

TÉRMINOS Y CONDICIONES

OFERTAS DEL SEGMENTO HOGARES EN FIBRA ÓPTICA PARA CLIENTES NUEVOS Y EXISTENTES

I. CONDICIONES GENERALES

- Promoción válida en Bogotá, Chía, La Calera (urbanización Arboretto), Facatativá, Mosquera, Madrid y Funza 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 19 de enero al 29 de febrero del 2024, 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.
- Estas condiciones aplican para todos los canales de ventas incluyendo el 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.
- Los planes single y dúo con internet de 700 megas de velocidad y el plan trío con internet de 700 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 single y 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 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.

II. CONDICIONES ESPECÍFICAS DE LOS PLANES DE INTERNET INDIVIDUAL (SINGLE) HOGARES

- Aplica para estratos del 1 al 6
- El plan de internet single o individual incluye el servicio de internet fijo con 200M, 500M, 700M o 910M de velocidad, a elección del cliente.
- Aplica para clientes nuevos o existentes de los segmentos Hogares y Mipymes de ETB.
- Las tarifas mensuales vigentes de los planes single de la promoción son las siguientes:

Tecnología	Paquete	Velocidad	Estrato 1 al 3	Estrato 4 al 6
FTTH	Single @	200M	\$ 72.900	\$ 77.900
		500M	\$ 84.900	\$ 89.900
		700M	\$ 129.900	\$ 134.900
		910M	\$ 252.900	\$ 262.900

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

- **Promociones aplicables a los planes single Hogares:**

- **Promoción de 50% de descuento durante los primeros tres (3) meses para clientes nuevos que contraten un plan single con 200, 500, 700, o 910 Megas de velocidad:** Los clientes nuevos que durante la vigencia de esta promoción contraten un plan de internet single con 200, 500, 700 o 910 megas de velocidad recibirán 50% de descuento sobre el cargo básico del plan contratado durante los meses uno (1), dos (2), y tres (3) contados a partir de la instalación del servicio. El descuento se aplicará sobre el cargo básico que esté vigente al momento de entregar el descuento. Durante el periodo promocional, el cargo básico puede tener incrementos, que serán informados previamente al cliente. Esta promoción no aplica para clientes existentes. El descuento no aplica para consumos o servicios adicionales al cargo básico mensual del plan contratado, los cuales se facturarán al cliente a la tarifa plena desde el momento de la activación o inicio de consumo. A partir del mes cuarto (4), el cliente pagará la tarifa plena vigente del plan contratado.

- **HBO MAX sin costo adicional por los primeros dos (2) meses para clientes nuevos:** Como beneficio promocional, los clientes nuevos que contraten un plan de internet single con 200, 500, 700 o 910 megas de velocidad, podrán recibir dos (2) meses sin costo del servicio de valor agregado HBO MAX, contados a partir de la instalación del servicio de ETB. Si el cliente acepta recibir este beneficio, quedará suscrito al servicio HBO MAX, por lo que, a partir del mes 3, el cliente empezará a pagar la tarifa mensual vigente de \$ 24.900 IVA incluido, la cual es adicional al cargo básico del plan single y se verá reflejada en la factura como un servicio adicional. La suscripción al servicio HBO MAX es de periodicidad mensual y se renueva automáticamente. El cliente podrá solicitar la cancelación en cualquier momento a través de los canales de atención de ETB y el servicio será retirado en la siguiente fecha de corte. HBO MAX es un servicio de streaming por suscripción prestado por WarnerMedia Direct Latin America, LLC y comercializado por ETB como un servicio de valor agregado. Cuenta con más de 15.000 horas de contenido, permite crear hasta 5 perfiles personalizados y reproducir simultáneamente en tres dispositivos con la misma cuenta, está disponible en TV, PC, consolas de videojuegos, smartphones y tabletas compatibles con la app. Para hacer uso del servicio de HBO MAX, el cliente debe tener un correo electrónico y registrarse en la plataforma de HBO.

Pasos para acceder a HBO MAX:

- Tener activo un correo electrónico.
- Ingresar a MI ETB y registrarse: <https://etb.com/mietb.aspx>
- Accede a HBO MAX:
 - Descarga la aplicación de HBO MAX en Google play o App store
 - Dar clic en el icono del perfil en la aplicación de HBO MAX
 - Seleccionar la opción de ya suscrito o iniciar sesión o Seleccionar la opción de ingresa con tu proveedor
 - Buscar y seleccionar ETB como proveedor
 - Ingresar usuario y contraseña de MI ETB

III. CONDICIONES ESPECÍFICAS DE LOS PLANES DÚO HOGARES

- Aplica para estratos del 1 al 6
- Los planes dúo incluyen una línea telefónica fija con minutos ilimitados a destinos locales y el servicio de internet fijo con 500M, 700M o 910M de velocidad, a elección del cliente.

- Aplica para clientes nuevos y existentes de los segmentos Hogares y Mipymes de ETB.
- Las tarifas mensuales vigentes de los planes dúo objeto de la promoción son las siguientes:

Tecnología	Paquete	Velocidad	Estrato 1 al 3	Estrato 4 al 6
FTTH	Dúo	500M	\$ 87.900	\$ 92.900
		700M	\$ 134.900	\$ 139.900
		910M	\$ 256.900	\$ 266.900

Tarifas mensuales con impuestos incluidos y sujetas a los incrementos máximos anuales informados en el contrato de prestación de servicios de comunicaciones. 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 dúo Hogares:**

- **Promoción de 50% de descuento durante los primeros tres (3) meses para clientes nuevos que contraten un plan dúo con 500, 700, o 910 Megas de velocidad:** Los clientes nuevos que durante la vigencia de esta promoción contraten un dúo con internet de 500, 700 o 910 megas de velocidad recibirán 50% de descuento sobre el cargo básico del plan contratado durante los meses uno (1), dos (2) y tres (3) contados a partir de la instalación del servicio. El descuento se aplicará sobre el cargo básico que esté vigente al momento de entregar el descuento. Durante el periodo promocional, el cargo básico puede tener incrementos, que serán informados previamente al cliente. Esta promoción no aplica para clientes existentes. El descuento no aplica para consumos o servicios adicionales al cargo básico mensual del plan contratado, los cuales se facturarán al cliente a la tarifa plena desde el momento de la activación o inicio de consumo. A partir del mes cuarto (4), el cliente pagará la tarifa plena vigente del plan contratado.
- **HBO MAX sin costo adicional por los primeros dos (2) meses para clientes nuevos:** Como beneficio promocional, los clientes nuevos que contraten un plan dúo con internet de 500, 700 o 910 megas de velocidad podrán recibir dos (2) meses sin costo del servicio de valor agregado HBO MAX, contados a partir de la instalación del servicio de ETB. Si el cliente acepta recibir este beneficio, quedará suscrito al servicio HBO MAX, por lo que, a partir del mes 3, el cliente empezará a pagar la tarifa mensual vigente de \$ 24.900 IVA incluido, la cual es adicional al cargo básico del plan dúo y se verá reflejada en la factura como un servicio adicional. La suscripción al servicio HBO MAX es de periodicidad mensual y se renueva automáticamente. El cliente podrá solicitar la cancelación en cualquier momento a través de los canales de atención de ETB y el servicio será retirado en la siguiente fecha de corte. HBO Max es un servicio de streaming por suscripción prestado por WarnerMedia Direct Latin America, LLC y comercializado por ETB como un servicio de valor agregado. Cuenta con más de 15.000 horas de contenido, permite crear hasta 5 perfiles personalizados y reproducir simultáneamente en tres dispositivos con la misma cuenta, está disponible en TV, PC, consolas de videojuegos, smartphones y tabletas compatibles con la app. Para hacer uso del servicio de HBO MAX, el cliente debe tener un correo electrónico y registrarse en la plataforma de HBO.
 - Pasos para acceder a HBO MAX:
 - Tener activo un correo electrónico.
 - Ingresar a MI ETB y registrarse: <https://etb.com/mietb.aspx>
 - Accede a HBO MAX:

- Descarga la aplicación de HBO MAX en Google play o App store
- Dar clic en el icono del perfil en la aplicación de HBO MAX
- Seleccionar la opción de ya suscrito o iniciar sesión o Seleccionar la opción de ingresa con tu proveedor
- Buscar y seleccionar ETB como proveedor
- Ingresar usuario y contraseña de MI ETB

vi. **CONDICIONES ESPECÍFICAS DE LOS PLANES TRÍO HOGARES PARA CLIENTES NUEVOS**

Trío Parrilla Plus también denominada Silver

- Aplica para estratos del 2 al 6
- Los planes trío Hogares incluyen i) una línea telefónica fija con minutos ilimitados a destinos locales, ii) el servicio de internet fijo con 500M o 700M de velocidad, a elección del cliente y iii) el servicio de televisión por suscripción con parrilla plus también denominada silver.
- 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.
- 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 2 al 3	Estrato 4 al 6
FTTH	Plus (Silver)	500M	\$ 149.900	\$ 159.900
		700M	\$ 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 2, ni en Internet en estratos 2 y 3.

- **Promociones aplicables a los planes Trío Hogares para clientes nuevos:**
 - **Promoción de 50% de descuento durante los primeros dos (2) meses para clientes nuevos que contraten un plan trío con 500 o 700 Megas de velocidad:** Los clientes nuevos que contraten un plan trío recibirán el 50% de descuento sobre el cargo fijo mensual del plan contratado durante los meses uno (1) y dos (2) contados 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. El descuento se aplicará sobre el cargo básico que esté vigente al momento de entregar el descuento. Durante el periodo promocional, el cargo básico puede tener incrementos, que serán informados previamente al cliente. 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/Bogota.aspx?plan=trio>.

- **HBO PACK sin costo adicional por los primeros dos (2) meses para clientes nuevos:** Como beneficio promocional, los clientes nuevos que contraten un plan trío de 500 o 700 megas de velocidad podrán recibir dos (2) meses sin costo del servicio de valor agregado HBO PACK, contados a partir de la instalación del servicio de ETB. Si el cliente acepta recibir este beneficio, quedará suscrito al servicio HBO PACK, por lo que, a partir del mes 3, el cliente empezará a pagar la tarifa mensual vigente de \$ 24.900 IVA incluido, la cual es adicional al cargo básico del plan trío y se verá reflejada en la factura como un servicio adicional. La suscripción al servicio HBO PACK es de periodicidad mensual y se renueva automáticamente. El cliente podrá solicitar la cancelación en cualquier momento a través de los canales de atención de ETB y el servicio será retirado en la siguiente fecha de corte. HBO PACK es un servicio de streaming por suscripción prestado por WarnerMedia Direct Latin America, LLC y comercializado por ETB como un servicio de valor agregado. Al adquirir este servicio se tienen 8 canales lineales disponibles. Por adquirir HBO PACK el cliente tiene como beneficio acceso al servicio de HBO MAX que cuenta con más de 15.000 horas de contenido, permite crear hasta 5 perfiles personalizados y reproducir simultáneamente en tres dispositivos con la misma cuenta, está disponible en TV, PC, consolas de videojuegos, smartphones y tabletas compatibles con la app. Para hacer uso del servicio de HBO PACK, el cliente debe tener un correo electrónico y registrarse en la plataforma de HBO MAX.
 - Pasos para acceder a HBO MAX:
 - Tener activo un correo electrónico.
 - Ingresar a MI ETB y registrarse: <https://etb.com/mietb.aspx>
 - Accede a HBO MAX:
 - Descarga la aplicación de HBO MAX en Google play o App store
 - Dar clic en el icono del perfil en la aplicación de HBO MAX
 - Seleccionar la opción de ya suscrito o iniciar sesión o Seleccionar la opción de ingresa con tu proveedor
 - Buscar y seleccionar ETB como proveedor
 - Ingresar usuario y contraseña de MI ETB

VI. CONDICIONES ESPECÍFICAS DE LOS PLANES TRÍO PARA CLIENTES EXISTENTES

- Estas condiciones aplican a clientes que actualmente tengan contratado un plan trío con ETB y que, durante la vigencia de la promoción, soliciten algún trámite.
- Los planes Trío para clientes existentes que actualmente tengan contratado un plan trío, incluyen i) una línea telefónica fija con minutos ilimitados a destinos locales, ii) el servicio de internet fijo con 500M o 700M, de velocidad, a elección del cliente y iii) el servicio de televisión por suscripción con parrilla plus también denominada Silver.
- Los planes trío para clientes existentes que actualmente tengan un plan trío incluye un (1) decodificador HD, contando con el que ya tienen actualmente. 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.
- 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 existentes son las siguientes:

TRÍOS CLIENTE EXISTENTE				
Tecnología	Paquete	Velocidad	Estrato 1 al 3	Estrato 4 al 6
FTTH	Plus(Silver)	500M	\$ 149.900	\$ 159.900
		700M	\$ 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.

VII. CONDICIONES ESPECÍFICAS DEL PLAN SINGLE TV

- El plan single TV aplica para clientes nuevos y existentes e incluye el servicio de televisión por suscripción con la parrilla plus
- Aplica para estratos del 2 al 6
- Los planes TV single incluyen un (1) decodificador HD. 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.
- 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 y existentes son las siguientes:

SINGLE TV			
Tecnología	Parrilla	Estrato 2 y 3	Estrato 4 al 6
FTTH	Plus	\$ 129.900	\$ 139.900

Tarifas mensuales con impuestos incluidos y sujetas a los incrementos máximos anuales previstos en el contrato de prestación de servicios de comunicaciones fijos.

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>