

## TÉRMINOS Y CONDICIONES

### OFERTA FTTC HOGARES

- Ofertas validas a partir del 05 de agosto al 31 de octubre de 2016.
- Ofertas validas en Bogotá y Soacha en zonas de cobertura de FTTC.
- Ofertas Dúos y Tríos exclusivamente para el segmento Hogares en los estratos 1 al 3. No aplica venta de línea telefónica sola.
- Aplica para clientes nuevos o migrados de Línea sola o Dúo de cobre. No aplica para clientes actuales de Tv Express de cobre, para estos clientes se realizará una migración masiva.
- La tarifa es permanente y se encuentra sujeta a los incrementos anuales de ley.
- Los clientes por migración que tengan planes por minutos o cuenta control y adquieran oferta supercombo cambiarán al plan ilimitado de voz y cambiarán a facturación mensual (mes vigente), si aplica.
- El servicio Hapy estará incluido por 3 meses en todos los Supercombos Dúos y Tríos. El cliente recibirá un correo electrónico y a partir de ahí realiza la suscripción.
- En los paquetes tríos y dúos el paquete BÁSICO y ESTÁNDAR de servicios suplementarios está incluido como parte de la oferta, no hay cargos adicionales por este beneficio, EXCEPTO en planes con cuenta control.
- Los Supercombos Dúos de estrato 1 al 3, incluyen doble velocidad por 6 meses a partir de la instalación del servicio. Después de los 6 meses el cliente regresa a la velocidad contratada.
- Las 3 Lic. McAfee son adicionales.
- El cargo de conexión para línea telefónica, Internet y Televisión es cero pesos (\$0 Pesos) si el cliente firma cláusula de permanencia de un año. Si el cliente no firma la cláusula de permanencia se cobra el cargo de conexión que corresponde a un valor de \$300.000 por cada servicio, en la primera factura.

CLIENTE SIEBEL COBRE	NUEVA OFERTA SIEBEL CONVERGENTE	MANEJO DE PERMANENCIAS
Cliente con línea	Migra a DUO	* Cliente con menos de 1 año, hereda la cláusula de línea y firma cláusula de Internet * Cliente con más de 1 año firma cláusula de Internet.
Cliente con línea	Migra a TRIO	* Cliente con menos de 1 año, hereda la cláusula de línea, firma cláusula de Internet y Televisión * Cliente con más de 1 año firma cláusula de Internet y Televisión.
Cliente con DUO	Migra a DUO	* Cliente con menos de 1 año, hereda la cláusula de línea e Internet * Cliente con más de 1 año no firmara cláusula de los productos.
Cliente con DUO	Migra a TRIO	* Cliente con menos de 1 año, hereda la cláusula de línea e Internet, firma cláusula de Televisión * Cliente con más de 1 año firma cláusula de Televisión.
	Venta Nueva	* Firma la permanencia de acuerdo a la oferta que adquiere

- En ésta tecnología no se cuenta con el servicio de IPs fijas.
- En ésta tecnología no se cuenta con el servicio de PBX.

### Políticas Adicionales Elite 6M estrato 1 al 3

- Aplica exclusivamente para el segmento Hogares en los estratos 1 al 3.
- Esta promoción no aplica para clientes de segmentos Negocios o Empresas.
- Los clientes que tengan planes por minutos o cuenta control y migren a la oferta Elite 6M cambiarán al plan ilimitado de voz y cambiarán a facturación mensual (mes vigente), si aplica.

### Políticas Adicionales Dúo Cuenta Control + 3M

- Se vende exclusivamente para el segmento Hogares de los estratos 1 al 3.
- Esta promoción no aplica para clientes de segmentos Negocios o Empresas.
- Los paquetes de Servicios Suplementarios de línea telefónica no aplican para Cuenta Control.
- Aplica políticas de planes Cuenta Control.

### ❖ Para tu WiFi ten en cuenta:

ETB te instala al interior de tu hogar los equipos terminales CPE (modem/ONT), los cuales cuentan con una señal WIFI que permite conexiones inalámbricas con otros dispositivos, portátiles, Ipad, tablets etc.

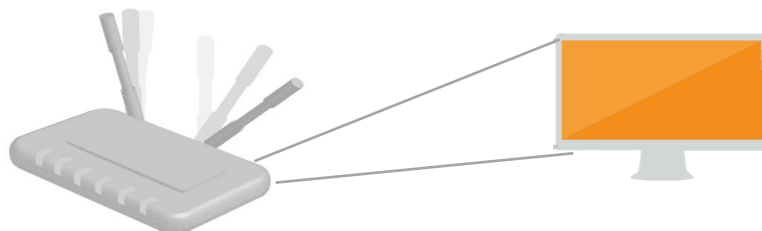
Recuerda siempre que la Conexión inalámbrica de tu computador portátil, tableta o teléfono móvil debe estar encendida.



La señal tiene un alcance máximo de 9 metros sin obstáculos.

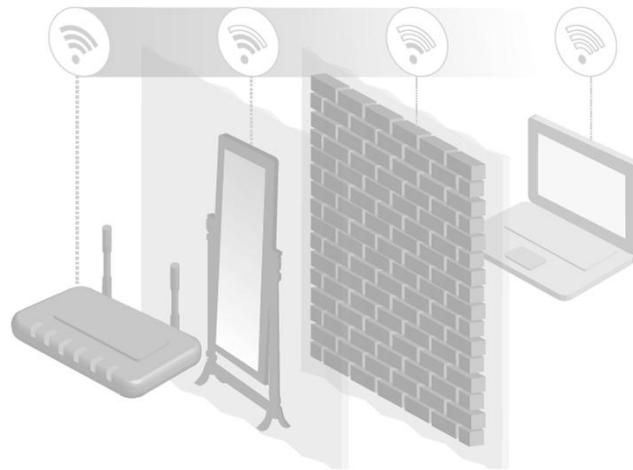
Ubica tu computador portátil, tableta o telefono móvil, lo más cerca posible del módem y donde exista línea directa entre ellos.

El servicio funciona en mejores condiciones a distancias cortas, si te alejas la señal podría disminuir.



Lo ideal es que el módem esté ubicado en un lugar donde las paredes, muebles o electrodomésticos no afecten la señal, disminuyendo la calidad.

Determina un lugar para el módem donde exista el mínimo de cantidad de obstáculos (paredes y techos) entre el módem y los dispositivos que se desean conectar. Evitar que la señal deba atravesar puertas metálicas macizas o estructuras de aluminio. Materiales como cristal, acero, metal, paredes con aislamiento, agua (peceras), espejos, archivadores, ladrillo y hormigón también degradan la señal. Paredes de yeso y puertas abiertas son más fáciles de atravesar.



Buscar que el módem esté mínimo a 4m de otros aparatos eléctricos como teléfonos inalámbricos, hornos microondas, sistemas de seguridad inalámbricos, incluso si no los está utilizando.



Se recomienda el uso de Internet cableado directamente al módem / CPE / ONT, Impresoras, cualquier otro dispositivos para descarga de archivos de gran tamaño y video (streaming) para Smart TV, Consolas para juegos en línea.

Adicional te recomendamos:

- ✓ Verificar en su PC o equipo NO tenga instalados programas de descargas o Peer to Peer (como Ares o Limeware, por ejemplo) que continuamente "gastan" la velocidad de Internet. De ser necesario busque asesoría
- ✓ Recomendamos conectar a la red WiFi máximo 8 dispositivos en aplicaciones de descarga moderados.

- ✓ Entre más equipos conectados es menor la velocidad en cada equipo, ya que ésta se distribuye entre estos y dependerá de las aplicaciones que se estén utilizando.
- ✓ Las pruebas de velocidad se deben realizar con el medidor de ETB o los medidores internacionales indicados en el portal [www.etb.com](http://www.etb.com) teniendo en cuenta que sólo un dispositivo esté conectado de manera **alámbrica** al módem de Internet y sin ningún dispositivo conectado de forma inalámbrica.
- ✓ La velocidad que se logra por WiFi siempre es menor a la adquirida, eso sucede con cualquier tipo de conectividad inalámbrica.
- ✓ No se realizan visitas técnicas para ajuste de cobertura WiFi, se brinda soporte de 1er nivel para verificar que la red esté bien configurada y se recomienda a los clientes adquirir repetidores u extensores de señal.

### Políticas Televisión

- ETB puede variar la oferta de canales de televisión sin previo aviso debido a que esta es una oferta generalizada y no caracterizada.
- La oferta incluye dos Decodificador en HD.
- La oferta no ofrece decos adicionales, es decir el cliente solo podrá tener el servicio en dos decos.
- El paquete de HBO estará incluido por 3 meses a partir de la instalación del servicio en los Supercombo trío de 11M de estrato 1, 2 y 3.
- Los servicios Grabador hasta 200 horas y Retroceder 1 hora, estarán incluidos por 1 año a partir de la instalación del servicio en los Supercombo trío de 11M de estrato 1, 2 y 3.
- Los paquetes Premium de televisión el cliente los podrá contratar a la tarifa vigente.
- Los canales HD no tienen costo adicional, se encuentran incluidos en la mensualidad del plan.
- Los paquetes Premium no tienen cláusula de permanencia.
- El servicio de televisión se vende empaquetada con línea telefónica e internet.
- La oferta cuenta con una guía que facilita al cliente ubicar sus canales favoritos.
- La guía está sujeta a cambios sin previo aviso.
- Solo se vende un servicio de TV por dirección.

### Políticas Postventa

- Para clientes existentes en DUO y realicen un cambio de plan a TRIO vigente, la nueva tarifa aplica desde el momento de la instalación del servicio de televisión.
- En caso de retiro de los servicios que genera devolución de equipos:
  - Se genera una ÚNICA visita en el predio donde fue instalado el servicio, ésta visita no genera cobro.

- Si en la primera visita no se recuperan los equipos, el cliente podrá realizar la devolución en las Tiendas Niza, Chapinero y Centro, de acuerdo con lo estipulado en el contrato.
- De no recibir los equipos por parte del cliente, ETB cobrará el valor de los mismos según lo contemplado en el contrato, el valor del módem es \$556.800 y de cada deco es de \$278.400 IVA incluido.

Para cualquier solicitud de posventa el cliente podrá comunicarse con la línea de atención marcando el número 3 77 77 77 en Bogotá o resto del país al 01 8000 112 170.

Las condiciones de prestación de los servicios de comunicaciones de ETB, y en especial las aplicables a cada servicio podrán ser consultadas en [etb.com](http://etb.com)