

## TÉRMINOS Y CONDICIONES

### SUPERCOMBO TRÍO y DUO EN FIBRA ÓPTICA NEGOCIOS

- ❖ Oferta válida para compras realizadas desde el 01 de febrero de 2016.
- ❖ Las tarifas aplican exclusivamente para la compra de los servicios de línea telefónica en plan de voz local ilimitada, Internet alta velocidad en tecnología de Fibra Óptica y Televisión Digital Interactiva.
- ❖ Sujeto a cobertura de zona de fibra óptica de ETB en Bogotá.
- ❖ Aplica para clientes nuevos y actuales que tengan Línea Telefónica y/o Internet en tecnología Cobre en el mismo predio y bajo la misma cuenta de facturación. Estos deben ser migrados a la oferta de Fibra y se conservará el número de línea telefónica.
- ❖ Aplica para clientes actuales que tengan el servicio de Línea Telefónica y/o Internet en Cobre con segunda línea incluida. Los productos deben ser migrados a la oferta de Fibra y se conservaran los dos números de línea telefónica. Si el cliente desea migrar solo una de las líneas, la segunda línea incluida en cobre debe cancelarse.
- ❖ La segunda línea ilimitada se vende como paquete y no como un producto individual. Esta segunda línea aplica en paquetes Dúos y Tríos.
- ❖ En los paquetes tríos y dúos el paquete BÁSICO de servicios suplementarios está incluido como parte de la oferta en la primera y segunda línea, no hay cargos adicionales por este beneficio.
- ❖ Aplica para migración o cambios de plan de clientes actuales de Fibra.
- ❖ Los planes que se ofrecen en Supercombo Trío incluyen: Una Línea Telefónica en plan voz local ilimitada + Internet de Alta Velocidad + Televisión Digital Interactiva en plan extendido o básico.
- ❖ Los planes que se ofrecen en Supercombo dúo incluyen: Una Línea Telefónica en plan voz local ilimitada + Internet de Alta Velocidad.
- ❖ El Supercombo Extendido Premium incluye:  
Una Línea Telefónica en plan voz local ilimitada, Internet de Alta Velocidad de 150 megas de bajada y 75 megas de subida y el servicio de Televisión Digital Interactiva en plan extendido.
- ❖ El Supercombo Extendido incluye: Una Línea Telefónica en plan voz local ilimitada, Internet de Alta Velocidad de 70 megas de bajada y 35 megas de subida y el servicio de Televisión Digital Interactiva en plan extendido.
- ❖ El Supercombo Trío Básico incluye:  
Una Línea Telefónica en plan voz local ilimitada, Internet de Alta Velocidad con las opciones:
  - ✓ 40 megas de bajada y 20 megas de subida;
  - ✓ o 25 megas de bajada y 12.5 megas de subidaEl servicio de Televisión Digital Interactiva es en plan básico.
- ❖ El Supercombo dúo se puede adquirir así:
  - ✓ Línea telefónica en plan voz local ilimitada e Internet de 50 megas de bajada y 25 megas de subida.

- ✓ Línea telefónica en plan voz local ilimitada e Internet de 30 megas de bajada y 15 megas de subida.
- ✓ Línea telefónica en plan voz local ilimitada e Internet de 20 megas de bajada y 10 megas de subida. o Línea telefónica en plan voz local ilimitada.
- ❖ 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 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 \$900.000 IVA Incluido en la primera factura. La segunda línea ilimitada empaquetada tiene cláusula de permanencia de 12 meses para clientes nuevos y para clientes actuales que deseen adquirirla y su cargo de conexión corresponde al valor de \$300.000.

## INTERNET DE FIBRA ÓPTICA

- ❖ De acuerdo al Supercombo contratado, las velocidades de Internet son:
  - ✓ Supercombo Trío Extendido Premium de Hogares y Negocios: 150 megas de bajada y 75 megas de subida.
  - ✓ Supercombo Trío Extendido de Hogares y Negocios: 70 megas de bajada y 35 megas de subida.
  - ✓ Supercombo Trío Básico: 40 megas de bajada y 20 megas de subida; o 25 megas de bajada y 12.5 megas de subida.
  - ✓ Supercombo Dúo: 50 megas de bajada y 25 megas de subida o 30 megas de bajada y 15 megas de subida o 20 megas de bajada y 10 megas de subida.
- ❖ El módem utilizado para la prestación del servicio cuenta con las especificaciones técnicas exigidas por ETB.
- ❖ En la conexión a Internet por WiFi, el ancho de banda no es garantizado y si hay varios equipos conectados el ancho de banda disponible se divide en cada uno de los equipos que se encuentren conectados.
- ❖ La velocidad máxima de conexión por WiFi depende de diferentes factores físicos, entre ellos: la distancia a la que se encuentren los dispositivos del equipo cliente ONT (Módem), de la estructura de las paredes o divisiones, de las características en los dispositivos del cliente y de la cantidad de redes WiFi que se encuentren cerca de la conexión del cliente. De esta forma, la velocidad no será garantizada por WiFi dado que es una banda, o segmento de frecuencias. Se recomienda para ello permitir la instalación de la ONT (Módem), en un punto central de las zonas de interés de conexión inalámbrica.
- ❖ El servicio de internet empaquetado tiene cláusula de permanencia de 12 meses para clientes nuevos que deseen adquirir este servicio y su valor es de \$300.000. O Cliente de cobre con solo línea y migra a DÚO: NO firma clausula o Cliente de

cobre con solo línea e Internet y migra a DÚO: NO firma clausula o Cliente nuevo en fibra óptica de DÚO o TRIO: FIRMA cláusula de los tres productos.

❖ 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.

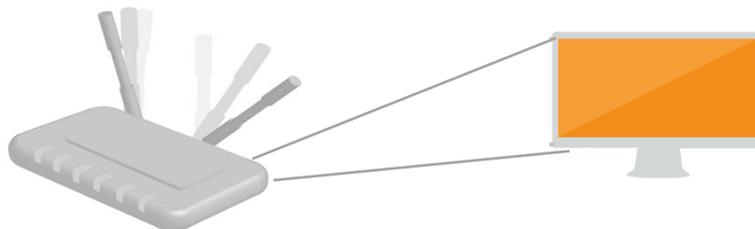
Recuerda siempre que la Conexión inalámbrica de tu computador portátil, tableta o teléfono móvil debe estar encendida.



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

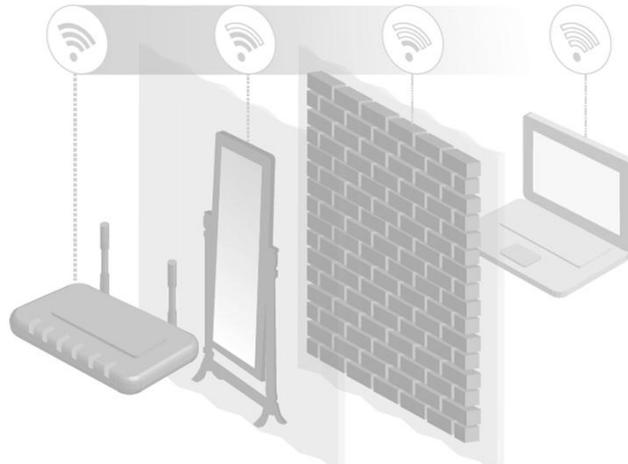
Ubica tu computador portátil, tableta o telefono móvil, lo más cerca posible del módem y donde exista línea directa entre ellos.

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.



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.

## TELEVISIÓN DIGITAL INTERACTIVA

- ❖ El cliente podrá recibir hasta 6 decodificadores de televisión, los 2 primeros se entregarán sin costo en calidad de comodato, a partir del 3er decodificador cada uno tendrá un costo mensual adicional, tarifa vigente.
- ❖ La mensualidad del Supercombo incluye la entrega de dos (2) decodificadores HD (con grabadores).
- ❖ Si se solicitan decodificadores adicionales desde el momento de la venta no tendrán costo de instalación, si la solicitud se hace posteriormente tendrá un costo adicional por la visita.
- ❖ ETB proporciona los cables HDMI y A/V para la conexión de los decodificadores.

## POLÍTICAS SERVICIOS ADICIONALES DE TELEVISION EN LOS SUPERCOMBOS

### Políticas HBO MAX

- ❖ En el Supercombo Trío Extendido Premium 150M/75M la oferta incluye este Paquete Premium sin costo adicional por el tiempo en el que el cliente tenga este paquete contratado.
- ❖ El valor del paquete Premium HBO MAX está en la mensualidad del Supercombo Trío Extendido 70M/35M y Básico de 40M/20M y tiene un descuento del 66% sobre la tarifa mensual de \$29.412 pesos IVA incluido hasta el 31 de diciembre de 2016.
- ❖ En el Supercombo Trío Básico de 25 Megas el paquete Premium HBO MAX se incluye dentro de la tarifa del paquete por los tres primeros meses, posterior a esta fecha el cliente podrá contratarlo a tarifa vigente.

### Políticas promoción canal UFC

- ❖ Aplica para clientes de Trio nuevos o actuales que no tengan el canal UFC y quieran adquirir el Canal Premium en Hogares y Negocios
- ❖ No aplica para clientes nuevos y actuales que tengan trio de 150 Megas.
- ❖ Promoción válida para compras realizadas entre el 1 de Febrero hasta 31 de Marzo del 2016.
- ❖ Descuento del 50% aplica durante los primeros tres meses. En el 4 mes se facturara la tarifa plena del canal Premium.
- ❖ Aplica para todos los estratos de Hogares y Negocios.
- ❖ En la factura mensual del cliente se visualizaran los descuentos discriminados por el paquete Premium.
- ❖ El cliente en cualquier momento puede cancelar el canal premium UFC y continuara facturando su plan básico inicial.

### **Políticas canal Golden Premier**

- ❖ En el Supercombo Trío Extendido Premium 150M/75M la oferta incluye este Paquete Premium sin costo adicional por el tiempo en el que el cliente tenga este paquete contratado.
- ❖ En los Supercombos Trío Extendido 70M/35M, Trío Básicos de 40M/20M y 25M/12.5M el cliente podrá contratar el canal Golden Premier de forma independiente.

### **Políticas otros Canales o Paquetes Premium**

- ❖ En el Supercombo Trío Extendido Premium 150M/75M la oferta incluye el paquete Premium FOX +, Paquete Premium Adultos, Paquete Mundo, Paquete Grabador y Retroceder sin costo adicional por el tiempo en el que el cliente tenga este paquete contratado.
- ❖ Para los demás Supercombos, estos serán contratables de acuerdo a las tarifas vigentes a la fecha.
- ❖ ETB puede variar la oferta de canales de televisión sin previo aviso debido a que esta es una oferta generalizada y no caracterizada.
- ❖ El servicio adicional “Visita Técnica” aplica para instalación de nuevos decodificadores o reposiciones de cualquier elemento del servicio ya instalado.
- ❖ Después del primer mes facturado se pueden realizar cambios de plan de Supercombo a un Plan mayor exclusivamente. Cambios de Plan hacia abajo solo se realizan después del año de permanencia.

### **Políticas Funcionalidades Grabador y Retroceder**

- ❖ En el Supercombo Trío Extendido Premium 150M/75M y en el Supercombo Trío Extendido 70M/35M la oferta incluye hasta 200 horas de grabación por predio instalado.
- ❖ En el Supercombo Trío Básico 40M/20M, 25M/12.5M la oferta incluye hasta 200 horas de grabación sin costo por 3 meses. Posterior al período de gratuidad el cliente podrá contratar el paquete a las tarifas vigentes a la fecha.
- ❖ Las grabaciones del servicio de Grabador (PVR) se conservan siempre y cuando el cliente tenga contratados los canales, una vez cancelada la suscripción de un canal o paquete Premium las grabaciones asociadas a ese canal ya no estarán disponibles para el cliente.
- ❖ Cuando el cliente haya ocupado todo el espacio del Servicio de Grabador, el cliente debe seleccionar manualmente la grabación que desea borrar para liberar el espacio y poder tener espacio libre para grabar nuevamente.
- ❖ Las grabaciones serán almacenadas y estarán disponibles para visualización por un periodo de 180 días a partir de la fecha de grabación.
- ❖ En el Supercombo Trío Extendido Premium 150M/75M y en el Supercombo Trío Extendido 70M/35M la oferta incluye el servicio de retroceder por predio instalado.
- ❖ En el Supercombo Trío Básico 40M/20M, 25M/12.5M la oferta incluye el servicio de retroceder sin costo por 3 meses. Posterior al período de gratuidad el cliente podrá contratar el paquete a las tarifas vigentes a la fecha.

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](http://etb.com)