

TÉRMINOS Y CONDICIONES

SUPERCOMBO TRÍO y DUO EN FIBRA ÓPTICA HOGARES

- Oferta válida para compras realizadas desde el 1 de enero de 2017.
- La facturación es mensualizada.
- Aplica para estratos 1 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 velocidades 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 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 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 15MB, 25MB y 50MB y los Supercombos tríos de 30MB y 60MB, 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 un mes 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.

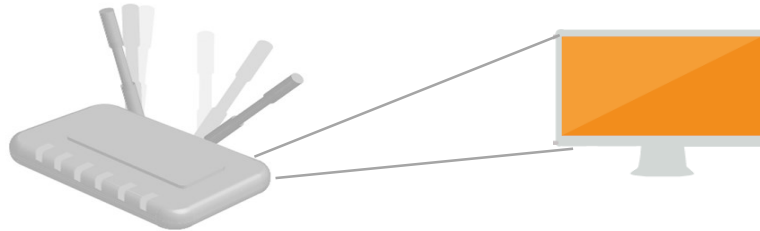
Recuerda siempre que la Conexión inalámbrica de tu computador portátil, tableta o teléfono móvil debe estar encendida.



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

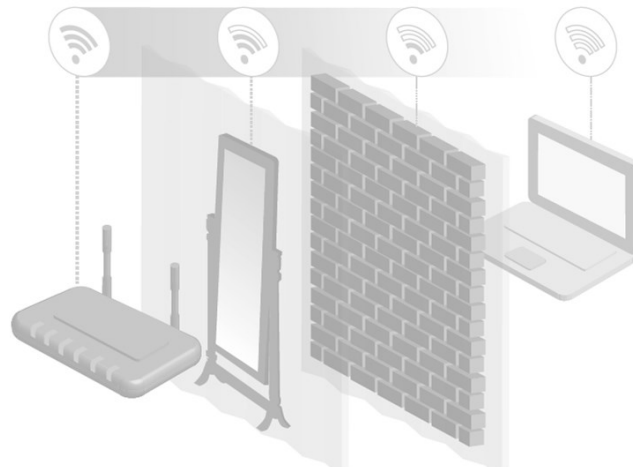
Ubica tu computador portátil, tableta o telefono móvil, lo más cerca posible del módem y donde exista línea directa entre ellos.

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 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.
- 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. 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 costo adicional.

- 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 \$571.200 y de cada deco es de \$285.600 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