

Oferta Cliente Nuevo - Móviles ETB

Términos y condiciones Prepago

1. Plan Prepago (tradicional):

- a. Vigencia válida del 1 al 31 de marzo de 2021
- b. Las llamadas tienen una tarifa de \$3,2 por segundo, a cualquier destino nacional fijo y móvil en Colombia.
- c. El valor del mensaje de texto a todo destino nacional es de \$110.
- d. Las recargas podrás realizarlas en distribuidores autorizados o ingresando a la app Móviles o en www.etb.com/recargar
- e. Para navegar debes recargar y comprar paquetes promocionales con datos disponibles en la tienda web o en la app Móviles eTb o Auto pack puedes obtener datos con paquetes con cobro automático según el valor de tu saldo o recarga.
- f. Para el uso del servicio Móvil ETB, se requiere contar con un equipo terminal que soporte tecnología HSPA+, UMTS en la banda de 1900Mhz y LTE en la banda AWS. Este servicio puede ser activado en terminales traídas por el cliente, siempre y cuando cumplan con lo anterior condición, y adicionalmente, el equipo no debe estar bloqueado por ningún operador, no debe tener las bandas de frecuencia bloqueadas y debe estar homologado de acuerdo con lo dispuesto en la regulación colombiana vigente, Si el equipo no cumple con las características arriba mencionadas ETB no garantiza el óptimo funcionamiento de estos dispositivos en las redes 4G, 3G y 2G.
- g. Aplican las tarifas llamada de larga distancia internacional. Más información, términos y condiciones de llamada de larga distancia internacional. Más información en este documento ([ver en este documento numeral 3. De la sección Tarifas de llamadas a larga distancia LDI](#)).

2. Plan Supersónica Pro Prepago:

- a. Vigencia válida del 1 al 31 de marzo de 2021
- b. El plan móvil Supersónica Pro Prepago tiene 6 paquetes promocionales con activación y cobro automático, abajo mencionados.
- c. Los paquetes tienen recursos de internet, minutos, mensajes de texto a todo destino nacional, minutos de llamadas por WhatsApp, chat de WhatsApp y Facebook.
- d. El cliente debe activar la sim en el Plan Supersónica Pro llamando al *750 o etb.com.
- e. Los paquetes promocionales del plan móvil Supersónica Pro Prepago se adquieren (y/o renuevan) de forma automática, con el saldo de recargas disponible o al recargar, según los valores de la tabla de los paquetes promocionales, (ver tabla).
- f. Los paquetes de \$55.000 y \$70.000 tienen un precio exclusivo recargando a través de etb.com o APP. Si la recarga se hace por otros medios diferentes a etb.com o APP el precio del paquete se cobra a tarifa plena, no tienen descuentos, (ver tabla).
- g. Los precios incluyen impuestos.
- h. La vigencia del paquete promocional cuenta a partir del momento en que se recibe el mensaje de notificación de activación exitosa y dependerá del monto recargado.
- i. Solo se puede realizar la activación de un (1) solo paquete promocional del Plan Supersónica Pro Prepago al mismo tiempo durante su vigencia o consumo.

- j. En prioridad de consumo primero se descontarán las gigas promocionales en red 4G, luego los datos contratados en el plan en red 4G, después la capacidad propia de las App y por último los datos contratados en el plan en 2G/3G.
- k. Los paquetes promocionales se renuevan automáticamente cuando: a. Se consume toda la capacidad de datos incluida en la bolsa exclusiva para "Datos 4G". b. Por el consumo de todos los recursos del paquete. c. Por cumplimiento de su vigencia. Lo que ocurra primero.
- l. El consumo total de la capacidad de datos incluidos en la bolsa "Datos 4G", permite la renovación automática del paquete de forma anticipada (antes de cumplirse la fecha de vigencia), mediante el descuento del correspondiente valor de su saldo de recargas. Podrás acumular los demás recursos que no hayas consumido con vigencia del nuevo paquete adquirido, si la renovación se da sobre un paquete de igual valor.
- m. En el caso que la línea móvil tenga o acumule saldo de recargas con valores diferentes a los de la tabla de paquetes promocionales, se asignará de forma automática un paquete promocional igual o del valor inmediatamente inferior.
- n. El cobro y activación automático de un paquete promocional, no podrá realizarse con saldos promocionales, ni saldos obtenidos a través del servicio "Pasasaldo".
- o. Los saldos inferiores a COP\$5.000 no asignan paquetes promocionales automáticos del Plan Supersónica Pro, para lo cual es usuario deberá realizar una nueva recarga
- p. Los minutos de voz incluidos en los paquetes promociones del Plan Supersónica Pro se tarifican por segundos y se pueden usar para llamar a todo destino nacional.
- q. Los minutos WhatsApp están disponibles en recursos de Megabytes de navegación que no descuentan de la bolsa de datos de navegación.
- r. Los minutos WhatsApp se descuentan por llamadas entrantes y salientes.
- s. En el Plan Supersónica Pro, no aplican los paquetes promocionales "Prepacks". Términos y condiciones Prepack: [aquí](#).
- t. En el plan Supersónica Pro Prepago no aplica la promoción de "Recarga y recibe Facebook y WhatsApp". Para mayor información consulta los términos y condiciones de la promoción de "recarga y recibe Facebook y WhatsApp": [aquí](#).
- u. En el plan Supersónica Pro Prepago aplica la promoción de "recargas online". Términos y condiciones promoción de recargas online: [aquí](#).
- v. Cambio de plan: en prepago los cambios de plan, desde y hacia el Plan Supersónica Pro, podrán realizarse marcando *701, o en etb.com, sección "Mis solicitudes".
- w. El cambio de plan entre planes prepago no afecta los recursos de datos y voz de tu paquete promocional vigente en el momento del cambio, por lo que podrás seguir disfrutándolos hasta que consumas sus capacidades o hasta que caduquen por vigencia, lo primero que ocurra.
- x. En caso de contar con suscripción de paquetes "Prepacks", antes de realizar un cambio de plan al plan Supersónica Pro, la suscripción de Prepacks se perderá ya que esta oferta no aplica en el plan Supersónica Pro: [aquí](#)
- y. Cuando se realiza cambio de plan a Supersónica Pro, el saldo de recargas que tengas disponible en el momento del cambio, se descontará automáticamente para activar un paquete promocional del Plan Supersónica Pro, según el valor correspondiente al paquete promocional del Plan Supersónica Pro disponible.
- z. Los clientes que soliciten cancelación de la línea o un cambio de plan a pospago y cuenten aún con recursos disponibles en un paquete promocional, deberán consumir estos recursos antes

de que la cancelación o el cambio de plan, de lo contrario el cliente los perderá, sin posibilidad de ser recuperados.

- aa. Si tu saldo es menor a \$5.000 no se activarán los paquetes promocionales automáticos del Plan Supersónica Pro, con este saldo podrás utilizar los servicios a tarifa del plan prepago o comprar paquetes promocionales en la app o web de etb.com
- bb. La consulta de saldos disponibles de los paquetes promocionales se realiza en la sección “Mi Saldo” en etb.com o en nuestra App Móviles eTb o llamando sin costo al *701.
- cc. En la consulta de saldo del plan Supersónica Pro, los datos disponibles de los paquetes promocionales en la red 4G y otras redes, se mostrarán desagregados.
- dd. Los minutos y datos que no se consuman del paquete, pasan al siguiente si realiza la recarga durante la vigencia de este. Los minutos y datos salvados solo se pueden disfrutar en el siguiente paquete comprado. En caso de realizar la recarga fuera de la vigencia del paquete no aplica el salva recursos.
- ee. Los datos 4G ilimitados no tienen salva recursos dado que ellos se terminan con la vigencia del paquete.
- ff. Tabla de paquetes promocionales disponibles:

Paquetes Supersónica Pro	\$3.000	\$ 5.000	\$ 10.000	\$ 20.000	\$ 55.000	\$ 70.000
Precio exclusivo en E-Commerce o tienda Web.	\$3.000	\$5.000	\$10.000	\$20.000	\$50.000	\$65.000
Datos	0	50 MB	0,1 GB	0,3 GB	1 GB	1.5 GB
Datos en red 4G	2GB	750 MB	1,4GB	3,7 GB	15 GB	28.5 GB
Total Datos	2 GB	800 MB	1,5 GB	4 GB	16 GB	30 GB
Minutos todo destino nacional		20	40	80	300	400
Minutos WhatsApp		80	160	400	Ilimitado	Ilimitado
Chat WhatsApp					Ilimitado	Ilimitado
Capacidad adicional compartida para Chat WhatsApp y Facebook		500 MB	500 MB	500 MB		
SMS		20	20	20	100	100
Vigencia (días)	1	7	15	30	30	30

Tabla de paquetes.

- gg. La funcionalidad de los minutos WhatsApp, chat de WhatsApp y Facebook es ofrecida por la aplicación, por lo tanto, eTb no se hace responsable por la calidad de las mismas. El beneficio no incluye datos para la descarga y/o actualizaciones de las aplicaciones. Adicionalmente, la

calidad está sujeta a la cobertura en la que se encuentre el usuario. Más información en <http://www.etb.com/coberturaycalidad>.

hh. Para el uso del servicio Móvil ETB, se requiere contar con un equipo terminal que soporte tecnología HSPA+, UMTS en la banda de 1900Mhz y LTE en la banda AWS. Este servicio puede ser activado en terminales traídas por el cliente, siempre y cuando cumplan con lo anterior condición, y adicionalmente, el equipo no debe estar bloqueado por ningún operador, no debe tener las bandas de frecuencia bloqueadas y debe estar homologado de acuerdo con lo dispuesto en la regulación colombiana vigente, Si el equipo no cumple con las características arriba mencionadas ETB no garantiza el óptimo funcionamiento de estos dispositivos en las redes 4G, 3G y 2G.

3. Promoción regalo de bienvenida plan prepago (tradicional):

- a. Vigencia válida del 1 al 31 de marzo de 2021
- b. No aplica para los siguientes planes prepago promocionales: La SIM Supersónica, Auto pack, SIM Prepago \$20.000 y SIM Pre-activada \$0
- c. Las nuevas activaciones de clientes con el plan prepago, recibirán con su primera recarga, desde \$2.000, como obsequio de bienvenida por única vez:
 - a. 100 MB de datos para navegación en internet, con vigencia de una (1) semana (7 días) a partir de la confirmación de la activación.
 - b. 2.000 segundos para llamar a cualquier celular o fijo en Colombia, con vigencia de una (1) semana (7 días), a partir de la confirmación de la activación.

4. Plan SIM pre-activada “\$0”

- a. Vigencia válida del 1 al 31 de marzo de 2021
- b. El valor de la SIM en este plan es de \$0. No aplica bono de bienvenida en ningún plan prepago con la promoción pre-activada “0”.
- c. El cliente debe realizar una recarga de \$20.000.
- d. Esta SIM prepago podrás encontrarla llamando a nuestra línea de atención *700 o (1)3777777.

Índice

1. Vínculos Beneficios promocionales prepago masivo

1. Promoción Chat WhatsApp y Facebook

2. Vínculos Recargas

1. Recarga y recibe Chat WhatsApp y Facebook
2. Promoción recargas online

3. Vínculos Políticas, impuestos y otros

1. Política de uso justo (PUJ)
2. Impuestos
3. Protección de datos personales y tratamiento de la información personal
4. Tarifas de llamadas a larga distancia (LDI)
5. Condiciones uso de la cobertura

1. Promoción recarga y recibe Chat WhatsApp y Facebook:

Vigencia válida del 1 al 31 de marzo de 2021

Esta promoción no aplica en la recarga del plan prepago SIM Supersónica, Plan Auto Pack Prepago y planes pospago abierto.

Si la recarga es entre \$2.000 a \$4.999 → recibe 50MB para cada aplicación Chat WhatsApp y Facebook con vigencia hasta las 23:59 del día de la recarga.

Si la recarga es entre \$5.000 a \$9.999 → recibe 100MB para cada aplicación Chat WhatsApp y Facebook con vigencia de 7 días contados desde el día de la recarga o partir de la confirmación de la recarga?

Si la recarga es mayor o igual a \$10.000 → recibe 200MB para cada aplicación Chat WhatsApp y Facebook con vigencia de 30 días contados desde el día de la recarga o a partir de la confirmación de la recarga?

Los MB de la promoción entregada para cada aplicación Chat WhatsApp y Facebook caducan por vigencia o por que se agota el recurso, lo que primero ocurra.

Los beneficios en Facebook y Chat WhatsApp no son acumulables por las recargas que se hagan durante la vigencia de estos. Sin embargo, siempre que realice una recarga se mantendrá la vigencia de los recursos asignados en la recarga de mayor monto que se realice.

Los recursos de datos MB de esta promoción para cada aplicación no permite la descarga de la aplicación, ni el uso para llamadas, las cuales se descontarán de tu plan o bolsa de datos.

La promoción aplica para todos nuestros clientes en plan prepago (tradicional) y pospago control.

Vínculo Recargas

1. Promoción Recargas On-line

- a. Vigencia válida del 1 al 31 de marzo de 2021
- b. Recarga en nuestra página web y recibe datos de navegación adicionales según el valor recargado, ver a continuación.
- c. Toda recarga mayor o igual a \$10.000 COP realizadas en el portal www.etb.com incluye una bolsa de datos adicional promocional.
- d. Los datos de obsequio disponibles son:
 - i. Recarga de \$10.000: dato adicional promocional 50MB con vigencia de 7 días a partir de la confirmación de la activación.
 - ii. Recarga de \$15.000: dato adicional promocional 100MB con vigencia de 7 días a partir de la confirmación de la activación.
 - iii. Recarga igual o mayor de \$20.000: dato adicional promocional 150MB con vigencia de 7 días a partir de la confirmación de la activación.
- e. El beneficio una vez asignado, caduca por consumo según su capacidad, o tiempo de vigencia, lo primero que ocurra.
- f. La promoción aplica para todos nuestros clientes en plan prepago y pospago cuenta control.

2. Trae tu línea en prepago ETB.

- a. Vigencia válida del 1 al 31 de marzo de 2021
- b. Se duplica el valor de cada recarga que el usuario haga durante 6 meses contando desde la activación de la línea portada, y se duplica el valor de cada recarga que el usuario haga durante 3 meses para línea nueva ETB, asignando de forma promocional un valor(\$) adicional equivalente al valor de la recarga realizada. Con este valor(\$) promocional duplicado podrás comprar paquetes de minutos y datos, llamar y enviar SMS a destinos nacionales.
- c. Vigencia del valor (\$) de recarga duplicado: 30 días
- d. Para el caso de línea portada, el periodo durante el cual ETB duplica el valor de cada recarga que hagas es de 6 meses, periodo que empieza a contar a partir de la activación de la línea. Para el caso de línea nueva ETB es de 3 meses.
- e. Para aplicar a la promoción la recarga debes realizar una recarga igual al valor del paquete que quieres adquirir.
- f. El valor adicional promocional tiene una vigencia definida de 30 días calendario, es decir debes consumirlo dentro de los 30 días.
- g. valor promocional que se te duplica termina cumplida su vigencia de 31 días o si lo consumes totalmente, lo que primero ocurra.
- h. Una vez cumplida la vigencia del valor promocional que se te duplica, no podrá ser utilizado ni recuperado.

- i. El valor promocional que se te duplica y su vigencia, se puede consultar sin costo en: etb.com o aplicación móvil.
- j. El valor promocional que se te duplica puede ser utilizado en cualquier momento, siempre y cuando esté vigente y la línea se encuentre en estado activo (es decir, la línea no debe estar en estado de suspensión ej. por robo, pérdida, mora o tampoco en estado de cancelación por baja o no uso del servicio).
- k. Si cambias de plan prepago a pospago durante la vigencia de la promoción, pierdes el valor promocional que se haya duplicado, pues esta es una promoción exclusiva en prepago.
- l. El valor adicional promocional otorgado no es canjeable por dinero en efectivo, ni podrá ser utilizado para pagar el valor del cargo básico, ni ningún otro pago que adeude el cliente.
- m. No se duplican capacidades de minutos ni de datos de paquetes ni las vigencias de estos.
- n. No es acumulable con otras promociones.
- o. Los clientes con líneas ETB que se encuentra disfrutando la promoción duplica por 3 meses y portan su línea desde otro operado dentro de este periodo, disfrutarán de 3 meses más de duplica, para un total de 6 meses
- p. Los clientes con líneas ETB que se encuentra disfrutando la promoción duplica por 3 meses y portan su línea desde otro operado fuera de este periodo, disfrutarán de 3 meses más de duplica, para un total de 6 meses.

Vinculo Impuestos y otros

1. Políticas de uso justo (PUJ)

- a. Vigencia válida del 1 al 31 de marzo de 2021
- b. La Política de Uso Justo (PUJ) consiste en dar acceso como beneficios promocionales en aplicaciones específicas incluidas en los planes pospago o en una velocidad diferente a partir de una capacidad de consumo alcanzada.

2. Impuesto

Los servicios de telefonía móvil, incluido el servicio de datos, internet, y navegación móvil se encuentran gravados con IVA del 19% y con Impuesto al Consumo del 4%. No obstante, el tratamiento del impuesto al consumo tiene una disposición especial la cual indica que para la porción correspondiente a los servicios de datos, internet y navegación móvil se gravará solo el monto que exceda de 1,5 UVT mensual.

3. Protección de datos personales y tratamiento de la información personal

Tus datos personales podrán ser intercambiados con otros proveedores de servicios de comunicaciones sólo para efectos de la prevención y control de fraudes en las comunicaciones y el cumplimiento de las disposiciones legales y regulatorias que así lo exijan. Suministraras a ETB tu autorización expresa para que ésta pueda utilizar tus datos personales en caso de reporte de información ante entidades crediticias que administran datos, aliados comerciales para la elaboración de bases de datos con fines comerciales o publicitarios. En todo caso, ETB garantizará que los datos

personales que nos suministres al momento de la celebración del contrato, así como aquellos que tenga conocimiento durante la ejecución del contrato por cualquier medio, serán utilizados para la correcta prestación del servicio y el adecuado ejercicio de los derechos de los clientes. ETB solamente suministrará datos de localización y de tráfico del USUARIO cuando cuente con la autorización expresa y escrita del mismo, así como en aquellos casos señalados en las normas legales, reglamentarias y regulatorias.

4. Tarifas de llamadas a larga distancia (LDI)

- a. Vigencia válida del 1 al 31 de marzo de 2021
- b. Puedes realizar llamadas de larga distancia internacional con las siguientes tarifas por demanda. Estas se realizan a través del código 007 de ETB y se descontaran de tu saldo de recarga en los planes cuenta control y con cargo a tu factura en los planes Pospago abierto:

ZONA	TARIFA POR MINUTO	PAISES DE LA ZONA
LDI grupo 1	\$420	Estados Unidos, Canadá y Puerto Rico
LDI grupo 2	\$830	Fijos: Argentina, España, Venezuela, Ecuador, Bahamas, Bermudas, Brunei, Costa Rica, Francia, Gibraltar, Guam, Hong Kong, Inglaterra, Japón, Laos, Malasia, Singapur, Tailandia, Antillas Francesas, Argentina (móviles), Bangladesh, Bolivia, Botsuana, Camboya, Filipinas, Guatemala, Guyana Francesa, Hungría, India, Indonesia, Jordania, Kirguistán, Kuwait, Macao, Malawi, Malta, Martinica, Mauricio, Mongolia, Mozambique, Nueva Zelanda, Paraguay, Portugal, Rep. Dominicana, Rumania, Rusia, Serbia y Montenegro, Taiwán, Trinidad y Tobago, Turquía, Ucrania, Uruguay, Uzbekistán, Vietnam, Zambia
LDI grupo 3	\$1.100	Alemania, Antigua y Barbuda, Arabia Saudita, Barbados, Benín, Burundi, Bután, Camerún, Egipto, El Salvador, Emiratos Árabes, Eslovaquia, España (móviles), Georgia, Ghana, Grecia, Guadalupe, Honduras, Irlanda, Islas Caimán, Luxemburgo, México, Moldavia, Namibia, Nigeria, Panamá, Paquistán, Qatar, República Sudafricana, Sri Lanka, Sudán, Tanzania, Tayikistán, Turkmenistán, Yemen
LDI grupo 4	\$3.900	Anguilla, Armenia, Aruba, Azerbaiyán, Dominica, Ecuador (móviles), Estonia, Italia Vaticano, Haití, Irán, Islas Vírgenes Británicas, Israel, Jamaica, Letonia, Líbano, Liberia, Macedonia, Mauritania, Monserrat, Nicaragua, Noruega, Perú, República De Malí, Ruanda, San Cristóbal y Nieves, San Vicente y Granadinas, Santa Lucía, Siria, Suazilandia Turquesas y Caicos, Uganda, Venezuela (móviles)
LDI grupo 5	\$7.200	Afganistán, Albania, Andorra, Angola, Antillas Holandesas, Australia, Bélgica, Belice Surinam, Bosnia Herzegovina, Brasil, Bulgaria, Burkina Faso, Cabo Verde, Chad, Chile, Comoras, Corea del Norte/Sur, Croacia, Cuba, Diego García, Dinamarca, El Congo, Eritrea, Eslovenia, Etiopía, Finlandia, Francia (móviles), Gabón, Gambia, Guayana, Guinea, Isla Norfolk, Isla Reunión, Islas Marianas del Norte, Islas Salomón, Kenia, Kiribatí, Lesoto, Libia, Liechtenstein, Lituania Madagascar, Malvinas Marruecos, Myanmar, Mónaco, Nepal, Nigeria, Nueva Caledonia, Omán, Papúa Nueva Guinea, Palaos, Palestina, Polinesia Francesa, Polonia, Rep. Centroafricana, Rep. Checa, Rep. De Nauru, Rep. Del Congo, Samoa, Samoa Americana, San Marino, Santa Helena, Santo Tomé y Príncipe, Senegal, Seychelles,

		Somalia, Suecia, Suiza, Tokelau, Togo, Tonga, Túnez, Tuvalu, Vanuatu, Yibuti, Wallis y Futuna, Zimbabue
--	--	---

Pasaporte ETB – Roaming Internacional

- a. ETB no presta el servicio de Roaming Internacional.

5. Condiciones uso red móviles eTb

- a. Cobertura disponible para el usuario en la página www.etb.com/coberturaycalidad
- b. El servicio Internet Móvil eTb permite navegar en Internet de forma inalámbrica.
- c. Para el uso del servicio Móvil eTb, se requiere contar con un equipo terminal que soporte tecnología HSPA+, UMTS en la banda de 1900Mhz y LTE en la banda AWS. Este servicio puede ser activado en terminales no adquiridas en eTb, siempre y cuando cumplan con lo anterior y adicionalmente, el equipo no debe estar bloqueado por ningún operador, no debe tener las bandas de frecuencia bloqueadas y debe estar homologado de acuerdo a lo dispuesto en la regulación colombiana, sin embargo, eTb no garantiza el óptimo funcionamiento de estos dispositivos dentro de su red 4G LTE, 3G y 2G.
- d. Para el uso de la Red 4G LTE se necesita un teléfono que soporte tecnología 4G LTE, una SIM eTb y en ocasiones los celulares LTE van a necesitar de la actualización del software o el hardware.
- e. La velocidad de navegación del usuario que adquiera el Producto Móvil eTb, depende de las condiciones de cobertura de red en la cual se encuentre: 4G LTE, 3G y 2G.
- f. Para el usuario con cobertura 4G LTE la velocidad de descarga puede alcanzar hasta 10.000 Kbps. No obstante, la velocidad de navegación percibida por el usuario podrá variar según la congestión de la red, la intensidad de la señal recibida de acuerdo al lugar donde se encuentre el usuario y el equipo móvil utilizado para conectarse a la red móvil eTb.
- g. Para el usuario con Cobertura 3G, la velocidad de descarga puede alcanzar hasta 1400 Kbps y para el usuario con Cobertura 2G, la velocidad de descarga que puede alcanzar es de hasta 128 Kbps. No obstante, la velocidad de navegación percibida por el usuario podrá variar según la congestión de la red, la intensidad de la señal recibida de acuerdo al lugar donde se encuentre el usuario y el equipo móvil utilizado para conectarse a la Red de datos de eTb.
- h. eTb podrá tomar medidas preventivas y correctivas en caso de que el usuario presente abuso del servicio o incluso suspender o cancelar el servicio cuando sea usado ilegalmente por el usuario. El servicio de Internet Móvil eTb que se contrata es para uso personal o empresarial, no comercial y no se puede revender.
- i. Las condiciones del servicio Internet Móvil eTb expuestas en este documento aplican para el territorio nacional. Se debe tener en cuenta que existen riesgos sobre la seguridad de la red y los servicios contratados, los cuales son virus, SPAM, spyware, phishing. Para contrarrestar estos riesgos existen productos como antivirus, antispyware y firewall.