

Oferta Cliente Nuevo - Móviles ETB

Términos y condiciones Prepago

1. Plan Prepago (tradicional)

- a. Vigencia: 1 de diciembre de 2023 al 14 de enero de 2024.
- b. Para hacer llamadas desde su línea móvil ETB, el usuario deberá realizar una recarga previamente. Las llamadas a cualquier destino fijo y móvil en Colombia tienen una tarifa de \$3,2 por segundo; tarifa que será descontada de la recarga efectuada por el usuario según los segundos que dure la llamada realizada por el usuario. Las llamadas de larga distancia internacional tendrán tarifas diferentes según el destino, las cuales pueden ser consultadas en la sección “Tarifas de llamadas a larga distancia (LDI)” de este mismo documento. El usuario también puede comprar un paquete prepago que incluya minutos, en cuyo caso las llamadas se descontarán de los recursos incluidos en el paquete adquirido.
- c. Para enviar mensajes de texto (SMS) desde su línea móvil ETB, el usuario deberá realizar una recarga previamente. Los mensajes de texto a líneas móviles de cualquier operador en Colombia tienen una tarifa de \$110 c/u; tarifa que será descontada de la recarga efectuada por el usuario. El usuario también puede comprar un paquete prepago que incluya mensajes de texto, en cuyo caso los mensajes de texto que envíe el usuario se descontarán de los recursos incluidos en el paquete adquirido.
- d. Para navegar en páginas web o aplicaciones desde el celular, o para usar funcionalidades del celular que requieran internet, el usuario debe realizar una recarga y comprar paquetes que incluyan datos móviles. El usuario también podrá conectar su equipo a una red Wi-Fi.
- e. Los usuarios podrán realizar recargas a través de etb.com/recargas o a través de los distribuidores autorizados.
- f. Los usuarios podrán comprar paquetes prepago a través de la tienda web mietb.etb.com o a través de los distribuidores autorizados.
- g. Para conocer la cobertura ETB por tipo de red ingresa a <https://etb.com/cobertura4g.aspx>.
- h. Para usar el servicio Móvil ETB, el usuario debe contar con un equipo terminal que soporte tecnología HSPA+, UMTS en la banda de 1900Mhz y LTE en la banda AWS. Este servicio puede ser activado en terminales traídas por el cliente, siempre y cuando cumplan con lo anterior condición, y adicionalmente, el equipo no debe estar bloqueado por ningún operador, no debe tener las bandas de frecuencia bloqueadas y debe estar homologado de acuerdo con lo dispuesto en la regulación colombiana vigente. Si el equipo no cumple con las características arriba mencionadas, ETB no garantiza el óptimo funcionamiento de estos dispositivos en las redes 4G y 3G.

2. Plan Supersónica Pro Prepago:

- a. Vigencia: 1 de diciembre de 2023 al 14 de enero de 2024.
- b. El cliente debe activar la sim en el Plan Supersónica Pro llamando al *750 o a través de etb.com.
- c. El plan móvil Supersónica Pro Prepago es un plan en el que los paquetes se activan de forma automática, con el saldo de recargas disponible. Es decir, cuando el usuario realice una recarga de \$3.000 o más, o acumule un saldo de recargas de \$3.000 o más, se activará automáticamente el paquete más grande disponible cuyo precio pueda ser cubierto con el

saldo de recargas del usuario. El precio del paquete se descontará automáticamente del saldo de recargas del usuario cuando el paquete haya sido activado.

- d. En caso de que el usuario realice una recarga o acumule un saldo de recargas por un monto diferente a los precios de los paquetes disponibles para este plan (ejemplo: \$7.000), se activará automáticamente el paquete más grande cuyo precio alcance a ser cubierto con el saldo de recargas (en el caso del ejemplo, se activaría el paquete de \$6.000 con vigencia de 7 días).
- e. El plan móvil Supersónica Pro Prepago tiene una oferta de seis (6) paquetes que se describen en la siguiente tabla:

Precio del paquete	gigaplus \$3.000	\$6.000	\$11.000	\$20.000	\$40.000	\$50.000
Vigencia	1 día	7 días	15 días	30 días	30 días	30 días
Total Datos	13 GB sin restricción de velocidad, después a 1 Mbps	2 GB	5,5 GB	11 GB	25 GB	35 GB
Minutos Todo Destino Nacional	Ilimitados	Ilimitados	Ilimitados	Ilimitados	Ilimitados	Ilimitados
SMS	Ilimitados	Ilimitados	Ilimitados	Ilimitados	Ilimitados	Ilimitados
Minutos de voz y Chat a través de WhatsApp	Ilimitados	Ilimitados	Ilimitados	Ilimitados	Ilimitados	Ilimitados
Facebook, Instagram, Twitter, Waze	No Aplica	APPS Incluidas que no consumen de los datos	APPS Incluidas que no consumen de los datos	APPS Incluidas que no consumen de los datos	APPS Incluidas que no consumen de los datos	APPS Incluidas que no consumen de los datos
Total de datos para líneas portadas por los primeros 12 meses	13 GB sin restricción de velocidad, después a 1 Mbps	4 GB	11 GB	22 GB	50 GB	70 GB

- f. Los precios incluyen impuestos.

- g. La vigencia del paquete cuenta a partir del momento en que se recibe el mensaje de notificación de activación exitosa.
- h. En prioridad de consumo primero se descontarán las gigas promocionales, luego los datos incluidos en el paquete adquirido.
- i. Los paquetes se renuevan automáticamente cuando: a) Se consume toda la capacidad de datos incluida en la bolsa exclusiva para "Datos"; b) Por el consumo de todos los recursos del paquete; o c) Por cumplimiento de su vigencia, lo que ocurra primero.
- j. El consumo total de la capacidad de datos incluidos en la bolsa "Datos", permite la renovación automática del paquete de forma anticipada (es decir, antes de cumplirse la fecha de vigencia del paquete), mediante el descuento del correspondiente valor de su saldo de recargas. Los demás recursos que el usuario no haya consumido se acumularán con los del nuevo paquete adquirido durante la vigencia de este último, si la renovación se da sobre un paquete de igual valor.
- k. El cobro y activación automático de un paquete, no podrá realizarse con saldos promocionales, ni saldos obtenidos a través del servicio "Pasasaldo".
- l. Cambio de plan: en prepago los cambios de plan, desde y hacia el Plan Supersónica Pro, podrán realizarse marcando *701, o en etb.com, sección "Mis solicitudes".
- m. El cambio de plan entre planes prepago no afecta los recursos de datos y voz de tu paquete vigente en el momento del cambio, por lo que el usuario podrá seguir disfrutándolos hasta que consuma sus capacidades o hasta que caduquen por vigencia, lo primero que ocurra.
- n. En caso de contar con suscripción de paquetes "Prepacks", antes de realizar un cambio de plan al plan Supersónica Pro, la suscripción de Prepacks se perderá ya que esta oferta no aplica en el plan Supersónica Pro.
- o. Cuando se realiza cambio de plan a Supersónica Pro, el saldo de recargas que el usuario tenga disponible en el momento del cambio, se descontará automáticamente para activar un paquete del Plan Supersónica Pro, según el valor correspondiente al paquete del Plan Supersónica Pro disponible.
- p. Los clientes que soliciten cancelación de la línea o un cambio de plan a pospago y cuenten aún con recursos disponibles en un paquete, deberán consumir estos recursos antes de que ocurra la cancelación o el cambio de plan, de lo contrario el cliente los perderá, sin posibilidad de ser recuperados.
- q. La consulta de saldos disponibles de los paquetes se realiza en la sección "Mi Saldo" en etb.com o en nuestra App Móviles ETB o llamando sin costo al *701.
- r. Si el usuario compra un nuevo paquete antes de finalizar la vigencia del paquete inicial, los datos que no haya consumido del paquete inicial amplían su vigencia a la del segundo paquete adquirido. Los datos salvados solo se pueden disfrutar durante la vigencia del siguiente paquete comprado. En caso de realizar la recarga fuera de la vigencia del paquete no aplica el salva recursos.
- s. La velocidad de navegación para el plan gigaplus de \$3.000 disminuye a 1 Mbps después de consumir 13 GB de datos, puede compartir 1 GB con otros dispositivos cercanos.
- t. El paquete gigaplus de \$3.000 no tienen salva recursos dado que ellos se terminan con la vigencia del paquete.

- u. Los paquetes incluyen WhatsApp, Facebook, Instagram, Twitter y Waze y no consumen los datos del paquete. El beneficio no incluye datos para la descarga y/o actualizaciones de las aplicaciones.
- v. 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.
- w. Todos los paquetes incluyen minutos ilimitados a todo destino fijo y móvil nacional.
- x. Los paquetes con minutos limitados 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. Por lo tanto, no se permite usar el servicio con fines comerciales y/o empresariales (por ejemplo, la reventa del servicio).
- y. ETB se reserva el derecho para optimizar, modificar, ajustar o restringir el Tethering o compartir datos sin previo aviso.
- z. La funcionalidad de WhatsApp, Facebook, Instagram, Twitter y Waze es ofrecida por la aplicación, por lo tanto, ETB no se hace responsable por la calidad de estas. Adicionalmente, la calidad está sujeta a la cobertura en la que se encuentre el usuario.
- aa. Para conocer la cobertura ETB por tipo de red ingresa a <https://etb.com/cobertura4g.aspx>.
- bb. 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.
- cc. Para el uso del servicio Móvil ETB, se requiere contar con un equipo terminal que soporte tecnología HSPA+, UMTS en la banda de 1900Mhz y LTE en la banda AWS. Este servicio puede ser activado en terminales traídas por el cliente, siempre y cuando cumplan con lo anterior condición, y adicionalmente, el equipo no debe estar bloqueado por ningún operador, no debe tener las bandas de frecuencia bloqueadas y debe estar homologado de acuerdo con lo dispuesto en la regulación colombiana vigente, Si el equipo no cumple con las características arriba mencionadas ETB no garantiza el óptimo funcionamiento de estos dispositivos en las redes 4G y 3G.

3. Promoción Portabilidad: 2x1 en los datos

- a. Promoción válida del 1 de diciembre de 2023 al 14 de enero de 2024.
- b. Los usuarios que porten sus líneas móviles de otros operadores a Prepago ETB recibirán el doble de datos en todos los paquetes Supersónicos Prepago que el usuario adquiera durante los primeros doce (12) meses contados a partir de la portación de la línea a ETB, excepto en los paquetes de \$3.000 gigaplust.
- c. Los doce (12) meses inician desde la activación de la línea portada.
- d. Los datos promocionales tendrán la misma vigencia del paquete adquirido por el usuario.

4. Promoción Línea Nueva: 2x1 en los datos

- a. Promoción válida del 1 de diciembre de 2023 al 14 de enero de 2024.
- b. Los usuarios que activen una línea nueva en prepago ETB recibirán el doble de datos en todos los paquetes Supersónicos Prepago que el usuario adquiera durante los primeros tres

- (3) meses contados a partir de la activación de la línea, excepto en el paquete de \$3.000 gigaplust.
- c. Una línea nueva es una línea que no es portada desde otro operador.
- d. Los tres (3) meses inician desde la activación de la línea nueva.
- e. Los datos promocionales tienen la misma vigencia del paquete adquirido por el usuario.

5. Promoción Bono de bienvenida Prepago

- a. Vigencia de la promoción: Del 1 de diciembre de 2023 al 14 de enero de 2024.
- b. El bono de bienvenida se otorgará a usuarios nuevos de ETB prepago por una única vez, luego de que el usuario efectúe la primera compra de un paquete o la primera recarga de saldo mayor o igual a \$3.000. La compra del primer paquete o recarga se debe realizar en los primeros tres (3) meses contados desde la fecha de activación de la línea móvil.
- c. El bono de bienvenida consiste en un paquete gigaplust con vigencia de un (1) día que incluye, minutos ilimitados a todo destino nacional, SMS ilimitados a cualquier operador nacional, 13GB y la posibilidad de seguir navegando a 1 Mbps de velocidad hasta que finalice la vigencia del paquete. Este paquete permite compartir hasta 1 GB con dispositivos cercanos durante el día de vigencia.
- d. El momento de entrega del bono de bienvenida depende del primer paquete comprado o primera recarga por el usuario, así:
 - i. Si el primer paquete comprado por el usuario es un paquete gigaplust (Paquete de \$3.000), el bono de bienvenida se activará automáticamente al finalizar la vigencia del paquete comprado. Es decir que el usuario primero podrá consumir el paquete comprado, y luego podrá consumir el bono de bienvenida.
 - ii. Si el primer paquete comprado por el usuario no es gigaplust, en el primer día de vigencia del paquete el usuario podrá navegar las primeras 13 GB sin restricción de velocidad, después a 1 Mbps, sin que consuma de los datos del paquete adquirido, y desde el día dos en adelante, el usuario podrá consumir los recursos del paquete comprado hasta que se agoten o hasta que finalice su vigencia, lo que primera ocurra.
 - iii. Si la primera recarga de saldo es por un monto mayor o igual a \$3.000, se entregará el bono de bienvenida inmediatamente. La recarga se debe realizar en una sola transacción, es decir que no se acumulan los montos de recargas menores a \$3.000.
- e. Aplica para usuarios nuevos y portados en ETB Prepago
- f. No aplica para cambio de pospago ETB a prepago ETB
- g. Aplica solo para plan prepago Supersónica Pro y recarga de saldo

6. Impuestos

Los servicios de telefonía 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.

7. 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.

8. Tarifas de llamadas a larga distancia (LDI)

- a. Vigencia: 1 de diciembre de 2023 al 14 de enero de 2024.
- 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:

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

ZONA	TARIFA POR MINUTO	PAISES DE LA ZONA
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, Kiribati, 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

9. Roaming Internacional

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

10. Condiciones uso red móviles ETB

- a. Para conocer la cobertura ETB por tipo de red ingresa a <https://etb.com/cobertura4g.aspx>
- b. El servicio Internet Móvil ETB permite navegar en Internet de forma inalámbrica.
- c. Para el uso del servicio Móvil ETB, se requiere contar con un equipo terminal que soporte tecnología HSPA+, UMTS en la banda de 1900Mhz y LTE en la banda AWS. Este servicio puede ser activado en terminales no adquiridas en ETB, siempre y cuando cumplan con lo anterior y adicionalmente, el equipo no debe estar bloqueado por ningún operador, no debe tener las bandas de frecuencia bloqueadas y debe estar homologado de acuerdo con lo dispuesto en la regulación colombiana, sin embargo, ETB no garantiza el óptimo funcionamiento de estos dispositivos dentro de su red 4G LTE y 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. Para conocer la cobertura ETB por tipo de red ingresa a <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.
- f. ETB podrá tomar medidas preventivas y correctivas en caso de que el usuario presente abuso del servicio o incluso suspender o cancelar el servicio cuando sea usado ilegalmente por el usuario. El servicio de Internet Móvil ETB que se contrata es para uso personal o empresarial, no comercial y no se puede revender.

- g. Las condiciones del servicio Internet Móvil ETB expuestas en este documento aplican para el territorio nacional. Se debe tener en cuenta que existen riesgos sobre la seguridad de la red y los servicios contratados, los cuales son virus, SPAM, spyware, phishing. Para contrarrestar estos riesgos existen productos como antivirus, antispymware y firewall.