

TÉRMINOS Y CONDICIONES

PLANES EN FIBRA HOGARES

- Oferta válida para compras realizadas desde el 02 de agosto al 31 de diciembre de 2017.
- Aplica para estratos 1 al 6 de uso residencial.
- Sujeto a cobertura en zona de fibra de ETB en Bogotá y Chía.
- Aplica para clientes nuevos o actuales que migren de tecnología, es decir, para clientes de cobre que se pasen a servicios sobre la tecnología de Fibra. Aplica para cambios de plan en la misma tecnología. Si el cliente realiza un cambio a otro plan (downgrade o upgrade), le empezarán a aplicar las condiciones vigentes del nuevo plan contratado.
- Los planes que se ofrecen en trío incluyen: una línea telefónica ilimitada local + Internet de alta velocidad + televisión digital, plan básico o extendido.
- Los planes que se ofrecen en dúo incluyen: una línea telefónica ilimitada local + internet de alta velocidad.
- Las velocidades de bajada y subida de acuerdo con el paquete contratado son:

150Mbps de bajada – 75 Mbps de subida
 60 Megas de bajada – 30 megas de subida
 30 Megas de bajada – 15 megas de subida

50 Megas de bajada – 25 megas de subida
 25 Megas de bajada – 12,5 megas de subida
 15 Megas de bajada – 7,5 megas de subida

- La línea adicional aplica para clientes que adquieran la primera línea incluida en paquetes dúos o tríos. Únicamente aplica 1 línea adicional. El valor de la línea sola se maneja independiente al valor de la línea que viene en el dúo o trío, esta última debe tener el valor de la línea que le corresponde del paquete. La línea adicional debe estar en la misma dirección de instalación de los productos del paquete contratado.
- La línea adicional incluye los paquetes básico y estándar de servicios suplementarios, estos por ningún motivo podrán ser retirados del servicio.
- A la línea adicional se le podrá vender servicios de Larga Distancia.
- La línea adicional no se empaquetará con internet o televisión.
- La línea adicional no se venderá en el caso de productos individuales.
- Tarifas sujetas a los aumentos establecidos en el contrato de servicio de telecomunicaciones de ETB. Las Tarifas vigentes pueden ser consultadas en <https://www.etb.com/guiadeconsulta/> o en el contrato de servicios de ETB de Bogotá y Cundinamarca que se entrega al cliente en la instalación.
- Aplica cláusula de permanencia vigente para clientes que así lo soliciten al adquirir nuevos servicios de Internet, línea telefónica y televisión. La cláusula y valores puede ser consultados en <https://www.etb.com/guiadeconsulta/> o en el contrato de servicios de ETB de Bogotá y Cundinamarca que se entrega al cliente en la instalación.
- La facturación es mensual y el pago del plan se hace a través de la factura de ETB que llega al hogar o a la dirección de correo electrónico aceptada por el cliente.
- El cobro del cargo de conexión para línea telefónica, internet y televisión, se difiere si el cliente firma cláusula de permanencia. Si el cliente no firma la cláusula de permanencia, se cobra el cargo de conexión vigente por cada servicio en la primera factura:

CLIENTE COBRE	NUEVA OFERTA	MANEJO DE PERMANENCIAS
	Venta Nueva	* Cliente firma cláusula por los productos adquiridos.
Clientes con línea	Migra a Dúo	* Cliente con menos de 1 año, hereda la cláusula de la línea y firma cláusula de internet. * Cliente con más de 1 año, firma cláusula de internet.
Clientes con línea	Migra a Trío	* Cliente con menos de 1 año, hereda la cláusula de la línea y firma cláusula de internet y de televisión. * Cliente con más de 1 año, firma cláusula de internet y televisión.
Ciente con Dúo	Migra a Dúo	* Cliente con menos de 1 año, hereda la cláusula de la línea e internet. * Cliente con más de 1 año, no firmará cláusula de los productos.
Ciente con Dúo	Migra a Trío	* Cliente con menos de 1 año, hereda la cláusula de la línea e internet y firma cláusula de televisión. * Cliente con más de 1 año, firma cláusula de televisión.

- En los planes 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.
- Los planes dúos de 15, 25 y 50 megas y los planes tríos de 30 y 60 megas, incluyen doble velocidad por 6 meses contados a partir de la instalación del servicio, sin costo adicional. Después de 6 meses el cliente regresa a la velocidad contratada.
- El paquete HBO MAX, está incluido por un mes contado a partir de la instalación del servicio. En los planes trío de 30 y 60 megas, a partir de la instalación del servicio. Después del mes 1, el cliente podrá contratarlo a la tarifa vigente, disponible para consulta en etb.com.co.
- En el plan trío de 150 megas, los paquetes HBO MAX, FOX PREMIUM, GOLDEN PREMIER y Adultos están incluidos sin costo adicional.
- Los servicios Grabador hasta 200 horas y Retroceder 2 horas, estarán incluidos sin costo adicional por 12 meses contados a partir de la instalación del servicio, en los planes de 30 y 60 megas, después del mes 12 el cliente podrá contratarlo a la tarifa vigente, disponible para consulta en etb.com.co. Estos se encuentran incluidos sin costo adicional en el plan trío de 150 megas.
- El servicio de retroceder 2 horas no aplica al 100% de los canales de TV. Está sujeto a la autorización por parte de las casas programadoras y puede ser modificado sin previo aviso de acuerdo con las autorizaciones para este servicio.
- Los servicios adicionales que no se encuentren incluidos en el paquete tienen costo (planes de larga distancia, McAfee, llamadas a celular o llamadas de larga distancia por demanda, etc.)

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