

## Oferta pospago - Móviles ETB

### Términos y condiciones Pospago

#### 1. Planes mixtos móviles pospago masivo (voz y datos)

- a. Vigencia válida del 01 al 31 de mayo de 2023.
- b. Aplica para clientes nuevos móviles ETB, son 3 planes en modalidad pospago, (ver en este documento numeral L Tabla planes vigentes pospago)
- c. Con el plan móvil pospago se genera una sola factura mensual; 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. *(ver términos y condiciones en [etb.co\\_TyC\\_de\\_las\\_recargas](https://etb.com/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. 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.
- f. Todos los planes móviles pospago aplican las tarifas de 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).*
- g. 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 4G/3G.
- h. 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).*
- i. 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)*
- j. 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.
- k. Tabla planes vigentes pospago (los valores incluyen impuestos):

Plan	Plan Mixto 35 GB	Plan Mixto 70 GB	Plan Mixto 100 GB
Valor mensual con impuestos	\$ 32.900	\$ 42.900	\$ 52.900
Valor mensual con impuesto – Precios aplican cuando el servicio se adquiere en tienda Web	\$26.320	\$34.320	\$42.320
Datos estructurales del plan	35 GB	70 GB	100 GB
Datos para compartir con otros dispositivos (Hacen parte de los datos estructurales, no son adicionales y están limitados)	Hasta 15 GB	Hasta 35 GB	Hasta 50 GB
Minutos todo destino nacional	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
Facebook, Instagram, Twitter, Waze	No Aplica	APPS Incluidas que no consumen de los datos	APPS Incluidas que no consumen de los datos
Paramount+	No Incluye	No Incluye	Incluido sin costo para el usuario por 6 meses. A partir del mes 7, si el usuario continúa con el servicio del valor será de \$13.900. El precio puede presentar ajustes en cuyo caso aplicará la tarifa comercial vigente al momento en que se termine el beneficio promocional.
SMS	Ilimitado	Ilimitado	Ilimitado

- l. El nombre Plan mixto hace referencia a planes empaquetados de voz (minutos) y datos móviles.
- m. El plan mixto de \$32.900 mensuales incluye WhatsApp que no consumen de los datos del plan.
- n. Los planes desde \$42.900 mensuales en adelante incluyen WhatsApp, Facebook, Instagram, Twitter y Waze, que no consumen de los datos del plan y no tienen restricción alguna. A través de ellas, se puede: enviar y recibir mensajes, imágenes, videos, audios, llamadas/Video llamadas, entre otras funcionalidades.
- o. 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.
- p. 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.

- q. 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>
- r. 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.
- s. Los planes estarán disponibles en la cobertura <https://etb.com/cobertura4g.aspx>. 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.
- t. Los usuarios que contraten los planes a través la [Tienda Web tienda.etb.com](https://tienda.etb.com) recibirán hasta un 20% de descuento en línea nueva o portada. 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. Las promociones de descuentos no son acumulables, no aplica promoción del primer mes sin costo ni 50% de descuento. Paramount+ no se encuentra incluido en los planes que se adquieran a través de la tienda [tienda.etb.com](https://tienda.etb.com).

**Pórtate a ETB y recibe primer mes sin costo y 50% de descuento sobre el cargo básico de tu plan pospago.**

Los clientes que soliciten la portabilidad de su línea móvil desde otro operador hacia ETB y que contraten un plan Pospago, recibirán el primer mes sin costo y 50% de descuento sobre el cargo básico mensual del plan contratado en meses 3 y 6, 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.
- b. La promoción de portabilidad aplica de acuerdo con la siguiente tabla:

Promoción de Descuento	Plan al que aplica la promoción
Primer mes sin costo	Plan Mixto 35 GB \$32.900 mensuales,
	Plan Mixto 70 GB \$42.900 mensuales

Primer mes sin costo y 50% de descuento en los meses (3,6)	Plan Mixto 100 GB \$52.900 mensuales.
--	---------------------------------------

Promoción de portabilidad.

- c. Aplica para los canales de ventas Call Center, Agentes Comerciales, Tiendas, e islas. La promoción de primer mes sin costo y 50% de descuento en el cargo básico no está disponible en el portal de tienda.etb.com.
- d. 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.
- e. El descuento del primer gratis y 50% de descuento aplica únicamente sobre el cargo básico mensual del 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. Este beneficio no aplica para clientes que tienen productos Hogar y Móvil con ETB, pues para ellos prima la oferta ETB Total.
- f. 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.
- g. La promoción no aplica para Tienda Web [www.etb.com](http://www.etb.com).
- h. No aplica para planes corporativos.
- i. No es acumulable con otras promociones.

**SUSCRIBE LÍNEAS PREPAGO Y RECIBE DATOS Y MINUTOS**

- a. El beneficio “Suscribe líneas prepago” aplica únicamente para líneas pospago ETB en el plan 100 GB \$52.900.
- b. Solo se permite suscribir hasta (2) línea prepago móvil ETB dependiendo del plan elegido.
- c. “Suscribe una línea prepago” es un beneficio que le permitirá al titular de la línea pospago suscribir líneas móvil activa en prepago ETB, para que esta última reciba mensualmente un paquete sin ningún costo adicional. El paquete que recibe la línea móvil prepago incluye 2 GB de datos móviles y 100 minutos para llamar a cualquier destino nacional y tiene una vigencia de 30 días calendario.
- d. El paquete le será cargado a la línea prepago suscrita con recurrencia mensual en la fecha de corte de la línea pospago.
- e. Una misma línea prepago no podrá recibir más de un paquete en el mes y no podrá estar inscrita como beneficiaria en más una línea pospago.
- f. En caso de que el titular de la línea pospago solicite un cambio de plan a otro plan que no tenga el beneficio de “Suscribe una línea prepago” o solicite la terminación del contrato o la portabilidad de la línea a otro operador, la línea prepago inscrita perderá el beneficio de recibir el paquete mensual.

- g. En el caso de que las líneas prepago que recibe el paquete de “Suscribe líneas prepago” migre a un plan pospago o sea cancelada o portada a otro operador, esta perderá el beneficio de recibir el paquete mensual.
- h. El titular de la línea prepago que recibe el paquete de “Suscribe líneas prepago” puede ser diferente al titular de la línea pospago, es decir que las líneas no necesariamente deben estar a nombre de la misma persona.
- i. El paquete que recibe las líneas prepago no aplica para salva recursos, es decir que los recursos que el usuario no consume durante los 30 días de vigencia del paquete caducan y no se acumulan con el paquete que le es entregado el mes siguiente.
- j. El paquete de “Suscribe líneas prepago” que recibe la línea prepago no aplica para 2X1 de portabilidad.
- k. La inscripción, modificación o eliminación de la línea prepago la debe realizar el titular de la línea pospago a través de los siguientes canales: MiETB App, MiETB Web o a través de un asesor en la línea telefónica de servicio al cliente.
- l. El titular de la línea pospago podrá modificar las líneas prepago suscrita para la entrega del paquete de “Suscribe líneas prepago” cuantas veces quiera. Sin embargo, solo se entregará el paquete hasta 2 líneas prepago por mes dependiendo del plan elegido, es decir que se entregará únicamente a las líneas prepago que se encuentre inscrita en la fecha de corte de la línea pospago.

## DIRECTV GO

- DIRECTV GO es un servicio prestado por la compañía DIRECTV COLOMBIA LTDA., que permite vía streaming, ver televisión en vivo y contenido bajo demanda a través de internet en múltiples dispositivos. ETB ofrece el servicio DIRECTV GO como un servicio de valor agregado, con un costo mensual adicional al cargo fijo mensual del plan móvil pospago contratado.
- El servicio de DIRECTV GO se ofrece en los siguientes planes:
  - DIRECTV GO FLEX: se compone de los siguientes beneficios:
    - Tarifa mensual de \$24.900 IVA Incluido.
    - Promoción:
      - Aplica desde el 05 de mayo 2023.
      - Primer mes sin costo.
      - Del mes 2 en adelante la tarifa del plan es de \$24.900 mensuales IVA Incluido.
    - 13 canales en vivo. DIRECTV COLOMBIA LTDA puede variar la oferta de canales de televisión sin previo aviso debido a que esta es una oferta generalizada y no caracterizada.
    - +800 contenidos on demand
    - DIRECTV Sports incluido
    - Deportes, series y películas
    - Acceso sin costo a Caracol Play.

- El cliente podrá contratar el canal premium WIN SPORTS + por \$20.000 mensuales IVA Incluido, adicionales al plan de Directv Go seleccionado. Este servicio es opcional.
  - El cliente podrá contratar el canal premium STARZPLAY por \$15.900 mensuales IVA incluido, adicionales al plan de Directv Go seleccionado. Este servicio es opcional.
  - El cliente podrá contratar el servicio premium Pack HBO por \$19.900 mensuales IVA incluido, adicionales al plan de Directv Go seleccionado. Este servicio es opcional.
- DIRECTV GO FULL: se compone de los siguientes beneficios:
- Promoción:
    - Del mes 1 al 5: 30% de descuento sobre la tarifa plena del plan.
    - Del mes 6 en adelante la tarifa del plan es de \$62.900 mensuales IVA Incluido.
  - 89 canales en vivo. DIRECTV COLOMBIA LTDA, puede variar la oferta de canales de televisión sin previo aviso debido a que esta es una oferta generalizada y no caracterizada.
  - 10.000 contenidos on demand
  - DIRECTV Sports incluido
  - Deportes, series y películas
  - Acceso sin costo a Caracol Play.
  - WIN SPORTS + sin costo adicional por los primeros 3 meses. A partir del mes 4 el cliente pagará \$20.000 mensuales IVA Incluido, adicionales al plan de Directv Go seleccionado.
  - El cliente podrá contratar el canal premium STARZPLAY por \$15.900 mensuales IVA incluido, adicionales al plan de Directv Go seleccionado. Este servicio es opcional.
  - El cliente podrá contratar el servicio premium Pack HBO por \$19.900 mensuales IVA incluido, adicionales al plan de Directv Go seleccionado. Este servicio es opcional.
- DIRECTV GO BÁSICO: se compone de los siguientes beneficios:
- Promoción:
    - Del mes 1 al 5: 31% de descuento en la tarifa plena del plan.
    - Del mes 6 en adelante la tarifa del plan es de \$42.900 mensuales IVA Incluido.
  - 50 canales en vivo. DIRECTV COLOMBIA LTDA, puede variar la oferta de canales de televisión sin previo aviso debido a que esta es una oferta generalizada y no caracterizada.
  - 6.000 contenidos on demand
  - DIRECTV Sports incluido

- Deportes, series y películas
  - Acceso sin costo a Caracol Play.
  - WIN SPORTS + sin costo adicional por los primeros 3 meses. A partir del mes 4 el cliente pagará \$20.000 mensuales IVA Incluido, adicionales al plan de Directv Go seleccionado.
  - El cliente podrá contratar el canal premium STARZPLAY por \$15.900 mensuales IVA incluido, adicionales al plan de Directv Go seleccionado. Este servicio es opcional.
  - El cliente podrá contratar el servicio premium Pack HBO por \$19.900 mensuales IVA incluido, adicionales al plan de Directv Go seleccionado. Este servicio es opcional.
  
- Para recibir estos beneficios, el cliente deberá suscribirse al servicio DIRECTV GO por medio de ETB y realizar el pago oportuno a través de los medios de pago autorizados por ETB, consúltalos en <https://etb.com/puntos-pago/home.aspx> y bajo las condiciones de facturación de ETB.
  
- Al contratar DIRECTV GO FULL/BÁSICO/FLEX, el cliente podrá contratar el servicio premium STARZPLAY a través de la plataforma de DIRECTV GO con el siguiente detalle:
  - El servicio premium de STARZPLAY tiene una tarifa de \$15.900 mensuales IVA incluido.
  - El cliente puede solicitar la cancelación de la suscripción al servicio premium STARZPLAY en cualquier momento a través de los medios de atención al cliente de ETB: línea telefónica en Bogotá 601 3777777, centros de atención de ETB ver <https://etb.com/centrosexperiencia.aspx> o en [etb.com](https://etb.com)
  - Cuando el cliente solicite la cancelación de la suscripción al servicio premium STARZPLAY, el servicio será retirado a partir de la siguiente fecha de corte del cliente, sin que haya lugar a devoluciones parciales. Es decir que el cliente tendrá disponible el servicio hasta finalizar el ciclo de facturación correspondiente.
  
- Al contratar DIRECTV GO FULL/BÁSICO/FLEX, el cliente podrá contratar el paquete premium PACK HBO a través de la plataforma de DIRECTV GO con el siguiente detalle:
  - El servicio premium de PACK HBO tiene una tarifa de \$19.900 mensuales IVA incluido.
  - El cliente puede solicitar la cancelación de la suscripción al paquete premium HBO en cualquier momento a través de los medios de atención al cliente de ETB: línea telefónica en Bogotá 601 3777777, centros de atención de ETB ver <https://etb.com/centrosexperiencia.aspx> o en [etb.com](https://etb.com).
  - Cuando el cliente solicite la cancelación de la suscripción del paquete premium HBO, el servicio será retirado a partir de la siguiente fecha de corte del cliente, sin que haya lugar a devoluciones parciales. Es decir que el cliente tendrá el servicio disponible hasta finalizar el ciclo de facturación correspondiente.

- Al contratar DIRECTV GO FULL o DIRECTV GO BÁSICO, el cliente recibirá el canal premium WIN SPORTS + a través de la plataforma de DIRECTV GO con el siguiente detalle:
  - Tres (3) meses sin costo de WIN SPORTS +: el cliente recibirá 100% de descuento sobre la tarifa mensual del servicio de WIN SPORTS + durante los primeros tres (3) meses contados a partir de la activación del servicio. A partir del mes 4 el cliente pagará la tarifa mensual del canal premium WIN SPORTS + de \$20.000 mensuales IVA incluido.
  - El cliente puede solicitar la cancelación de la suscripción al canal premium WIN SPORTS + en cualquier momento. Si el cliente no desea continuar con el canal premium WIN SPORTS + una vez que haya finalizado el periodo promocional de 3 meses, debe cancelar afirmativamente la suscripción a través de los medios de atención al cliente de ETB: línea telefónica en Bogotá 601 3777777, centros de atención de ETB ver <https://etb.com/centrosexperiencia.aspx> o en [etb.com](https://etb.com).
  - Cuando el cliente solicite la cancelación de la suscripción al canal premium WIN SPORTS +, el servicio será retirado a partir de la siguiente fecha de corte del cliente, sin que haya lugar a devoluciones parciales. Es decir que el cliente tendrá el servicio disponible hasta finalizar el ciclo de facturación correspondiente.
  
- Al contratar DIRECTV GO FLEX, el cliente podrá contratar el canal premium WIN SPORTS + a través de la plataforma de DIRECTV GO con el siguiente detalle:
  - La tarifa mensual del servicio premium de WIN SPORTS + es de \$20.000 IVA incluido.
  - El cliente puede solicitar la cancelación de la suscripción al paquete premium WIN SPORTS + en cualquier momento a través de los medios de atención al cliente de ETB: línea telefónica en Bogotá 601 3777777, centros de atención de ETB ver <https://etb.com/centrosexperiencia.aspx> o en [etb.com](https://etb.com).
  - Cuando el cliente solicite la cancelación de la suscripción al canal premium WIN SPORTS +, el servicio será retirado a partir de la siguiente fecha de corte del cliente, sin que haya lugar a devoluciones parciales. Es decir que el cliente tendrá el servicio disponible hasta finalizar el ciclo de facturación correspondiente.
  
- El cliente puede solicitar la cancelación de la suscripción a DIRECTV GO FLEX/BÁSICO/FULL en cualquier momento a través de los medios de atención al cliente de ETB: línea telefónica en Bogotá 601 3777777, centros de atención de ETB ver <https://etb.com/centrosexperiencia.aspx> o en [etb.com](https://etb.com). Una vez presentada la solicitud, el servicio será cancelado en la siguiente fecha de corte de facturación del cliente.
- La suscripción a DIRECTV GO se renueva automáticamente cada mes hasta que el cliente solicite la cancelación. No hay reembolsos ni créditos por suscripciones mensuales parciales.



- Para consultas de soporte técnico de la plataforma de DIRECTV GO, se recomienda que el cliente acceda a <http://directvgo.com/faq> en la sección de ayuda a través del chat de atención al cliente.
- Promoción emitida por DIRECTV COLOMBIA LTDA como prestador del servicio de DIRECTV GO y ETB. Promoción no transferible y no acumulable con otras ofertas, promociones y/o descuentos.

#### **PARAMOUNT+**

- PARAMOUNT + es un servicio prestado por MTV NETWORKS LATIN AMERICA INC, que permite vía Streaming, ver contenido bajo demanda a través de internet en Equipo de escritorio (web), aplicación iOS (teléfono y tablet) - iOS 12.2+, Apple TV 4 (tvOS) y 5 (4K), aplicación Android (teléfono y tablet) 5.0 o superior, dispositivos de Android TV compatibles, dispositivos de FireTV compatibles, Roku, Chromecast y Samsung TV (*Modelos 2017 en adelante*). ETB obsequia el servicio PARAMOUNT+ por 6 meses en el plan de 100 GB de \$52.900 e inicia su vigencia desde el momento de la activación del servicio móvil. A partir del mes 7 se considerará como servicio de valor agregado y tendrá un costo adicional de \$13.900 (IVA incluido) con cargo fijo mensual que se verá reflejado en la factura. El precio puede presentar ajustes en cuyo caso aplicará la tarifa comercial vigente al momento en que se termine el beneficio promocional.
- En caso de que el cliente decida cancelar el plan 100 GB que incluye Paramount+ antes o después del mes 6, la licencia de Paramount+ se cancela al corte, o inmediatamente en el caso de realizar portabilidad hacia otro operador.
- Desde el mes 7, la suscripción a PARAMOUNT + se renueva automáticamente cada mes hasta que el cliente solicite la cancelación.
- A partir del mes 7, el cliente puede solicitar el retiro del beneficio en cualquier momento, incluso si no se ha cumplido el tiempo que le fue otorgado través de los medios de atención al cliente de ETB: línea telefónica en Bogotá 6013777777, centros de atención de ETB ver <https://etb.com/centroexperiencia.aspx>.
- Una vez presentada la solicitud de cancelación de la suscripción, el servicio PARAMOUNT + será cancelado en la siguiente fecha de corte de facturación del cliente. No hay reembolsos ni créditos por suscripciones mensuales parciales.
- El titular del servicio solo puede activar hasta una licencia de Paramount+ a la vez. En caso de que tenga activo un servicio que incluya Paramount+, deberá antes cancelarlo para luego poder contratar el plan 100 GB de \$52.900 que obsequia Paramount+ por 6 meses.

- El servicio de PARAMOUNT + se activa con el usuario de Mi ETB y se puede disfrutar con la misma cuenta hasta tres sesiones en simultaneo en tres dispositivos diferentes; términos y condiciones de la plataforma disponibles para consulta en <https://www.viacomcbs.legal/us/es/cbsi/terms-of-use?r=www.pplus.legal>
- Se recomienda al usuario realizar las consultas de la plataforma de PARAMOUNT + a través de los siguientes canales:
  - Centro de ayuda con preguntas frecuentes y tutoriales de ayuda: [https://support.paramountplus.com/s/?language=es\\_MX](https://support.paramountplus.com/s/?language=es_MX)
  - Para que un agente lo contacte a la brevedad, completar el siguiente formulario: [https://support.paramountplus.com/s/contactsupport?language=es\\_MX](https://support.paramountplus.com/s/contactsupport?language=es_MX)
  - Comunicarse al soporte vía email: [support@paramountplus.com](mailto:support@paramountplus.com)

Para cualquier información adicional el cliente podrá comunicarse con la línea de atención marcando el número 601 3 77 77 77 en Bogotá o resto del país al 01 8000 112 170.

## 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 postpago masivo

### 1. Promoción Salva Recurso de voz y datos:

- a. El Salva Recursos es un beneficio promocional para todos los planes postpago masivo cuenta controles vigentes.
- b. 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.
- c. En el plan postpago pago por uso, no aplica Salva Recursos.
- d. No aplica si el servicio del cliente estaba suspendido por pérdida o robo, por falta de pago (por mora) o por suspensión voluntaria.
- e. No aplica para paquetes promocionales adicionales a los planes postpago masivo.

## Vínculo Recargas (valores adicionales al plan contratado)

### 1. Promoción recarga y recibe Chat WhatsApp y Facebook:

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

## 2. Promoción Recargas On-line

- a. Recarga en nuestra página web y recibe datos de navegación adicionales según el valor recargado, ver a continuación.
- b. Toda recarga mayor o igual a \$10.000 COP realizada en el portal [www.etb.com](http://www.etb.com) incluye una bolsa de datos adicional promocional.
- c. 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.
- d. El beneficio una vez asignado, caduca por consumo según su capacidad, o por tiempo de vigencia, lo primero que ocurra.
- e. La promoción aplica para todos nuestros clientes en plan prepago y pospago.

## 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. 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.
- b. 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,

		<p>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</p>
--	--	--

#### 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](http://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, antispyware y firewall.