

TÉRMINOS Y CONDICIONES OFERTA INSTITUCIONAL

- Oferta valida a partir de la formalización del comunicado 1 de septiembre de 2016 y de forma indefinida.
- Oferta aplica exclusivamente para **clientes nuevos** que pertenezcan a la nómina de las Instituciones autorizadas a través de contrato directo.
- Aplica solo para ventas en los canales:
 - **Pymes Hogares y Negocios** (agentes comerciales: Phonemaster y Covintel).
 - **Canal Alternativo** (agentes comerciales: Silec y Skyone).
 - **Tiendas Centro, Chico y Kennedy** (Operación Comercial)
- Oferta para clientes del segmento Hogares estrato 1 al 6 uso residencial. NO aplica para segmentos Negocios ni Empresas. NO aplica para clientes con Nit.
- Solo aplica para **clientes nuevos** del segmento Hogares, uso residencial en los estratos 1 al 6, de las tecnologías de Cobre, FTTC y Fibra (aplica para clientes que migren de tecnología).
- Esta oferta aplica para los planes vigentes, los meses de cargo fijo gratis se aplican de acuerdo a las tarifas vigentes.
- Sujeto a disponibilidad técnica y zona de cobertura.
- Los paquetes a los cuales les aplica esta oferta son:
 - Cobre y FTTC: DUOS 3M, 6M y 10M.
 - FTTC: TRÍO 11M.
 - FTTH: DUOS 15M, 20M y 50M Y TRIOS 30M, 60M y 150M
- Aplica descuento para Primer Cargo Fijo completo mes, no cargo con prorrateo (por ejemplo: el cliente **compra el 15 de agosto** y su primera factura llega en septiembre, **el descuento debe aplicarse** al consumo del **mes de septiembre**, porque es mes completo; no en el prorrateo del consumo de agosto). Y aplica descuento para el Cargo Fijo del mes de diciembre de cada año, durante el tiempo que el cliente se encuentre activo con esta promoción en ETB. Si el cliente adquiere servicios en Noviembre o en Diciembre, el descuento del primer cargo no se acumula al descuento de Diciembre.
- El beneficio del descuento solo aplica para las ofertas de Captura de Dúo y Trío de Cobre, Fibra y FTTC empaquetados con línea telefónica ilimitada. No aplica para línea telefónica sola. Descuentos aplican sobre la oferta de captura, NO son acumulables a otras promociones. No aplica para para servicios adicionales (Suplementarios, Planes de Larga Distancia, McAfee, llamadas a celular o llamadas de larga distancia por demanda, etc.) que no se encuentren incluidos en el paquete.
- Si el cliente realiza cambio de plan sin adquirir ninguna promoción diferente a ésta, le aplicaran los descuentos de diciembre sobre el nuevo plan contratado.

- Si los servicios se suspenden por falta de pago o voluntariamente por el cliente y el tiempo de suspensión cubija parte o todo el mes de diciembre, el descuento promocional ya sea dúo o trio, se perderá, el beneficio del mes de diciembre no es acumulable.
- Aplica para trámite de cambio de número.
- Aplica para traslados en la tecnología de Cobre. No aplica para traslados en tecnología de Fibra y FTTC, si el cliente se traslada pierde la promoción.
- Los documentos que debe presentar el empleado son: Cedula de Ciudadanía, copia del carné laboral vigente o certificado laboral vigente, a la fecha de la solicitud. No aplica para soportes laborales que indiquen “contratista”.
- Si el empleado deja de pertenecer a la nómina de las Instituciones autorizadas, pierde automáticamente el beneficio otorgado. En el mes de noviembre de cada año se enviará listado de clientes con promoción a las entidades a través del contacto autorizado para que confirmen quienes siguen siendo empleados y por lo tanto poder aplicar el descuento.
- Las tarifas de internet en los estratos 1, 2 y 3 no se les aplica IVA. A las tarifas de línea telefónica en los estratos 1 y 2 no se les aplica IVA (según estatutos tributarios).
- La facturación es mensualizada y el pago del plan se hace a través de la factura de ETB que llega al hogar.
- Aplica cláusula de permanencia vigente.

❖ **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.

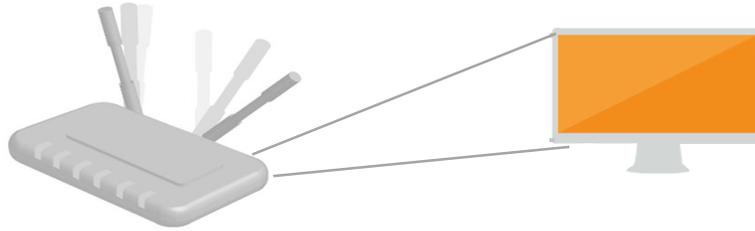
Recuerda siempre que la Conexión inalámbrica de tu computador portátil, tableta o teléfono móvil debe estar encendida.



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

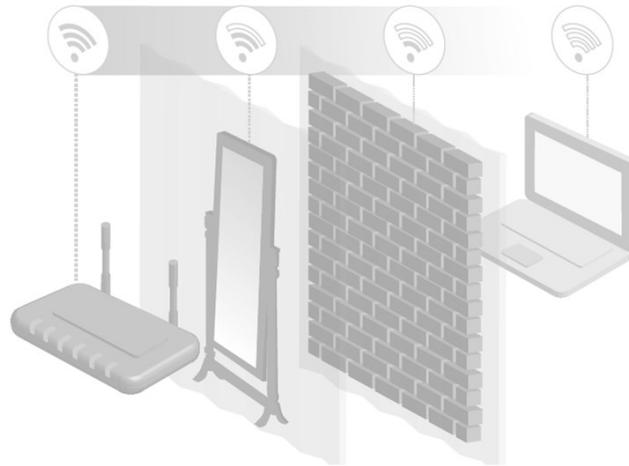
Ubica tu computador portátil, tableta o telefono móvil, lo más cerca posible del módem y donde exista línea directa entre ellos.

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 \$556.800 y de cada deco es de \$278.400 IVA incluido.

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 etb.com