

## TÉRMINOS Y CONDICIONES OFERTAS HOGARES PARA COLABORADORES DE ETB

- Vigencia: Promoción válida del 01 de diciembre del 2023 al 14 de enero del 2024, siempre que los servicios sean instalados efectivamente en el mismo periodo.
- Aplica únicamente para empleados directos o con contrato de prestación de servicios de las siguientes empresas aliadas de ETB: SKYNET, COMDATA, COLVATEL, PHONEMASTER, EMERGIA FUREL y SILEC, sin importar si el empleado trabaja directamente en campañas para ETB.
- La oferta Colaboradores aplica únicamente para clientes nuevos que durante la vigencia de la promoción contraten uno de los planes dúo que se describen más adelante en este documento. No aplica para clientes existentes en ningún trámite; ni para clientes nuevos que contraten planes diferentes a los descritos en este documento.
- Para acceder al descuento para Colaboradores, el servicio debe ser contratado personalmente por el empleado o contratista de la empresa aliada de ETB. Al momento de solicitar la oferta, el usuario debe presentar ante ETB un certificado laboral o de prestación de servicios con fecha de expedición no mayor a 30 días.
- El usuario solo podrá recibir el descuento de la oferta Colaboradores sobre un (1) único servicio fijo a su nombre. Es decir que, si el usuario contrata más de un plan a su nombre en ETB, deberá elegir en cuál recibir el descuento.
- Para solicitar la oferta Colaboradores, el colaborador debe ingresar a la sección “Solicita tu plan Colaboradores” disponible en la URL Moviendo Fibras <http://moviendofibras.etb.com/> y diligenciar el formulario de ingreso. Después de enviar la solicitud, el equipo de línea especial de ETB lo contactará para cerrar la venta. Esta oferta no aplica en otros canales de venta de ETB.
- El beneficio de la oferta Colaboradores consiste en un descuento del 7% o del 15% sobre el cargo básico mensual del plan dúo contratado (dependiendo de la velocidad de internet que el cliente elija para su plan), tal como se muestra en las tablas a continuación:

- Planes con el 7% de descuento sobre el cargo básico:

Tecnología	Paquete	Velocidad	Estrato 1 al 3		Estrato 4 al 6	
			Tarifa Plena	Tarifa Especial	Tarifa Plena	Tarifa Especial
FTTH	Dúo	300M	\$ 79.900	\$ 74.307	\$ 84.900	\$ 78.957

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.

- Planes con el 15% de descuento sobre el cargo básico:

Tecnología	Paquete	Velocidad	Estrato 1 al 3		Estrato 4 al 6	
			Tarifa Plena	Tarifa Especial	Tarifa Plena	Tarifa Especial
FTTH	Dúo	500M	\$ 128.900	\$ 109.565	\$ 138.900	\$ 118.065
		910M	\$ 256.900	\$ 218.365	\$ 266.900	\$ 226.865

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.

- El descuento se aplicará sobre el valor del cargo básico vigente al momento de aplicar el descuento. Durante el año, el cargo básico puede tener incrementos conforme a lo indicado en el contrato, los cuales serán informados previamente al cliente.
  - El descuento otorgado en virtud de la Oferta Colaboradores aplica únicamente sobre el cargo básico mensual vigente del plan contratado. No aplica sobre consumos o servicios adicionales que no estén incluidos en el plan dúo (por ejemplo, planes de larga distancia, llamadas a celular o llamadas de larga distancia por demanda, DIRECTV GO, entre otros), los cuales serán facturados a la tarifa plena. Las tarifas vigentes de los servicios adicionales pueden ser consultadas en <https://etb.com/hogares/Adicionales.aspx>.
  - Aplica en Bogotá, Chía y La Calera (Urbanización Arboretto) en estratos 1 al 6, sujeto a cobertura de la red de fibra óptica (FTTH) y viabilidad técnica de la instalación.
  - Todos los planes de esta promoción tienen velocidad de internet simétrica, es decir, la misma velocidad de subida y de bajada.
  - Los beneficiarios de la oferta Colaboradores recibirán el descuento aplicable al plan contratado durante el tiempo que permanezcan vinculados laboralmente o mediante contrato de prestación de servicios a la empresa aliada de ETB. En el momento en que el aliado informe a ETB que la vinculación ha terminado, se retirará automáticamente el descuento, por lo que el usuario seguirá pagando la tarifa plena vigente del plan contratado.
  - No aplica descuento sobre descuento, es decir, la oferta Colaboradores no es acumulable con otras promociones.
- 
- 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.
  - Los planes dúo 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.
  - Los planes dúo con internet de 910 megas de velocidad incluyen la instalación de una solución WIFI tipo MESH (o también conocida como red en malla), que comprende dos (2) extensores WIFI conectados entre sí y repartidos por el hogar, donde uno sirve de controlador (maestro) y el segundo como Agente. Esta solución permite conseguir una mejor cobertura de 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/>

- Si después de contratar alguno de los planes de esta promoción, 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 comerciales vigentes del nuevo plan contratado, es decir que no podrá mantener los beneficios promocionales otorgados sobre el plan originalmente contratado.
- 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 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 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 objeto 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>
- Los clientes nuevos que contraten un plan dúo en tecnología FTTH recibirán el 100% de descuento sobre el cargo fijo mensual del plan contratado durante el primer mes. Este descuento no aplica para clientes existentes que soliciten trámites sobre su plan actual, ni tampoco aplica sobre consumos o servicios adicionales, los cuales serán facturados a la tarifa plena desde la activación o

consumo. Es decir que los clientes nuevos recibirán el descuento de la oferta Alianzas a partir del segundo mes en adelante.

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.