

CONDICIONES DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE COMUNICACIONES DE LA EMPRESA DE TELECOMUNICACIONES DE BOGOTÁ S.A. E.S.P.



La **Empresa de Telecomunicaciones de Bogotá S.A. E.S.P.**, en adelante **ETB** o la **Empresa**, mediante el presente documento y sus anexos señala las condiciones de prestación de sus servicios de comunicaciones, que a la vez constituyen la oferta por medio de la cual está dispuesta a prestar dichos servicios al **USUARIO**.

El perfeccionamiento del **CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS**, y por ende, el cumplimiento de las **CONDICIONES DE PRESTACIÓN DE EL (LOS) SERVICIO(S) DE COMUNICACIONES** estipuladas en el presente documento están sujetas a la previa valoración técnica que para la **INSTALACIÓN** de el(los) **SERVICIO(S) DE COMUNICACIONES** efectúe **ETB**. Si el resultado de la validación arroja condiciones óptimas para prestar el(los) **SERVICIO(S) DE COMUNICACIONES**, se procederá a su **INSTALACIÓN**, de lo contrario, la solicitud de el(los) servicio(s) o la aceptación de la oferta realizada por el **USUARIO** será rechazada, y por ende, en tales eventos no se perfeccionará el **CONTRATO**. Solo si las condiciones técnicas son óptimas para prestar el(los) **SERVICIO(S) DE COMUNICACIONES** se procederá a su **INSTALACIÓN** y se entenderá que el **USUARIO** ha aceptado las presentes condiciones, las que en adelante surtirán todos sus efectos. En todo caso, el plazo máximo para el inicio de la provisión de el(los) **SERVICIO(S) DE COMUNICACIONES** contratado(s), no podrá ser superior a quince(15) días hábiles contados a partir de la aceptación de la oferta, en los términos señalados. La prestación de el(los) **SERVICIO(S)** estará sujeta al resultado de la validación técnica de cada uno de los **SERVICIOS** individualmente considerados. En caso de requerirse adecuaciones técnicas en las instalaciones de el **USUARIO**, diferentes a las relacionadas con la instalación el(los) **SERVICIO(S)**, los valores y condiciones aplicables a las mismas serán informadas al **USUARIO** y se podrán facturar en la cuenta del cliente.

Con la firma del presente documento, el **USUARIO** autoriza expresamente a **ETB** para recibir la información, actualizaciones, ajustes y modificaciones a través del portal de **ETB: etb.com** y otros medios electrónicos, para lo cual se compromete a consultar permanentemente dicha página. El usuario declara que entiende y acepta las "Políticas de Uso Aceptable" en adelante **PUA** de el(los) **SERVICIO(S)**, las cuales se compromete a consultar en la página web **etb.com**

La(s) línea(s) telefónica(s) se activa(n) (instalan/entregan) con todas las categorías activas, es decir, con salida a llamadas locales, larga distancia nacional, larga distancia internacional, móviles, etc., y con el código secreto. La información correspondiente a activación, desactivación, cambio de código podrá ser consultada en la página web **etb.com**

El contenido de las **CONDICIONES DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS** contempla entre otros los siguientes aspectos: **1)** Condiciones Generales de los servicios, que incluyen el objeto del contrato, las condiciones que lo perfeccionan, plazo de aprovisionamiento de los servicios, servicios objeto del contrato o empaquetamiento, duración del contrato, cláusula de terminación del contrato, suspensión de los servicios, condiciones especiales para servicios empaquetados, las formas y plazos de pago de los servicios, precio y aumento de tarifas, cesión del contrato, condiciones para los cambios de plan o de dirección, autorización de información, impuestos, comunicaciones y referencias, compensaciones, contenidos prohibidos, entrega de factura, documentos que forman parte del contrato y responsabilidad del usuario en el uso de la información, PQRs. **2)** Condiciones especiales para la prestación de servicios de voz e internet, en el cual se especifican: las condiciones para la prestación de los servicios de internet a través de redes fijas, servicios adicionales de internet, servicios en portales, verificación y velocidad de transmisión de datos, servicios de voz a través de redes fijas, servicios suplementarios de telefonía, obligaciones de las partes, obligaciones del usuario, obligaciones de **ETB**, utilización del servicio, usos indebidos para telefonía e internet, definiciones y políticas de uso aceptable de los servicios asociados o suplementarios para telefonía e internet, obligaciones, prohibiciones y responsabilidades del usuario, prohibiciones, medidas que puede tomar **ETB**, responsabilidades por parte de los usuarios de los servicios instalados; instalación, uso y ubicación de equipos en redes fijas, devolución de los equipos. **3)** Condiciones especiales para la prestación del servicio de televisión por suscripción, en el cual se especifican: objeto, servicios de valor agregado de TV, opciones de contratación, condiciones para la caracterización de la oferta, responsabilidades en control de contenidos, canales públicos radiodifundidos sin costo para el usuario, instalación del servicio, sujeción al ordenamiento jurídico de TV por suscripción, vigencia del contrato, facturación, valor y forma de pago del servicio, consecuencias por mora en el pago, condiciones del cambio en las tarifas, uso indebido, reglamentación respecto de daños o suspensión del servicio, no renuncia a derechos, fuerza mayor o caso fortuito, terminación unilateral por parte del usuario o por parte de **ETB**, información de crédito, modificaciones al contrato, cesión del contrato, condiciones de cambio de dirección, peticiones quejas y recursos (PQRs), modalidad del contrato y otras consideraciones. **4)** Condiciones especiales para la prestación del servicio de larga distancia, en el cual se especifican: definiciones, responsabilidades de **ETB** y condiciones técnicas y tarifarias de **ETB** y con respecto a otros proveedores locales. Las presentes condiciones y sus documentos, junto con la factura y/o documento que se expida para el cobro de los servicios contratados y demás valores que se incorporen en las mismas; prestan mérito ejecutivo a favor de **ETB**. **ETB** podrá exigir la suscripción de un título valor para garantizar el pago de los bienes y servicios prestados, para lo cual, con la aceptación de la presente oferta, el usuario autoriza a **ETB**, para que, en los términos del artículo 622 del Código de Comercio, diligencie en cualquier tiempo y sin necesidad de previo aviso, todos los espacios en blanco de dicho instrumento, de conformidad con las siguientes instrucciones: **1)** Consignar el total de las sumas que resulte a deber en desarrollo de las presentes condiciones, sus **ANEXOS**, en especial los valores a pagar por retiro anticipado en virtud de la aplicación de la cláusula de permanencia mínima; los bienes, servicios y facturas, documentos de cobro vencidos y no pagados. **2)** Incluir la suma de dinero que corresponda a los intereses moratorios causados y no pagados sobre la suma de que trata el punto anterior, liquidados a la tasa que se haya pactado o a la tasa moratoria máxima legalmente permitida, siendo viable también el cobro de intereses sobre dicha suma, en los casos previstos en el artículo 886 del Código de Comercio y demás casos autorizados legalmente. **3)** Incorporar la suma de dinero que corresponda a la sumatoria del impuesto de timbre causado por el otorgamiento, diligenciamiento y utilización de dicho instrumento, gastos de cobranza, honorarios del abogado que para el cobro judicial o extrajudicial tenga establecidos **ETB** de manera general y a los cuales se acoge el **USUARIO**. Los espacios en blanco podrán ser diligenciados por **ETB** cuando el **USUARIO** incurra en una o varias de las situaciones que a continuación se describen: **a)** si dejare de pagar los bienes, servicios, facturas o documentos de cobro, en los plazos establecidos como fecha límite. **b)** Si incumple con alguna de las obligaciones previstas en el presente documento o sus **ANEXOS**. **c)** Si el **USUARIO** es embargado.

La fecha de vencimiento del título valor será la de su diligenciamiento.

Usted tiene derecho a retractarse de lo aquí pactado en un tiempo máximo de cinco(5) días hábiles a partir de la celebración de este contrato, excepto cuando la prestación del servicio haya iniciado.

CONDICIONES PRELIMINARES DE LAS OFERTAS

Tarifas IVA incluido. Tarifas por estrato válidas para Bogotá, Chía (conjunto Hacienda Fontanar, aplican las tarifas de los Tríos de 70 y 150 Megas de estrato 5 y 6 y Dúo de 50 Megas), Soacha, municipios de Cundinamarca. Sujeto a disponibilidad técnica en zonas de cobertura. Tarifas válidas para compras realizadas desde el 1 al 31 de marzo de 2016. Las tarifas de los planes de la línea telefónica para estratos 1 y 2 no tienen IVA; a las tarifas de internet de estratos 1, 2 y 3 no les aplica IVA (Estatuto Tributario). Los destinos y los planes de larga distancia puede consultarlos en nuestra página web. La oferta en trío incluye dos decodificadores HD. Los canales de televisión abierta radiodifundidos, tanto análogos como de TDT, están incluidos en la oferta de televisión sin costo para el usuario. (Artículo 11, Ley 680 de 2001). La guía de canales está sujeta a cambios sin previo aviso. El servicio de HBO GO BB aplica con costo para los clientes que tienen o adquieran Dúo y sin costo para los clientes que tienen Trío con HBO MAX. 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 con la tarifa vigente. Los valores asociados a la cláusula de permanencia mínima dependen del cargo de conexión y/o tarifas especiales de cada producto. Consulta términos, condiciones y restricciones de nuestros planes y productos en **etb.com**

CANAL DE VENTA



CÉDULA DEL VENDEDOR

