

TÉRMINOS Y CONDICIONES

COMPRA DÚO 20M Y LLEVA SIN COSTO LA TELEVISION POR 6 MESES

- ❖ Oferta válida para los primeros 2.500 Dúos instalados.
- ❖ Oferta válida para compras realizadas del 2 al 30 de junio de 2016 o hasta agotar los 2.500 Dúos Instalados.
- ❖ Oferta para clientes nuevos o que migren de tecnología Cobre a Fibra, Hogares de estratos 3, 4, 5 y 6.
- ❖ Aplica para clientes nuevos y actuales que tengan Línea Telefónica y/o Internet en Cobre, los servicios serán migrados a la tecnología de Fibra y se conservará el número de línea telefónica.
- ❖ Sujeto a cobertura en zona de fibra óptica de ETB en Bogotá.
- ❖ La promoción es vigente para el cliente durante 6 meses y a partir de la instalación del paquete de la promoción.
- ❖ No aplica para Larga Distancia ni servicios adicionales que no incluya el paquete adquirido.
- ❖ El cliente podrá solicitar los servicios agregados de Televisión e internet con costo adicional (Ejemplo: HBO, Adultos, STB, McAfee, etc.)
- ❖ Las tarifas aplican exclusivamente para la compra de los servicios de línea telefónica en plan de voz local ilimitado, Internet en tecnología de Fibra Óptica y Televisión Digital Interactiva para Uso Residencial.
- ❖ No aplica para cambios de plan de clientes actuales de Fibra, ni de velocidad, ni de Dúo a Trío.
- ❖ No aplica para oferta empleados, ni oferta aliados.
- ❖ No aplica para oferta de retención de clientes.
- ❖ El cliente que solicite una modificación de la oferta antes de finalizar la promoción, automáticamente perderá los beneficios y aplicaran las condiciones de la nueva oferta elegida.
- ❖ Antes de finalizar la promoción el cliente será contactado para confirmar si desea continuar con el servicio de Televisión, caso contrario se procederá con el desmonte inmediato de la Televisión y se le ofrecerá el DÚO de la oferta vigente.
- ❖ Al cliente que desee continuar con la televisión se le ofrecerán los TRIOS de la oferta vigente.
- ❖ Al cliente que no desea continuar con la promoción después del mes 6 y posteriormente solicite el cambio de plan TRIO, se le entregará la tarifa de la oferta vigente, ingresará como un cliente nuevo de TV y no se le mantendrá ninguno de los beneficios de la promoción (no se conservan las grabaciones que haya disfrutado durante el tiempo de la promoción).
- ❖ El Supercombo “Dúo de 20M lleva sin costo la televisión por 6 meses” incluye:
 - Una Línea Telefónica en plan voz local ilimitada
 - Paquete básico de Servicios Suplementarios de línea Telefónica
 - Internet de Alta Velocidad de 20 megas de bajada y 10 megas de subida

- Servicio de Televisión Digital Interactiva en plan básico por 6 meses
- Dos Decos HD por 6 meses
- Retroceder 1 hora por 6 meses.
- Incluye paquete de las estrellas (retroceder 48 horas) por 6 meses
- Grabador hasta 200 horas por 6 meses.
- ❖ 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 desconectaran, el cliente los puede solicitar, contratar y se cobraran 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 \$300.000 IVA Incluido en la primera factura, por cada producto.
- ❖ Aplicaran las condiciones de permanencia para el Dúo, es decir durante la promoción no aplica cláusula de permanencia para televisión.

INTERNET DE FIBRA ÓPTICA

- ❖ 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.

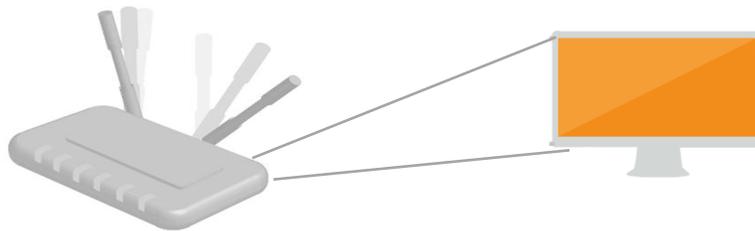
Recuerda siempre que la Conexión inalámbrica de tu computador portátil, tableta o teléfono móvil debe estar encendida.



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

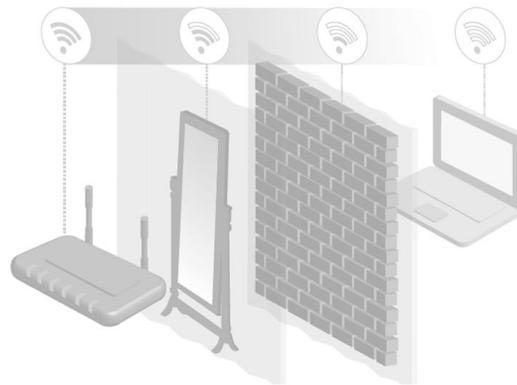
Ubica tu computador portátil, tableta o teléfono móvil, lo más cerca posible del módem y donde exista línea directa entre ellos.

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.

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

- ❖ El cliente podrá contratar el paquete Premium HBO MAX de forma independiente.

Políticas promoción canal UFC

- ❖ El cliente podrá contratar el canal UFC de forma independiente.

Políticas canal Golden Premier

- ❖ El cliente podrá contratar el canal Golden Premier de forma independiente.

Políticas otros Canales o Paquetes Premium

- ❖ Para los paquetes y servicios adicionales que no se encuentren incluidos en éste paquete, 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.

Políticas Funcionalidades Grabador y Retroceder

- ❖ La oferta incluye hasta 200 horas de grabación sin costo por 6 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.
- ❖ La oferta incluye el servicio de retroceder sin costo por 6 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 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 etb.com