

TÉRMINOS Y CONDICIONES
OFERTAS DEL SEGMENTO HOGARES EN FIBRA ÓPTICA PARA CLIENTES NUEVOS Y EXISTENTES EN
BOGOTÁ, CHÍA Y LA CALERA

- Promoción válida en Bogotá, Chía y La Calera (urbanización Arboretto), sujeto a disponibilidad técnica en zonas de cobertura de la tecnología de Fibra óptica. En el momento de la venta o del trámite, se consultará con el usuario su ubicación para confirmar disponibilidad de cobertura.
- Vigencia: Aplica para compras o trámites realizados del 20 de febrero al 31 de marzo del 2023, siempre que los servicios sean instalados efectivamente en el mismo periodo.
- Todos los planes de esta promoción tienen velocidad de internet simétrica, es decir, la misma velocidad de subida y de bajada.
- Las ventas realizadas aplican para todos los canales de ventas a excepción del canal e-commerce.
- Todos los planes de esta promoción 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 \$230.000 IVA incluido. Para trámites de cliente existente no aplica este beneficio. Los clientes nuevos que contraten cualquiera de los planes de esta promoción podrán solicitar la instalación de un (1) punto cableado sin costo adicional.
- Esta promoción no es acumulable con otras promociones.
- El plan con internet de 500 megas de velocidad incluyen la instalación de un extensor WIFI sin costo adicional el cual permite extender la señal WiFi en el hogar.
- 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 clientes nuevos que acepten la cláusula de permanencia mínima recibirán un descuento del 100% sobre los cargos por conexión e instalación de los servicios contratados. 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, deberá pagar los cargos de conexión vigentes 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 mensualizada, es decir que en la factura se cobran los servicios prestados durante el periodo de facturación del mes en el que se expide la factura.
- La fecha de inicio de facturación del cliente está sujeta a la fecha de instalación del servicio.
- El cargo básico mensual de los planes de esta promoción puede tener incrementos durante el año, conforme a lo dispuesto en el contrato de prestación de servicios de comunicaciones de ETB.
- Los servicios adicionales que no estén incluidos en el paquete de servicios contratados tienen costo adicional. Las tarifas pueden ser consultadas en <https://etb.com/hogares/Adicionales.aspx>
- Para hacer uso de los servicios de streaming el cliente debe tener un correo electrónico activo con el fin de activar la cuenta en la plataforma del servicio.
- Aplica para estratos del 1 al 3
- Los planes Trío Hogares incluyen i) una línea telefónica fija con minutos ilimitados a destinos locales, y ii) el servicio de internet fijo con 200M, 300M o 500M de velocidad, a elección del cliente
- Los planes Trío para clientes nuevos incluyen la instalación de dos (2) decodificadores HD. Si el cliente no solicita o autoriza la instalación del segundo decodificador durante la visita técnica de entrega del servicio, este no será instalado, sin que aplique reducción en la tarifa del servicio. Si posteriormente el cliente solicita la instalación de un decodificador adicional, lo podrá contratar como un servicio adicional con costo recurrente mensual de \$ 10.000.
- Funcionalidades de grabar y retroceder: El servicio de televisión incluye las funcionalidades de grabar y retroceder canales en vivo. La funcionalidad de retroceder hasta 2 horas no aplica para los canales de la casa programadora The Walt Disney Company, en estos canales solo es posible retroceder 1 hora. Esta funcionalidad está sujeta a la autorización por parte de las casas programadoras y puede ser modificada sin previo aviso de acuerdo con las autorizaciones para este servicio.
- La parrilla de canales de televisión es general, es decir que no es caracterizada por ningún canal, o género de canales y puede ser modificada sin previo aviso.
- Las tarifas mensuales vigentes de los planes Trío para clientes nuevos son las siguientes:

Tecnología	Paquete	Velocidad	Estrato 3	Estrato 4 al 6
FTTH	Silver	200M	\$ 129.900	\$ 139.900
		300M	\$ 149.900	\$ 159.900
		500M	\$ 199.900	\$ 209.900

Tarifas mensuales con impuestos incluidos y sujetas a los incrementos máximos anuales previstos en el contrato de prestación de servicios de comunicaciones fijos. No aplica IVA en línea Telefónica en estratos 1 y 2, ni en Internet en estratos 1, 2 y 3.

- **Promociones aplicables a los planes Trío Hogares para clientes nuevos:**

1. **Primeros dos (2) meses gratis para clientes nuevos:** Los clientes nuevos que contraten un plan trío recibirán 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.

Esta promoción no aplica para clientes existentes. El descuento no aplica para consumos o servicios adicionales al cargo básico del plan contratado, los cuales se facturarán al cliente a la tarifa plena desde el momento de la activación o inicio de consumo. Las tarifas de los servicios adicionales están disponibles para consulta en <https://etb.com/hogares/Planes-Municipio.aspx?plan=trio>.

Para cualquier información adicional 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. Las condiciones de prestación de los servicios de ETB podrán ser consultadas en nuestro portal web <https://etb.com/tyc.aspx>