

## TÉRMINOS Y CONDICIONES

### OFERTA FTTC HOGARES

- Ofertas validas a partir del 1 al 31 de diciembre de 2016.
- Ofertas validas en Bogotá y Soacha en zonas de cobertura de FTTC.
- Ofertas Dúos y Tríos exclusivamente para el segmento Hogares en los estratos 1 al 3. No aplica venta de línea telefónica sola.
- Aplica para clientes nuevos o migrados de Línea sola o Dúo de cobre. No aplica para clientes actuales de Tv Express de cobre, para estos clientes se realizará una migración masiva.
- La tarifa es permanente y se encuentra sujeta a los incrementos anuales de ley.
- Los clientes por migración que tengan planes por minutos o cuenta control y adquieran oferta supercombo cambiarán al plan ilimitado de voz y cambiarán a facturación mensual (mes vigente), si aplica.
- El servicio Hapy estará incluido por 3 meses en todos los Supercombos Dúos y Tríos. El cliente recibirá un correo electrónico y a partir de ahí realiza la suscripción.
- En los paquetes tríos y dúos el paquete BÁSICO y ESTÁNDAR de servicios suplementarios está incluido como parte de la oferta, no hay cargos adicionales por este beneficio, EXCEPTO en planes con cuenta control.
- Los Supercombos Dúos de estrato 1 al 3, incluyen doble velocidad por 6 meses a partir de la instalación del servicio. Después de los 6 meses el cliente regresa a la velocidad contratada.
- Las 3 Lic. McAfee son adicionales.
- 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 firma cláusula de Televisión.
	Venta Nueva	* Firma la permanencia de acuerdo a la oferta que adquiere

- En ésta tecnología no se cuenta con el servicio de IPs fijas.
- En ésta tecnología no se cuenta con el servicio de PBX.

### Políticas Adicionales Elite 6M estrato 1 al 3

- Aplica exclusivamente para el segmento Hogares en los estratos 1 al 3.
- Esta promoción no aplica para clientes de segmentos Negocios o Empresas.
- Los clientes que tengan planes por minutos o cuenta control y migren a la oferta Elite 6M cambiarán al plan ilimitado de voz y cambiarán a facturación mensual (mes vigente), si aplica.

### Políticas Adicionales Dúo Cuenta Control + 3M

- Se vende exclusivamente para el segmento Hogares de los estratos 1 al 3.
- Esta promoción no aplica para clientes de segmentos Negocios o Empresas.
- En estrato 1 y 2, el cliente que adquiere solo el plan ligero de telefonía local pagará \$19.000 en la factura, debido a que estos estratos son exentos de IVA. (en sistema se visualiza “plan ligero”)
- Los paquetes de Servicios Suplementarios de línea telefónica no aplican para Cuenta Control.
- Aplica políticas de planes Cuenta Control.

### ❖ 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.

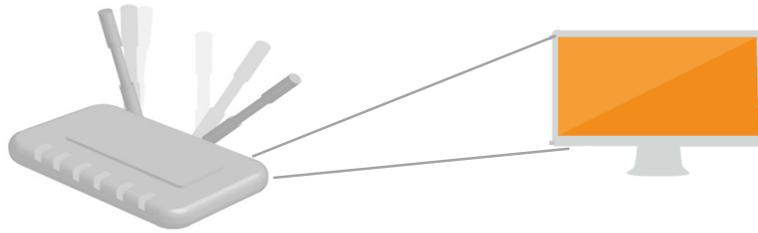
Recuerda siempre que la Conexión inalámbrica de tu computador portátil, tableta o teléfono móvil debe estar encendida.



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

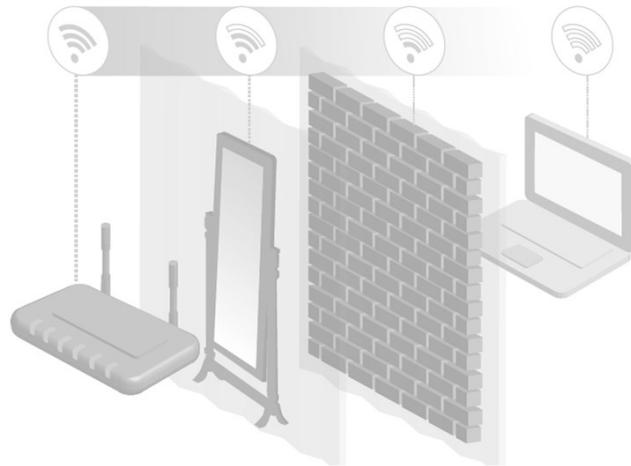
Ubica tu computador portátil, tableta o telefono móvil, lo más cerca posible del módem y donde exista línea directa entre ellos.

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](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.

## Políticas Televisión

- ETB puede variar la oferta de canales de televisión sin previo aviso debido a que esta es una oferta generalizada y no caracterizada.
- La oferta incluye dos Decodificador en HD.
- La oferta no ofrece decos adicionales, es decir el cliente solo podrá tener el servicio en dos decos.
- El paquete de HBO estará incluido por 3 meses a partir de la instalación del servicio en los Supercombo trío de 11M de estrato 1, 2 y 3.
- Los servicios Grabador hasta 200 horas y Retroceder 1 hora, estarán incluidos por 1 año a partir de la instalación del servicio en los Supercombo trío de 11M de estrato 1, 2 y 3.
- Los paquetes Premium de televisión el cliente los podrá contratar a la tarifa vigente.
- Los canales HD no tienen costo adicional, se encuentran incluidos en la mensualidad del plan.
- Los paquetes Premium no tienen cláusula de permanencia.
- El servicio de televisión se vende empaquetada con línea telefónica e internet.
- La oferta cuenta con una guía que facilita al cliente ubicar sus canales favoritos.
- La guía está sujeta a cambios sin previo aviso.
- Solo se vende un servicio de TV por dirección.

## 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](http://etb.com)