



## TERMINOS Y CONDICIONES

### SERVICIOS DE COMUNICACIONES MÓVILES ETB

#### Contenido

1. Promociones
2. Plan prepago
3. Planes Pospago
4. Beneficios estructurales y permanentes
5. Bolsas
6. Política de uso justo (PUJ)
7. Equipos
8. Impuestos
9. Protección de datos personales y tratamiento de la información personal
10. Llamadas a larga distancia (LDI)
11. Pasaporte ETB - Roaming Internacional



## TERMINOS Y CONDICIONES

### SERVICIOS DE COMUNICACIONES MÓVILES ETB

“La tecnología 4G es un servicio de internet móvil de alta velocidad sujeto a la cobertura de la red 4G LTE y a la compatibilidad del dispositivo. De igual forma, la SIM que ETB te va a proporcionar funciona con todas las aplicaciones y servicios en dispositivos 4G banda 4.”

En el transcurso del 2017 seguiremos ampliando nuestra cobertura en toda Colombia. Cuando por las causas establecidas se limite la prestación del servicio en 4G, el servicio se prestará en red 3G y 2G (UMTS, HSPA+, GPRS o EDGE) con cobertura nacional. La información correspondiente a las zonas de cobertura de cada una de las redes disponibles se encuentra publicada en la página web: <http://etb.com/cobertura4G/>

ETB aplica sobre sus usuarios de servicios móviles diferentes prácticas de gestión de tráfico con el fin de proporcionar servicios de acuerdo con la elección de los usuarios, mitigar posibles efectos de congestión sobre la red, asegurar la calidad de servicio de los usuarios y garantizar la seguridad e integridad de las redes y plataformas con las que ETB presta los servicios a sus usuarios, todo ello conforme a lo establecido por la regulación colombiana. Podrás encontrar información detallada sobre el particular en el documento Políticas de Gestión de Tráfico que está disponible en la sección Normatividad de nuestra página web

La información correspondiente a las zonas de cobertura de cada una de las redes disponibles se encuentra a continuación:



<b>ANTIOQUIA</b> ANDES BARBOSA BELLO CALDAS CAUCASIA CHIGORODÓ COPACABANA EL BAGRE EL CARMEN DE VIBORAL EL SANTUARIO ENVIGADO GIRARDOTA GUARNE ITAGÚ LA CEJA LA ESTRELLA MARINILLA MEDELLÍN RETIRO RIONEGRO SABANETA SANTA ROSA DE OSOS SEGOVIA TARAZÁ TURBO YARUMAL	<b>NARIÑO</b> PASTO	<b>RISARALDA</b> PEREIRA DOSQUEBRADAS
<b>SAN ANDRÉS Y PROVIDENCIA</b> SAN ANDRÉS	<b>NORTE DE SANTANDER</b> CÚCUTA LOS PATIOS OCAÑA VILLA DEL ROSARIO	<b>SANTANDER</b> BUCARAMANGA FLORIDABLANCA GIRÓN BARRANCABERMEJA PIEDECUESTA LEBRIJA
<b>ATLANTICO</b> BARANOA SANTO TOMÁS SABANAGRANDE MALAMBO SABANALARGA PUERTO COLOMBIA PALMAR DE VARELA GALAPA BARRANQUILLA SOLEDAD	<b>QUINDÍO</b> ARMENIA CALARCÁ QUIMBAYA MONTENEGRO	<b>SUCRE</b> SINCELEJO COROZAL SANTIAGO DE TOLÚ SAN LUIS DE SINCÉ
<b>BOLÍVAR</b> TURBACO MAGANGUÉ ARJONA CARTAGENA DE INDIAS	<b>CALDAS</b> MANIZALES	<b>MAGDALENA</b> CIÉNAGA FUNDACIÓN SANTA MARTA ARACATACA EL BANCO
<b>BOYACA</b> SOGAMOSO TUNJA	<b>CAUCA</b> POPAYÁN	<b>TOLIMA</b> IBAGUÉ MELGAR FLANDES HONDA SAN SEBASTIÁN DE MARIQUITA ESPINAL
<b>LA GUAJIRA</b> MAICAO RIOHACHA	<b>CÓRDOBA</b> MONTELÍBANO PLANETA RICA CERETÉ LORICÁ SAHAGÚN CHINÚ CIÉNAGA DE ORO MONTERÍA PLANETA RICA	<b>VALLE DEL CAUCA</b> CALI YUMBO CANDELARIA PALMIRA
<b>MAGDALENA</b> CIÉNAGA FUNDACIÓN SANTA MARTA ARACATACA EL BANCO	<b>CUNDINAMARCA</b> BOGOTÁ, D.C. LA CALERA FUNZA CHÍA FACATATIVÁ MOSQUERA MADRID ZIPAQUIRÁ GIRARDOT FUSAGASUGÁ GUASCA GUADUAS CÁQUEZA CAJICÁ VILLA DE SAN DIEGO DE UBATÉ VILLETEA CHOACHÍ RICAURTE SIBATÉ COTA SOACHA	
<b>META</b> ACACÍAS VILLAVICENCIO	<b>HUILA</b> NEIVA	



## 1. Promociones

### a. **5GB en red 4G sin costo mensuales por 12 meses** – Valida de 1 al 31 de marzo de 2018

Adquiere un plan pospago desde \$COP49.900 en Móviles ETB y te obsequiamos 5GB en red 4G mensuales adicionales a tu plan, sin costo durante 12 meses. El cliente podrá aplicar al beneficio siempre y cuando cumpla con las siguientes condiciones:

- Aplica para clientes Móviles ETB nuevos y/o portados en cuenta control y/o abierto que adquieran un plan pospago desde COP\$49.900 en la vigencia de la promoción.
- Aplica para altas nuevas o portadas y/o cambio de plan de igual o mayor valor en los planes: Selfie 3.0, Cool 3.0, Play 3.0, Extreme 3.0, Supreme 3.0 y King 3.0 control y/o abierto.
- Aplica para clientes Móviles ETB prepago o pospago que se cambien a un plan pospago desde COP\$49.900 en la vigencia de la promoción; los planes en los que aplica son: Selfie 3.0, Cool 3.0, Play 3.0, Extreme 3.0, Supreme 3.0 y King 3.0 control y/o abierto.
- Las 5GB de navegación gratuita aplican solo en navegación 4G, tasada sin cobro o sin descontar de la bolsa principal del plan. Solo aplica si el cliente está en cobertura 4GLTE de la red de Móviles ETB.
- Los datos sin costo se asignan a partir del momento de la fecha de la venta. Una vez el cliente se le active el servicio y que este dentro del periodo de la promoción.
- Para los clientes que hagan cambio de plan desde un prepago a los planes de la promoción: los datos sin costo se asignan a partir de la fecha de corte del plan.
- Si el cliente suspende el servicio por robo o pérdida también se suspenderá temporalmente el beneficio de la promoción, una vez active el servicio seguirá contando con la promoción, no es retroactivo por el tiempo de la suspensión.
- No aplica el beneficio de salva recursos es decir que los datos sin costo que no consuma en el mes correspondiente se pierden, no pasan al siguiente mes.
- Los datos sin costo de la promoción caducan por consumo o vigencia, lo primero que ocurra, inicialmente consumirá los datos sin costo y luego consumirá los datos del plan contratado por el cliente.
- 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.
- Si el cliente actualmente tiene descuento activo por convergencia no aplica la promoción.

- No aplica para planes corporativos.
- No es acumulable con otras promociones.
- Si el cliente hace cambio de plan pospago a otro pospago de menor valor, o de pospago a prepago durante la vigencia de la promoción perderá el beneficio de la presente promoción.
- Si el cliente se cambia a un plan que no está en la promoción pierde el beneficio.
- Valido a nivel nacional en ciudades en las que Móviles ETB cuente con cobertura y presencia comercial.
- 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, #380 desde un celular ETB, 3777777 en Bogotá y 018000127777 a nivel nacional.)
- Las condiciones de prestación de los servicios de ETB podrán ser consultadas en nuestro portal web [www.etb.com](http://www.etb.com).
- Vigilado por la Superintendencia de Industria y Comercio. Cra. 13 No 27-00, contactenos@sic.gov.co Tel.:5870000.

**b. Navegación sin costo en Waze, Moovit, Google Maps - Valida 03 octubre de 2017 al 31 de marzo de 2018**

Si adquieres un plan pospago en móviles ETB, te obsequiamos la navegación en las siguientes Apps de movilidad Waze, Moovit y Google maps sin costo durante 12 meses con política de uso justo de 20GB mensual. El cliente podrá aplicar al beneficio siempre y cuando cumpla con las siguientes condiciones:

- Las Apps de movilidad son Waze, Moovit y Google Maps sujeta a política de uso justo de 20GB por mes.
- La promoción aplica para clientes nuevos o portados que adquieran un plan pospago de móviles ETB en la vigencia de la promoción.
- Recibirán una bolsa en datos con capacidad de 20 GB en red 3G y 4G mensuales adicionales a los datos del plan para navegar en las Apps de movilidad aplicadas a la promoción, es decir las 20 GB no descuentan los datos estructurales del plan contratado por el cliente.
- Los datos de navegación sin costo aplican para red 3G y 4G únicamente para las aplicaciones de Waze, Moovit y Google maps.
- Los datos sin costo se asignan a partir del momento de la fecha de la venta. Una vez el cliente se le active el servicio y que este dentro del periodo de la promoción.



- Si el cliente suspende el servicio por robo o pérdida también se suspenderá temporalmente el beneficio de la promoción, una vez active el servicio seguirá contando con la promoción, no es retroactivo por el tiempo de la suspensión.
- No aplica el beneficio de salva recursos es decir que los datos sin costo que no consume en el mes correspondiente se pierden, no pasan al siguiente mes.
- Los datos sin costo de la promoción caducan por consumo o vigencia, lo primero que ocurra, inicialmente consumirá los datos sin costo y luego consumirá los datos del plan contratado por el cliente.
- 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.
- Si el cliente actualmente tiene descuento activo por convergencia no aplica la promoción.
- No es acumulable con otras promociones.
- Si el cliente realiza cambio de plan pospago a prepago y/o pospago a pospago durante la vigencia del beneficio perderá la promoción.
- Valido a nivel nacional en ciudades en las que Móviles ETB cuente con cobertura y presencia comercial.
- 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, #380 desde un celular ETB, 3777777 en Bogotá y 018000127777 a nivel nacional.)
- Las condiciones de prestación de los servicios de ETB podrán ser consultadas en nuestro portal web [www.etb.com](http://www.etb.com).
- Vigilado por la Superintendencia de Industria y Comercio. Cra. 13 No 27-00, [contactenos@sic.gov.co](mailto:contactenos@sic.gov.co) Tel.:5870000.

### c. Promoción de navidad - Prepago Móvil.

Las nuevas activaciones de clientes en el plan móvil Prepago “La Sim Supersónica”, recibirán junto con su primera recarga desde \$5.000 y por única vez, un paquete de obsequio el cual incluye datos de navegación en internet, minutos a todo destino nacional, minutos de llamadas por WhatsApp y mensajes de texto para enviar a todo operador nacional, cuyas capacidades y vigencias se asignan según el valor de la recarga, mencionadas en el siguiente cuadro:

Recursos / Valor recarga	\$5.000	\$7.000	\$10.000	\$12.000	\$15.000	\$20.000	\$25.000	\$35.000	\$45.000	\$55.000	\$70.000	\$85.000
Datos 4G	420MB	700MB	1.4GB	1GB	2,1GB	3.5GB	4,2GB	5,6GB	12GB	14,4GB	24GB	30GB
Datos (3G + 4G)	60MB	100MB	200MB	150MB	300MB	500MB	600MB	800MB	1GB	1.2GB	2GB	2.5GB
Minutos (descuentan por segundos)	30	20	25	50	35	85	100	150	200	250	350	450



Llamadas por WhatsApp (minutos)	60	40	50	100	70	170	200	300	400	500	700	900
SMS	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
Vigencia	7 días	7 días	7 días	15 días	15 días	30 días						

- Los precios incluyen impuestos, la vigencia se cuenta desde el día en que se recibe la notificación SMS de disponibilidad del paquete asignado.
- Nota: Esta primera recarga con la que se asigna el obsequio, no se descuenta y queda consumible como saldo de recarga no promocional. Si este saldo no es utilizado, podrá ser utilizado para asignación automática de nuevos recursos del plan, una vez el obsequio inicial ha caducado por consumo o por vigencia.

Otras condiciones:

- Aplica para activaciones de nuevos clientes móviles y portabilidades a prepago.
- El obsequio de bono de bienvenida NO aplica con saldos de recarga obtenidos mediante el servicio "Pasasaldo".
- Se enviará un SMS de confirmación al cliente, confirmándole la disponibilidad de su bono de bienvenida detallando la cantidad de recursos y su vigencia.
- La asignación del obsequio No aplica en cambios de plan pospago a prepago, ni prepago a prepago.
- No aplican otras promociones de recargas.

Para mayor información acerca del plan "Sim Supersónica", por favor consultar [AQUÍ](#)

Promoción válida desde el 10 de Noviembre hasta el 31 de marzo de 2018

#### d. Plan Kit Prepago

Este plan se puede adquirir con cualquier Smartphone Nuevo vendido con una Sim Card Naked prepago, y cuenta con los siguientes recursos:

- 180 minutos para llamar a todo destino nacional, fijo o móvil.
- 2,5GB de datos para navegación en internet.
- WhatsApp y Facebook (limitado cada uno a 250 MB de política de uso justo) que no descuenta de la bolsa de datos ni de tu saldo.

Los datos, minutos, WhatsApp y Facebook mencionados tienen vigencia de un (1) mes (30 días) a partir de la activación. NO necesitas un consumo o recarga mínima para poder hacer uso de estos beneficios.

Adicionalmente incluye:

- 500MB Gratis para navegación en internet por cada recarga desde \$5.000 y con vigencia 3 días. Aplica para las recargas con esta condición en el primer año de servicio contado desde la activación del plan.
- El plan prepago tiene una tarifa de \$3,2 por segundo, impuestos incluidos, a cualquier operador fijo y móvil en Colombia que se descontaran de las recargas que realices.
- Los SMS aplicaran solo por demanda, es decir, cuando quieras usar el servicio el mismo se descontará de tu recarga. El valor de los SMS es de \$110 a todo operador. El valor incluye impuestos.
- En caso de inactividad de la línea por un periodo consecutivo de 2 meses, ésta será desconectada por no uso. La inactividad se refiere a cuando no se haya realizado o recibido llamadas o SMS, ni generado consumo de datos, ni realizado ninguna recarga durante este periodo, ni tenga saldos vigentes a favor.
- Tienes acceso a hacer recargas y compra de bolsas de datos o usar las promociones de datos que recibas por nuestros canales de comunicación.
- Plan disponible para línea nueva con equipo vendido, no aplica en cambios de plan.

Oferta válida desde el 2 de diciembre de 2016 hasta el 31 de marzo de 2018

#### **e. SIM CARD de los Nuestros**

Esta oferta incluye los siguientes recursos que se otorgan una vez, desde la activación, y en la primera recarga desde \$2.000:

- 2.000 segundos para llamar a cualquier celular o fijo en Colombia, con vigencia de una (1) semana (7 días).
- 100 MB de datos para navegación en internet, con vigencia de una (1) semana (7 días).

Ten en cuenta:

- La vigencia de estos recursos se cuenta desde que son otorgados en la primera recarga desde \$2.000, hasta que sean consumidos por el cliente o se cumpla el tiempo de su vigencia, lo que primero ocurra.
- Las llamadas se tarifican a \$3,2 por segundo a cualquier operador fijo y móvil en Colombia y mensajes de texto (SMS) a \$110 a cualquier operador.

- Si inicialmente se hacen recargas inferiores a \$2.000, podrá enviar mensajes de texto y realizar llamadas tarifadas por segundos y con las tarifas vigentes.
- Una vez realizada la activación de la línea, el cliente contará con el servicio para recibir llamadas y mensajes de texto.
- Precios incluyen impuestos.
- Aplica para clientes activados en plan PREPAGO excepto el Plan LA SIM SUPERSONICA.

Oferta aplica en activaciones de este plan Prepago con una SIM CARD prepago Preactivada desde el 01 de marzo de 2017 al 31 de marzo de 2018

**f. Plan Happy (promocional) \$30.900** - Promoción vigente hasta el 31 de marzo de 2018

Solo si eres un cliente con score -200, podrás disfrutar de esta oferta especial con ETB mensualmente.

Plan	Cargo Básico	GB	GB 4G	Min todo operador fijo - móvil	Minutos WhatsApp*	SMS	Chat WhatsApp	Salvarecurso**	Modalidad
Happy	\$30.900	-	1	30	50	100	250 MB	Aplica	Control

\* Las llamadas por WhatsApp no descuentan de los datos del plan y están limitadas a 30 MB que descuentan en llamadas salientes y entrantes. Una vez superes este consumo descontará de los datos de tu plan. \*\*Salva recursos: Los datos 3G (no aplica para datos 4G), minutos y SMS que no uses pasan automáticamente al mes siguiente, con una vigencia de 30 días. (ver Salvarecurso).

**g. Agranda tu combo**

Por \$2.000 adicionales agrega 200MB a tus bolsas de datos de \$5.300 o \$10.300:

- La vigencia de los 200MB adicionales es la misma de la bolsa que compraste (semanal en la bolsa de \$5.300 y mensual en la bolsa de \$10.300).
- Aplica para todos los clientes en planes Pospago Control, Pospago Abierto y Prepago).
- Aplica únicamente para recargas realizadas on-line por el portal web en etb.co
- Aplica para recargas realizadas pagadas con tarjeta crédito y débito

Promoción vigente hasta el 31 de marzo de 2018.



#### **h. Recargas On-line**

Recarga en nuestra página web y recibe datos de navegación adicionales de obsequio

Toda recarga mayor o igual a \$10.000 COP realizadas en el portal [www.etb.co](http://www.etb.co) incluye una bolsa de datos de obsequio. Los datos de obsequio disponibles son:

- a. Recarga de \$10.000: bolsa de 50MB con vigencia de 7 Días.
- b. Recarga de \$15.000: bolsa de 100MB con vigencia de 7 Días.
- c. Recarga igual o mayor de \$20.000: bolsa de 150MB con vigencia de 7 Días.

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

No aplica en el Plan Prepago LA SIM SUPERSONICA.

Promoción vigente hasta el 31 de marzo de 2018

#### **i. Pasa saldo**

Los clientes en planes Prepago y Pospago Control, podrán pasarle parte de su saldo en pesos (COP\$) a otros clientes Prepago y Pospago Control bajo las siguientes condiciones:

- El cliente debe ingresar a la página web [www.etb.co](http://www.etb.co) e ingresar con su usuario y contraseña donde encontrará el link de "Pasa Saldo".
- Los clientes Prepago solo podrán pasar su saldo de recargas, no el saldo en dinero otorgado en promociones, ejemplo carga inicial que se otorga en la activación (en caso que aplique en la oferta).
- El cliente podrá pasar desde \$1 hasta la totalidad de su saldo de recargas.
- 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 como el punto anterior.
- Pasar saldo no tiene ningún costo tanto para el que envía el saldo como para el que lo recibe. Punto sujeto a cambio.
- El cliente que recibe el saldo no necesita tener ningún saldo anterior para poder recibir su saldo.
- No aplica para pasar saldos promocionales.
- Los saldos transferidos no generan saldos o cargas de productos promocionales.

Promoción vigente hasta el 31 de marzo de 2018



**j. Recarga y recibe WhatsApp y Facebook**

Toda recarga desde \$2.000 que se realice incluye gratis WhatsApp y Facebook que no descuentan del saldo del cliente. Las siguientes son las políticas:

- Si la recarga es entre \$2.000 a \$4.999: Recibe WhatsApp y Facebook durante un (1) día, (limitado a PUJ de 50MB cada uno).
  - Si la recarga es entre \$5.000 a \$9.999: Recibe WhatsApp y Facebook durante 7 días, (limitado a PUJ de 100 MB cada uno).
  - Si la recarga es mayor o igual a \$10.000: Recibe WhatsApp y Facebook durante 30 días, (limitado a PUJ de 200MB cada uno).
  - El beneficio en Facebook y WhatsApp recibido caduca por consumo o vigencia, lo primero que ocurra.
  - Los beneficios en Facebook y 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 la recarga de mayor monto que se realice.
  - Los beneficios que incluye son: chat, envío de imágenes, fotos y mensajes de voz. Los beneficios no incluyen la descarga de la aplicación, ni las llamadas hechas sobre la plataforma, las cuales se descontaran de tu plan o bolsa de datos.
  - La promoción aplica para todos nuestros clientes en plan Prepago y Pospago Control.
- \* PUJ = Política de uso Justo
- No aplica en el Plan Prepago LA SIM SUPERSONICA.

Promoción vigente hasta el 31 de marzo de 2018

**k. Beneficios por recargas y compra de bolsas:**

**1. Ñapa de la semana** es un beneficio que se otorga a los clientes de la siguiente manera:

- El cliente recibe un mensaje con la información de la ñapa de la semana y los recursos que puede recibir:
  - **Ñapa semanal:** los clientes que realicen recargas de lunes a miércoles de cada semana cumpliendo con el monto establecido, reciben minutos o datos para disfrutarlos de viernes a domingo. Cada semana la ñapa es diferente.



- **Mega Ñapa:** es un beneficio diferencial y adicional a la ñapa semanal, donde los clientes que realizan recargas superiores al monto de la ñapa semanal, reciben minutos o datos adicionales a la ñapa para disfrutarlos de viernes a domingo.
- En etb.co se publica la ñapa de la semana, allí el cliente puede consultar los recursos (minutos o datos) de la ñapa y si tiene opción de mega ñapa.

#### **Prioridad de consumo ñapa de la semana**

Para obtener los beneficios que ofrece la promoción “Ñapa de la Semana”, y que se entregan para disfrutar entre el viernes y el domingo, se debe tener en cuenta:

- Para cliente prepago:
  - **Ñapa de voz:** el cliente deberá haber consumido todo su saldo de recargas, su saldo promocional y los recursos de sus bolsas de voz para poder inicial el consumo de la ñapa de voz.
  - **Ñapa de datos:** el cliente deberá haber consumido todo los recursos de sus bolsas de datos para poder inicial el consumo de la ñapa de datos.
- Para cliente Pospago Abierto y Cuenta Control:
  - **Ñapa de voz:** el cliente deberá haber consumido los minutos de compensación por fallas de la red para poder inicial el consumo de la ñapa de voz; cuando termine el recurso de la ñapa de voz, iniciará a consumir sus demás recursos de voz.
  - **Ñapa de datos:** el cliente deberá haber consumido las megas de happy night de datos (horario de 7AM a 11PM) para poder inicial el consumo de la ñapa de datos; cuando termine el recurso de la ñapa de datos, iniciará a consumir sus demás recursos de datos.
- Para recibir el beneficio de la ñapa, el cliente debe estar activo en el servicio o no haber solicitado el retiro de su línea, así como no estar en suspensión.

La promoción de la ñapa de la semana estará vigente hasta el 3 de Diciembre de 2017

#### **I. Si eres cliente ETB, recibe un 20% de descuento**

Los clientes ETB podrían obtener hasta el 20% de descuento en los planes de telefonía móvil Pospago. El descuento aplica para clientes móviles ETB nuevos que



contraten un plan Pospago móvil y que en el momento de la compra de su plan móvil tenga contratado una línea fija y/o internet fijo con ETB únicamente en la ciudad de Bogotá.

- Clientes con línea fija aplica el 15% de descuento. Clientes con línea fija e internet fijo aplica el 20% de descuento. El descuento aplica solo sobre una sola línea móvil.
- Aplica bajo validación del número de cédula de quien tiene contratados los servicios fijos y quien contrata la línea móvil Pospago, en ambos casos debe ser la misma.
- Solo aplica para líneas fijas e internet fijo de la ciudad de Bogotá.
- El descuento se verá reflejado en la factura a partir del segundo mes.
- No aplica para los clientes con servicios fijos (telefonía, internet y televisión) en los alrededores de Bogotá, ni en Villavicencio y demás municipios del departamento de Meta, ni en Cúcuta y demás municipios del departamento de Norte de Santander.
- Aplica para los planes móviles Pospago de masivo disponibles para la venta.
- No aplica para planes corporativos, ni planes prepago.
- Aplica solo por compras por el Call center, tiendas e islas.
- El descuento es permanente siempre y cuando el cliente mantenga la tenencia de productos fijo y móvil con ETB.

Promoción vigente desde el 05 de mayo de 2017 hasta el 31 de marzo de 2018

**m. Descuento del 10% en equipos por compras en el portal web de ETB**

Compra en un plan Pospago cualquier terminal de la página web, con un 10% de descuento. Las siguientes son las condiciones:

- Solo aplica para clientes que compren equipos en planes Pospago
- No aplica para clientes actuales con líneas ETB vigente
- No aplica para clientes que compren equipos en planes prepago
- El 10% de descuento solo aplica para clientes nuevos en planes Pospago
- El 10% de descuento solo puede obtenerlo en compras por canal web no presencial
- Aplica para las marcas Samsung, Huawei, ZTE, Alcatel y Apple

Promoción vigente hasta el 31 de marzo de 2018, o hasta agotar existencias.

**n. Promoción equipos - Descuentos en compra de terminales en Pospago**



## 1) MÓVIL PROTEGIDO ETB

### 1. CONDICIONES APLICABLES A TODAS LAS COBERTURAS

- 1.1. Aplica únicamente sobre Equipos Celulares Móviles (Exclusivamente Celulares, no aplica tabletas ni MiFi) nuevos de uso personal que tengan una garantía válida del fabricante, estipulada por escrito, con una duración mínima de 1 (un) año y bajo los términos y condiciones detallados en este certificado. El equipo cubierto es exclusivamente el relacionado en la factura de compra.
- 1.2. Adquisición: El servicio de Móvil Protegido ETB debe ser adquirido en el momento de la compra del celular.
- 1.3. Ámbito Geográfico: Las coberturas amparan eventos ocurridos únicamente en territorio colombiano.
- 1.4. Terminación de contrato: La presente garantía caducará anticipadamente si la información entregada al servicio técnico autorizado resulta ser falsa o engañosamente inexacta. Así mismo caducará la garantía si el número de identificación o serie del Equipo Móvil es alterado en cualquier forma.
- 1.5. Reclamación: Solo se cubre un único evento por vigencia independientemente de la cobertura por la cual se realice la reclamación.
- 1.6. El cliente después de hacer uso parcial o total de su MOVIL PROTEGIDO ETB no podrá realizar devoluciones.
- 1.7. Derecho de retracto: El cliente podrá realizar la devolución de este certificado únicamente durante los 5 días calendario siguiente a la compra del mismo.
- 1.8. Para los productos que tengan cobro mensual a través de la factura ETB, en el momento de presentarse un siniestro el cliente deberá cancelar la totalidad de la prima de seguro restante para hacer uso de las coberturas de daño accidental, Hurto calificado. AIG Seguros realizará la validación del estado de los pagos y a través de la línea de línea 018000111976 informará al cliente procedimientos a seguir
- 1.9. El equipo cubierto es exclusivamente el relacionado en la factura de compra. Adquisición: El servicio de Garantía Extendida debe ser adquirido en el momento de la compra del celular. La asignación del precio de las primas dependerá de la gama de seguros del equipo. Para los productos que tengan cobro mensual a través de la factura ETB, en el momento de presentarse un siniestro el cliente deberá cancelar la totalidad de la prima de seguro restante para hacer uso de las coberturas de daño accidental. Solo se cubre un único evento por vigencia independientemente de la cobertura por la cual se realice la reclamación. La vigencia equivale a 365 días del año. Únicamente podrán ser cubiertos por el seguro equipos en venta, financiación, renovación y reposición de terminales  
Términos y condiciones el [www.etb.co](http://www.etb.co)

### Portafolio de Planes de Acuerdo a la Gama

Gama (del celular)	Precio Mensual (IVA incluido)
Seguro Gama A	57.300
Seguro Gama B	34.400
Seguro Gama C	20.500
Seguro Gama D	14.600
Seguro Gama E	5.100

### **COBERTURA MOVIL PROTEGIDO ETB:**

#### **Reparación:**

Opera una vez finalice el periodo de garantía original provisto por el fabricante sobre la totalidad del producto.

Este plan de reparaciones cubre por defectos de fabricación: Diagnóstico, repuestos originales y mano de obra. Si a criterio de ETB o quien represente sus derechos debe reemplazarse el Equipo Móvil, en vez de repararlo, la posible porción de MOVIL PROTEGIDO ETB remanente terminará en esa misma fecha, quedando el Equipo afecto a la garantía de fábrica, sin que pueda entenderse que la MOVIL PROTEGIDO ETB aplica también respecto del nuevo Equipo Móvil (reemplazo). El costo de la reparación en ningún momento excederá el costo de reemplazar el Equipo Móvil dañado por lo tanto, cuando así lo considere conveniente, ETB, o quien represente sus derechos, decidirá libremente si rapara o reemplaza el equipo.

- Cubriendo los gastos de reparación del Equipo Móvil causados por defecto de fabricación, sin exceder en ningún caso el precio original pagado en la factura de compra; o,
- En caso que el producto no pueda ser reparado se reembolsará al cliente el 80% del valor pagado en la factura de compra.

#### **Exclusiones Plan de Móvil Protegido ETB**

La extensión de garantía de que trata este certificado no cubre el servicio de reparación o reemplazo, de las siguientes partes, artículos y/o servicios en ninguna clase de Equipo Móvil: artículos de apariencia o estructurales, tales como la envoltura, carcazas, la caja, sus partes decorativas, los adicionales, sus accesorios, interruptores, baterías, adaptadores y cargadores de baterías en general, las líneas y cables externos, botones, antenas, terminales, conectores, tomas, enchufes, ligas, bandas, cauchos y partes desechables; los de consumo; los daños por la exposición a condiciones lumínicas, climáticas o ambientales, arena, polvo, uso y desgaste normal, goteo de baterías, o por golpes, caídas, maltrato, abuso o uso inadecuado del Equipo Móvil o de su fuente eléctrica y/o su conexión inadecuada en general a tomacorrientes, adaptador, regulador, estabilizador, supresor de picos, a la(s) red(es) en general y/o a otro equipo, o por fuerza mayor o caso fortuito; los artículos y/o piezas que aún se encuentren cubiertos por la garantía del

fabricante; deterioro, demérito, depreciación y/o desgaste por el natural y normal uso o funcionamiento del Equipo Móvil; desperfectos causados por fallas en unidades transformadoras o generadoras, servidores, etc., colocadas en forma externa al equipo, excepto cuando ellas hayan sido previstas directamente por el fabricante del producto junto con éste; cuidado normal y mantenimiento preventivo, limpieza, lubricación, ajuste alineamiento o regulación; problemas de transmisión o recepción en general, ajuste o alineamiento o regulación; defectos producidos a causa o como consecuencia de arreglos, reparaciones, modificaciones, o desarme de la instalación o cualquier parte del equipo, por un técnico no autorizado por el fabricante o el proveedor, o del incumplimiento al seguir las instrucciones del fabricante para su instalación, operación o mantenimiento; cualquier problema o defecto no cubierto por la garantía original y por escrito del fabricante, incluyendo los causados por uso indebido o abusivo o de corto circuito, deficiencias en la instalación eléctrica o línea telefónica, o conexiones indebidas, accidentes, caídas o impactos, exposición a condiciones ambientales no apropiadas, corrosión, incendio, inundación, sismos y desgastes naturales; de igual manera, pérdida o daño por hechos de guerra, invasión o actos de hostilidad, guerra civil, rebelión, insurrección, vandalismo, huelgas, disturbios laborales, secuestro, confiscación, incautación o decomiso; programas de aplicación, así como el software de operación o cualquier otro software, por lo que el proveedor no será responsable por la pérdida de datos o restauraciones de programas; reparación de daños sufridos u ocasionados por uso en establecimientos de comercio o para fines comerciales, lo cual se presume ante desgaste anormal de las piezas del equipo. Pérdidas causadas por plaga, insectos, termitas, moho, descomposición por humedad o sequedad, bacterias u óxido. Pérdidas debido a fallas mecánicas, fallas en el software, virus o fallas de datos incluidos.

#### **COBERTURA DAÑO ACCIDENTAL 365 DIAS CALENDARIO:**

**Reclamación:** Solo se cubre un único evento por vigencia independientemente de la cobertura por la cual se realice la reclamación. Para los productos que tengan cobro mensual a través de la factura ETB, en el momento de presentarse un siniestro el cliente deberá cancelar la totalidad de la prima de seguro restante para hacer uso de las coberturas de daño accidental, Hurto calificado. AIG Seguros realizara la validación del estado de los pagos y a través de la línea de línea 018000111976 informará al cliente procedimientos a seguir. Por la compra de MOVIL PROTEGIDO ETB usted será beneficiario de una cobertura que ampara el daño accidental del Equipo Móvil (Exclusivamente Celulares) siempre y cuando haya adquirido esta garantía en la misma fecha en que compró el equipo celular cubierto. Vigencia: según el plan o gama contratado y aplica a partir de la fecha de compra. Este seguro indemnizará al beneficiario de UNA de las siguientes formas las cuales son excluyentes entre sí: Cubriendo los gastos de reparación del producto causados por el daño accidental, sin exceder en ningún caso el valor original de compra; o, En caso que el producto no pueda ser reparado se reembolsará al cliente el 80% del valor pagado en la factura de compra.

Para hacer uso de este beneficio usted debe comunicarse al 018000111976 dentro de los tres (3) días calendario siguiente a la ocurrencia del daño accidental para informar sobre dicho daño accidental. En la línea de atención se darán las instrucciones para recibir el beneficio. Si el daño accidental genera el reemplazo del producto, la cobertura terminará en la fecha en que se realice dicho reemplazo.



### **Condiciones especiales:**

Si el artículo forma parte de un par o conjunto sólo se realizará la indemnización del Equipo dañado, a menos que los productos sean inutilizables individualmente y/o no puedan ser reemplazados individualmente.

### **Exclusiones para la cobertura de daño accidental**

Este beneficio no aplicará cuando el daño accidental se derive de alguna de las siguientes circunstancias: Pérdidas que se deriven del uso comercial del equipo, este debe ser únicamente de uso personal., Dolo o culpa grave del cliente o de sus familiares hasta el tercer grado de consanguinidad, y segundo de afinidad y único civil. -Guerra, invasión, actos de enemigos extranjeros, hostilidades u operaciones similares a la guerra (haya sido o no la guerra declarada), guerra civil, rebelión, revolución, insurrección, conmoción civil, levantamiento, poder militar o usurpado, ley marcial, terrorismo, revuelta, o el acto de cualquier autoridad legalmente constituida. -Equipos Móviles comprados para revender, de uso profesional o comercial. -Pérdidas causadas por plaga, insectos, termitas, moho, descomposición por humedad o sequedad, bacterias u óxido. Pérdidas debido a fallas mecánicas, fallas eléctricas, fallas en el software, o fallas de datos incluidos, a virus, a cualquier interrupción en la energía eléctrica, sobre voltaje, baja en el suministro de energía, o interrupción del suministro eléctrico, o fallas en el sistema de satélite o de telecomunicación.-Equipos Móviles dañados debido a uso normal cotidiano, defectos inherentes al producto. Equipos que el cliente dañó a través de alguna alteración para darle forma. -Pérdidas o daños de productos que hayan estado en exhibición. Pérdidas o daños causados por actos intencionales. Daño eléctrico, sobre voltaje, corto Circuito, dalos causados por carga de energía estática.

### **3.2 COBERTURA HURTO CALIFICADO 365 DIAS CALENDARIO Reclamación:**

Solo se cubre un único evento por vigencia independientemente de la cobertura por la cual se realice la reclamación.

Para los productos que tengan cobro mensual a través de la factura ETB, en el momento de presentarse un siniestro el cliente deberá cancelar la totalidad de la prima de seguro restante para hacer uso de las coberturas de daño accidental, Hurto calificado. AIG Seguros realizara la validación del estado de los pagos y a través de la línea de línea 018000111976 informará al cliente procedimientos a seguir.

Por la compra de MOVIL PROTEGIDO ETB para Equipos Móviles usted será beneficiario de una cobertura que ampara el hurto calificado del Equipo (Exclusivamente celulares) cubierto por la misma, este Equipo Celular será cubierto siempre y cuando haya adquirido está garantía en el misma tienda, fecha y hora en que compró el Equipo Celular y dicho hurto calificado ocurra dentro del plan (Móviles ETB) contratado. Vigencia: según el plan contratado y aplica a partir de la fecha de compra. En caso de que el Equipo Móvil sea hurtado bajo las condiciones que se especifican en este certificado, se reembolsara al cliente el 80% del valor pagado en la factura de compra. La cobertura de Hurto Calificado expira en el momento de reemplazar el producto.



Para hacer uso de este beneficio usted debe comunicarse al 018000111976 dentro de los tres (3) días calendario de la ocurrencia del hurto calificado, para informar y presentar el original del denuncia penal ante fiscalía, factura de compra del producto, el original de la factura de compra de esta Garantía. En la línea de atención se darán las instrucciones para recibir el beneficio.

#### **Exclusiones cobertura hurto calificado**

Este beneficio no aplicara en las siguientes condiciones: Hurto simple o desaparición misteriosa. En los casos cuando el certificado de MOVIL PROTEGIDO ETB no se haya adquirido en la misma fecha de compra del producto cubierto. Cuando finalice la vigencia según el plan contratado

**Definición Hurto Calificado:** El hurto cometido bajo las siguientes condiciones:

- 1) Con violencia sobre las cosas o las personas.
- 2) Colocando a la víctima en condiciones de indefensión o inferioridad o aprovechándose de tales condiciones.
- 3) Mediante penetración o permanencia arbitraria, engañosa o clandestina en lugar habitado o en sus dependencias inmediatas, aunque allí no se encuentren sus moradores.
- 4) Con escalonamiento, o con llave sustraída o falsa, ganzúa o cualquier otro instrumento similar, o violando o superando seguridades electrónicas u otras semejantes.

**Definición Hurto Simple:** Apropiarse de los bienes ajenos sin utilizar la fuerza sobre el bien o la intimidación o violencia sobre las personas

\*\*La factura de compra del producto y de MOVIL PROTEGIDO ETB (original o sustitutiva), constituyen documentos de soporte que pueden ser solicitados de manera opcional al cliente para hacer efectivas las coberturas.

El servicio de MOVIL PROTEGIDO ETB para celulares ETB, es administrado por AIG Seguros Colombia S.A.

Vigencia desde 11 de agosto de 2016 hasta el 31 de marzo de 2018

## 2. Plan Prepago

Para los siguientes planes Prepago (2.1 a 2.4) aplican los siguientes términos y condiciones:

- El plan prepago tiene una tarifa de \$3,2 por segundo, Impuestos incluidos, a cualquier operador fijo y móvil en Colombia.
- Las recargas podrás realizarlas en **distribuidores autorizados** (monto mínimo \$500) o ingresando a [www.etb.co](http://www.etb.co) (monto mínimo \$5.000).
- Si detectamos inactividad en el uso de tu SIM Card por un periodo consecutivo de 2 meses, entraremos a desconectar tu línea por no uso. La inactividad se refiere a cuando no hayas realizado o recibido llamadas o SMS, ni generado consumo de datos, ni realizado ninguna recarga durante este periodo, ni tengas saldos vigentes a favor.
- Para navegar puedes hacer recargas y comprar nuestras bolsas de datos o usar las promociones de datos que recibas por nuestros canales de comunicación.
- Los SMS aplicaran solo por demanda, es decir, cuando quieras usar el servicio este se descontará del saldo de tu recarga. El valor de los SMS es de \$110 a todo operador. El valor incluye impuestos.
- Puedes realizar llamadas de larga distancia internacional con las siguientes tarifas por demanda desde tu plan prepago. Estas se realizan a través del código 007 de ETB y se descontaran de tu saldo de recarga:

ZONA	TARIFA X 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, 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

### 2.1 Plan Retail “20.000”

- El valor de la SIM para este plan es de \$20.000 y otorga una bolsa de voz y datos de 1GB y 20 minutos por el primer mes. La bolsa incluye WhatsApp y Facebook (limitado cada uno a 250 MB) que no descuenta de la bolsa de datos. No necesitas un consumo o recarga mínima para poder hacer uso de este beneficio.
- Esta SIM prepago podrás encontrarla solo en grandes superficies y distribuidores autorizados

*Tarifas validas hasta el 31 de marzo de 2018*

### 2.2 Plan SIM pre-activada “\$0”

- El valor de la SIM en este plan es de \$0.
- Esta SIM prepago podrás encontrarla llamando a nuestra línea de atención \*700 o (1)3777777

*Tarifas validas hasta el 31 de marzo de 2018*

### 2.3 Plan Prepago “La SIM Supersónica”

Las recargas realizadas en el plan Prepago “La SIM Supersónica” se transforman en recursos de Datos para navegación en internet, minutos (que se descuentan por



segundos), minutos de llamadas por WhatsApp y mensajes de texto (SMS), con capacidades y vigencias definidas, los cuales se asignan de forma automática una vez el cliente recarga

Según el valor de la recarga el cliente puede obtener los siguientes planes de recursos:

Recursos / Valor recarga	\$5.000	\$7.000	\$10.000	\$12.000	\$15.000	\$20.000	\$25.000	\$35.000	\$45.000	\$55.000	\$70.000	\$85.000
Datos 4G	420MB	700MB	1.4GB	1GB	2,1GB	3.5GB	4,2GB	5,6GB	12GB	14,4GB	24GB	30GB
Datos (3G + 4G)	60MB	100MB	200MB	150MB	300MB	500MB	600MB	800MB	1GB	1.2GB	2GB	2.5GB
Minutos (descuentan por segundos)	30	20	25	50	35	85	100	150	200	250	350	450
Llamadas por WhatsApp (minutos)	60	40	50	100	70	170	200	300	400	500	700	900
SMS	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
Vigencia	7 días	7 días	7 días	15 días	15 días	30 días						

Los precios incluyen impuestos, la vigencia se cuenta desde el día en que se recibe la notificación SMS de disponibilidad del paquete asignado.

1. Se confirma por mensaje de texto (SMS) la disponibilidad de los recursos asignados y su vigencia aplicable desde ese momento.
2. Se puede acceder a los recursos de 1 paquete de plan "SIM Supersónica" a la vez, es decir:
  - *Si se realizan más recargas durante la vigencia de recursos del Plan Supersónica, estas quedarán disponibles como saldo de recargas consumibles (ej: para compra de bolsas, números inseparables, realizar llamadas por demanda).*
3. En caso de tener al mismo tiempo recursos vigentes de un paquete automático de plan "Sim Supersónica", y saldo de recargas en dinero (\$), la prioridad de consumo será primero para los recursos y luego se consumirá el saldo de recarga.
4. En caso de recargas de valores intermedios a los de la tabla anterior, ej: COP\$6.000, se asigna el paquete de valor inferior inmediato (COP\$5.000), y el saldo restante (COP\$1.000) quedará disponible como saldo de recarga.
5. La asignación de los recursos de un paquete del plan "Sim Supersónica", no podrá realizarse con saldos promocionales.
6. La asignación de los recursos de un paquete del plan "Sim Supersónica", no podrá realizarse con saldos obtenidos a través del servicio *Pasasaldo*.
7. Es posible acumular el valor de varias recargas para acceder a los recursos de un paquete del plan "Sim Supersónica", por ejemplo: Si recargas COP\$3.000, y luego realizas otra recarga de COP\$2.000, completarás COP\$5.000 de saldo con lo que automáticamente se te transformará en recursos correspondientes a este valor mencionada en la tabla anterior, con capacidades y vigencias definidas.



8. Los recursos obtenidos en el Plan “Sim Supersónica” caducan por uso o por vigencia, lo que ocurra primero.
9. En caso de contar con otras bolsas de recursos compradas por el cliente, aplica prioridad de consumo para los de menor vigencia.
10. Las recargas inferiores a COP\$5.000 No asignan ningún tipo de recursos automáticos y con el saldo recargado el cliente puede comprar bolsas de recursos de voz y datos en etb.co, App, \*700 y \*701.
11. Los minutos de voz incluidos se tarifican por segundos y se pueden usar para llamar a todo operador fijo y móvil en Colombia.
12. Se deben consumir todos los recursos asignados (ej: minutos, datos), dentro de su vigencia para no perderlos.
13. Los minutos incluidos de “Llamadas por WhatsApp” están disponibles en recursos de Megabytes de navegación que no descuentan de tus datos, de otras bolsas compradas o de tu saldo, y se descuentan y utilizan en llamadas entrantes y salientes, donde se podrá disfrutar de la cantidad de minutos ofrecida.
14. Aplica para nuevas activaciones y portabilidades de nuevos clientes en plan “Sim Supersónica”.
15. En el plan Sim Supersónica, no aplica la oferta “Prepacks”.
16. No aplican otras promociones de recargas. No incluye Facebook y WhatsApp sin consumir de la bolsa de datos.

#### **Renovación automática de los recursos:**

Los recursos de datos, minutos (que se descuentan por Segundos), minutos de llamadas por WhatsApp y SMS, se cargan automáticamente una vez se han consumido sus capacidades o cumplido sus vigencias, sólo si el usuario realiza una nueva recarga o tiene saldo de recargas no promocionales disponible que cubra el valor de los recursos deseados.

1. **Una vez los recursos del plan han caducado por vigencia:** es muy fácil obtener de forma automática nuevos recursos que pueden ser iguales a los vencidos o diferentes, ya que los recursos de cada paquete se asignan según el valor de la nueva recarga:
  - Se renueva mediante una nueva recarga, o si previamente ya se cuenta con saldo recargas disponible.
2. **Los recursos también se pueden renovar de forma anticipada a la fecha de vigencia y de forma automática,** sólo si el cliente ha consumido previamente en su totalidad los recursos de “Datos en 4G”, o todos sus recursos (igualmente requiere una nueva recarga o contar previamente con saldo de recargas disponible).



- Si el cliente tenía recursos vigentes, estos seguirán disponibles (sumará el saldo anterior con el nuevo y asignará una nueva fecha de vigencia que corresponderá a la del nuevo paquete renovado).

### ***Cambio de Plan, o cancelación de la línea.***

En Prepago, cambiar de plan desde y hacia el plan “La Sim Supersónica” no tiene costo y podrás hacerlo marcando \*701 (opción 1) o en etb.co (sección Mis solicitudes).

El cambio de plan entre planes prepago no afecta los recursos de datos y voz que tengas vigentes en el momento de la transacción, por lo que podrás seguir disfrutándolos hasta que consumas sus capacidades o hasta que caduquen por vigencia, lo primero que ocurra.

En caso de contar con suscripción a la oferta “Prepacks” antes de cambiar de plan a Supersónica, la suscripción se perderá ya que esta oferta no aplica en el plan sim Supersónica y los recursos asignados de Prepacks que tenga vigentes podrán consumirse hasta su vigencia.

Ten en cuenta que el saldo de recargas en dinero (no promocional) que tengas disponible antes de realizar la transacción de cambio al Plan “La Sim Supersónica”, será descontado automáticamente para cargarte los recursos correspondientes mostrados en la tabla anterior, según el valor de recargas que tengas disponible.

Los clientes que soliciten cancelación de la línea o un cambio de plan a Pospago o Cuenta Control y cuenten aún con recursos disponibles, deberán consumir estos recursos antes de que la cancelación o el cambio de plan sea efectuado, de lo contrario el cliente los perderá sin posibilidad de ser recuperados ni establecer reclamación.

Una vez te hayas cambiado de plan prepago, podrás volver a cambiarlo para regresar al plan “La Sim Supersónica”.

### ***Sobre las recargas:***

- Para acceder a nuevos recursos, debes realizar una recarga por un valor de tal forma que tu saldo resultante de recargas sea suficiente para cubrir el valor de los recursos deseados.
- Si tu recarga es menor a COP\$5.000 no se asignarán recursos automáticos y podrás utilizar ese saldo para llamar o enviar mensajes de texto o compra de otras bolsas de recursos.
- Las recargas iguales o superiores a COP\$5,000 asignarán los recursos correspondientes según el valor de la recarga, y se descontará el valor correspondiente del saldo disponible. El saldo excedente de tu recarga quedará disponible para tu libre uso.
- Si ya contabas con un valor de recargas, pero no es suficiente, sólo tienes que recargar el valor que te hace falta para completar el valor de los recursos del plan deseado, y este se cargará automáticamente.
- No aplican promociones de recargas, ejemplo, No aplica Facebook y WhatsApp sin consumir de la bolsa de datos, el uso de estas aplicaciones descuenta de tu bolsa de datos.

## Otras condiciones

- Para disfrutar de los recursos de navegación en Internet, el cliente deberá tener un equipo que soporte el acceso a Internet.
- El usuario declara que conoce y acepta las áreas de cobertura del servicio de Internet Móvil 3G y 4G, y que dicha cobertura puede ser consultada en la página web en etb.co
- 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.
- La consulta de los recursos disponibles, se realiza en la sección “Mi Saldo” en etb.co o en nuestra App móvil. No está disponible la consulta de minutos disponibles de llamadas por WhatsApp. Los datos disponibles de la bolsa de datos en red 4G y de la bolsa de datos en redes 3G+4G, se mostrarán sumados.
- Si tienes recursos vigentes activados y deseas comprar otras bolsas de recursos como: bolsas de minutos, datos, redes sociales, por ejemplo “Prepago a la carta” podrás hacerlo si tienes saldo de recargas disponible.

*Oferta válida desde el 1 de agosto hasta el 31 de marzo de 2018.*

## 2.4 Prepago a la carta

Con “Prepago A La Carta” vas a aprovechar mucho más tu plan Prepago según tus necesidades particulares mediante diversas opciones disponibles para escoger y disfrutar de paquetes o bolsas de recursos en Datos (Megas y Gigas de navegación en internet), minutos tarificados por segundos, SMS, redes sociales, y muchas opciones más, con el objetivo de hacer rendir más tu saldo.

### 2.5.1 Acceso al sitio “Prepago A La Carta”

Para acceder, puedes hacerlo mediante la página web [www.etb.co](http://www.etb.co) o mediante un enlace de internet disponible en los mensajes de texto de confirmación de tus recargas (próximamente mediante la aplicación Móviles 4G ETB).

En Móviles 4G ETB ofrecemos de forma gratuita el acceso y utilización de la herramienta, sin descontar de tu saldo ni tus datos por navegar en la misma.

Cada vez que accedas y hagas uso de la herramienta con oferta especial de plan Prepago “A La Carta”, estas aceptando conocer y respetar los siguientes términos y condiciones de uso:

- La compra y utilización de la oferta aquí disponible se llevará a cabo mediante compra por demanda (1 sola vez) y pago de un precio que se debitará del saldo de recargas de la cuenta del cliente por acceder y disfrutar de la oferta seleccionada, de la forma en que se indica expresamente en sus correspondientes condiciones particulares como por ejemplo vigencia, cantidad en unidades de producto y precio.
- Las bolsas o paquetes disponibles sólo se pueden comprar con tu saldo de recargas, no con tu saldo promocional. Adicionalmente si compras tu bolsa o puedes aplicar a un obsequio de recursos adicionales el cual será mencionado en el portal en caso que aplique y en el momento de la compra (con una vigencia para usarla de 3 días desde su activación).
- Todas las bolsas o paquetes de recursos aquí ofrecidos una vez sean activados tienen una vigencia y capacidad establecida mencionada en el momento de la compra, o los tendrás disponibles hasta que consumas sus capacidades de recursos, lo primero que ocurra.
- Los minutos incluidos en las bolsas también se tarifican por segundos y los podrás usar a todo operador fijo y móvil en Colombia o a destinos de Móviles 4G ETB, según sea ofrecido el recurso.
- Debes consumir todos los recursos (ej.: minutos, datos) de tus bolsas o paquetes adquiridos, dentro de estas condiciones mencionadas para no perderlos.
- Los recursos (minutos) obtenidos en compra de bolsas de “Llamadas por WhatsApp” están limitados a Megabytes de navegación que no descuentan de tus datos de otras bolsas compradas o de tu saldo, y se descuentan y utilizan en llamadas entrantes y salientes, donde se podrá disfrutar de la cantidad de minutos ofrecida en el momento de la compra.
- Las bolsas o paquetes de recursos disponibles en “Prepago a La Carta” aplican en plan Prepago. (Puede aplicar en cuenta control descontando su compra del saldo de recargas que tengas disponible, sin cargo en la factura mensual).

**2.5.2 Las ofertas y promociones aquí ofrecidas se presentan al cliente de la siguiente forma:**

Al ingresar el cliente encontrará en primera instancia dos opciones de ofertas propuestas y disponibles si cuenta con el saldo de recargas suficiente para adquirirlas.

Si la oferta inicialmente propuesta no es del gusto del cliente, tendrá la posibilidad de modificarla a su gusto, “a la carta”, escogiendo por ejemplo las unidades, vigencias y precios que más se acomode a su necesidad, frente a las opciones disponibles presentadas inicialmente.

Móviles 4G ETB puede aplicar o no, un obsequio adicional al cliente en caso de compra de la oferta ofrecida como incentivo de compra, no acumulable o renovable con otras promociones que el cliente reciba al realizar otras recargas de saldo.

Una vez compradas las ofertas y promociones podrán ser disfrutadas de forma inmediata después de recibir la confirmación de la compra y de su cargue. Pueden presentarse casos poco frecuentes en los que por condiciones técnicas del momento de la compra, se presenten retrasos en su compra y asignación. El cliente entiende que esto puede ocurrir y que sin embargo tendrá derecho a redimir y disfrutar si el descuento de saldo fue efectivo y aun siendo necesario puede comunicarse con los canales de atención de servicio al cliente (\*700 o en tiendas de servicio, cuyos puntos de ubicación se encuentran disponibles en etb.co).

De no contar con el saldo de recargas suficiente para acceder a la oferta especial, el cliente encontrará una opción para realizar recargas por internet. Luego de realizar este proceso de recarga, podrá volver y acceder de nuevo a la herramienta para aplicar a la oferta de su preferencia, si así lo desea ya que no está obligado en ningún caso a realizar compra alguna.

No es posible adquirir las ofertas y promociones “A la Carta”, con el saldo promocional en dinero entregados en promociones de recargas o en activación inicial de la línea.

Los recursos de la oferta “A la Carta” que sea adquirida y que no sean utilizados se vencen según su tiempo de vida especificado en particular (ya que es posible adquirir bolsas con vigencias diferentes en sus recursos) y no serán acumulados o recuperables una vez vencidos, con la compra de más recursos.

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 la oferta “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 ni establecer reclamación.

Para disfrutar de los recursos de navegación en Internet, el cliente deberá tener un equipo que soporte el acceso a Internet.

El usuario declara que conoce y acepta las áreas de cobertura del servicio de Internet Móvil y que dicha cobertura puede ser consultada en la página web en etb.co

El servicio de números Inseparables, cuenta con sus propios términos y condiciones, disponibles para su consulta en etb.co.

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.

Se encuentra disponible la opción de pago de Recargas con Tarjeta de Crédito y Débito a través de la plataforma PAYU, la cual utiliza sus propios términos y condiciones generales de uso, independientes a los de esta herramienta.

Oferta válida por tiempo limitado y puede ser cambiada sin previo aviso.

Móviles 4G ETB se reserva la facultad de efectuar, en cualquier momento y sin necesidad de previo aviso al usuario, modificaciones respecto a la información y oferta comercial contenida y ofrecida en la herramienta "A la Carta". Las modificaciones que se hagan producirán efecto en forma inmediata una vez sean incorporadas en la misma herramienta.

*Oferta válida desde 02 de diciembre de 2016 hasta el 31 de marzo de 2018*

### 3. Planes Pospago

Los planes Pospago tienen un cargo básico mensual, sin cláusula de permanencia. Los minutos incluidos en los planes también se tasan por segundos y los podrás usar a todo operador fijo y móvil en Colombia.

Tenemos 9 planes que aplican tanto para la modalidad Pospago abierto como cuenta control. La siguiente es la descripción por cada modalidad:

**Pospago abierto** – Recibirás una factura mensual según el plan que hayas contratado, en donde los consumos adicionales en voz y datos a tu plan irán con cargo a la factura con un límite de consumo, donde el máximo consumo adicional que podrás tener es igual al cargo básico; para los consumos adicionales se tiene una tarifa de \$3,2 por segundo, impuestos incluidos a cualquier operador fijo y móvil en Colombia y el valor de los SMS es de \$110 a todo operador, impuestos incluidos; también, Puedes realizar llamadas de larga distancia internacional con las siguientes tarifas por demanda (ver LDI). Los siguientes son los límites de consumo habilitados bajo la modalidad de Pospago abierto y por tipo de plan:

Planes	Cargo Básico	Límite de consumo	Cargo básico + Límite de consumo
Pago por uso	0	170.000	170.000
King	160.900	310.000	470.900
Supreme	145.900	280.000	425.900
Extreme	126.900	240.000	366.900
Play	80.900	77.000	157.900
Cool	59.900	55.000	113.900
Selfie	49.900	43.000	88.900
Mega Like	39.900	37.000	76.900
Like	35.900	32.000	65.900
Call	30.900	30.000	60.900



**Pospago cuenta control** - Recibirás una factura mensual según al plan que hayas contratado, si necesitas realizar consumos adicionales deberás hacer una recarga sin límite de valor, para lo que aplican las mismas condiciones de prepago, incluyendo las tarifas de llamadas a larga distancia internacional (LDI).

Los siguientes son los planes que ofrecemos:

### 3.1 Planes voz y Datos:

- A. Plan Call \$30.900** - Aplica para planes abierto y cuenta control. Tienen un cargo básico de \$30.900 que incluyen 1GB de navegación en red 4G, 400 minutos a cualquier operador fijo y móvil, 5 SMS y 200 minutos de llamadas por WhatsApp que no descuentan de los datos del plan. Las llamadas por WhatsApp están limitadas a 125 MB que descuentan en llamadas salientes y entrantes. Una vez superes este consumo descontará de los datos de tu plan. Adicionalmente tendrás un beneficio llamado “salva recursos” el cual consiste en que los minutos y SMS que no uses pasan automáticamente al mes siguiente, con una vigencia de 30 días; si el cliente estaba suspendido por pérdida o robo, por falta de pago (por mora) o por suspensión voluntaria y realiza la activación de la línea antes de su fecha de corte recibirá los recursos del plan y el salva recursos, de lo contrario, únicamente recibe los recursos del plan. *Tarifas validas hasta el 31 de marzo de 2018. El valor del plan Pospago incluye impuestos: Impuestos incluidos: IVA del 19% e Impuesto al consumo del 4% en los casos en que aplica en los casos en que aplica.*
- B. Plan Like \$35.900** - Tienen un cargo básico de \$35.900 que incluyen 2 GB de navegación en red 4G y 1 GB en red 3G/4G, 150 minutos a cualquier operador fijo y móvil, 5 SMS y 200 minutos de llamadas por WhatsApp que no descuentan de los datos del plan. Las llamadas por WhatsApp están limitadas a 125 MB que descuentan en llamadas salientes y entrantes. Una vez superes este consumo descontará de los datos de tu plan. También incluye chat de WhatsApp que no consume de tus datos (WhatsApp limitado a 250MB por mes). Adicionalmente tendrás un beneficio llamado “salva recursos” el cual consiste en que los datos 3G (no aplica para datos 4G), minutos y SMS que no uses pasan automáticamente al mes siguiente, con una vigencia de 30 días; si el cliente estaba suspendido por pérdida o robo, por falta de pago (por mora) o por suspensión voluntaria y realiza la activación de la línea antes de su fecha de corte recibirá los recursos del plan y el salva recursos, de lo contrario, únicamente recibe los recursos del plan. *Tarifas validas hasta el 31 de marzo de 2018. El valor del plan Pospago incluye impuestos: IVA del 19% e Impuesto al consumo del 4% en los casos en que aplica*
- C. Plan Mega Like \$39.900** - Aplica para planes abierto y cuenta control. Tienen un cargo básico de \$39.900 que incluyen 3 GB de navegación en red 4G y 1.5 GB en red 3G/4G, 200 minutos a cualquier operador fijo y móvil, 5 SMS y 300 minutos de llamadas por WhatsApp que no descuentan de los datos del plan. Las llamadas por WhatsApp están



limitadas a 200 MB que descuentan en llamadas salientes y entrantes. Una vez superes este consumo descontará de los datos de tu plan. También incluye chat de WhatsApp y Facebook que no consumen de tus datos (WhatsApp y Facebook limitados a 250MB CADA UNO por mes). Adicionalmente tendrás un beneficio llamado “salva recursos” el cual consiste en que los datos 3G (no aplica para datos 4G), minutos y SMS que no uses pasan automáticamente al mes siguiente, con una con una vigencia de 30 días; si el cliente estaba suspendido por pérdida o robo, por falta de pago (por mora) o por suspensión voluntaria y realiza la activación de la línea antes de su fecha de corte recibirá los recursos del plan y el salva recursos, de lo contrario, únicamente recibe los recursos del plan. *Tarifas validas hasta el 31 de marzo de 2018. El valor del plan Pospago incluye impuestos: IVA del 19% e Impuesto al consumo del 4% en los casos en que aplica*

**D. Plan Selfie \$49.900** - Aplica para planes abierto y cuenta control. Tienen un cargo básico de \$49.900 que incluyen 4GB de navegación en red 4G y 2GB en red 3G/4G, 300 minutos a cualquier operador fijo y móvil, 5 SMS y 400 minutos de llamadas por WhatsApp que no descuentan de los datos del plan. Las llamadas por WhatsApp están limitadas a 250 MB que descuentan en llamadas salientes y entrantes. Una vez superes este consumo descontará de los datos de tu plan. También incluye chat de WhatsApp y Facebook que no consumen de tus datos (WhatsApp y Facebook limitados a 250MB CADA UNO por mes). Adicionalmente tendrás un beneficio llamado “salva recursos” el cual consiste en que los datos 3G (no aplica para datos 4G), minutos y SMS que no uses pasan automáticamente al mes siguiente, con una con una vigencia de 30 días; si el cliente estaba suspendido por pérdida o robo, por falta de pago (por mora) o por suspensión voluntaria y realiza la activación de la línea antes de su fecha de corte recibirá los recursos del plan y el salva recursos, de lo contrario, únicamente recibe los recursos del plan. *Tarifas validas hasta el 31 de marzo de 2018. El valor del plan Pospago incluye impuestos: IVA del 19% e Impuesto al consumo del 4% en los casos en que aplica*

**E. Plan Cool \$59.900** - Aplica para planes abierto y cuenta control. Tienen un cargo básico de \$59.900 que incluyen 6GB de navegación en red 4G y 3GB en red 3G/4G, 400 minutos a cualquier operador fijo y móvil, 5 SMS y 600 minutos de llamadas por WhatsApp que no descuentan de los datos del plan. Las llamadas por WhatsApp están limitadas a 400 MB que descuentan en llamadas salientes y entrantes. Una vez superes este consumo descontará de los datos de tu plan. También incluye chat de WhatsApp y Facebook que no consumen de tus datos (WhatsApp y Facebook limitados a 250MB CADA UNO por mes). Adicionalmente tendrás un beneficio llamado “salva recursos” el cual consiste en que los datos 3G (no aplica para datos 4G), minutos y SMS que no uses pasan automáticamente al mes siguiente, con una con una vigencia de 30 días; si el cliente estaba suspendido por pérdida o robo, por falta de pago (por mora) o por suspensión voluntaria y realiza la activación de la línea antes de su fecha de corte recibirá los recursos



del plan y el salva recursos, de lo contrario, únicamente recibe los recursos del plan. *Tarifas validas hasta el 31 de marzo de 2018. El valor del plan Pospago incluye impuestos: IVA del 19% e Impuesto al consumo del 4% en los casos en que aplica*

- F. Plan Play \$80.900** - Aplica para planes abierto y cuenta control. Tienen un cargo básico de \$80.900 que incluyen 10GB de navegación en red 4G y 5GB en red 3G/4G, 600 minutos a cualquier operador fijo y móvil, Inseparables con 320 minutos para 2 líneas (la inscripción de las líneas es gratuita; el cambio de número de Inseparable tiene un costo de COP \$1.600, el cual será cargado en la siguiente factura), 5 SMS y 1.000 minutos de llamadas por WhatsApp que no descuentan de los datos del plan. Las llamadas por WhatsApp están limitadas a 550 MB que descuentan en llamadas salientes y entrantes. Una vez superes este consumo descontará de los datos de tu plan. También incluye chat de WhatsApp y Facebook que no consumen de tus datos (WhatsApp y Facebook limitados a 250MB CADA UNO por mes). Adicionalmente tendrás un beneficio llamado “salva recursos” el cual consiste en que los datos 3G (no aplica para datos 4G), minutos (no aplica para inseparables) y SMS que no uses pasan automáticamente al mes siguiente, con una con una vigencia de 30 días; si el cliente estaba suspendido por pérdida o robo, por falta de pago (por mora) o por suspensión voluntaria y realiza la activación de la línea antes de su fecha de corte recibirá los recursos del plan y el salva recursos, de lo contrario, únicamente recibe los recursos del plan. *Tarifas validas hasta el 31 de marzo de 2018. El valor del plan Pospago incluye impuestos: IVA del 19% e Impuesto al consumo del 4% en los casos en que aplica*
- G. Plan Extreme \$126.900** - Aplica para planes abierto y cuenta control. Tienen un cargo básico de \$126.900 que incluyen 16GB de navegación en red 4G y 8GB en red 3G/4G, 1.000 minutos a cualquier operador fijo y móvil, Inseparables con 320 minutos para 2 líneas (la inscripción de las líneas es gratuita; el cambio de número de Inseparable tiene un costo de COP \$1.600, el cual será cargado en la siguiente factura), 5 SMS y 1.800 minutos de llamadas por WhatsApp que no descuentan de los datos del plan. Las llamadas por WhatsApp están limitadas a 1.100 MB que descuentan en llamadas salientes y entrantes. Una vez superes este consumo descontará de los datos de tu plan. También incluye chat de WhatsApp y Facebook que no consumen de tus datos (WhatsApp y Facebook limitados a 250MB CADA UNO por mes). Adicionalmente tendrás un beneficio llamado “salva recursos” el cual consiste en que los datos 3G (no aplica para datos 4G), minutos (no aplica para inseparables) y SMS que no uses pasan automáticamente al mes siguiente, con una con una vigencia de 30 días; si el cliente estaba suspendido por pérdida o robo, por falta de pago (por mora) o por suspensión voluntaria y realiza la activación de la línea antes de su fecha de corte recibirá los recursos del plan y el salva recursos, de lo contrario, únicamente recibe los recursos del plan. *Tarifas validas hasta el 31 de marzo de*



*2018. El valor del plan Pospago incluye impuestos: IVA del 19% e Impuesto al consumo del 4% en los casos en que aplica*

- H. Plan Supreme \$145.900** - Aplica para planes abierto y cuenta control. Tienen un cargo básico de \$145.900 que incluyen 24GB de navegación en red 4G y 12GB en red 3G/4G, 1.600 minutos a cualquier operador fijo y móvil, Inseparables con 320 minutos para 2 líneas (la inscripción de las líneas es gratuita; el cambio de número de Inseparable tiene un costo de COP \$1.600, el cual será cargado en la siguiente factura), 10 SMS y 2.400 minutos de llamadas por WhatsApp que no descuentan de los datos del plan. Las llamadas por WhatsApp están limitadas a 1.500 MB que descuentan en llamadas salientes y entrantes. Una vez superes este consumo descontará de los datos de tu plan. También incluye chat de WhatsApp y Facebook que no consumen de tus datos (WhatsApp y Facebook limitados a 250MB CADA UNO por mes). Adicionalmente tendrás un beneficio llamado “salva recursos” el cual consiste en que los datos 3G (no aplica para datos 4G), minutos (no aplica para inseparables) y SMS que no uses pasan automáticamente al mes siguiente, con una vigencia de 30 días; si el cliente estaba suspendido por pérdida o robo, por falta de pago (por mora) o por suspensión voluntaria y realiza la activación de la línea antes de su fecha de corte recibirá los recursos del plan y el salva recursos, de lo contrario, únicamente recibe los recursos del plan. *Tarifas validas hasta el 31 de marzo de 2018. El valor del plan Pospago incluye impuestos: IVA del 19% e Impuesto al consumo del 4% en los casos en que aplica*
- a. Plan King \$160.900** - Aplica para planes abierto y cuenta control. Tienen un cargo básico de \$160.900 que incluyen 60GB de navegación en red 4G y 1GB en red 3G/4G, 1.600 minutos a cualquier operador fijo y móvil, Inseparables con 320 minutos para 2 líneas (la inscripción de las líneas es gratuita; el cambio de número de Inseparable tiene un costo de COP \$1.600, el cual será cargado en la siguiente factura), 10 SMS y 2.400 minutos de llamadas por WhatsApp que no descuentan de los datos del plan. Las llamadas por WhatsApp están limitadas a 1.500 MB que descuentan en llamadas salientes y entrantes. Una vez superes este consumo descontará de los datos de tu plan. También incluye chat de WhatsApp y Facebook que no consumen de tus datos (WhatsApp y Facebook limitados a 250MB CADA UNO por mes). Adicionalmente tendrás un beneficio llamado “salva recursos” el cual consiste en que los datos 3G (no aplica para datos 4G), minutos (no aplica para inseparables) y SMS que no uses pasan automáticamente al mes siguiente, con una vigencia de 30 días; si el cliente estaba suspendido por pérdida o robo, por falta de pago (por mora) o por suspensión voluntaria y realiza la activación de la línea antes de su fecha de corte recibirá los recursos del plan y el salva recursos, de lo contrario, únicamente recibe los recursos del plan. *Tarifas validas hasta el 31 de marzo de 2018. El valor del plan Pospago incluye impuestos: IVA del 19% e Impuesto al consumo del 4% en los casos en que aplica*

### 3.2 Planes de Datos:

- a. Plan Tablet 1 \$39.900** - Aplica para solo en cuenta control. Tienen un cargo básico de \$39.900 que incluyen 4GB de navegación en red 4G y 2GB en red 3G/4G. También incluye WhatsApp y Facebook que no consumen de tus datos (limitados a 250 MB CADA UNO por mes). Adicionalmente tendrás un beneficio llamado “salva recursos” el cual consiste en que los datos 3G (no aplica para datos 4G) que no uses pasan automáticamente al mes siguiente, con una con una vigencia de 30 días; si el cliente estaba suspendido por pérdida o robo, por falta de pago (por mora) o por suspensión voluntaria y realiza la activación de la línea antes de su fecha de corte recibirá los recursos del plan y el salva recursos, de lo contrario, únicamente recibe los recursos del plan. *Tarifas validas hasta el 31 de marzo de 2018. El valor del plan Pospago incluye impuestos: IVA del 19% e Impuesto al consumo del 4% en los casos en que aplica*
- b. Plan Tablet 2 \$62.900.** - Aplica para solo en cuenta control. Tienen un cargo básico de \$62.900 que incluyen 8GB de navegación en red 4G y 4GB en red 3G/4G. También incluye WhatsApp y Facebook que no consumen de tus datos (limitados a 250 MB CADA UNO por mes). Adicionalmente tendrás un beneficio llamado “salva recursos” el cual consiste en que los datos 3G (no aplica para datos 4G) que no uses pasan automáticamente al mes siguiente, con una con una vigencia de 30 días; si el cliente estaba suspendido por pérdida o robo, por falta de pago (por mora) o por suspensión voluntaria y realiza la activación de la línea antes de su fecha de corte recibirá los recursos del plan y el salva recursos, de lo contrario, únicamente recibe los recursos del plan. *Tarifas validas hasta el 31 de marzo de 2018. El valor del plan Pospago incluye impuestos: IVA del 19% e Impuesto al consumo del 4% en los casos en que aplica*
- c. Plan Tablet 3 \$80.900** - Aplica para solo en cuenta control. Tienen un cargo básico de \$80.900 que incluyen 16GB de navegación en red 4G y 8GB en red 3G/4G. También incluye WhatsApp y Facebook que no consumen de tus datos (WhatsApp y Facebook limitados a 250MB CADA UNO por mes). Adicionalmente tendrás un beneficio llamado “salva recursos” el cual consiste en que los datos 3G (no aplica para datos 4G) que no uses pasan automáticamente al mes siguiente, con una con una vigencia de 30 días; si el cliente estaba suspendido por pérdida o robo, por falta de pago (por mora) o por suspensión voluntaria y realiza la activación de la línea antes de su fecha de corte recibirá los recursos del plan y el salva recursos, de lo contrario, únicamente recibe los recursos del plan. *Tarifas validas hasta el 31 de marzo de 2018. El valor del plan Pospago incluye impuestos: IVA del 19% e Impuesto al consumo del 4% en los casos en que aplica*



- d. Plan Tablet 4 \$131.900** - Aplica para solo en cuenta control. Tienen un cargo básico de \$131.900 que incluyen 28GB de navegación en red 4G y 14GB en red 3G/4G. También incluye WhatsApp y Facebook que no consumen de tus datos (WhatsApp y Facebook limitados a 250MB CADA UNO por mes). Adicionalmente tendrás un beneficio llamado “salva recursos” el cual consiste en que los datos 3G (no aplica para datos 4G) que no uses pasan automáticamente al mes siguiente, con una con una vigencia de 30 días; si el cliente estaba suspendido por pérdida o robo, por falta de pago (por mora) o por suspensión voluntaria y realiza la activación de la línea antes de su fecha de corte recibirá los recursos del plan y el salva recursos, de lo contrario, únicamente recibe los recursos del plan. *Tarifas validas hasta el 31 de marzo de 2018. El valor del plan Pospago incluye impuestos: IVA del 19% e Impuesto al consumo del 4% en los casos en que aplica*

### 3.3 Planes Alianzas:

- a. Plan Tappsi Voz y Datos \$35.900** – Solo si eres un taxista de Tappsi, podrás disfrutar de una oferta especial con ETB. Aplica solo en cuenta control. Tiene un cargo básico de \$35.900 que incluyen 2GB de navegación en red 4G y 1GB en red 3G/4G y 150 minutos a cualquier operador fijo y móvil. También incluye Tappsi que no consume de tus datos (limitados a una política de uso justo de 500 MB). Adicionalmente tendrás un beneficio llamado “salva recursos” el cual consiste en que los datos 3G (no aplica para datos 4G) y minutos que no uses pasan automáticamente al mes siguiente, con una con una vigencia de 30 días; si el cliente estaba suspendido por pérdida o robo, por falta de pago (por mora) o por suspensión voluntaria y realiza la activación de la línea antes de su fecha de corte recibirá los recursos del plan y el salva recursos, de lo contrario, únicamente recibe los recursos del plan. *Tarifas validas hasta el 31 de marzo de 2018. El valor del plan Pospago incluye impuestos: IVA del 19% e Impuesto al consumo del 4% en los casos en que aplica*
- b. Plan Tappsi Datos \$41.900** – Solo si eres un taxista de Tappsi, podrás disfrutar de una oferta especial con ETB. Aplica solo en cuenta control. Tiene un cargo básico de \$41.900 que incluyen 4GB de navegación en red 4G y 2GB en red 3G/4G. También incluye Tappsi que no consume de tus datos (limitados a una política de uso justo de 500 MB). Adicionalmente tendrás un beneficio llamado “salva recursos” el cual consiste en que los datos 3G (no aplica para datos 4G) que no uses pasan automáticamente al mes siguiente, con una con una vigencia de 30 días; si el cliente estaba suspendido por pérdida o robo, por falta de pago (por mora) o por suspensión voluntaria y realiza la activación de la línea antes de su fecha de corte recibirá los recursos del plan y el salva recursos, de lo contrario, únicamente recibe los recursos del plan. *Tarifas validas hasta el 31 de marzo de 2018. El valor del plan Pospago*

*incluye impuestos: IVA del 19% e Impuesto al consumo del 4% en los casos en que aplica*

- c. Plan Taxistas \$32.900** – Solo si eres un taxista podrás disfrutar de una oferta especial con ETB. Aplica solo en cuenta control. Tiene un cargo básico de \$32.900 que incluyen 5GB de navegación en red 4G y 2.5 GB en red 3G/4G. Adicionalmente tendrás un beneficio llamado “salva recursos” el cual consiste en que los datos 3G (no aplica para datos 4G) que no uses pasan automáticamente al mes siguiente, con una con una vigencia de 30 días; si el cliente estaba suspendido por pérdida o robo, por falta de pago (por mora) o por suspensión voluntaria y realiza la activación de la línea antes de su fecha de corte recibirá los recursos del plan y el salva recursos, de lo contrario, únicamente recibe los recursos del plan. El cliente debe tener celular 4g para adquirir el plan, El valor del minuto es de \$3,2 por segundo y de SMS es de \$110 a todo operador. *Tarifas validas hasta el 31 de marzo de 2018. El valor del plan Pospago incluye impuestos: IVA del 19% e Impuesto al consumo del 4% en los casos en que aplica*
- d. Plan distrito Fandatiplan 4** – Tiene un cargo básico de \$28.900 que incluyen 1.5 GB, 100 minutos a cualquier operador fijo y móvil y 5 SMS. También incluye WhatsApp, Facebook, emails que no consumen de tus datos (limitados a 250 MB cada uno). Adicionalmente tendrás un beneficio llamado “salva recursos” el cual consiste en que los datos, minutos y SMS que no uses pasan automáticamente al mes siguiente, con una con una vigencia de 30 días; si el cliente estaba suspendido por pérdida o robo, por falta de pago (por mora) o por suspensión voluntaria y realiza la activación de la línea antes de su fecha de corte recibirá los recursos del plan y el salva recursos, de lo contrario, únicamente recibe los recursos del plan. Aplica para planes cuenta control. *Tarifas validas hasta el 31 de marzo de 2018. El valor del plan Pospago incluye impuestos: IVA del 19% e Impuesto al consumo del 4% en los casos en que aplica*
- e. Plan distrito Fandatiplan 5** - Tiene un cargo básico de \$57.900 que incluyen 2 GB, 200 minutos a cualquier operador fijo y móvil y 5 SMS. También incluye WhatsApp, Facebook, emails que no consumen de tus datos (limitados a 250 MB cada uno). Adicionalmente tendrás un beneficio llamado “salva recursos” el cual consiste en que los datos, minutos y SMS que no uses pasan automáticamente al mes siguiente, con una con una vigencia de 30 días; si el cliente estaba suspendido por pérdida o robo, por falta de pago (por mora) o por suspensión voluntaria y realiza la activación de la línea antes de su fecha de corte recibirá los recursos del plan y el salva recursos, de lo contrario, únicamente recibe los recursos del plan. Aplica para planes cuenta control. *Tarifas validas hasta el 31 de marzo de 2018. El valor del plan Pospago incluye impuestos: IVA del 19% e Impuesto al consumo del 4% en los casos en que aplica*

- f. Plan distrito Fandatiplan 6** - Tiene un cargo básico de \$90.900 incluye datos ilimitados (permiten navegar a alta velocidad hasta 5GB por mes. A partir de 5GB la velocidad disminuye a 128Kbps), 500 minutos y 5 SMS a cualquier operador fijo y móvil. También incluye WhatsApp, Facebook, emails que no consumen de tus datos (limitados a 250 MB cada uno). Adicionalmente tendrás un beneficio llamado “salva recursos” el cual consiste en que los minutos y SMS que no uses pasan automáticamente al mes siguiente, con una vigencia de 30 días (no aplica salva recursos en los datos ilimitados). Aplica para planes cuenta control. *Tarifas validas hasta el 31 de marzo de 2018. El valor del plan Pospago incluye impuestos: IVA del 19% e Impuesto al consumo del 4% en los casos en que aplica*

### 3.4 Bolsas de datos recurrentes:

**Bolsas de datos con recurrencia mensual con cobro mensual a la Factura** - Ahora los clientes Pospago cuenta control y abierto podrán comprar bolsas de datos de recurrencia mensual, las cuales una vez activadas por primera vez, el cliente no debe volver a activarlas o recargar para que se activen, bajo las siguientes condiciones:

- El Cliente móvil debe estar en modalidad Pospago cuenta control o Pospago abierto; no aplica para clientes móviles prepago.
- Los recursos de las bolsas contratadas son adicionales a los recursos que tiene el plan contratado inicialmente con Móviles 4G ETB.
- Las bolsas recurrentes se dividen en:
  - a) Tres bolsas de datos mixtas en red 3G y 4G, a continuación especificación de cada una de ellas:

Datos recurrentes (Navegación en Red 3G y 4G)	Valor mensual (impuestos incluidos)
200MB	\$ 5.300
400MB	\$ 10.300
1GB	\$ 20.600

- b) Cuatro bolsas en red 4G, a continuación especificación de cada una de ellas:

Datos recurrentes (Navegación en Red 4G)	Valor mensual (impuestos incluidos)
500MB	\$ 5.300



1GB	\$ 10.300
2GB	\$ 15.400
5GB	\$ 30.800

- Todos los precios incluyen impuestos: IVA del 19% e Impuesto al consumo del 4%.
- Estar al día en pagos.
- Las bolsas de datos recurrentes no cuentan con el servicio de Salva recurso, es decir, que los datos que no se usen NO pasarán al siguiente mes. La vigencia de los recursos de la bolsa de datos contratada es de 30 días, y al siguiente mes inicia un nuevo paquete de recursos de acuerdo a lo que el cliente contrató.
- Los recursos de las bolsas de datos recurrentes caducan por consumo o vigencia mensual, lo primero que ocurra.
- El valor será cobrado de forma mensual, con cobro a la factura de servicio, a la fecha de corte de cada cliente.
- Una vez activada la bolsa de datos recurrente la permanencia mínima es de 1 mes. A partir de la próxima fecha de corte del plan Pospago del cliente.
- El valor del paquete contratado será cargado a la factura, de acuerdo a la escogencia del cliente, a partir de la próxima fecha de corte del plan Pospago del cliente.
- Para poder disfrutar de las bolsas de datos recurrente de navegación 4G, se debe cumplir con estos dos requisitos:
  - a) Se refiere a la cobertura de la red en 4G LTE (revisar la inicio del presente documento lo correspondiente a las zonas de cobertura de las redes disponibles por ETB, donde se establece la prestación del servicio en 4G),
  - b) Compatibilidad del dispositivo, que funciona con todas las aplicaciones y servicios en dispositivos 4G banda 4.”
- El cliente podrá contratar la bolsa de datos recurrente por el tiempo que desee, y la bolsa contratada se desactivará por los siguientes motivos:
  - a) Desactivación Voluntaria por parte del cliente, en cualquier momento, teniendo en cuenta que la permanencia mínima debe ser de 1 mes.
  - b) Línea móvil dada de baja de Móviles 4G ETB, bajo estado inactivo en nuestros servicios.
  - c) Cambio de plan de Pospago a prepago.En cualquiera de los casos anteriores mencionados, la desactivación se hará efectiva a la próxima fecha de corte del plan que tenga el cliente.



- El cliente podrá contratar un máximo de 3 de los paquetes de datos recurrentes al mismo tiempo, sin embargo siempre aplicará la mínima vigencia de 1 mes al contratarlos.
- Los clientes Pospago abierto pueden contratar bolsas de datos recurrentes hasta su política de límite de consumo
- Los recursos adquiridos con estos paquetes de datos recurrentes no cuentan con el servicio de pasa saldo, es decir, que estos recursos no son transferibles a otras líneas móviles, ya que son destinados para uso exclusivo de la línea sobre la cual fueron adquiridos y no se pueden trasladar a otras líneas móviles.
- Las bolsas 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 3777777).
- Para desactivar la bolsa 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 3777777).
- Para poder disfrutar de los recursos de las bolsas de datos recurrentes el cliente deberá haber consumido las megas promocionales.

Vigencia desde 22 de Agosto de 2016 hasta el 31 de marzo de 2018

**3.5 Bolsas de Redes sociales con recurrencia mensual con cobro a la Factura** - Los clientes Pospago cuenta control y abierto podrán comprar bolsas de redes sociales con cobro recurrente mensual, las cuales una vez activadas por primera vez, el cliente no debe volver a activarlas o recargar para que se activen, bajo las siguientes condiciones:

- Las redes sociales que puedes disfrutar en este paquete son: Facebook, Twitter, WhatsApp, Instagram, YouTube, y Line, únicamente.
- El cliente puede hacer uso de una sola o de todas las redes sociales de la bolsa, no hay rangos de consumo entre ellas.
- El Cliente móvil debe estar en modalidad Pospago cuenta control o Pospago abierto; no aplica para clientes móviles prepago.
- Los recursos de las bolsas contratadas son adicionales a los recursos que tiene el plan contratado inicialmente con Móviles 4G ETB.
- Para los planes abiertos, estas bolsas son independientes del límite de consumo vigente de cada plan.
- La navegación de estas bolsas puede realizarse en redes 3G y 4G.
- Las bolsas de Redes Sociales recurrentes son:

Redes sociales Recurrentes (Navegación en Red 3G y 4G)	Valor mensual (impuestos incluidos)
---	--



1 GB	\$10.900
500 MB	\$5.900

- Todos los precios incluyen impuestos: IVA del 19% e Impuesto al consumo del 4%.
- El cliente debe estar al día y no presentar mora en su factura.
- La vigencia de los recursos de la bolsa de datos contratada es de 30 días.
- Las bolsas de datos recurrentes cuentan con Salva recurso, es decir, que los datos que no se uses, pasarán al siguiente mes.
- El valor será cobrado de forma mensual, con cobro a la factura de servicio, a la fecha de corte de cada cliente.
- Una vez activada la bolsa de datos recurrente la permanencia mínima es de 1 mes. A partir de la siguiente fecha de corte del plan Pospago del cliente.
- El valor del paquete contratado será cargado a la factura, de acuerdo a la escogencia del cliente, a partir de la próxima fecha de corte del plan Pospago del cliente.
- El cliente podrá contratar la bolsa de datos recurrente por el tiempo que desee; la bolsa contratada se desactivará por los siguientes motivos:
  - a. Cambio de plan de Pospago a prepago
  - b. Desactivación Voluntaria por parte del cliente, en cualquier momento, teniendo en cuenta que la permanencia mínima debe ser de 1 mes.
  - c. Línea móvil dada de baja por Móviles 4G ETB que se encuentre en estado inactivo en nuestros servicios.

En cualquiera de los casos anteriores mencionados, la desactivación se hará efectiva a la próxima fecha de corte del plan que tenga el cliente.

- No se puede contratar 2 bolsas con la misma capacidad.
- 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.
- El cliente podrá pedir cualquier cambio de plan: De Pospago a Pospago, sin perder su contratación de bolsa recurrente, a no ser, que el cliente manifieste cancelarlo.
- Los recursos adquiridos con estos paquetes de datos recurrentes no cuentan con el servicio de pasa saldo, es decir, que estos recursos no son transferibles a otras líneas móviles, ya que son destinados para uso exclusivo de la línea sobre la cual fueron adquiridos y no se pueden trasladar a otras líneas móviles.
- Las bolsas 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 3777777).

- Para desactivar la bolsa 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 3777777).
- Los clientes pueden visualizar el saldo de su Bolsa Recurrente de Redes Sociales a través de los medios de autogestión: Aplicación móvil y Portal web.

Vigencia desde 23 de Marzo de 2017 hasta el 31 de marzo de 2018

**3.6 Bolsas de Voz con recurrencia mensual con cobro a la Factura** - Los clientes Pospago cuenta control y abierto podrán comprar bolsas de Voz con cobro recurrente mensual, las cuales una vez activadas por primera vez, el cliente no debe volver a activarlas o recargar para que se activen, bajo las siguientes condiciones:

- Los minutos incluidos en cada bolsa son para realizar llamadas a todo destino nacional.
- El Cliente móvil debe estar en modalidad Pospago cuenta control o Pospago abierto; no aplica para clientes móviles prepago.
- Los recursos de las bolsas contratadas son adicionales a los recursos que tiene el plan contratado inicialmente con Móviles 4G ETB.
- Para los planes abiertos, estas bolsas son independientes del límite de consumo vigente de cada plan.
- Las bolsas de Voz recurrentes son:

Paquetes de Voz Recurrentes	Valor mensual (impuestos incluidos)
Bolsa 50 Minutos	\$ 4.900
Bolsa 100 Minutos	\$ 9.900

- Todos los precios incluyen impuestos: IVA del 19% e Impuesto al consumo del 4%.
- El cliente debe estar al día y no presentar mora en su factura.
- La vigencia de los recursos de la bolsa de voz contratada es de 30 días.
- Las bolsas de voz recurrentes cuentan con Salva recurso, es decir, que los minutos que no se uses, pasarán al siguiente mes.
- El valor será cobrado de forma mensual, con cobro a la factura de servicio, a la fecha de corte de cada cliente.
- Una vez activada la bolsa de voz recurrente la permanencia mínima es de 1 mes. A partir de la siguiente fecha de corte del plan Pospago del cliente.
- El valor del paquete contratado será cargado a la factura, de acuerdo a la escogencia del cliente, a partir de la próxima fecha de corte del plan Pospago del cliente.



- El cliente podrá contratar la bolsa de voz recurrente por el tiempo que desee; la bolsa contratada se desactivará por los siguientes motivos:
  - d. Cambio de plan de Pospago a prepago
  - e. Desactivación Voluntaria por parte del cliente, en cualquier momento, teniendo en cuenta que la permanencia mínima debe ser de 1 mes.
  - f. Línea móvil dada de baja por Móviles 4G ETB que se encuentre en estado inactivo en nuestros servicios.

En cualquiera de los casos anteriores mencionados, la desactivación se hará efectiva a la próxima fecha de corte del plan que tenga el cliente.

- No se puede contratar 2 bolsas con la misma capacidad.
- 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.
- El cliente podrá pedir cualquier cambio de plan: De Pospago a Pospago, sin perder su contratación de bolsa recurrente, a no ser, que el cliente manifieste cancelarlo.
- Los recursos adquiridos con estos paquetes de Voz recurrentes no cuentan con el servicio de pasa saldo, es decir, que estos recursos no son transferibles a otras líneas móviles, ya que son destinados para uso exclusivo de la línea sobre la cual fueron adquiridos y no se pueden trasladar a otras líneas móviles.
- Las bolsas de voz recurrentes se pueden activar en cualquiera de nuestros canales de venta (Tiendas ETB, y líneas de atención: \*700, 01 8000 12 7777 o 3777777).
- Para desactivar la bolsa de voz 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 3777777).
- Los clientes pueden visualizar el saldo de su Bolsa Recurrente de Voz a través de los medios de autogestión: Aplicación móvil y Portal web.

Vigencia desde 23 de Marzo de 2017 hasta el 31 de marzo de 2018

### **3.7 Bolsas de redes sociales que descuentan del saldo**

**Bolsas de Redes sociales** - Los clientes Prepago y cuenta control y abierto podrán comprar bolsas de redes sociales, que podrán ser utilizadas en las siguientes redes sociales: Facebook, Twitter, WhatsApp, Instagram, YouTube, y Line, únicamente.

- El cliente puede hacer uso de una sola o de todas las redes sociales de la bolsa, no hay rangos de consumo entre ellas.
- El Cliente móvil debe estar en modalidad Pospago cuenta control o Prepago.
- La navegación de estas bolsas puede realizarse en redes 3G y 4G.
- Las bolsas solo se pueden comprar con el saldo de recargas, no con el saldo promocional.

- La bolsa caduca por consumo o vigencia, lo que primero ocurra.
- Las bolsas de Redes Sociales son:

Redes sociales (Navegación en Red 3G y 4G)	Vigencia	Valor Bolsa (impuestos incluidos)
200 MB	7 Días	\$2.900
500 MB	15 Días	\$6.900

- El cliente podrá pedir cualquier cambio de plan sin perder sus recursos, activación, vigencia de la bolsa, los trámites son:
  - a) Pospago Control a Prepago
  - b) Prepago a Pospago Control
- Las causas de desactivación de las bolsas son:
  - a) Pospago Control a Pospago
  - b) Prepago a Pospago
  - c) Desactivación por fecha de vigencia de la bolsa
- Los recursos adquiridos no cuentan con el servicio de pasa saldo, es decir, que estos recursos no son transferibles a otras líneas móviles, ya que son destinados para uso exclusivo de la línea sobre la cual fueron adquiridos y no se pueden trasladar a otras líneas móviles.
- Las bolsas de datos no recurrentes se pueden activar en cualquiera de nuestros canales de Autogestión: Portal web y Aplicación móvil
- Los clientes puedan visualizar el saldo de su Bolsa de Redes Sociales a través de los medios de autogestión: Portal web y Aplicación móvil.

Vigencia desde 23 de Marzo de 2017 hasta el 31 de marzo de 2018

### 3.8 BOLSAS DE MOVILIDAD:

a) **Bolsa de Movilidad Ilimitada recurrente (con cobro mensual a la Factura)** - Ahora los clientes Pospago cuenta control y abierto podrán comprar nuestra bolsa de movilidad ilimitada con recurrencia mensual, la cual incluye la navegación en las aplicaciones: **Waze, Moovit y Google Maps**, bajo las siguientes condiciones:

- El Cliente móvil debe estar en modalidad Pospago cuenta control o Pospago abierto; no aplica para clientes móviles prepago ni corporativo.
- Los recursos de la bolsa contratada son adicionales a los recursos que tiene el plan contratado inicialmente con Móviles 4G ETB.
- La bolsa recurrente tiene un precio de **COP \$2.900 IVA incluido**
- Para contratar la bolsa el cliente debe estar al día en sus pagos.
- La bolsa de Movilidad recurrente es para navegación 3G y 4G.
- Bolsa de Movilidad Ilimitada recurrente no cuenta con el servicio de Salva recurso, ya que es ilimitada.



- La vigencia de los recursos de la bolsa de movilidad contratada es de 30 días, y al siguiente mes inicia un nuevo paquete de recursos de acuerdo a lo que el cliente contrató.
- El valor será cobrado de forma mensual, y se visualizará en la factura de servicio, a la fecha de corte de cada cliente.
- Una vez activada la bolsa de movilidad recurrente la permanencia mínima es de 1 mes (30 días), a partir de la siguiente fecha de corte del plan Pospago del cliente.
- El cliente podrá contratar la bolsa de Movilidad recurrente por el tiempo que desee, y la bolsa contratada se desactivará por los siguientes motivos:
  - a) Desactivación Voluntaria por parte del cliente, en cualquier momento, teniendo en cuenta que la permanencia mínima debe ser de 1 mes.
  - b) Línea móvil dada de baja de Móviles 4G ETB, bajo estado inactivo en nuestros servicios.
  - c) Cambio de plan de Pospago a prepago.

En cualquiera de los casos anteriores mencionados, la desactivación se hará efectiva a la próxima fecha de corte del plan que tenga el cliente.

- Los recursos de datos de la bolsa de movilidad no son transferibles a otras líneas móviles, ya que son destinados para uso exclusivo de la línea sobre la cual fueron adquiridos y no se pueden trasladar a otras líneas móviles.
- Los clientes pueden visualizar el saldo de su Bolsa de Movilidad a través de los medios de autogestión: Portal web y Aplicación móvil
- Bolsa de Movilidad Ilimitada recurrente se pueden activar en cualquiera de nuestros canales de venta (Tiendas ETB, y líneas de atención: \*700, 01 8000 12 7777 o 3777777).
- Para desactivar la bolsa 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 3777777).

Vigencia desde 23 de Agosto de 2017 hasta el 31 de marzo de 2018

**b) Bolsa de Movilidad Ilimitada única vez (no recurrente)** - Los clientes Prepago y cuenta control y abierto podrán comprar la bolsa de Movilidad la cual podrá ser utilizadas en las siguientes aplicaciones: Waze, Moovit y Google Maps únicamente.

- El Cliente móvil debe estar en modalidad Pospago cuenta control o Prepago.
- La bolsa de movilidad tiene una vigencia de 30 días, y caduca por vigencia.
- La bolsa de movilidad tiene un precio de **COP \$3.900 IVA incluido**
- La navegación de esta bolsa puede realizarse en redes 3G y 4G.
- La bolsa solo se puede comprar con el saldo real de recargas; no se puede comprar con saldo promocional.



- El cliente podrá pedir cualquier tipo cambio de plan y no perderá los recursos de la bolsa hasta la fecha de vigencia de la bolsa o hasta la fecha de corte, los trámites son:
    - a) Pospago Control a Prepago
    - b) Prepago a Pospago Control
    - c) Pospago Control a Pospago abierto
  - Los recursos de datos de la bolsa de movilidad no son transferibles a otras líneas móviles, ya que son destinados para uso exclusivo de la línea sobre la cual fueron adquiridos y no se pueden trasladar a otras líneas móviles.
  - La bolsa de Movilidad de única vez, se puede activar en cualquiera de nuestros canales de Autogestión: Portal web y Aplicación móvil
  - Los clientes pueden visualizar el saldo de su Bolsa de Movilidad a través de los medios de autogestión: Portal web y Aplicación móvil.
- Vigencia desde 23 de Agosto de 2017 hasta el 31 de marzo de 2018

**3.9 Inseparables** - El servicio de Inseparables, permite a los clientes móviles Pospago y prepago hablar hasta con 2 números a Todo Destino nacional fijo y/o móvil en Colombia a una tarifa especial con las siguientes características:

1. Para clientes móviles nuevos, portados y existentes en planes **Pospago Abierto/Control** el servicio disponible es:
  - Valor Mensual: COP\$16.500 impuestos incluidos
  - Cantidad de minutos: 320
  - Cantidad de Inseparables: Hasta 2 (Entre los 2 Inseparables se consumirán los 320 minutos)
  - Vigencia del servicio: 30 días a partir de la fecha de corte del plan
  - El valor mensual del servicio se cargará en el factura recurrentemente, a partir de la siguiente factura de acuerdo al corte del plan
  - La activación del servicio se realizará al momento de la compra del Servicio de Valor Agregado (SVA), y en la siguiente factura se verá reflejado el cobro, el cual será un prorrateo de acuerdo con la fecha de corte del plan
  - Los Inseparables pueden ser líneas de cualquier operador fijo o móvil en Colombia
  - Para activar los inseparables debe comunicarse al \*701 Opción 1
  - Si desea inscribir una línea fija debe tener el siguiente formato: **Indicativo ciudad + número teléfono fijo**



- El cambio de número de Inseparable tiene un costo de COP \$1.600, el cual será cargado en la siguiente factura
  - El cambio de los Inseparables solo puede realizarse 1 vez al día.
  - Para cancelar el servicio, el cliente debe comunicarse con nuestras líneas de atención \*700 o 3777777 o a la línea nacional 01 8000 127 777 y esta será efectiva a partir de la siguiente fecha de corte del plan.
2. Para clientes móviles nuevos, portados y existentes en planes **Prepago** los servicios disponibles son:
- a. **Inseparables de \$16.500**
    - Cantidad de minutos: 320
    - Cantidad de Inseparables: Hasta 2 (Entre los 2 Inseparables se consumirán los 320 minutos)
    - Vigencia del servicio: 30 días a partir de la fecha de activación, o hasta que se consuman los minutos incluidos.
  - b. **Inseparables de \$6.200**
    - Cantidad de minutos: 100
    - Cantidad de Inseparables: Hasta 2 (Entre los 2 Inseparables se consumirán los 100 minutos)
    - Vigencia del servicio: 7 días a partir de la fecha de activación, o hasta que se consuman los minutos incluidos.
    - Los inseparables pueden ser líneas de cualquier operador fijo o móvil nacional.
    - Para activar los inseparables debe comunicarse al \*701 Opción 1, o también en [www.etb.co](http://www.etb.co) y en nuestra aplicación "Móviles 4G ETB" para Android y iPhone.
    - Si desea inscribir una línea fija debe tener el siguiente formato: **Indicativo ciudad + número teléfono fijo**
    - El valor del servicio será descontado del saldo de recargas (no de saldos promocionales).
    - El cambio de número de Inseparable tiene un costo de COP **\$1.600**, el cual será descontado del saldo de recargas.

Promoción válida desde el 04 de Noviembre del 2016 hasta el 31 de marzo de 2018

**4. Beneficios estructurales y permanentes** – Todos los planes Pospago tienen beneficios estructurales y permanentes. Los siguientes son los beneficios cuando tengas contratado un plan Pospago:

- a. WhatsApp y Facebook** – El plan Like (abierto y control) incluye WhatsApp con acceso gratuito por lo cual no consumirá de los datos de tu plan (limitado a una Política de Uso Justo (PUJ) de 250MB para el plan); los planes Mega Like, Selfie, Cool, Play, Extreme, Supreme y King (Pospago abierto y control) incluyen WhatsApp y Facebook con acceso gratuito por lo cual no consumirá de los datos de tu plan (limitado cada uno a una Política de Uso Justo (PUJ) de 250MB para el plan), podrás incluso usarlos aun al acabar los datos de tu plan. La vigencia de estos beneficios es mensual o por consumo, lo primero que ocurra, adicionalmente las funcionalidades gratuitas que aplican para WhatsApp son chat, envío de imágenes, fotos y mensajes de voz. No aplica para las llamadas por WhatsApp. Los beneficios no incluyen la descarga de la aplicación.
- b. WhatsApp Calling** – Todos nuestros planes Pospago abierto y control incluyen minutos de llamadas de WhatsApp con acceso gratuito por lo cual no consumirá de los datos de tu plan (limitado a una Política de Uso Justo (PUJ) según el plan adquirido), podrás incluso usarlos aun al acabar los datos de tu plan. La vigencia de este beneficio es mensual o por consumo, lo primero que ocurra, los beneficios no incluyen la descarga de la aplicación.
- c. Emails** – en nuestros planes Pospago abierto y control que incluyen emails que no consume datos de tu plan (limitado a una PUJ de 250MB por mes), aplica únicamente a la gestión de e-mail a través de la funcionalidad de correo de los equipos; podrás incluso usarlos aun al acabar los datos del plan. Solo para las cuentas Yahoo, Hotmail y Gmail. Para la APP de Gmail funciona con limitaciones para lo cual requiere puede consumir recursos de tus datos. No aplica para funcionalidades externas o compartidas. No incluye correos corporativos, ni la descarga de la aplicación.
- d. Salva recurso** – Todos nuestros planes Pospago (abierto y control) incluyen salva recursos, excepto el plan pago por uso. El salva recursos consiste en que los datos y minutos que no uses pasan automáticamente al mes siguiente y tendrán con una vigencia de 30 días; si el cliente estaba suspendido por pérdida o robo, por falta de pago (por mora) o por suspensión voluntaria y realiza la activación de la línea antes de su fecha de corte recibirá los recursos del plan y el salva recursos, de lo contrario, únicamente recibe los recursos del plan. El salva recurso no aplica para siguientes casos:

- No aplica si el cliente estaba suspendido por pérdida o robo, por falta de pago (por mora) o por suspensión voluntaria y realiza la reactivación de la línea después de su fecha de corte, en este caso sólo se le activarán los recursos del plan; si por el contrario, el cliente realiza la reactivación de la línea antes de su fecha de corte recibirá los recursos del plan y el salva recursos de los datos, los minutos y SMS que no uso el mes anterior
  - No aplica a los beneficios asociados a los planes como Facebook, llamadas y chat por WhatsApp, Inseparables y mails,
  - No aplica tampoco sobre los datos 4G incluidos en el plan pospago,
  - No aplica para las bolsas que se contraten adicionales a los planes Pospago
- 5. Bolsas** – Nuestras bolsas ofrecen recursos en datos (Megas y Gigas de navegación) y minutos adicionales a tu plan. Tenemos 2 bolsas de voz, 3 bolsas de solo datos, 3 bolsas de minutos y datos y 1 bolsa de voz LDI (Larga Distancia Internacional). Todas nuestras bolsas se pueden adquirir tanto en prepago como en Pospago cuenta control y abierto (aplican solo las bolsas de datos). Las bolsas solo se pueden comprar con tu saldo de recargas, no con tu saldo promocional. Las bolsas que tenemos son las siguientes:
- a. Bolsas de minutos** – Tenemos 2 bolsas de minutos:
    - \$5.300 – Incluye 30 minutos con vigencia de 1 semana a partir de la fecha de activación de la misma o hasta que consumas los recursos, lo primero que ocurra. Los minutos incluidos en las bolsas también se tarifican por segundos y los podrás usar a todo operador fijo y móvil en Colombia.
    - \$10.300 – Incluye 60 minutos con vigencia de 1 mes a partir de la fecha de activación de la misma o hasta que consumas los recursos, lo primero que ocurra. Los minutos incluidos en las bolsas también se tarifican por segundos y los podrás usar a todo operador fijo y móvil en Colombia.
  - b. Bolsas de datos** – Tenemos 3 bolsas de datos:
    - \$5.300 - 200 MB con vigencia de 1 semana a partir de la fecha de activación de la misma o hasta que consumas los recursos, lo primero que ocurra.
    - \$10.300 - 400 MB con vigencia de 1 mes a partir de la fecha de activación de la misma o hasta que consumas los recursos, lo primero que ocurra.
    - \$20.900 – 1 GB con vigencia de 1 mes a partir de la fecha de activación de la misma o hasta que consumas los recursos, lo primero que ocurra.
  - c. Bolsas de voz y datos** – Todas las bolsas de voz y datos tienen una vigencia de 30 días a partir de la fecha de activación de la misma, o hasta que consumas los recursos, lo primero que ocurra. Los minutos incluidos en las bolsas también se



tarifican por segundos y los podrás usar a todo operador fijo y móvil en Colombia. Los recursos (minutos y datos) no consumidos dentro del periodo de la bolsa, no serán renovados en el periodo siguiente. Nuestras bolsas de voz y datos son:

- \$15.900 – 250MB y 50 minutos con vigencia de 1 mes a partir de la fecha de activación de la misma o hasta que consumas los recursos, lo primero que ocurra.
- \$25.900 – 400MB y 100 minutos con vigencia de 1 mes a partir de la fecha de activación de la misma o hasta que consumas los recursos, lo primero que ocurra. Los minutos incluidos en las bolsas también se tarifican por segundos y los podrás usar a todo operador fijo y móvil en Colombia.
- \$41.900 – 700 MB y 170 minutos con vigencia de 1 mes a partir de la fecha de activación de la misma o hasta que consumas los recursos, lo primero que ocurra. Los minutos incluidos en las bolsas también se tarifican por segundos y los podrás usar a todo operador fijo y móvil en Colombia.

**d. Bolsas de minutos Larga Distancia Internacional (LDI) –** Tenemos 2 bolsas de minutos LDI:

- \$2.100 – Incluye 15 minutos de voz de LDI a fijos y móviles en Estados Unidos. La bolsa tiene vigencia de 30 días a partir de la fecha de activación o hasta que consumas los recursos, lo primero que ocurra. Solo aplica para clientes móviles Prepago o Cuenta Control de ETB. Las llamadas de voz LDI de esta bolsa se realizaran únicamente por el código 007 de ETB.
- \$5.300 – Incluye 15 minutos de voz de LDI a fijos y móviles en España y México. La bolsa tiene vigencia de 30 días a partir de la fecha de activación o hasta que consumas los recursos, lo primero que ocurra. Solo aplica para clientes móviles Prepago o Cuenta Control de ETB. Las llamadas de voz LDI de esta bolsa se realizaran únicamente por el código 007 de ETB.

Tarifas validas hasta el 31 de marzo de 2018 .

Los valores incluyen impuestos.

- 6. Política de uso justo (PUJ) –** La Política de Uso Justo (PUJ) consiste en dar acceso a las Apps incluidas en los planes Pospago de forma gratuita (sin descontar de la bolsa general de datos) hasta que llegue al límite establecido para su uso. En la práctica, significa que WhatsApp y Facebook e emails están limitados a 250MB cada uno por mes. Una vez se exceda la política de uso justo los datos que se consumirán en estas Apps (WhatsApp, Facebook, e Email) se descontaran de la bolsa de datos principal del plan.

**7. Equipos**



**a. Venta de equipos de contado – Aplica para tiendas, islas y centros comerciales:**

- Los precios de los equipos ya incluyen IVA.
- La tecnología de los equipos vendidos por ETB es LTE banda 4.
- La garantía de los equipos es de 12 meses fecha de compra en la terminal y de 3 meses en accesorios (batería, cargador, cables).

**b. Venta de equipos de contado – Aplica para compras por la página WEB o Call center:**

- Para el envío del equipo a domicilio una vez se compra por canal web o telefónico, ETB contrata una empresa de mensajería y los tiempos de entrega se establecen basados en la ciudad, disponibilidad y tiempos de estas empresas, ETB no se hace responsable por demoras ocasionadas por orden público, carreteras entre otros.
- De acuerdo con el artículo 47 de la ley 1480 y a lo contemplado en el decreto 1499 de 2014, el cliente puede ejercer su derecho al retracto dentro de los 5 días hábiles contado a partir de la entrega del equipo.
- Los equipos se entregan de lunes a viernes en jornadas de 8am a 12m o de 2pm a 6pm.
- El equipo se envía una vez se confirme el pago del equipo.
- Si un equipo se compra por canal web o telefónico y no hubiese inventario o la posibilidad de acceder al mismo en línea, se le debe informar de manera previa al usuario este riesgo y de materializarse ETB se compromete a informar al cliente lo más pronto posible los productos disponibles para que el cliente escoja un nuevo equipo o la posibilidad de cancelar su compra.

**c. Venta de equipos con venta a cuotas propia de ETB**

- La venta a cuotas propia de ETB aplica solo para clientes Pospago en planes abierto y cuenta control, no aplica para prepago, y se podrá adquirir en nuestras Tiendas ETB, islas en centros comerciales, call center y distribuidores autorizados. Aplican las siguientes restricciones por canal:
  - En tiendas ETB, Islas en centros comerciales, call center y distribuidores autorizados la financiación del equipo se podrá realizar de forma parcial (a partir del 60%) o completa (100%).
  - No aplica por la página web de ETB.
- El cliente recibirá una factura independiente donde se verá reflejado el cobro del equipo.



- Un cliente ETB podrá comprar a cuotas solo un equipo a la vez, y solamente podrá comprar a cuotas un equipo adicional una vez haya pagado todas las cuotas de del primer equipo que haya comprado con ETB.
  - ETB no cobra intereses de financiación sobre la venta a cuotas.
  - El equipo comprado de contado tiene un porcentaje de descuento definido por ETB e informado al usuario al momento de la compra. Aplica solo en tiendas ETB, islas en centros comerciales, distribuidores y call center.
  - ETB vende todos los equipos a 24 cuotas; ETB se reserva el derecho de definir a que plazo se puede diferir cada una de las referencias de su portafolio.
  - Si el cliente solicita cancelar su línea antes de finalizar el pago de las cuotas del equipo, el cliente seguirá recibiendo el cobro de las cuotas del equipo hasta finalizar el pago total del equipo.
  - Los precios de los equipos ya incluyen IVA
  - La tecnología de los equipos vendidos por ETB es LTE banda 4.
  - ETB se reserva el derecho de rechazar la venta a cuotas propia.
  - En caso de cambio de plan a prepago, robo o pérdida del terminal el cliente seguirá recibiendo el cobro de las cuotas del equipo hasta finalizar el pago total del equipo.
  - En caso de no cumplimiento con el pago de las cuotas del equipo, ETB cobrará el total de la deuda con los intereses a que haya lugar. Si el cliente ha dejado de pagar tres cuotas del equipo, ETB podrá hacer efectivo el pagaré de acuerdo a la carta de instrucciones que firme al momento de la suscripción del contrato.
- 8. 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 2017 - \$48.000). Ley 1819 de 2016
- 9. 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. Suministras 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.

- 10. Tarifas de llamadas a larga distancia (LDI):** 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:

ZONA	TARIFA X 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

### 11. Pasaporte ETB - Roaming Internacional

ETB no presta el servicio de Roaming Internacional para clientes Masivos Prepago/Pospago control/Pospago abierto.