

Términos y condiciones móviles cliente existente.

Pospago Masivo

1. Paquetes de Datos Pospago con recurrencia mensual con cobro a la Factura.

Los clientes Pospago podrán comprar bolsas de Datos con cobro recurrente mensual, bajo las siguientes condiciones:

1. Oferta válida del 01 de mayo de 2023 al 31 de mayo de 2023.
2. Los datos de navegación incluidos en cada paquete son de recurrencia mensual.
3. El Cliente móvil debe estar en modalidad Pospago, no aplica para clientes móviles prepago.
4. Los recursos de los paquetes contratados son adicionales a los recursos incluidos en el plan Pospago contratado inicialmente.
5. Los paquetes disponibles son los siguientes:
 - a. Paquetes de Datos de navegación en redes 4G y 3G:

	Paquete 1	Paquete 2	Paquete 3	Paquete 4
Datos para usar en todas las redes	2 GB	5 GB	10 GB	20 GB
Valor	\$4.000	\$8.000	\$12.000	\$20.000
Vigencia (días)	30	30	30	30

6. Todos los precios incluyen impuestos.
7. El cliente debe estar al día y no presentar mora en su factura.
8. La vigencia de los recursos del paquete de voz contratado es de 30 días calendario.
9. Para hacer uso de las bolsas de datos debe estar en una zona con cobertura de la red en 4G de eTb (revisar las zonas de cobertura de las redes disponibles por ETB, donde se establece la prestación del servicio en 4G, en: <https://etb.com/Coberturaycalidad> y tener un equipo terminal móvil 4G compatible.
10. El precio del paquete será cobrado de forma mensual en la factura de servicio, a partir de la siguiente fecha de corte de cada cliente.
11. Una vez activadas por primera vez, el cliente no debe volver a activarlas para tener los recursos de la bolsa.
12. El cliente podrá contratar el paquete de datos recurrente por el tiempo que desee; el paquete contratado se desactivará por los siguientes motivos:
 - a. Cambio de plan de Pospago a prepago.
 - b. Desactivación Voluntaria por parte del cliente antes de la fecha de corte y el cliente podrá disfrutar de los recursos que ya tiene asignados hasta la próxima fecha de corte
 - c. Línea móvil dada de baja por Móviles ETB que se encuentre en estado inactivo en nuestros servicios.
13. En cualquiera de los casos anteriores mencionados, la desactivación se hará efectiva a la próxima fecha de corte del plan que tenga el cliente.
14. No se puede contratar 2 bolsas con la misma capacidad simultáneamente.

15. Si el cliente tiene algún trámite pendiente sobre la línea, el sistema no permitirá la activación o desactivación, tiene que esperar que el trámite pendiente cierre (cancelado o completado) para realizar el trámite.
16. El cliente podrá pedir cualquier cambio de plan entre Pospago: De Pospago a Pospago, sin perder su contratación de bolsa recurrente, a no ser, que el cliente manifieste cancelarlo.
17. Los paquetes de datos recurrentes se pueden activar en cualquiera de nuestros canales de venta (Tiendas ETB, y líneas de atención: *700, 01 8000 12 7777 o 6013777777).
18. Para desactivar el paquete de datos recurrente el cliente se puede acercar a cualquier tienda ETB o llamar a la línea de atención (Tiendas ETB, y líneas de atención: *700, 01 8000 12 7777 o 6013777777).
19. Los clientes pueden visualizar el saldo de su Paquete Recurrente de Datos a través de los medios de autogestión: Aplicación móvil y Portal web.

2. Paquete adicional promocional recurrente bolsa “Líneas Elegidas”:

1. Oferta válida del 01 de febrero de 2023 al 23 de febrero de 2023.
2. El paquete recurrente bolsa “Líneas Elegidas” incluye 320 minutos mensuales, que podrán ser usados para hablar con dos (2) líneas de cualquier operador fijo o móvil nacional previamente inscritas.
3. El cliente puede tener activo solo un paquete promocional recurrente bolsa líneas elegidas a la vez.
4. La inscripción de las Líneas Elegidas se deberá realizar a través del *701.
5. Formato para inscripción de una línea fija como línea elegida: indicativo ciudad + número teléfono fijo.
6. El cambio de número de cada línea elegida tendrá un costo de COP\$1.600, el cual aparecerá reflejado en su próxima factura.
7. El paquete promocional recurrente bolsa línea elegida se puede comprar en cualquier plan Pospago cuenta control masivo con cargo mensual en la factura.
8. El paquete promocional recurrente bolsa “Líneas Elegidas” se activa en la fecha de corte y tiene una duración de 30 días calendario.
9. Los recursos no utilizados del paquete promocional recurrente bolsa línea elegida no se acumulan.
10. Los minutos incluidos en el paquete se descuentan por segundos.
11. El paquete promocional recurrente bolsa “Líneas Elegidas” se puede cancelar en cualquier momento antes de la fecha de corte y el cliente podrá disfrutar de los recursos que ya tiene asignados hasta la próxima fecha de corte.
12. Si el cliente se cambia a cualquier plan Pospago continuará con el paquete promocional recurrente bolsa Líneas Elegidas activo, a menos que decida cancelarlo antes de la fecha de corte.
13. Si el cliente se cambia de Pospago a prepago se cancelará la suscripción al paquete promocional recurrente Líneas Elegidas, ya que en prepago no se recibe factura.
14. Los recursos de los paquetes promocionales bolsas Líneas Elegidas no son transferibles a otras líneas móviles, son para uso exclusivo de la línea sobre la cual fueron adquiridos.
15. Información sobre las *condiciones de cobertura móvil*, en el punto 7 de la sección “Equipos, impuestos y otros” de este documento.
16. Tabla paquete promocional Bolsa Líneas Elegidas, aplica para Pospago cuenta control masivo, (los precios incluyen impuestos):

Recursos	Bolsa de Líneas Elegidas
Valor mensual	COP\$16.500
Minutos (todo destino nacional)	320
Cantidad de Líneas Elegidas	2

Beneficios promocionales Pospago masivo.

1. Promoción Salva Recursos de voz y datos:

1. Válida del 01 de mayo de 2023 al 31 de mayo de 2023.
2. El Salva Recursos es un beneficio promocional para los planes cuenta control masivo aplicables según se especifique en la oferta comercial vigente en el momento de ser adquirida.
3. El salva recursos consiste en que los datos y minutos estructurales incluidos en el plan Pospago que no uses pasan automáticamente al ciclo siguiente, extendiendo su vigencia por 30 días adicionales.
4. El paquete o bolsa de datos para uso exclusivo en red 4G de eTb que se incluyan en el plan Pospago o promocional no aplica para salva recursos.
5. En el plan Pospago Pago por Uso no aplica Salva Recursos.
6. No aplica si el cliente estaba suspendido por pérdida o robo, por falta de pago (por mora) o por suspensión voluntaria.
7. No aplica sobre datos 4G, datos promocionales o beneficios adicionales al plan
8. No aplica para paquetes promocionales adicionales a los planes Pospago masivo.
9. Información sobre las *condiciones de cobertura móvil*, en el punto 7 de la sección “Equipos, impuestos y otros” de este documento.

2. Promoción Salva Recursos solo datos:

1. Válida del 01 de mayo de 2023 al 31 de mayo de 2023.
2. El Salva Recursos es un beneficio promocional para los planes cuenta control masivo aplicables según se especifique en la oferta comercial vigente en el momento de ser adquirida y durante la vigencia de la promoción.
3. El salva recursos consiste en que los datos de cualquier tecnología (red 2G/3G/4G) incluidos en el plan Pospago que no uses pasan automáticamente al ciclo siguiente, extendiendo su vigencia por 30 días adicionales.
4. El paquete o bolsa de datos 4G estructural o promocional no aplica para salva recursos solo datos.
5. En el plan Pospago pago por uso no aplica Salva Recursos solo datos.
6. No aplica si el cliente estaba suspendido por pérdida o robo, por falta de pago (por mora) o por suspensión voluntaria.
7. No aplica sobre datos 4G, datos promocionales o beneficios adicionales al plan.
8. No aplica para paquetes promocionales adicionales a los planes.
9. Información sobre las *condiciones de cobertura móvil*, en el punto 7 de la sección “Equipos, impuestos y otros” de este documento.

3. Promoción Salva Recursos solo voz:

1. Válida del 01 de mayo de 2023 al 31 de mayo de 2023.
2. El Salva Recursos es un beneficio promocional para todos los clientes activos con planes Pospago iPhone (Apple) S, M, L y Plan Talk, durante la vigencia de la promoción.
3. El salva recursos consiste en que los minutos que no se consuman pasan automáticamente al ciclo siguiente, extendiendo su vigencia por 30 días adicionales.
4. En el plan Pospago “pago por uso” no aplica Salva Recursos solo voz.

5. No aplica si el cliente estaba suspendido por pérdida o robo, por falta de pago (por mora) o por suspensión voluntaria.
6. No aplica sobre datos 4G, datos promocionales o beneficios adicionales al plan.
7. No aplica para paquetes promocionales adicionales a los planes.
8. Información sobre las *condiciones de cobertura móvil*, en el punto 7 de la sección “Equipos, impuestos y otros” de este documento.

Prepago

1. Paquetes promocionales “Prepago a la carta”:

- Oferta válida del 01 de mayo de 2023 al 31 de mayo de 2023.
- Tabla de paquetes promocionales a la carta (precios incluyen impuestos):

Bolsas a la carta Prearmadas	Bolsa 1	Bolsa 2
Datos de navegación	2GB	5.5GB
Minutos todo destino nacional	ilimitados	ilimitados
WhatsApp + Facebook + Twitter + Waze + Instagram	No consumen de los datos del paquete	No consumen de los datos del paquete
Vigencia (días)	7	15
SMS todo destino nacional	ilimitados	ilimitados
Valor	COP\$6.000	COP\$11.000

3. Paquetes promocionales a la carta Personalizadas (precios incluyen impuestos):

	Paquete 1	Paquete 2	Paquete 3	Paquete 4
Datos (GB)	1	3	6	12
Valor	COP\$4.000	COP\$5.000	COP\$10.000	COP\$20.000
Vigencia (días)	3	7	15	30
Minutos	300	500	800	ilimitados
Valor	COP\$4.000	COP\$5.000	COP\$10.000	COP\$20.000
Vigencia (días)	7	15	30	30
Mixtos Full Navegación				
Minutos y SMS	ilimitados a todo destino nacional			
Valor	COP\$3.000			
Vigencia (días)	1			

- Los paquetes a la carta disponibles se pueden comprar con el saldo de la recarga, no aplica saldo promocional.
- Cómpralos desde tu móvil ETB en: <http://microfronts.app.etb.co/Home/PortalCautivo> (no acceder con wifi para que tu número móvil pueda ser autenticado por la red).
- La vigencia de los paquetes inicia cuando el cliente reciba la confirmación de la activación. El paquete se expira cuando finalice su vigencia o cuando el cliente haya consumido la totalidad de los recursos incluidos, lo que ocurra primero. Los recursos incluidos en los paquetes no son acumulables con otros paquetes promocionales.

7. Los minutos incluidos en las bolsas se descuentan por segundos y pueden ser usados para llamar a cualquier destino nacional (fijo y móvil).
8. Debe consumir todos los recursos (ej.: minutos, datos) de la bolsas o paquetes adquiridos, dentro de la vigencia mencionadas para no perderlos.
9. El acceso a links (enlaces) a través de las aplicaciones de WhatsApp, Facebook, Instagram, Twitter y Waze que direccionan 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.
10. Los paquetes Prepago “a la carta” aplican con saldo de recargas en plan prepago.
11. Una vez compradas las ofertas y promociones podrán ser disfrutadas de forma inmediata después de recibir la confirmación de la compra a través de un mensaje de texto (SMS).
12. Los clientes que soliciten cancelación de la línea o un cambio de plan a Pospago o cuenta control y cuenten aún con recursos disponibles de los paquetes promocionales “a la Carta”, deberán consumir estos recursos antes del que la cancelación o el cambio de plan sea efectuado, de lo contrario el cliente los perderá sin posibilidad de ser recuperados.
13. Una vez sea cargada y activada la oferta adquirida por el cliente y descontada de su saldo, no se podrá realizar solicitud de devolución del saldo o cancelación de la misma, ya que en todo caso de compra se solicita al cliente confirmación de la compra a realizar.
14. Información sobre las *condiciones de cobertura móvil*, en el punto 7 de la sección “Equipos, impuestos y otros” de este documento.

2. Paquetes promocionales prepago de Voz:

1. Oferta válida del 01 de mayo de 2023 al 31 de mayo de 2023.
2. El cliente puede tener activo varios paquetes promocionales bolsa de minutos simultáneamente.
3. Todos los paquetes promocionales de minutos se pueden comprar en cualquier plan prepago, Pospago cuenta control masivo con el saldo de la recarga.
4. La vigencia del paquete inicia cuando el cliente reciba la notificación de activación y el paquete se expira cuando finalice su vigencia o cuando el cliente haya consumido la totalidad de los recursos incluidos, lo primero que ocurra.
5. Los minutos no utilizados en los paquetes promocionales de minutos no se acumulan.
6. Los minutos incluidos en los paquetes de minutos se descuentan por segundos y pueden ser usados para llamar a cualquier operador fijo o móvil nacional.
7. Los recursos de los paquetes promocionales de minutos no son transferibles a otras líneas móviles, son para uso exclusivo de la línea sobre la cual fueron adquiridos.
8. Los paquetes de promocionales prepago de voz se pueden comprar a través de la sección “prepago a la carta” en la página www.etb.com, en la app “MiETB”, o llamando el *701 opción 3.
9. Información sobre las *condiciones de cobertura móvil*, en el punto 7 de la sección “Equipos, impuestos y otros” de este documento.
10. Tabla paquetes promocionales de minutos aplica para prepago, Pospago cuenta control masivo, precios incluyen impuestos):

Recursos	Paquete de voz 1	Paquete de voz 2	Paquete de voz 3	Paquete de voz 4
Valor	COP\$4.000	COP\$5.000	COP\$10.000	COP\$20.000
Minutos (todo destino nacional)	300	500	800	Ilimitado
Vigencia (días)	7	15	30	30

3. Paquetes promocionales prepago de Datos:

1. Oferta válida del 01 de mayo de 2023 al 31 de mayo de 2023.
2. El cliente puede tener activo varios paquetes promocionales bolsas de datos simultáneamente.
3. Todos los paquetes promocionales bolsa de minutos se pueden comprar en cualquier plan prepago, Pospago cuenta control masivo con el saldo de la recarga.
4. La vigencia del paquete inicia cuando el cliente reciba el SMS de confirmación de la activación. El paquete se expira cuando finalice su vigencia o cuando el cliente haya consumido la totalidad de los recursos incluidos, lo primero que ocurra.
5. Los recursos no utilizados del paquete promocional bolsa datos caducado no se acumulan.
6. Los recursos de los paquetes promocionales bolsas datos no son transferibles a otras líneas móviles, son para uso exclusivo de la línea sobre la cual fueron adquiridos.
7. Los paquetes de promocionales prepago de datos se pueden comprar a través de la sección “prepago a la carta” en la página www.etb.com, en la app “MiETB”, o llamando el *701 opción 2.
8. Información sobre las *condiciones de cobertura móvil*, en el punto 7 de la sección “Equipos, impuestos y otros” de este documento.
9. Tabla paquetes promocionales de datos, aplica para prepago, Pospago cuenta control masivo, (precios incluyen impuestos):

Recursos	Paquete de Datos 1	Paquete de Datos 2	Paquete de Datos 3	Paquete de Datos 4
Valor	COP\$4.000	COP\$5.000	COP\$10.000	COP\$20.000
Datos	1GB	3GB	6GB	12GB
Vigencia (días)	3	7	15	30

4. Paquetes Full Navegación Prepago con minutos ilimitados

1. Oferta válida del 01 de mayo de 2023 al 31 de mayo de 2023.
2. Paquete disponible:

Recursos	Paquete 1 Full navegación
Valor	\$ 3.000
Datos 4G/3G	Full navegación
Minutos y SMS a destinos nacionales	ilimitados
Vigencia	1 día

3. Incluye datos de navegación para consumir bajo cobertura de red 4G, 3G.
4. Disponibles para compra con el valor (\$) del saldo de recargas.
5. Disponible para clientes activos con planes Prepago.
6. Para los clientes activos en los planes prepago Supersónica PRO, también se encuentra disponible, y se activa automáticamente según el valor de la recarga realizada (según las características del plan).
7. Disponible para compra a través de:
 - a. Línea *701 opción 2 (compra de paquetes de datos).
 - b. Página web www.etb.com (Ingresa a "Mi ETB" (<https://etb.com/mietb.aspx>), menú “Comprar Bolsas”).
 - c. Aplicación móvil "MiETB" disponible para Android y iOS, paquetes disponibles en la sección: “Compra tu Bolsa”.
 - d. También puedes preguntar su disponibilidad en el punto de recargas más cercano.

8. En los medios de compra mencionados en el punto anterior, se pueden comprar como paquetes de un solo cobro, por demanda del cliente, es decir no son de cobro recurrente ni suscripciones y se puede confirmar o aceptar el paquete deseado para que la compra y activación del paquete sea efectiva.
9. Los paquetes quedarán activos una vez se reciba la confirmación de compra a través de un mensaje de texto (SMS).
10. En caso de activar simultáneamente dos o más paquetes con datos full navegación, podrá disfrutarlos hasta que caduque el paquete con mayor vigencia.
11. Los paquetes caducarán por vigencia.
12. El paquete full navegación de \$3.000 permite compartir hasta 1GB respectivamente con otros dispositivos cercanos. Estos paquetes estarán disponibles durante la vigencia de la promoción o hasta completar 5.000 suscriptores.
13. ETB se reserva el derecho para optimizar, modificar, ajustar o restringir el Tethering o compartir datos sin previo aviso.
14. Los clientes que soliciten cancelación de la línea o un cambio de plan a pospago o cuenta control y cuenten aún con recursos disponibles de los paquetes, deberán consumir estos recursos antes del que la cancelación o el cambio de plan sea efectuado, pues una vez se cancele la línea o se active el cambio de plan los recursos quedan deshabilitados y no serán reembolsables.
15. La velocidad de navegación depende de las condiciones de cobertura y equipo del cliente.
16. Información sobre las condiciones de cobertura móvil, en el punto 7 de la sección “Equipos, impuestos y otros” de este documento.

5. Paquetes promocionales prepago de Voz + Datos:

1. Oferta válida del 01 de mayo de 2023 al 31 de mayo de 2023.
2. Todos los paquetes promocionales bolsa de voz+datos se pueden comprar en cualquier plan prepago, con el saldo de la recarga en “Mi ETB”, *701 y también puedes preguntar su disponibilidad en el punto de recargas más cercano.
3. Para los clientes activos en los planes prepago Supersónica PRO, Supersónica y AutoPack estos paquetes también se encuentran disponibles y se activan automáticamente, según las características del plan, en el que se activan automáticamente según el valor de la recarga realizada.
4. La vigencia del paquete inicia cuando el cliente reciba el SMS de confirmación de la activación. El paquete expira cuando finalice su vigencia o cuando el cliente haya consumido la totalidad de los recursos incluidos, lo primero que ocurra.
5. El acceso a links (enlaces) a través de las aplicaciones de WhatsApp, Facebook, Instagram, Twitter y Waze que direccionan 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.
6. Los paquetes con minutos y/o datos ilimitados son exclusivamente para personas naturales, para uso personal del titular de la línea. Estos paquetes no están disponibles para uso empresarial, corporativo o comercial, no aplican para personas jurídicas.
7. Las llamadas por WhatsApp u otras redes utilizan datos de navegación en llamadas entrantes y salientes.
8. Los recursos no utilizados de los paquetes promocionales caducados no se acumulan.
9. Los recursos de los paquetes promocionales bolsas de voz y datos no son transferibles a otras líneas móviles, son para uso exclusivo de la línea sobre la cual fueron adquiridos.
10. Para hacer uso de los datos en la red de eTb, se debe cumplir con estos dos requisitos: 1) estar en una zona con cobertura de la red móvil de eTb (revisar las zonas de cobertura de las redes disponibles por ETB, donde se establece la prestación del servicio, en: <https://etb.com/Coberturaycalidad> y 2) tener un equipo terminal móvil compatible con todas las aplicaciones y servicios.

11. Información sobre las *condiciones de cobertura móvil*, en el punto 7 de la sección “Equipos, impuestos y otros” de este documento.
12. Tabla Paquetes promocionales bolsas de voz+datos aplican automáticamente para prepago Supersónica PRO, Supersónica y AutoPack. En planes prepago para compra tradicional por demanda a través de los medios mencionados en el punto 2 (precios incluyen impuestos).

Recursos	Bolsa 1	Bolsa 2	Bolsa 3	Bolsa 4	Bolsa 5
Datos de navegación	2GB	5.5GB	11GB	25GB	35GB
Minutos todo destino nacional	ilimitados	ilimitados	ilimitados	ilimitados	ilimitados
Navegación WhatsApp + Facebook + Twitter + Waze + Instagram	incluidos	Incluidos	Incluidos	Incluidos	incluidos
Vigencia (días)	7	15	30	30	30
SMS	ilimitados	ilimitados	ilimitados	ilimitados	ilimitados
Valor	COP\$6.000	COP\$11.000	COP\$20.000	COP\$40.000	COP\$50.000

6. Paquetes promocionales prepago bolsas de Minutos LDI (Larga distancia internacional):

1. Oferta válida del 01 de mayo de 2023 al 31 de mayo de 2023.
2. El cliente puede tener activo varios paquetes promocionales bolsa de minutos LDI simultáneamente.
3. Todos los paquetes promocionales bolsa de minutos LDI se pueden comprar en cualquier plan prepago, Pospago cuenta control masivo con el saldo de la recarga.
4. La vigencia del paquete inicia cuando el cliente reciba el SMS de confirmación de la activación. El paquete se expira cuando finalice su vigencia o cuando el cliente haya consumido la totalidad de los recursos incluidos, lo primero que ocurra.
5. Los minutos LDI no utilizados en los paquetes promocionales bolsas de minutos LDI caducados no se acumulan.
6. Los minutos LDI incluidos en las bolsas de minutos se descuentan por minutos y pueden ser usados para llamar únicamente a los destinos detallados en la tabla de las bolsas.
7. Los recursos de los paquetes promocionales bolsas de minutos LDI no son transferibles a otras líneas móviles, son para uso exclusivo de la línea sobre la cual fueron adquiridos.
8. Para usar los minutos de los paquetes promocionales Bolsas LDI el cliente debe marcar únicamente por el código 007 de ETB, de lo contrario la llamada no se podrá establecer a menos que cuente con saldo de recargas del cual se descuenta el valor de la llamada.
9. Los paquetes de LDI se pueden comprar en la página www.etb.com, en la app “MiETB”, o en el *701.
10. Información sobre las *condiciones de cobertura móvil*, en el punto 7 de la sección “Equipos, impuestos y otros” de este documento.
11. Tabla paquetes promocionales bolsas de minutos Larga Distancia Internacional (LDI), aplica para prepago y cuenta control (precios incluyen impuestos):

Recursos	Bolsa LDI 1	Bolsa LDI 2
Valor	COP\$2.100	COP\$5.300
Minutos	15	15
Destino	fijos y móviles en Estados Unidos	fijos y móviles en España y México
Vigencia	30	30

7. Paquete de minutos a Venezuela

1. Oferta válida del 01 de mayo de 2023 al 31 de mayo de 2023.
2. Hay un paquete disponible:

Recursos	Paquete a Venezuela
Valor	COP\$5.000
Datos en redes 3G+4G (MB)	50
Datos en red 4G de eTb (MB)	700
Total datos (MB)	750
Minutos a Venezuela	5
Llamadas por WhatsApp	Ilimitadas en red de cobertura 4G
Vigencia	7 días

(Precios incluyen impuestos)

3. Es un paquete de compra manual por demanda, es decir que se adquiere en el momento que el cliente lo prefiera sin quedar inscrito en ningún tipo de suscripción ni cobro recurrente.
4. El paquete promocional de minutos a Venezuela está disponible para comprar con el valor (COP\$) del saldo de recargas.
5. Disponible para clientes activos con planes Prepago. Los clientes en planes Cuenta Control también pueden adquirirlos con el valor de las recargas que realicen.
6. Los paquetes quedarán activos una vez se reciba la confirmación de compra a través de un mensaje de texto (SMS).
7. Notificaciones SMS, el cliente recibirá confirmación vía mensaje de texto (SMS) en los casos de:
 - a. Activación exitosa del paquete.
 - b. Aviso de expiración del paquete.
8. Los minutos a Venezuela se pueden acumular si se compra un nuevo paquete dentro de la vigencia del paquete inicial y extendiendo su vigencia por 7 días más desde la activación del último paquete.
9. Los paquetes caducarán por vigencia o por el consumo de sus recursos, lo que ocurra primero.
10. Los minutos de voz incluidos se descuentan por minuto.
11. Las llamadas que se realicen con los minutos incluidos de larga distancia internacional a Venezuela deben realizarse con el código 007 de eTb, de lo contrario la llamada no se podrá establecer a menos que cuente con saldo de recargas del cual se descuenta el valor de la llamada.
12. Las “Llamadas por WhatsApp” están aprovisionadas en Megabytes (MB) de navegación que no descuentan de los datos de otras bolsas o del saldo. Se utilizan en llamadas entrantes y salientes.
13. Los clientes que soliciten cancelación de la línea o un cambio de plan a Pospago o cuenta control y cuenten aún con recursos disponibles del paquete, deberán consumir estos recursos antes del que la cancelación o el cambio de plan sea efectuado, pues una vez se cancele la línea o se active el cambio de plan los recursos quedan deshabilitados.
14. El paquete se puede comprar en la página www.etb.com, en la app “MiETB”, también en la Página web de etb.com. Ingresa a “Mi ETB” (<https://etb.com/mietb.aspx>) y/o Aplicación móvil “MiETB” (disponible para Android y iOS).
15. En los medios de compra mencionados en el punto anterior, se puede confirmar o aceptar el paquete deseado para que la compra y activación del paquete sea efectiva.
16. Información sobre las *condiciones de cobertura móvil*, en el punto 7 de la sección “Equipos, impuestos y otros” de este documento.

Promociones de recargas y compras de paquetes.

1. Promoción recarga y recibe WhatsApp y Facebook:

1. Oferta válida del 01 de mayo de 2023 al 31 de mayo de 2023.
2. Si la recarga es entre COP\$2.000 a COP\$4.999 → recibe 50MB para usar en cada aplicación Chat WhatsApp y Facebook con vigencia hasta las 23:59 de la fecha de la recarga.
3. Si la recarga es entre COP\$5.000 a COP\$9.999 → recibe 100MB para usar en cada aplicación Chat WhatsApp y Facebook con vigencia de 7 días.
4. Si la recarga es mayor o igual a COP\$10.000 → recibe 200MB para usar en cada aplicación Chat WhatsApp y Facebook con vigencia de 30 días.
5. Las MB entregadas por la promoción para cada aplicación Chat WhatsApp y Facebook caducan por vigencia o cuando el cliente los haya consumido en su totalidad, lo que primero ocurra.
6. Esta promoción no aplica para las recargas realizadas en plan prepago SIM Supersónica, Plan Auto Pack Prepago, Plan Supersónica PRO y planes Pospago abierto.
7. 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.
8. 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 del plan o bolsa de datos, o del saldo del cliente.
9. La promoción aplica para los clientes en plan prepago tradicional y Pospago cuenta control.

2. Promoción Recargas desde etb.com (On-line)

1. Oferta válida del 01 de mayo de 2023 al 31 de mayo de 2023.
2. Recarga en nuestra página web y recibe datos de navegación adicionales.
3. Toda recarga mayor o igual a COP\$10.000 COP realizada a través del portal www.etb.co incluye una bolsa de datos adicional promocional.
4. Los datos de obsequio disponibles son:
5. Recarga de COP\$10.000 a COP\$14.999: bolsa de datos adicional promocional de 50MB con vigencia de 7 días a partir de la confirmación de la activación.
6. Recarga de COP\$15.000 a COP\$19.999: bolsa de datos adicional promocional de 100MB con vigencia de 7 días a partir de la confirmación de la activación.
7. Recarga igual o mayor de COP\$20.000: bolsa de datos adicional promocional de 150MB con vigencia de 7 días a partir de la confirmación de la activación.
8. La bolsa de datos adicional promocional asignada, caduca por consumo según su capacidad, o tiempo de vigencia, lo primero que ocurra.
9. La promoción aplica para todos los clientes en plan prepago y Pospago cuenta control.

3. Promoción 2x1 en datos y minutos de tus paquetes en compras por online.

1. Vigencia de la promoción: del 01 de mayo de 2023 al 31 de mayo de 2023.
2. Aplica en compra de paquetes en producto prepago, para cliente existente que cumpla con las condiciones mencionadas en los puntos a continuación. (Cliente existente es: toda línea activada en plan prepago que tenga una antigüedad mínima de 3 meses, y en el caso de líneas portadas desde otros operadores a plan prepago ETB que tengan una antigüedad mínima de 6 meses).

3. Aplica para compra de paquetes de recursos de voz, datos y redes sociales, realizadas en *701, autogestión por MI ETB en la página web <https://mietb.etb.com/> y en la aplicación móvil “Mi ETB”, excepto para paquetes de la sección “a la carta”.
4. No aplica para los clientes prepago que, al momento de la promoción, cuenten con la oferta promocional de duplicar recargas por 3 meses para líneas nuevas o de 6 meses para líneas portadas, correspondiente a la oferta promocional de nuevas activaciones prepago que estuvo vigente hasta el 31/10/2021.
5. Esta promoción no aplica ni es acumulable con otras promociones para los clientes Prepago que, al momento de la promoción, ya cuenten con una oferta promocional de duplicar los recursos de voz y datos de los paquetes adquiridos, que hayan obtenido según oferta vigente al momento de la activación de su línea nueva o su línea portada a prepago ETB.
6. Se otorga dos veces la cantidad de minutos y datos en la vigencia del paquete prepago adquirido.
7. La vigencia original del paquete duplicado se mantiene sin modificación y caduca por uso o por cumplimiento de su vigencia, lo que primero ocurra.
8. Los recursos duplicados en el paquete adquirido se cargan al mismo número celular que realizó la compra. Es decir, los recursos duplicados no se pueden cargar sobre otro número celular diferente al que adquirió el paquete.
9. Los recursos duplicados se cargan automáticamente de forma instantánea, luego de realizar la compra del paquete.
10. Se notificará al cliente mediante mensaje de texto SMS automático, el momento desde el cual le ha sido cargado el paquete duplicado para su uso.
11. Una vez cumplida la vigencia del paquete duplicado, este caducará y los recursos no utilizados no podrán ser utilizados ni recuperados.
12. La capacidad y vigencia del paquete duplicado se puede consultar sin costo en etb.com o aplicación móvil Mi ETB.
13. El paquete duplicado puede ser utilizado 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).
14. Se puede acumular realizando una nueva compra de un paquete igual al adquirido, sumando los valores disponibles y manteniendo la vigencia del último paquete adquirido.
15. El valor del paquete duplicado 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.

Equipos, impuestos y otros

1. Políticas de uso justo (PUJ)

1. Vigencia válida del 01 de mayo de 2023 al 31 de mayo de 2023.
2. 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. Equipos

ETB no realiza venta de equipos móviles celulares.

3. Impuestos

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 (para el año 2023 - COP\$63.618). Ley 1819 de 2016

4. 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.

5. Tarifas de llamadas a larga distancia (LDI)

1. Oferta válida del 01 de mayo de 2023 al 31 de mayo de 2023.
2. Puedes realizar llamadas de larga distancia internacional con las siguientes tarifas por demanda. Estas tarifas aplican usando el 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:

ZONA	TARIFA POR MINUTO	PAISES DE LA ZONA
LDI grupo 1	COP\$420	Estados Unidos, Canadá y Puerto Rico
LDI grupo 2	COP\$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	COP\$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	COP\$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	COP\$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

6. Pasaporte ETB – Roaming Internacional

ETB no presta el servicio de Roaming Internacional.

7. Condiciones uso de la cobertura

1. Cobertura disponible para el cliente en la página www.etb.com/coberturaycalidad/
2. El servicio Internet Móvil eTb permite navegar en Internet de forma inalámbrica.
3. 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 vigente, si el equipo no cumple con las características arriba mencionadas, ETB no garantiza el óptimo funcionamiento de estos dispositivos dentro de su red 4G LTE, 3G y 2G.
4. 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.
5. La velocidad de navegación del cliente que adquiera el Producto Móvil eTb, depende de las condiciones de cobertura de red en la cual se encuentre: 4G LTE, 3G y 2G.
6. Para el cliente con cobertura 4G LTE la velocidad de descarga puede alcanzar hasta 10.000 Kbps. No obstante, la velocidad de navegación percibida por el cliente podrá variar según la congestión de la red,

la intensidad de la señal recibida de acuerdo al lugar donde se encuentre el cliente y el equipo móvil utilizado para conectarse a la red móvil eTb.

7. Para el cliente con Cobertura 3G, la velocidad de descarga puede alcanzar hasta 1400 Kbps y para el cliente con Cobertura 2G, la velocidad de descarga que puede alcanzar es de hasta 128 Kbps. No obstante, la velocidad de navegación percibida por el cliente podrá variar según la congestión de la red, la intensidad de la señal recibida de acuerdo al lugar donde se encuentre el cliente y el equipo móvil utilizado para conectarse a la Red de datos de eTb.
8. eTb podrá tomar medidas preventivas y correctivas en caso de que el cliente presente abuso del servicio o incluso suspender o cancelar el servicio cuando sea usado ilegalmente por el cliente. El servicio de Internet Móvil eTb que se contrata es para uso personal o empresarial, no comercial y no se puede revender.
9. Las condiciones del servicio Internet Móvil eTb expuestas en este documento aplican para el territorio nacional.
10. Se debe tener en cuenta que existen riesgos sobre la seguridad de la red y los servicios contratados, tales como virus, SPAM, spyware, phishing. Para contrarrestar estos riesgos existen productos como antivirus, antispyware y firewall y su uso es responsabilidad del cliente.

El cliente podrá comunicarse con la línea de atención marcando el número 6013777777 en Bogotá o resto del país al 018000112170.