

## TÉRMINOS Y CONDICIONES

### SUPERCOMBO TRÍO y DUO EN FIBRA ÓPTICA HOGARES

- Oferta válida para compras realizadas desde el 5 de julio de 2016 hasta el 31 de octubre de 2016.
- La facturación es mensualizada.
- Aplica solo para estrato 3 al 6 de uso residencial.
- Sujeto a cobertura en zona de fibra óptica de ETB en Bogotá y Chía.
- Aplica para clientes nuevos y cambios de plan.
- Los planes que se ofrecen en Supercombo Trío incluyen: una Línea Telefónica ilimitada local + Internet de Alta Velocidad de + Televisión Digital Interactiva en plan extendido o básico.
- Los planes que se ofrecen en Supercombo dúo incluyen: una Línea Telefónica ilimitada local + Internet de Alta Velocidad.
- Las velocidad de bajada y subida de acuerdo al paquete contratado son:  
 150 Megas de bajada – 75 megas de subida 50 Megas de bajada – 25 megas de subida  
 60 Megas de bajada – 30 megas de subida 25 Megas de bajada – 12,5 megas de subida  
 30 Megas de bajada – 15 megas de subida 15 Megas de bajada – 7,5 megas de subida
- 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 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 firmacláusula de Televisión.
	Venta Nueva	* Firma la permanencia de acuerdo a la oferta que adquiere

- 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.
- Los Supercombos Dúos de 15M, 25M y 50M y los Supercombos tríos de 30M y 60M, 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.
- 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.

- El paquete HBO MAX, estará incluido por tres meses a partir de la instalación del servicio en los Supercombo trío de 30M y 60M.
- En el Supercombo trío de 150M el paquete de HBO MAX, FOX+, HOT PACK y el canal GOLDEN PREMIER, están incluidos en la oferta de manera permanente.
- 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 30M y 60M; estos se encuentran incluidos de manera permanente en el Supercombo trío de 150M.
- El cliente podrá solicitar los servicios agregados de TV e internet con costo adicional (Ejemplo: HBO, Adultos, STB, McAfee, etc.) que no se encuentren incluidos en el paquete adquirido.
- 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 encuentre 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.

❖ **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.

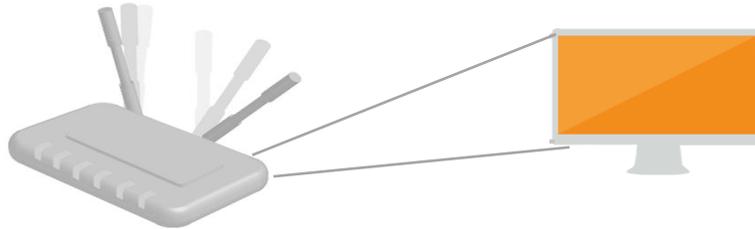
Recuerda siempre que la Conexión inalámbrica de tu computador portátil, tableta o teléfono móvil debe estar encendida.



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

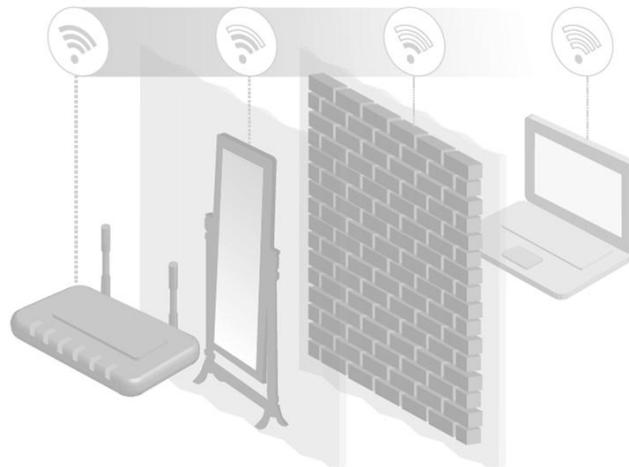
Ubica tu computador portátil, tableta o telefono móvil, lo más cerca posible del módem y donde exista línea directa entre ellos.

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.
- 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 en fibra óptica.
- El servicio de televisión tiene cláusula de permanencia de 12 meses para clientes nuevos que deseen adquirir este servicio y su valor es de \$300.000, si el cliente firma cláusula.
- Se entregan al cliente dos (2) decodificadores en comodato sin costo adicional, independiente de si se instala solo un (1) decodificador.
- Se pueden solicitar hasta 4 decodificadores adicionales a los 2 incluidos en la oferta, para un total de 6 por hogar. El alquiler de los decodificadores adicionales tendrá un cargo fijo mensual por decodificador de \$14.700 IVA Incluido. Todos los decodificadores entregados al cliente son HD.

- Para la instalación de los decodificadores adicionales no solicitados en la instalación del servicio, se requiere una visita la cual tiene un valor de \$30.000 IVA Incluido.
- ETB proporciona los cables HDMI y A/V para la conexión de los decodificadores, sólo se harán visitas técnicas para instalación o mantenimiento de decodificadores o HPNA.

### **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)