

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

- a. Vigencia válida del 01 de agosto del 2020 al 31 de agosto del 2020
- b. Aplica para clientes nuevos móviles ETB, son 6 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, los cuales serán descontados del saldo de la recarga. <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 en este documento ([ver en este documento numeral 3. De la sección Tarifas de llamadas a larga distancia LDI](#)).
- h. Los recursos del plan pospago cuenta control se descontarán en el siguiente orden:
 - Primero, los datos que no se consumieron del mes anterior
 - Segundo, los servicios contratados adicionales en el plan (cuando aplique).
 - Luego los datos contratados en el plan en red 4G
 - Por último, los datos contratados en el plan en 2G/3G
- i. En todos los planes móviles pospago cuenta control aplica el beneficio Salva Recurso. Más información, términos y condiciones del paquete promocional salva recursos en este documento ([ver en este documento numeral 1. De la sección Vínculos Beneficios promocionales pospago masivo](#)).
- j. Los datos en todas las redes incluidos en los planes móviles pospago cuenta control funcionan en las redes 2G, 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/Cobeturaycalidad>. ([ver en este documento numeral 5. De la sección Vinculo Impuestos y otros / Condiciones uso red móviles eTb](#))
- k. Los datos 4G incluidos en los planes móviles pospago solo funcionan en la red 4G LTE de ETB. Para hacer uso de ellos el cliente debe encontrarse en una zona con cobertura de la red 4G LTE de ETB y tener un dispositivo móvil compatible con la tecnología 4G. Para conocer la cobertura de la red 4G LTE de ETB por favor acceder al enlace <https://etb.com/Cobeturaycalidad>. ([ver en este documento numeral 5. De la sección Vinculo Impuestos y otros / Condiciones uso red móviles eTb](#))
- l. El usuario debe consultar en la pantalla de su smartphone la red en la que se encuentra, para saber qué datos de su plan está consumiendo.

m. Para el uso del servicio Móvil ETB, se requiere contar con un equipo terminal que soporte tecnología HSPA+, UMTS en la banda de 1900Mhz y LTE en la banda AWS. Este servicio puede ser activado en terminales traídas por el cliente, siempre y cuando cumplan con 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, 3G y 2G.

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

Plan	Plan Mixto 10GB	Plan Mixto 20GB	Plan Mixto 30GB	Plan Mixto 50GB	Plan Mixto 60GB	Plan Mixto 60GB + Min Ilimitados
Valor mensual con impuestos	\$ 39.900	\$ 49.900	\$ 57.900	\$ 69.900	\$ 79.900	\$ 99.900
Valor mensual exento IVA hasta el 13 agosto 2020	\$ 33.644	\$ 42.075	\$ 48.820	\$ 58.940	\$67.371	N/A
Valor mensual con impuesto - Exclusivo tienda Web (10% Descuento)	\$ 35.910	\$ 44.910	\$ 52.110	\$ 62.910	\$ 71.910	\$ 89.910
Valor mensual Exclusivo tienda Web (10% Descuento) exento IVA hasta el 13 agosto 2020	\$ 30.280	\$ 37.869	\$ 43.940	\$ 53.045	\$60.635	N/A
Datos en todas las redes	1GB	1,2GB	1,5GB	2GB	2GB	2GB
Datos en red 4G	9GB	18,8GB	28,5GB	48GB	58GB	58GB
Total Datos	10GB	20GB	30GB	50GB	60GB	60GB
Minutos todo destino nacional	200	300	400	700	800	Ilimitado
Minutos y Chat WhatsApp	Ilimitado	ilimitado	ilimitado	Ilimitado	Ilimitado	Ilimitado
SMS	50	50	50	50	50	50

o. El nombre Plan mixto hace referencia a combos de voz (minutos) y datos.

p. El plan de 60GB con minutos ilimitados todo destino nacional SOLO podrá ser adquirido por una persona natural, para uso exclusivo del titular de la línea y no se permitirá su comercialización, reventa o uso con fines comerciales. El Plan 60GB con minutos ilimitados todo destino nacional es exclusivamente para necesidades de consumo personal del suscriptor, en esta caso persona natural. No está disponible para uso empresarial o corporativo, no aplica para personas jurídicas.

Terminación del contrato: El cliente tiene presente que, de conformidad con el contrato de prestación de servicios, incurrir en alguno de los usos señalados en la condición inmediatamente anterior, representa un uso inadecuado del servicio y una alteración a las condiciones de prestación del servicio, y por tanto es causal de terminación del contrato. En ese sentido, cualquier uso del servicio que no sea personal, por ejemplo, la reventa del servicio, su uso empresarial, o efectuar cualquier método de comunicación no autorizado, es incumplimiento del contrato que da lugar a su terminación.

- q. Los planes tienen un 10% de descuento exclusivo comprando a través la [Tienda Web](#) en etb.com. Aplica para la oferta pospago, arriba mencionada. Si el cliente solicita cambio de plan el descuento del 10% otorgado inicialmente no se mantiene, es decir, que pagaría el nuevo precio del plan contratado sin descuentos. Para los planes comprados en otros canales de ventas diferentes a la [Tienda Web](#) etb.com, el precio del plan se cobra a tarifa plena, sin descuentos.
- r. Si el usuario desea hacer cambio de plan podrá hacerlo por las tiendas e Islas exceptuando página web – tienda On line.
- s. Todos los planes móviles mixtos pospago cuenta control tienen incluidos cincuenta (50) mensajes de texto mensuales a todo destino nacional.
- t. El acceso a Links a través de la aplicación de WhatsApp que direccionan a otras redes sociales, aplicaciones o páginas web como Youtube o cualquier otra (fuera de WhatsApp) no están contemplados en la capacidad incluida, y esta navegación se descontará de los datos incluidos en el plan. [\(Ver en este documento numeral 1 sección H, recursos de los planes\)](#)
- u. Las llamadas ilimitadas a través de WhatsApp aplican para llamadas de voz. La llamada a través de WhatsApp se completa si el destino marcado cuenta con el servicio de datos o está conectado a una red WIFI.
- v. Para el usuario con cobertura 4G LTE la velocidad de descarga puede alcanzar hasta 10 Mbps. 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.
- w. La funcionalidad de red social, llamadas WhatsApp y chat WhatsApp es ofrecida por la aplicación, por lo tanto, ETB no se hace responsable por la funcionalidad de estas. 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/Coberturaycalidad>.

Índice

1. Vínculos Beneficios promocionales postpago 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 de agosto del 2020 al 31 de agosto del 2020
- b. El Salva Recursos es un beneficio promocional para todos los planes pospago masivo cuenta control vigentes.
- c. El beneficio de Salva Recursos permite que los datos de la bolsa estructural de cualquier tecnología del plan contratado (red 2G/3G/4G) y minutos que el usuario no consuma durante el mes pasen 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 de agosto del 2020 al 31 de agosto del 2020
- 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 beneficio de Salva Recursos permite que los datos de la bolsa estructural de cualquier tecnología del plan contratado (red 2G/3G/4G) que el usuario no consuma durante el mes pasen 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 de agosto del 2020 al 31 de agosto del 2020
- 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 beneficio de Salva Recursos permite que los minutos que el usuario no consuma durante el mes pasen 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 de agosto del 2020 al 31 de agosto del 2020

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 en cualquier red 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 en cualquier red 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 en cualquier red 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 postpago control.

2. Promoción Recargas On-line

- a. Vigencia válida del 01 de agosto del 2020 al 31 de agosto del 2020.
- b. Recarga en nuestra página web y recibe datos de navegación adicionales según el valor recargado, ver a continuación.
- c. Por cada recarga mayor o igual a \$10.000 COP realizada en el portal www.etb.com recibirás una bolsa de datos adicional promocional.
- d. Los datos de obsequio disponibles son:
 - i. Recarga de \$10.000 a 14.999: dato adicional promocional 50MB en cualquier red con vigencia de 7 días a partir de la confirmación de la activación.
 - ii. Recarga de \$15.000 a \$19.999: dato adicional promocional 100MB en cualquier red 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 en cualquier red 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 postpago cuenta control.

Vínculo 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 de agosto del 2020 al 31 de agosto del 2020.
- 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. La información sobre cobertura de los servicios está 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, el usuario debe encontrarse en una zona con cobertura del servicio y debe contar con un equipo terminal que soporte tecnología HSPA+, UMTS en la banda de 1900Mhz y LTE en la banda AWS El servicio móvil 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 y 2G.
- d. Para el uso de la Red 4G LTE se necesita un teléfono que soporte tecnología 4G LTE, una SIM eTb y en ocasiones los celulares LTE van a necesitar de la actualización del software o el hardware.
- e. La velocidad de navegación del usuario que adquiera el Producto Móvil eTb, depende de las condiciones de cobertura de red en la cual se encuentre: 4G LTE, 3G y 2G.
- f. Para el usuario con cobertura 4G LTE la velocidad de descarga puede alcanzar hasta 10 Mbps. No obstante, la velocidad de navegación percibida por el usuario podrá variar según la

- congestión de la red, la intensidad de la señal recibida de acuerdo al lugar donde se encuentre el usuario y el equipo móvil utilizado para conectarse a la red móvil eTb.
- g. Para el usuario con Cobertura 3G, la velocidad de descarga puede alcanzar hasta 1400 Kbps y para el usuario con Cobertura 2G, la velocidad de descarga que puede alcanzar es de hasta 128 Kbps. No obstante, la velocidad de navegación percibida por el usuario podrá variar según la congestión de la red, la intensidad de la señal recibida de acuerdo al lugar donde se encuentre el usuario y el equipo móvil utilizado para conectarse a la Red de datos de eTb.
 - h. eTb podrá 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.

6. Pórtate a ETB y recibe 50% de descuento del cargo básico en los meses 3, 6, 9, y 12.

Los clientes móviles portados que adquieran un plan Pospago cuenta control, recibirán el 50% de descuento sobre el cargo básico del plan contratado en los meses 3, 6, 9 y 12. El cliente podrá aplicar al beneficio siempre y cuando cumpla con los siguientes términos y condiciones:

- a. Promoción válida desde el 14 de Diciembre del 2019 hasta Julio 31 del 2020.
- b. Aplica para clientes portados desde cualquier operador.
- c. La promoción del 50% en el cargo básico aplica para clientes que porten su línea a la oferta vigente de ETB; la promoción aplica para los meses 3, 6, 9 y 12, y empieza a contar a partir de la fecha de corte.
- d. Para recibir los beneficios, 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 (3, 6, 9 y 12).
- e. La promoción del 50% de descuento no aplica para los servicios adicionales (facturables), y sólo aplica para el cargo básico del plan Pospago.
- f. Si el cliente realiza cambio de un plan Pospago a otro Pospago durante la vigencia de la promoción, se mantiene el beneficio. Si el cambio de plan es realizado a Prepago, la promoción no aplica; promoción exclusiva en Pospago.
- g. La promoción se podrá adquirir en cualquiera de los canales de venta de ETB (tiendas ETB, islas en centros comerciales, grandes superficies y distribuidores autorizados, línea de atención (*700 o 3777777)).
- h. La promoción no aplica para Tienda Web www.etb.com.
- i. No aplica para planes corporativos.
- j. No es acumulable con otras promociones.