

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

- a. Vigencia válida del 01 de mayo del 2020 al 31 de mayo del 2020.
- b. Aplica para clientes nuevos móviles ETB, son 5 planes en modalidad pospago cuenta control, ([ver en este documento numeral L. Tabla planes vigentes pospago cuenta control](#))
- c. Con el plan móvil pospago cuenta control se genera una 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 COP\$3.900 impuestos incluidos por reconexión, más información en <https://etb.com/guiadeconsulta/#>
- e. Para consumos adicionales de navegación, llamadas larga distancia, SMS y minutos todo destino nacional el cliente podrá recargar y comprar paquetes adicionales en etb.com, la App Móviles ETB o marcando *701.
- f. En los planes móviles pospago cuenta control los consumos adicionales de minutos tienen una tarifa de COP\$3,2 por segundo a todo destino fijo y/o móvil nacional. Los mensajes de texto (SMS) adicionales tienen una tarifa de COP\$110 a todo destino fijo y/o móvil nacional. <https://etb.com/>
- g. Todos los planes móviles pospago cuenta control aplican las tarifas llamada de larga distancia internacional. Más información, términos y condiciones de llamada de larga distancia internacional. Más información en este documento ([ver en este documento numeral 3. De la sección Tarifas de llamadas a larga distancia LDI](#)).
- h. Los recursos se descontarán de la siguiente manera:
 - o 1ro los datos que no se consumieron del mes anterior
 - o 2do los servicios contratados adicionales en el plan (cuando aplique).
 - o Luego los datos contratos en el plan en red 4G
 - o Por último, los datos contratados en el plan en 2G/3G
- i. Todos los planes móviles pospago cuenta control aplican el beneficio Salva Recurso. Más información, términos y condiciones del paquete promocional salva recursos. Más información en este documento ([ver en este documento numeral 1. De la sección Vínculos Beneficios promocionales pospago masivo](#)).
- j. Los datos de los planes móviles pospago cuenta control funcionan en la red 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/Coberturaycalidad>. ([ver en este documento numeral 5. De la sección Vinculo Impuestos y otros / Condiciones uso red móviles eTb](#))
- k. Los datos 4G de los planes móviles pospago solo funcionan en la red 4G LTE de acuerdo con la cobertura en la que el cliente se encuentre y su dispositivo móvil. Para conocer la cobertura por favor acceder al enlace <https://etb.com/Coberturaycalidad>. ([ver en este documento numeral 5. De la sección Vinculo Impuestos y otros / Condiciones uso red móviles eTb](#))
- l. 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, 3G y 2G.

m. Tabla planes vigentes pospago cuenta control, los valores incluye impuestos:

Plan	Plan Mixto 5GB	Plan Mixto 10GB	Plan Mixto 20GB	Plan Mixto 30GB	Plan Mixto 50GB
Cargo Básico con Impuestos	\$ 35.900	\$ 39.900	\$ 49.900	\$ 57.900	\$ 69.900
Valor exento IVA hasta el 12 agosto 2020	\$ 30.272	\$ 33.644	\$ 42.075	\$ 48.820	\$ 58.940
Precio Exclusivo en E-Commerce o tienda Web (10% Descuento) Cargo Básico con Impuestos	\$32.310	\$35.910	\$44.900	\$52.100	\$62.900
Precio Exclusivo en E-Commerce o tienda Web (10% Descuento) Valor exento IVA hasta el 12 agosto 2020	\$31.681	\$30.272	\$37.859	\$43.930	\$53.038
Datos en todas la redes	0,8GB	1GB	1,2GB	1,5GB	2GB
Datos en red 4G	4,2GB	9GB	18,8GB	28,5GB	48GB
Total Datos	5GB	10GB	20GB	30GB	50GB
Minutos todo destino nacional	150	200	300	400	700
Minutos y Chat WhatsApp	Ilimitado	Ilimitado	ilimitado	ilimitado	Ilimitado
SMS	50	50	50	50	50

- n. El nombre Plan mixto hace referencia a combos de minutos y datos.
- o. Los planes tienen un 10% de descuento exclusivo comprando a través mi 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. Los planes comprados en otros canales de ventas diferentes a etb.com el precio del plan se cobra a tarifa plena, sin descuentos.
- p. Si el usuario desea hacer cambio de plan podrá hacerlo por las tiendas e Islas exceptuando página web – tienda On line.
- q. Todos los planes móviles mixtos pospago cuenta control tienen incluido cincuenta (50) mensajes de texto mensuales a todo destino nacional.
- r. El uso de Links en WhatsApp que direccionan a otras redes sociales como Youtube (fuera de WhatsApp) no están contemplados en la capacidad incluida, esta navegación descontara de tus datos. [\(Ver en este documento numeral 1 sección H, recursos de los planes\)](#)

- s. 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.
- t. Para la red 4G ETB consulte en: <http://etbserver.etb.co/cobertura4G/>. Confirma en tu smartphone la red en la que te encuentres.
- u. 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.
- v. La funcionalidad de los minutos WhatsApp, chat de WhatsApp y Facebook es ofrecida por la aplicación, por lo tanto, eTb no se hace responsable por la calidad 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 en la que se encuentre el usuario. Más información en <http://www.etb.com/coberturaycalidad>.

Índice

1. Vínculos Beneficios promocionales pospago masivo

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

2. Vínculos Recargas

1. Recarga y recibe Chat WhatsApp y Facebook
2. Promoción recargas online
3. Servicio promocional pasa saldo

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 (LDI)
4. Condiciones uso de la cobertura

Vínculos Beneficios promocionales postpago masivo

1. Promoción Salva Recurso de voz y datos:

- a. Vigencia válida del 01 de mayo del 2020 al 31 de mayo del 2020.
- b. El Salva Recursos es un beneficio promocional para todos los planes postpagos masivo cuenta controles vigentes.
- c. El salva recursos consiste en que los datos de la bolsa estructural de cualquier tecnología del plan contratado (red 2G/3G/4G) y minutos que no uses pasan automáticamente al ciclo siguiente, extendiendo su vigencia por 30 días adicionales.
- d. En el plan postpago pago por uso, no aplica Salva Recursos.
- e. No aplica si el 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 postpago masivo.

2. Promoción Salva Recurso solo datos:

- a. Vigencia válida del 01 de mayo del 2020 al 31 de mayo del 2020.
- b. El Salva Recursos es un beneficio promocional para todos los clientes activos con planes postpago Datos 1 y Datos 2 y Taxista durante la vigencia de la promoción.
- c. El salva recursos consiste en que los datos de la bolsa estructural de cualquier tecnología del plan contratado (red 2G/3G/4G) que no uses pasan automáticamente al ciclo siguiente, extendiendo su vigencia por 30 días adicionales.
- d. En el plan postpago pago por uso no aplica Salva Recursos solo datos.
- e. No aplica si el 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 mayo del 2020 al 31 de mayo del 2020.
- b. El Salva Recursos es un beneficio promocional para todos los clientes activos con planes postpago iPhone (Apple) S, M, L y Plan Talk, Plan Voz 1 durante la vigencia de la promoción.
- c. El salva recursos consiste en que los minutos que no se consuma pasen automáticamente al ciclo siguiente, extendiendo su vigencia por 30 días adicionales.
- d. En el plan postpago pago por uso no aplica Salva Recursos solo voz.
- e. No aplica si el 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 mayo del 2020 al 31 de mayo 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 para cada aplicación Chat WhatsApp y Facebook con vigencia hasta las 23:59 del día de la recarga.

Si la recarga es entre \$5.000 a \$9.999 → recibe 100MB para cada aplicación Chat WhatsApp y Facebook con vigencia de 7 días contados desde el día de la recarga o partir de la confirmación de la recarga?

Si la recarga es mayor o igual a \$10.000 → recibe 200MB para cada aplicación Chat WhatsApp y Facebook con vigencia de 30 días contados desde el día de la recarga o a partir de la confirmación de la recarga?

Los MB de la promoción entregada para cada aplicación Chat WhatsApp y Facebook caducan por vigencia o por que se agota el recurso, lo que primero ocurra.

Los beneficios en Facebook y Chat WhatsApp no son acumulables por las recargas que se hagan durante la vigencia de estos. Sin embargo, siempre que 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 permite 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 mayo del 2020 al 31 de mayo del 2020..

b. Recarga en nuestra página web y recibe datos de navegación adicionales según el valor recargado, ver a continuación.

c. Toda recarga mayor o igual a \$10.000 COP realizadas en el portal www.etb.com incluye una bolsa de datos adicional promocional.

d. Los datos de obsequio disponibles son:

i. Recarga de \$10.000: dato adicional promocional 50MB con vigencia de 7 días a partir de la confirmación de la activación.

ii. Recarga de \$15.000: dato adicional promocional 100MB con vigencia de 7 días a partir de la confirmación de la activación.

iii. Recarga igual o mayor de \$20.000: dato adicional promocional 150MB con vigencia de 7 días a partir de la confirmación de la activación.

e. El beneficio una vez asignado, caduca por consumo según su capacidad, o tiempo de vigencia, lo primero que ocurra.

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

3. Servicio Promocional Pasasaldo

a. Vigencia válida 01 de mayo del 2020 al 31 de mayo del 2020..

b. La promoción aplica para todos nuestros clientes en plan prepago y postpago control.

- c. Los clientes ETB en planes prepago y pospago cuenta control, podrán pasarle parte de su saldo en pesos (COP\$) a otros clientes prepago y pospago cuenta control, sin costo adicional, deben ser usuario ETB.
- d. El cliente debe ingresar a la página web www.etb.com e ingresar con su usuario y contraseña donde encontrará el link de “Pasa Saldo”.
- e. Los clientes en prepago solo podrán pasar su saldo de recargas, no el saldo en dinero otorgado en promociones.
- f. El cliente podrá pasar desde \$1.000 hasta la totalidad de su saldo de recargas.
- g. Los clientes pospago control solo podrán pasar su saldo de recargas, no el saldo de su cargo básico ni tampoco el saldo otorgado en promociones.
- h. Pasar saldo no tiene ningún costo tanto para el que envía el saldo como para el que lo recibe.

Vinculo Impuestos y otros

1. Impuesto

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.

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. 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.

3. Tarifas de llamadas a larga distancia (LDI)

- a. Vigencia válida del 01 de mayo del 2020 al 31 de mayo 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 descontaran de tu saldo de recarga en los planes cuenta control y con cargo a tu factura en los planes Pospago abierto, adicional 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

Roaming Internacional

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

4 | Condiciones uso red móviles eTb

- a. Cobertura disponible para el usuario en la página www.etb.com/coberturaycalidad
- b. El servicio Internet Móvil eTb permite navegar en Internet de forma inalámbrica.
- c. Para el uso del servicio Móvil eTb, se requiere contar con un equipo terminal que soporte tecnología HSPA+, UMTS en la banda de 1900Mhz y LTE en la banda AWS. Este servicio puede ser activado en terminales, 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, sin embargo, eTb no garantiza el óptimo funcionamiento de estos dispositivos 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.

5. 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 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 Marzo 31 del 2020.
- b. Aplica para clientes portados de 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.
- e. La promoción del 50% de descuento para los meses 3, 6, 9 y 12 no aplica para los servicios adicionales (facturables), sólo aplica para el cargo básico del plan Pospago.
- f. Si el cliente realiza cambio de 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.