

## TÉRMINOS Y CONDICIONES PORTAFOLIO DE HOGARES

### Aspectos Generales:

- Aplica para clientes ETB nuevos Hogares o Negocios que compren el portafolio de Hogares en los estratos 1 al 6.
- Los servicios adicionales que no se encuentren incluidos en el paquete tienen costo adicional (planes de larga distancia, HBO GO, llamadas a celular o llamadas de larga distancia por demanda, entre otros). Tarifas pueden ser consultadas en <https://etb.com/hogares/Adicionales.aspx>
- El ancho de banda del plan contratado que sea usado vía WIFI será menor; y se divide de acuerdo con el uso y al número de equipos conectados, entre otros factores. El número de dispositivos conectados en simultánea, depende de la velocidad contratada, de la calidad y tamaño del contenido que se esté subiendo, descargando o reproduciendo y de su uso a través de WIFI o punto cableado. Para mayor información y optimización del acceso a internet vía WiFi o cableado visita: <https://etb.com/mejorainternet/>
- El cliente perderá los beneficios del plan contratado en los casos en que realice 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 vigentes de acuerdo al plan contratado.
- Si se firma cláusula de permanencia mínima, no se cobra el cargo por conexión de los productos adquiridos (Línea Telefónica, Internet y/o Televisión), para lo cual El CLIENTE se obliga a no terminar anticipadamente la relación contractual que se ha estipula en el contrato. Una vez cumplido el término de la permanencia mínima, se entenderán prorrogados las condiciones y términos originalmente pactados, salvo aquellas condiciones asociadas al cargo por conexión, objeto de la estipulación de la cláusula de permanencia mínima. Si el cliente termina el contrato de manera anticipada se hará el cobro correspondiente a los meses faltantes, conforme a lo definido en el contrato y en la factura.
- En caso que el cliente decida no suscribir la cláusula de permanencia, se cobrará el cargo de conexión vigente por cada servicio nuevo, en la primera factura. Los cargos de conexión podrán ser consultados en <https://etb.com/info-regulatoria/doc/Conexion-hogares.pdf>
- La facturación es mensualizada. Método de facturación en el cual tarifican los conceptos recurrentes del mes, en el mismo periodo de expedición de la factura.
- La fecha de inicio de facturación del cliente está sujeta a la instalación del servicio.
- El pago del plan se cobra a través de la factura de ETB que llega al hogar o a la dirección de correo electrónico proporcionado por el cliente.

## Portafolio servicios fijos en tecnología FIBRA:

- Oferta de fibra valida en Bogotá y Chía, sujeto a disponibilidad técnica en zonas de cobertura de la tecnología de Fibra.
- Los planes que se ofrecen en trio incluyen: una línea telefónica ilimitada local + Internet de alta velocidad + televisión por suscripción digital. En las siguientes velocidades de internet:
  - TRIO FIBRA: 25M, 50M, 100M, 200M Y 300M.
- Los planes que se ofrecen en dúo incluyen: una línea telefónica ilimitada local + internet de alta velocidad. En las siguientes velocidades de internet:
  - DUO FIBRA: 25M, 50M, 100M, 200M Y 300M.
- Las velocidades de bajada y subida por vía conexión cable de acuerdo con el paquete contratado son:

300 Megas de bajada – 200 megas de subida  
 200 Megas de bajada – 100 megas de subida  
 100 Megas de bajada – 50 megas de subida

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

- Las Tarifas sujetas a incrementos conforme a lo dispuesto en el contrato de prestación de servicios de comunicaciones de ETB. Las Tarifas vigentes pueden ser consultadas en <https://etb.com/hogares/Planes-Municipio.aspx?plan=duo>

Tecnología	Paquete	Velocidad	Estrato 1 y 2	Estrato 3	Estrato 4	Estrato 5 y 6
FTTH	Dúo	25M/12.5M - Local Ilimitado	\$ 80.900	\$ 80.900	\$ 80.900	\$ 92.900
		50M/25M - Local Ilimitado	\$ 85.900	\$ 85.900	\$ 91.900	\$ 103.900
		100M/50M - Local Ilimitado	\$ 99.900	\$ 99.900	\$ 106.900	\$ 118.900
		200M/100M - Local Ilimitado	\$ 124.900	\$ 124.900	\$ 126.900	\$ 138.900
		300M/ 200M - Local Ilimitado	\$ 144.900	\$ 144.900	\$ 151.900	\$ 163.900
	Trio Bronze	25M/12.5M - Local Ilimitado	\$ 128.900	\$ 128.900	\$ 128.900	\$ 140.900
		50M/25M - Local Ilimitado	\$ 133.900	\$ 133.900	\$ 139.900	\$ 151.900
		100M/50M - Local Ilimitado	\$ 147.900	\$ 147.900	\$ 154.900	\$ 166.900
		200M/100M - Local Ilimitado	\$ 172.900	\$ 172.900	\$ 174.900	\$ 186.900
	Trio Silver	300M/ 200M - Local Ilimitado	\$ 192.900	\$ 192.900	\$ 199.900	\$ 211.900
		25M/12.5M - Local Ilimitado	\$ 134.900	\$ 134.900	\$ 134.900	\$ 146.900
		50M/25M - Local Ilimitado	\$ 139.900	\$ 135.900	\$ 141.900	\$ 155.900
		100M/50M - Local Ilimitado	\$ 153.900	\$ 153.900	\$ 160.900	\$ 172.900
	Trio Gold	200M/100M - Local Ilimitado	\$ 178.900	\$ 178.900	\$ 180.900	\$ 192.900
		300M/ 200M - Local Ilimitado	\$ 198.900	\$ 198.900	\$ 205.900	\$ 217.900
		25M/12.5M - Local Ilimitado	\$ 150.900	\$ 150.900	\$ 150.900	\$ 162.900
50M/25M - Local Ilimitado		\$ 155.900	\$ 155.900	\$ 161.900	\$ 173.900	
		100M/50M - Local Ilimitado	\$ 169.900	\$ 169.900	\$ 176.900	\$ 188.900
		200M/100M - Local Ilimitado	\$ 194.900	\$ 194.900	\$ 196.900	\$ 208.900
		300M/ 200M - Local Ilimitado	\$ 214.900	\$ 214.900	\$ 221.900	\$ 233.900

Tarifas IVA incluido. No aplica IVA en línea Telefónica en estratos 1 y 2 ni en Internet en estratos 1, 2 y 3.

- Punto cableado opcional: El cliente recibe en la instalación del servicio de internet un punto de conexión y un punto cableado opcional. El punto cableado, el cliente tendrá como opción realizar la conexión de un (1) solo dispositivo (Smart TV, Apple TV, Consolas de Juegos, PC e impresora). En el caso que el cliente no acepte la instalación del punto cableado en el momento de la entrega del servicio y lo requiere posteriormente, tendrá costo adicional.
- En los planes de trio y dúo. La línea telefónica ilimitada local se encuentra incluido los siguientes servicios suplementarios como parte de la oferta sin cargos adicionales por este beneficio:
  - Paquete básico (transferencia de llamada, identificador de llamada, identificador de segunda llamada, llamada en espera)
  - Paquete estándar (conexión sin marcar, marcación abreviada, conferencia entre tres)
- El servicio de retroceder 2 horas no aplica para los canales de la casa programadora Fox Networks Group, para estos canales el servicio solo aplica 1 hora. Lo anterior podría ejecutarse por parte de las casas programadoras y puede ser modificado sin previo aviso de acuerdo con las autorizaciones para este servicio.
- En eventos deportivos emitidos en los canales de la parrilla de televisión por suscripción de ETB, el servicio de grabador contratado de 200 horas, tiene la capacidad de grabar hasta 50 partidos en HD y hasta 100 partidos en SD, utilizando la capacidad total, es decir el cliente debe tener libre el 100% de su espacio del servicio de grabador.
- ETB puede variar la oferta de canales de televisión sin previo aviso debido a que esta es una oferta generalizada y no caracterizada.
- Vigilado por la superintendencia de industria comercio [www.sic.gov.co](http://www.sic.gov.co) y Autoridad Nacional de Televisión – ANTV [www.antv.gov.co](http://www.antv.gov.co).

#### **Portafolio servicios fijos en tecnología COBRE:**

- Oferta de cobre valida en Bogotá y Cundinamarca, sujeto a disponibilidad técnica y zona de cobertura de la tecnología cobre.
- Los planes que se ofrecen de forma individual incluye: una línea telefónica ilimitada local
- Los planes que se ofrecen en dúo incluyen: una línea telefónica ilimitada local + internet de alta velocidad. En las siguientes velocidades de internet:
  - DUO COBRE: 3M, 6M, 10M.
- Las Tarifas sujetas a incrementos conforme a lo dispuesto en el contrato de prestación de servicios de comunicaciones de ETB. Las Tarifas vigentes pueden ser consultadas en <https://etb.com/hogares/Planes-Municipio.aspx?plan=duo>

Tecnología	Paquete	Velocidad	Estrato 1 y 2	Estrato 3	Estrato 4	Estrato 5 y 6
COBRE	Línea	Línea adicional voz local ilimitada	\$ 43.000	\$ 43.000	\$ 58.000	\$ 64.000
	Dúo	3M/800k - Local Ilimitado	\$ 56.900	\$ 56.900	\$ 64.900	\$ 75.900
		6M/800k - Local Ilimitado	\$ 59.900	\$ 59.900	\$ 66.900	\$ 77.900
		10M/800k - Local Ilimitado	\$ 64.900	\$ 64.900	\$ 72.900	\$ 85.900

- Las velocidades de bajada y subida por vía conexión cable de acuerdo con el paquete contratado son:
  - 10 Megas de bajada – 800k de subida
  - 6 Megas de bajada – 800k de subida
  - 3 Megas de bajada – 800k de subida
- En los planes de línea local ilimitada, incluye el paquete básico de servicio suplementario (transferencia de llamada, identificador de llamada, identificador de segunda llamada, llamada en espera) sin cargos adicionales por este beneficio.

#### Portafolio servicios fijos en tecnología FTTC (fiber-to-the-cabinet):

- Oferta de FTTC valida en Bogotá y Soacha, sujeto a disponibilidad técnica en zonas de cobertura de la tecnología de FTTC.
- Aplica para clientes ETB nuevos Hogares o Negocios que compren el portafolio de Hogares en los estratos 1 al 3.
- Los planes que se ofrecen de forma individual incluye: una línea telefónica ilimitada local
- Los planes que se ofrecen en dúo incluyen: una línea telefónica ilimitada local + internet de alta velocidad. En las siguientes velocidades de internet:
  - DUO FTTC: 3M, 6M, 10M.
- Las Tarifas sujetas a incrementos conforme a lo dispuesto en el contrato de prestación de servicios de comunicaciones de ETB. Las Tarifas vigentes pueden ser consultadas en <https://etb.com/hogares/Planes-Municipio.aspx?plan=duo>

Tecnología	Paquete	Velocidad	Estrato 1 y 2	Estrato 3	Estrato 4	Estrato 5 y 6
FTTC	Dúo	3M/1.5M - Local Ilimitado	\$ 60.900	\$ 64.900	NO DISPONIBLE	NO DISPONIBLE
		6M/3M - Local Ilimitado	\$ 62.900	\$ 66.900	NO DISPONIBLE	NO DISPONIBLE
		10M/5.5M - Local Ilimitado	\$ 68.900	\$ 72.900	NO DISPONIBLE	NO DISPONIBLE

- Las velocidades de bajada y subida por vía conexión cable de acuerdo con el paquete contratado son:
  - 10 Megas de bajada – 5 megas de subida
  - 6 Megas de bajada – 3 megas de subida
  - 3 Megas de bajada – 5,5 megas de subida
- En los planes de línea y dúo. La línea telefónica ilimitada local se encuentra incluido los siguientes servicios suplementarios como parte de la oferta sin cargos adicionales por este beneficio:

- Paquete básico (transferencia de llamada, identificador de llamada, identificador de segunda llamada, llamada en espera)
  - Paquete estándar (conexión sin marcar, marcación abreviada, conferencia entre tres)
- En ésta tecnología no se cuenta con el servicio de IPs públicas fijas.

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 <https://etb.com/tyc.aspx>