

**TÉRMINOS Y CONDICIONES**  
**PAGA A PARTIR DE JUNIO NEGOCIOS**  
**SUPERCOMBO TRÍO y DUO EN FIBRA ÓPTICA**

- ❖ Aplica del 6 al 30 de abril de 2016.

Oferta para captura o migración de clientes Negocios en zona con Cobertura de FTTH exclusiva para:

1. Moléculas CU23, CO35, CO14, CO04, CO05, CO11, CO22, CO41 y CO42, entre y según disponibilidad técnica:

Cra 24 hasta cra 30 entre calle 63 hasta calla 71

Cra 30 hasta av 68 entre calle 70 hasta la cll 86

Calle 79 a 91 entre cra 12 hasta autopista

Cra 12 hasta autopista calle 91 a calle 93

Calle 66 hasta cl72 entre cra 14 y cra 5

Calle 72 hasta cll 76 entre cra 5 y av caracas

CL 6 hasta CL13 Entre KR 22 a KR 36

CL 53 hasta CL 62 entre AV caracas hasta KR 24

CL 53 hasta CL 62 entre AV caracas hasta KR 24

2. Base para gestión Call Out entregada por el área de Mercadeo.

- ❖ No aplica para Larga Distancia ni servicios adicionales que no incluya el paquete adquirido.
- ❖ No aplica para paquetes con Cívico.
- ❖ Esta oferta aplica para un grupo de clientes cerrado; por lo tanto los canales podrán ofrecerla siempre y cuando validen que la oferta aplique para el cliente. Esta validación debe hacerse según el canal en:
  - Calle: Moléculas definidas
  - Call Out: Clientes de Base
  - Call in: Clientes de Base y moléculas definidas
  - Tiendas: Clientes de Base y moléculas definidas
- ❖ 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 Comercial.
- ❖ Aplica para clientes nuevos y actuales que tengan Línea Telefónica y/o Internet en Cobre en el mismo predio y bajo la misma cuenta de facturación. Estos deben ser migrados a la oferta de Fibra y se conservará el número de línea telefónica.
- ❖ Aplica para clientes actuales que tengan el servicio de Línea Telefónica y/o Internet en Cobre con segunda línea incluida (en caso que aplique). Los productos deben ser migrados a la oferta de Fibra y se conservara(n) el(los) número(s) de

línea telefónica. Si el cliente desea migrar solo una de las líneas, la segunda línea incluida en cobre debe cancelarse.

- ❖ 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.
- ❖ Para los clientes de migración desde la tecnología de cobre, ésta oferta solo aplicará para la facturación de Fibra a partir de su instalación. No aplica la proporción de la facturación de cobre.
- ❖ La segunda línea ilimitada se vende como paquete y no como un producto individual. Esta segunda línea aplica en paquetes Dúos y Tríos.
- ❖ En los paquetes tríos y dúos el paquete BÁSICO de servicios suplementarios está incluido como parte de la oferta en la primera y segunda línea, no hay cargos adicionales por este beneficio.
- ❖ Los planes que se ofrecen en Supercombo Trío incluyen: Una Línea Telefónica en plan voz local ilimitada + Internet de Alta Velocidad + Televisión Digital Interactiva en plan extendido o básico.
- ❖ Los planes que se ofrecen en Supercombo dúo incluyen: Una Línea Telefónica en plan voz local ilimitada + Internet de Alta Velocidad.
- ❖ El Supercombo Extendido Premium incluye:  
Una Línea Telefónica en plan voz local ilimitada, Internet de Alta Velocidad de 150 megas de bajada y 75 megas de subida y el servicio de Televisión Digital Interactiva en plan extendido.
- ❖ El Supercombo Extendido incluye: Una Línea Telefónica en plan voz local ilimitada, Internet de Alta Velocidad de 70 megas de bajada y 35 megas de subida y el servicio de Televisión Digital Interactiva en plan extendido.
- ❖ El Supercombo Trío Básico incluye:  
Una Línea Telefónica en plan voz local ilimitada, Internet de Alta Velocidad con las opciones:
  - ✓ 40 megas de bajada y 20 megas de subida;
  - ✓ o 25 megas de bajada y 12.5 megas de subida
 El servicio de Televisión Digital Interactiva es en plan básico.
- ❖ El Supercombo dúo se puede adquirir así:
  - ✓ Línea telefónica en plan voz local ilimitada e Internet de 50 megas de bajada y 25 megas de subida.
  - ✓ Línea telefónica en plan voz local ilimitada e Internet de 30 megas de bajada y 15 megas de subida.
  - ✓ Línea telefónica en plan voz local ilimitada e Internet de 20 megas de bajada y 10 megas de subida. o Línea telefónica en plan voz local ilimitada.
- ❖ 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 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 \$900.000 IVA Incluido en la primera factura. La segunda línea ilimitada

empaquetada tiene cláusula de permanencia de 12 meses para clientes nuevos y para clientes actuales que deseen adquirirla y su cargo de conexión corresponde al valor de \$300.000.

## INTERNET DE FIBRA ÓPTICA

- ❖ De acuerdo al Supercombo contratado, las velocidades de Internet son:
  - ✓ Supercombo Trío Extendido Premium de Hogares y Negocios: 150 megas de bajada y 75 megas de subida.
  - ✓ Supercombo Trío Extendido de Hogares y Negocios: 70 megas de bajada y 35 megas de subida.
  - ✓ Supercombo Trío Básico: 40 megas de bajada y 20 megas de subida; o 25 megas de bajada y 12.5 megas de subida.
  - ✓ Supercombo Dúo: 50 megas de bajada y 25 megas de subida o 30 megas de bajada y 15 megas de subida o 20 megas de bajada y 10 megas de subida.
- ❖ 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.

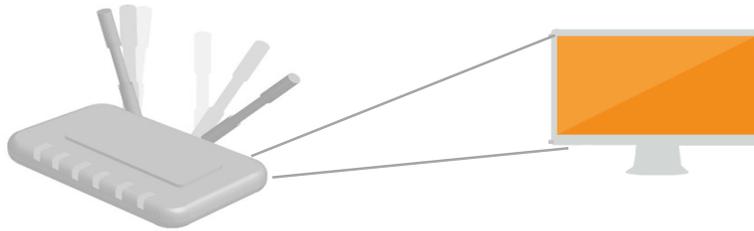
Recuerda siempre que la Conexión inalámbrica de tu computador portátil, tableta o teléfono móvil debe estar encendida.



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

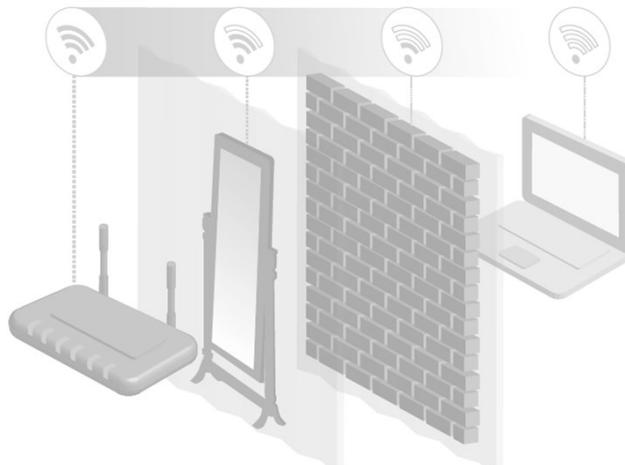
Ubica tu computador portátil, tableta o telefono móvil, lo más cerca posible del módem y donde exista línea directa entre ellos.

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.

## 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**

- ❖ En el Supercombo Trío Extendido Premium 150M/75M la oferta incluye este Paquete Premium sin costo adicional por el tiempo en el que el cliente tenga este paquete contratado.
- ❖ El valor del paquete Premium HBO MAX está en la mensualidad del Supercombo Trío Extendido 70M/35M y Básico de 40M/20M y tiene un descuento del 66% sobre la tarifa mensual de \$29.412 pesos IVA incluido hasta el 31 de diciembre de 2016.
- ❖ En el Supercombo Trío Básico de 25 Megas el paquete Premium HBO MAX se incluye dentro de la tarifa del paquete por los tres primeros meses, posterior a esta fecha el cliente podrá contratarlo a tarifa vigente.

### **Políticas promoción canal UFC**

- ❖ En los Supercombos Trío Extendido 70M/35M, Trío Básicos de 40M/20M y 25M/12.5M el cliente podrá contratar el canal UFC de forma independiente.

### **Políticas canal Golden Premier**

- ❖ En el Supercombo Trío Extendido Premium 150M/75M la oferta incluye este Paquete Premium sin costo adicional por el tiempo en el que el cliente tenga este paquete contratado.
- ❖ En los Supercombos Trío Extendido 70M/35M, Trío Básicos de 40M/20M y 25M/12.5M el cliente podrá contratar el canal Golden Premier de forma independiente.

### **Políticas otros Canales o Paquetes Premium**

- ❖ En el Supercombo Trío Extendido Premium 150M/75M la oferta incluye el paquete Premium FOX +, Paquete Premium Adultos, Paquete Mundo, Paquete Grabador y Retroceder sin costo adicional por el tiempo en el que el cliente tenga este paquete contratado.
- ❖ Para los demás Supercombos, 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.

- ❖ Después del primer mes facturado se pueden realizar cambios de plan de Supercombo a un Plan mayor exclusivamente. Cambios de Plan hacia abajo solo se realizan después del año de permanencia.

### **Políticas Funcionalidades Grabador y Retroceder**

- ❖ En el Supercombo Trío Extendido Premium 150M/75M y en el Supercombo Trío Extendido 70M/35M la oferta incluye hasta 200 horas de grabación por predio instalado.
- ❖ En el Supercombo Trío Básico 40M/20M, 25M/12.5M la oferta incluye hasta 200 horas de grabación sin costo por 3 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.
- ❖ Las grabaciones serán almacenadas y estarán disponibles para visualización por un periodo de 180 días a partir de la fecha de grabación.
- ❖ En el Supercombo Trío Extendido Premium 150M/75M y en el Supercombo Trío Extendido 70M/35M la oferta incluye el servicio de retroceder por predio instalado.
- ❖ En el Supercombo Trío Básico 40M/20M, 25M/12.5M la oferta incluye el servicio de retroceder sin costo por 3 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 20 20 20 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)