

TÉRMINOS Y CONDICIONES OFERTA NEGOCIOS

- ❖ Oferta aplica para compras realizadas a partir del 1 de enero de 2017.
- ❖ La oferta incluye los Servicios de Página Web y Correo, LD plan Valor único de 10.000, Soporte Avanzado con antivirus para 3 PCs y 4 dispositivos adicionales, Aula Virtual y Servicios Suplementarios de línea: planes Básico y Estándar, de forma permanente.
- ❖ La oferta incluye en las tecnologías de Fibra y Cobre 1 IP Fija para navegación, de forma permanente.
- ❖ El cliente en las tecnologías de Fibra y FTTC disfrutará de doble velocidad los primeros seis meses a partir de la instalación del servicio, en el séptimo mes el cliente vuelve a la velocidad contratada, el beneficio de doble velocidad no aplica para los siguientes planes: 150MB de Fibra, 11MB y 12MB de FTTC, ni planes de cobre.
- ❖ Paquete HBO MAX incluido el primer mes para los planes tríos de Fibra 30MB, 38MB y 60MB planes tríos de FTTC 11MB y 121MB, a partir de la instalación del servicio, cumplido el mes el cliente podrá contratarlo a la tarifa vigente.
- ❖ Los Servicios Grabador hasta 200 horas y retroceder 1 hora, estarán incluido por 1 año a partir de la instalación del servicio en los tríos de Fibra 30MB, 38MB y 60MB planes tríos de FTTC 11MB y 12MB, cumplido éste tiempo el cliente podrá contratarlo a la tarifa vigente.
- ❖ En el Supercombo trío de 150MB, el paquete de HBO MAX, FOX+, HOT PACK y el canal GOLDEN PREMIER, están incluidos en la oferta de manera permanente.
- ❖ En el Supercombo trío de 150MB, los Servicios Grabador hasta 200 horas y retroceder 1 hora, están incluidos en la oferta de manera permanente.
- ❖ El costo de los paquetes de 7MB de Cobre y FTTC, 12MB de FTTC, 18MB y 38MB de Fibra incluyen el servicio Cívico, para los demás paquetes el cliente puede adquirirlo como un servicio adicional a la tarifa vigente.
- ❖ El valor de la línea telefónica local ilimitada adicional de \$32.000 es desde una 2da. línea telefónica hasta 7 líneas. La línea adicional aplica para las tecnologías de Cobre y FTTC. No se vende línea adicional sola. Deben estar en la dirección de instalación de los productos del paquete contratado.
- ❖ El cliente podrá adquirir los servicios de McAfee, Vonus, Cívico (en los planes que no lo incluyan) y los SVAs de televisión, con costo adicional, de acuerdo a las tarifas vigentes.
- ❖ Las llamadas adicionales que realice el cliente después de consumido el cupo del plan de LD de valor único de 10.000, se cobrarán a la tarifa vigente del plan.
- ❖ En caso de que la oferta adquirida incluya servicios o productos en promoción por un determinado número de meses o fecha límite de aplicación, una vez cumplido el tiempo de la promoción los servicios se desconectarán, el cliente los puede solicitar, contratar y se cobrarán de acuerdo a la tarifa vigente.
- ❖ El cliente podrá adquirir un plan de Larga Distancia por cada línea adicional en las tecnologías de Cobre y FTTC. En la línea principal (sola, dúo o trío) no se puede adquirir planes de larga distancia, porque ya incluye un plan.
- ❖ Por ningún motivo el cliente podrá eliminar o realizar upgrade o downgrade de los SVAs empaquetados.
- ❖ Aplica para todos los canales de ventas

- ❖ Aplica de acuerdo a zona de cobertura, Cobre: Bogotá y Cundinamarca, Fibra: Bogotá y Chía y FTTC: Bogotá y Soacha.
- ❖ Sujeto a disponibilidad técnica
- ❖ Aplica para el segmento negocios en ventas realizadas con CC, Rut y Nit.
- ❖ La facturación es mensualizada.
- ❖ Los planes que se pueden adquirir por predio son:

	Líneas	Dúos	Tríos
Fibra	N/A	1	1
FTTC	7	3	2
Cobre	7	3	N/A

- ❖ No aplica para servicios PBX.
- ❖ Después de adquirida la oferta de Negocios en las tecnologías de Fibra y FTTC, el cliente no podrá realizar cambio de plan hasta que se finalicen las promociones de Doble velocidad en Dúo es decir, 6 meses y Grabador y Retroceder en Trío, es decir 1 año.
- ❖ Tarifas sujetas a los aumentos establecidos en el contrato de servicio de telecomunicaciones de ETB.
- ❖ 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 vigente 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 firmacláusula de Televisión.
	Venta Nueva	* Firma la permanencia de acuerdo a la oferta que adquiere

- ❖ 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.

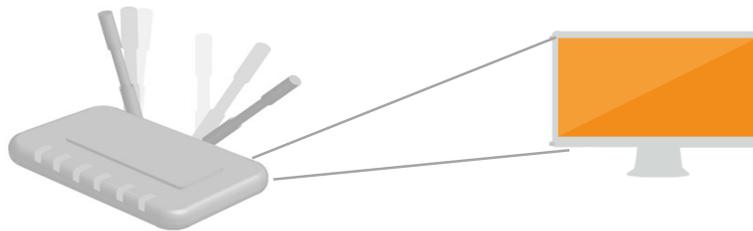
Recuerda siempre que la Conexión inalámbrica de tu computador portátil, tableta o teléfono móvil debe estar encendida.



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

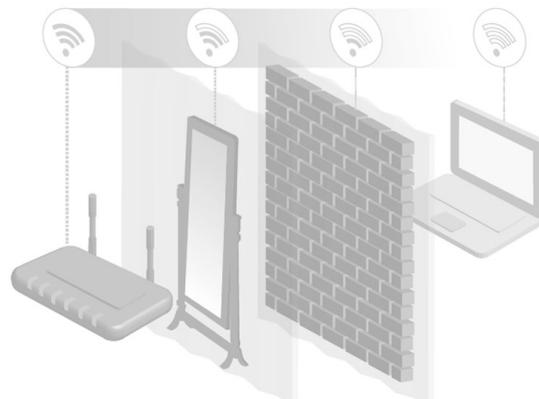
Ubica tu computador portátil, tableta o telefono móvil, lo más cerca posible del módem y donde exista línea directa entre ellos.

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 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 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 \$571.200 y de cada deco es de \$285.600 IVA incluido.

Para información personalizada del servicio comuníquese al 3 20 20 20 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