

Términos y condiciones Pospago**1. Planes mixtos móviles pospago masivo cuenta control (voz y datos)**

- a. Vigencia válida del 01 al 30 de abril 2022.
- b. Aplica para clientes nuevos móviles ETB, son 4 planes en modalidad pospago cuenta control, ([ver en este documento numeral m. Tabla planes vigentes pospago cuenta control](#))
- c. Con el plan móvil pospago cuenta control se genera una sola factura mensual; para realizar consumos adicionales se debe hacer una recarga. ([ver términos y condiciones en etb.co_TyC_de_las_recargas](#)).
- d. En caso de suspensión del servicio por mora en el pago, se cobrará un valor de \$3.900 impuestos incluidos, por concepto de reconexión, más información, <https://etb.com/docs/Cobro-de-reconexion-revision-regulacion-v3.pdf>
- e. Para consumos adicionales de navegación, llamadas larga distancia, SMS y minutos todo destino nacional el cliente podrá recargar y comprar paquetes adicionales en etb.com, la App Móviles ETB o marcando *701.
- f. En los planes móviles pospago cuenta control los consumos adicionales de minutos tienen una tarifa de COP\$3,2 por segundo a todo destino fijo y/o móvil nacional. Los mensajes de texto (SMS) adicionales tienen una tarifa de COP\$110 a todo destino fijo y/o móvil nacional. <https://etb.com/>
- g. Todos los planes móviles pospago cuenta control 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](#)).
- h. Los recursos se descontarán en el siguiente orden:
 - o Primero, los datos que no se consumieron del mes anterior
 - o Segundo, los servicios contratados adicionales en el plan (cuando aplique).
 - o Por último, los datos contratados en el plan 3G/4G.
- i. Todos los planes móviles pospago cuenta control aplican el beneficio Salva Recurso. Más información, términos y condiciones del paquete promocional salva recursos. Más información en este documento ([ver en este documento numeral 1. De la sección Vínculos Beneficios promocionales pospago masivo](#)).
- j. Los datos de los planes móviles pospago cuenta control funcionan en la red 3G y 4G de acuerdo con la cobertura del servicio en el área donde el cliente se encuentre, así como las características de su dispositivo móvil. <https://etb.com/cobertura4g.aspx>. ([ver en este documento numeral 5. De la sección Vínculo Impuestos y otros / Condiciones uso red móviles eTb](#))
- k. 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, 700MHZ y 1900MHZ. Este servicio puede ser activado en terminales traídas por el cliente, siempre y cuando cumplan con la 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 puede garantizar el óptimo funcionamiento de estos dispositivos en las redes 4G y 3G.

l. Tabla planes vigentes pospago cuenta control (los valores incluyen impuestos):

| Plan | Plan Mixto 15GB | Plan Mixto 30GB | Plan Mixto 40GB | Ilimigigas |
|---------------------------------------------------|---------------------------------------------|---------------------------------------------|---------------------------------------------|---------------------------------------------|
| Valor mensual con impuestos | \$ 29.900 | \$ 39.900 | \$ 49.900 | \$ 59.900 |
| Valor mensual con impuesto - Exclusivo tienda Web | \$23.920 | \$ 31.920 | \$ 39.920 | \$ 47.920 |
| Datos estructurales del plan | 15 GB | 30 GB | 40 GB | Ilimitado |
| Promoción doble de datos para línea portada | 15 GB Vigencia 6 meses | 30 GB Vigencia 12 meses | 40 GB Vigencia 12 meses | No aplica. |
| Total de datos incluido los promocionales | 30 GB | 60 GB | 80 GB | Ilimitado |
| Minutos todo destino nacional | 400 | Ilimitado | Ilimitado | Ilimitado |
| Minutos y Chat WhatsApp | APPS Incluidas que no consumen de los datos | APPS Incluidas que no consumen de los datos | APPS Incluidas que no consumen de los datos | APPS Incluidas que no consumen de los datos |
| Facebook, Instagram, Twitter, Waze | No Aplica | APPS Incluidas que no consumen de los datos | APPS Incluidas que no consumen de los datos | APPS Incluidas que no consumen de los datos |
| SMS | Ilimitado | Ilimitado | Ilimitado | Ilimitado |

- m. El nombre Plan mixto hace referencia a planes empaquetados de voz (minutos) y datos móviles.
- n. El plan mixto de \$29.900 mensuales incluye WhatsApp que no consumen de los datos del plan.
- o. Los planes desde \$39.900 mensuales en adelante incluyen WhatsApp, Facebook, Instagram, Twitter y Waze, que no consumen de los datos del plan.
- p. Los planes que incluyen minutos ilimitados todo destino nacional y/o datos ilimitados SOLO podrán ser contratados por personas naturales, para uso exclusivo del titular de la línea y no se permitirá su comercialización, reventa o uso con fines comerciales. Estos planes no están disponibles para uso empresarial o corporativo, no aplican para personas jurídicas. Por lo tanto, si se evidencia que el usuario está usando el servicio con fines comerciales y/o empresariales (por ejemplo, la reventa del servicio), se considerará como un incumplimiento del contrato, lo que dará lugar a su terminación.
- q. Los planes ilimitados estarán disponibles en la cobertura <https://etb.com/cobertura4g.aspx>. La capacidad de navegación de datos es ilimitada en redes 3G/4G. La velocidad de navegación dependerá de la cobertura que exista en la zona en la que se encuentre el usuario, de su dispositivo y de otras condiciones que puedan afectar el servicio, tales como barreras geográficas y/o arquitectónicas, congestión en la red, entre otras.
- r. Las líneas portadas reciben doble de datos de acuerdo con la tabla de planes anterior. No aplica para el plan ilimigigas \$59.900.

- s. El plan con datos ilimitados de \$59.900 mensuales incluye un bono de 20 GB mensuales que el usuario podrá usar para compartir datos (Tethering) con otros dispositivos cercanos.
- t. ETB se reserva el derecho para optimizar, modificar, ajustar o restringir el Tethering sin previo aviso.
- u. Los usuarios que contraten los planes a través la Tienda Web etb.com recibirán hasta un 20% de descuento exclusivo. Aplica para la oferta pospago, arriba mencionada. Si el cliente solicita cambio de plan el descuento otorgado inicialmente no se mantendrá, es decir, que pagaría el nuevo precio del plan contratado sin descuentos. Si el usuario contrata el plan a través de otros canales de ventas diferentes, aplicará la tarifa plena, sin descuentos.
- v. El acceso a links (enlaces) a través de las aplicaciones de WhatsApp, Facebook, Instagram, Twitter o Waze que direccionen a otras redes sociales o páginas web como YouTube o cualquier otra, no están contemplados en la capacidad incluida, y esta navegación se descontará de tus datos. [\(Ver en este documento numeral 1 sección H, recursos de los planes\)](#)
- w. Para realizar exitosamente una llamada a través de WhatsApp, tanto el usuario que realiza la llamada como el que la recibe deben contar con una conexión ya sea a través del servicio de datos o mediante una red WIFI.
- x. La funcionalidad de las redes sociales, WhatsApp, Facebook, Instagram, Twitter, Waze es ofrecida por la aplicación, por lo tanto, ETB no se hace responsable por la funcionalidad 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 del servicio del área o zona en la que se encuentre el cliente. Para conocer la cobertura por favor acceder al enlace <https://etb.com/cobertura4g.aspx>

Pórtate a ETB y recibe 50% de descuento sobre el cargo básico de tu plan pospago por hasta 4 meses (no consecutivos).

Los clientes que soliciten la portabilidad de su línea móvil desde otro operador hacia ETB y que contraten un plan Pospago, recibirán el 50% de descuento sobre el cargo básico mensual del plan contratado por hasta 4 meses no consecutivos, dependiendo del plan elegido. El cliente podrá aplicar al beneficio siempre y cuando cumpla con los siguientes términos y condiciones:

- a. Aplica para clientes portados desde cualquier operador.

| Promoción de Descuento | Plan al que aplica la promoción |
|--------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------|
| 50% de descuento en los meses (3 y 6) | Plan Mixto 15 GB \$29.900 mensuales Plan Mixto 30 GB \$39.900 mensuales |
| 50% de descuento en los meses (3,6,9 y 12) | Plan Mixto 40 GB \$49.900 mensuales, Plan Ilimitado \$59.900 mensuales |

- b. Para recibir el descuento, la línea debe estar activa, no estar suspendida, no haber cancelado su línea, y estar al día con el pago de su factura en el mes de la promoción.

- c. El descuento de 50% aplica únicamente sobre el cargo básico mensual de plan contratado. No aplica sobre la tarifa de consumos por demanda o servicios adicionales que contrate el cliente, los cuales serán cobrados a la tarifa plena desde la activación de dichos servicios o cuando realice un consumo por demanda.
- d. Promoción mes sin costo: Los usuarios que porten su línea móvil a ETB y contraten un plan pospago con cargo básico de \$39.900 mensuales en adelante a través de los canales de ventas Call Center, Tiendas e Islas, recibirán también el primer mes sin costo (100% de descuento sobre el cargo básico; no aplica para consumos por demanda o servicios adicionales). Este beneficio no aplica para clientes que tienen productos Hogar y Móvil con ETB, pues para ellos prima la oferta ETB Total.
- e. Si el cliente solicita cambio del plan Pospago inicialmente contratado por otro plan Pospago y aún tiene meses de promoción pendientes, se mantendrá el beneficio de 50% de descuento sobre el cargo básico mensual del nuevo plan. Si el usuario solicita cambio de plan a Prepago, la promoción no aplica; promoción exclusiva en Pospago.
- f. La promoción no aplica para Tienda Web www.etb.com.
- g. No aplica para planes corporativos.
- h. No es acumulable con otras promociones.

Índice

1. Vínculos Beneficios promocionales pospago masivo

- 1. Promoción Salva Recurso voz y datos
- 2. Promoción Salva Recurso solo datos
- 3. Promoción Salva Recurso solo voz

2. Vínculos Recargas

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

3. Vínculos Políticas, impuestos y otros

- 1. Impuestos
- 2. Protección de datos personales y tratamiento de la información personal

3. Tarifas de llamadas a larga distancia Internacional (LDI)
4. Condiciones uso de la cobertura

Vínculos Beneficios promocionales pospago masivo

1. Promoción Salva Recurso de voz y datos:

- a. Vigencia válida del 01 al 30 de abril 2022
- b. El Salva Recursos es un beneficio promocional para todos los planes pospago masivo cuenta controles vigentes.
- c. El Salva Recursos consiste en que los datos de la bolsa estructural de cualquier tecnología del plan contratado (red 3G/4G) y minutos que no uses pasan automáticamente al ciclo siguiente, extendiendo su vigencia por 30 días adicionales.
- d. En el plan pospago pago por uso, no aplica Salva Recursos.
- e. No aplica si el servicio del cliente estaba suspendido por pérdida o robo, por falta de pago (por mora) o por suspensión voluntaria.
- f. No aplica para paquetes promocionales adicionales a los planes pospago masivo.

2. Promoción Salva Recurso solo datos:

- a. Vigencia válida del 01 al 30 de abril 2022
- b. El Salva Recursos es un beneficio promocional para todos los clientes activos con planes pospago Datos 1 y Datos 2 y Taxista durante la vigencia de la promoción.
- c. El salva recursos consiste en que los datos de la bolsa estructural de cualquier tecnología del plan contratado (red 3G/4G) que no uses pasan automáticamente al ciclo siguiente, extendiendo su vigencia por 30 días adicionales.
- d. En el plan pospago pago por uso no aplica Salva Recursos solo datos.
- e. No aplica si el servicio del cliente estaba suspendido por pérdida o robo, por falta de pago (por mora) o por suspensión voluntaria.
- f. No aplica para paquetes promocionales adicionales a los planes.

3. Promoción Salva Recurso solo voz:

- a. Vigencia válida del 01 al 30 de abril 2022
- b. El Salva Recursos es un beneficio promocional para todos los clientes activos con planes pospago iPhone (Apple) S, M, L y Plan Talk, Plan Voz 1 durante la vigencia de la promoción.
- c. El Salva Recursos consiste en que los minutos que no se consuman pasan automáticamente al ciclo siguiente, extendiendo su vigencia por 30 días adicionales.
- d. En el plan pospago pago por uso no aplica Salva Recursos solo voz.
- e. No aplica si el servicio del cliente estaba suspendido por pérdida o robo, por falta de pago (por mora) o por suspensión voluntaria.
- f. No aplica para paquetes promocionales adicionales a los planes.

**Vinculo Recargas
(valores adicionales al plan contratado)**

1. Promoción recarga y recibe Chat WhatsApp y Facebook:

Vigencia válida del 01 al 30 de abril 2022

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 se 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 permiten 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.

2. Promoción Recargas On-line

a. Vigencia válida del 01 al 30 de abril 2022.

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 realizada 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 por tiempo de vigencia, lo primero que ocurra.

f. La promoción aplica para todos nuestros clientes en plan prepago y pospago cuenta control.

Vinculo Impuestos y otros

1. Impuesto

Tarifas con impuestos incluidos.

2. 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. Suministrarás 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 de los cuales 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.

3. Tarifas de llamadas a larga distancia (LDI)

- a. Vigencia válida del 01 al 30 de abril 2022.
- 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 descontarán de tu saldo de recarga en los planes cuenta control y con cargo a tu factura en los planes Pospago abierto; adicionalmente podrás llamar a través de otros operadores de larga distancia internacional con cargo a tu factura; consulta las tarifas en la página web del operador seleccionado.
- c. Tabla de tarifas LDI a través del 007 de etb:

| 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 |

4. Roaming Internacional

- a. ETB aclara que 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 traídos por el cliente, 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 con lo dispuesto en la regulación colombiana; sin embargo, eTb no garantiza el óptimo funcionamiento de estos dispositivos traídos por el cliente dentro de su red 4G LTE, 3G.
- 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.
- f. 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. 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 suspender o cancelar el servicio cuando sea usado ilegalmente por el usuario. El servicio 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, antispymware y firewall.