
- El plan individual o single en tecnología FTTC incluye una línea telefónica fija ilimitada local
- Los planes dúo incluyen una línea telefónica fija ilimitada local + internet fijo en las siguientes velocidades:
 - SINGLE Y DUO FTTC: 15M Y 30M.
- Las velocidades de bajada y subida por vía conexión cable de acuerdo con el paquete contratado son:
 - 30 Megas de bajada – 15 megas de subida
 - 15 Megas de bajada – 5 megas de subida

- En los planes de línea individual y dúo, el servicio de línea telefónica fija 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>