

## TÉRMINOS Y CONDICIONES PORTAFOLIO DE HOGARES BOGOTÁ Y CUNDINAMARCA

### Aspectos Generales:

- Aplica para clientes ETB nuevos Hogares o Negocios que compren el portafolio de Hogares en los estratos 1 al 6. Aplica para compras realizadas del 1 al 14 de agosto del 2020, siempre que los servicios sean instalados y su instalación sea efectiva en el mismo periodo.
- Los servicios adicionales que no se encuentren incluidos en el paquete tienen costo mensual 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>
- 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/>.
- 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 con el plan contratado.
- Si se firma cláusula de permanencia mínima, se difiere el pago de los cargos por conexión e instalación de los productos adquiridos (Línea telefónica fija, internet y televisión), 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 de 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. Las condiciones mencionadas se consultan con el usuario en el momento de la venta.
- 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: 30M, 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: 30M, 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 – 150 megas de subida	50 Megas de bajada – 25 megas de subida
200 Megas de bajada – 100 megas de subida	30 Megas de bajada – 15 megas de subida
100 Megas de bajada – 50 megas de subida	

- Las Tarifas están 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	30M/15K-Local ilimitado	\$ 80,900	\$ 80,900	\$ 80,900	\$ 92,900
		50M/25K-Local ilimitado	\$ 90,900	\$ 90,900	\$ 90,900	\$ 107,900
		100M/50K-Local ilimitado	\$ 104,900	\$ 104,900	\$ 104,900	\$ 121,900
		200M/100K-Local ilimitado	\$ 129,900	\$ 129,900	\$ 129,900	\$ 143,900
		300M/150K-Local ilimitado	\$ 149,900	\$ 149,900	\$ 149,900	\$ 166,900
	Bronze	30M/15K-Local ilimitado	\$ 128,900	\$ 128,900	\$ 128,900	\$ 140,900
		50M/25K-Local ilimitado	\$ 138,900	\$ 138,900	\$ 138,900	\$ 155,900
		100M/50K-Local ilimitado	\$ 152,900	\$ 152,900	\$ 152,900	\$ 169,900
		200M/100K-Local ilimitado	\$ 177,900	\$ 177,900	\$ 177,900	\$ 191,900
		300M/150K-Local ilimitado	\$ 197,900	\$ 197,900	\$ 197,900	\$ 214,900
	Silver	30M/15K-Local ilimitado	\$ 134,900	\$ 134,900	\$ 134,900	\$ 146,900
		50M/25K-Local ilimitado	\$ 144,900	\$ 144,900	\$ 144,900	\$ 161,900
		100M/50K-Local ilimitado	\$ 158,900	\$ 158,900	\$ 158,900	\$ 175,900
		200M/100K-Local ilimitado	\$ 183,900	\$ 183,900	\$ 183,900	\$ 197,900
		300M/150K-Local ilimitado	\$ 203,900	\$ 203,900	\$ 203,900	\$ 220,900
	Gold	30M/15K-Local ilimitado	\$ 150,900	\$ 150,900	\$ 150,900	\$ 162,900
		50M/25K-Local ilimitado	\$ 160,900	\$ 160,900	\$ 160,900	\$ 177,900
		100M/50K-Local ilimitado	\$ 174,900	\$ 174,900	\$ 174,900	\$ 191,900
		200M/100K-Local ilimitado	\$ 199,900	\$ 199,900	\$ 199,900	\$ 213,900
		300M/150K-Local ilimitado	\$ 219,900	\$ 219,900	\$ 219,900	\$ 236,900

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 el servicio de internet en la velocidad de 30 megas, un punto de conexión y un punto cableado opcional. Para el punto cableado, el cliente tendrá como opción realizar la conexión de un (1) solo dispositivo (Smart TV, Apple TV, Consolas de Juegos, PC o 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 de COP \$105.000 IVA incluido.
- Extensor Wifi: El cliente recibe en la instalación del servicio de internet el equipo extensor WIFI, este se entrega bajo la modalidad de comodato, por lo tanto, el equipo es propiedad de ETB. En el momento que el cliente cancele los servicios contratados debe realizar la devolución del equipo en buen estado.

Aplica para clientes que adquieran el plan dúo de telefonía e internet y trio de telefonía, internet y televisión en las velocidades:

- DÚO FIBRA: Línea local ilimitada e internet en las velocidades de 50M, 100M, 200M Y 300M. Hogares.
- TRIO FIBRA: Línea local ilimitada, internet y televisión digital en las velocidades de 50M, 100M, 200M Y 300M. Hogares.

Para más información sobre los términos y condiciones del Extensor WIFI, pueden ser consultadas en <https://etb.com/DocumentosPDF/01-08-2020-TYC-EXTENSOR-WIFI.pdf>

- En los planes de trio y dúo. El servicio de línea telefónica ilimitada local incluye los servicios suplementarios básico y estándar sin cargos adicionales:
  - Paquete básico de servicios suplementarios: transferencia de llamada, identificador de llamada, identificador de segunda llamada, llamada en espera.
  - Paquete estándar: conexión sin marcar, marcación abreviada, conferencia entre tres.
- Las funcionalidades de grabar y de retroceder para el servicio de Televisión se entregan sin costo de forma promocional durante los primeros 3 meses del contrato. Posteriormente, estas funcionalidades tendrán un costo mensual adicional.
- La funcionalidad de retroceder hasta 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 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 en cualquier momento y sin previo aviso debido a que esta es una oferta generalizada y no caracterizada.

### 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. Las condiciones mencionadas se consultan con el usuario en el momento de la venta.
- Los planes que se ofrecen de forma individual incluyen: 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 están 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	\$ 47.900	\$ 56.900	\$ 64.900	\$ 75.900
		6M/800k - Local ilimitado	\$ 49.900	\$ 59.900	\$ 66.900	\$ 77.900
		10M/800k - Local ilimitado	\$ 54.900	\$ 62.900	\$ 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 virtud de la promoción, el servicio de telefonía local ilimitada incluye el paquete básico de servicios suplementarios sin costo adicional. Este paquete incluye transferencia de llamada, identificador de llamada, identificador de segunda llamada, llamada en espera.

### 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. Las condiciones mencionadas se consultan con el usuario en el momento de la venta.
- 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 incluyen: 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: 10M, 20M, 30M.
- Las tarifas están 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	10M/5k - Local ilimitado	\$ 62.900	\$ 62.900	N/A	N/A
		20M/10k - Local ilimitado	\$ 68.900	\$ 68.900	N/A	N/A
		30M/15k - Local ilimitado	\$ 79.900	\$ 79.900	N/A	N/A

- Las velocidades de bajada y subida por vía conexión cable de acuerdo con el paquete contratado son:

30 Megas de bajada – 5,5 megas de subida

20 Megas de bajada – 5,5 megas de subida

10 Megas de bajada – 5 megas de subida

- En los planes de línea y dúo. En virtud de la promoción, la línea telefónica ilimitada local incluye los servicios suplementarios básico y estándar sin cargos adicionales:
  - Paquete básico de servicios suplementarios: transferencia de llamada, identificador de llamada, identificador de segunda llamada, llamada en espera.
  - Paquete estándar: conexión sin marcar, marcación abreviada, conferencia entre tres.
- En esta 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>