

INSEPARABLES CAMBIO A  
¡LINEAS ELEGIDAS!

Febrero 2019



[etb.co](http://etb.co)

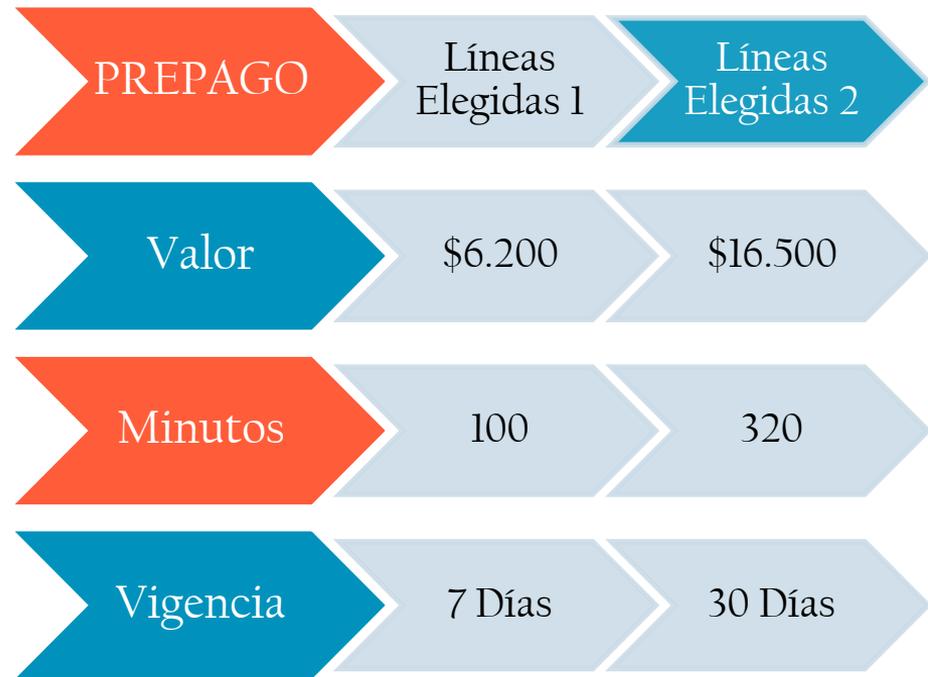


## Porque se genero cambio de nombre

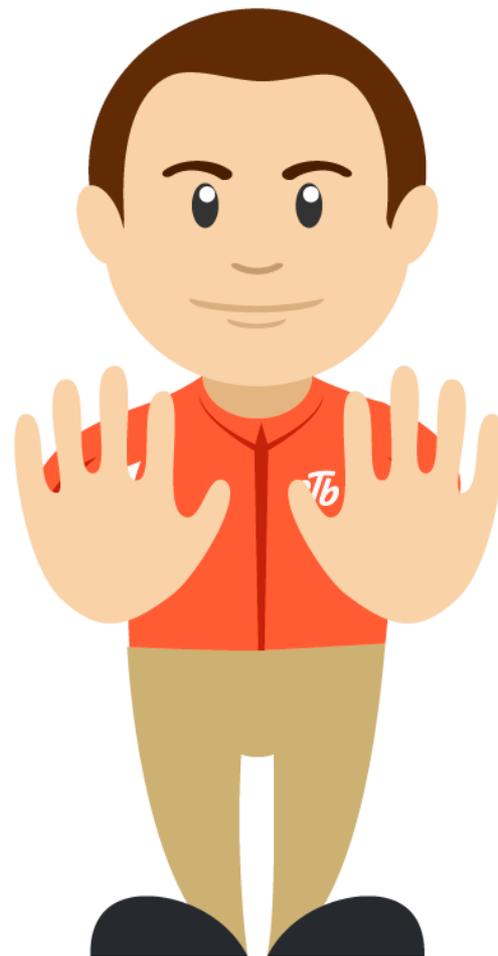
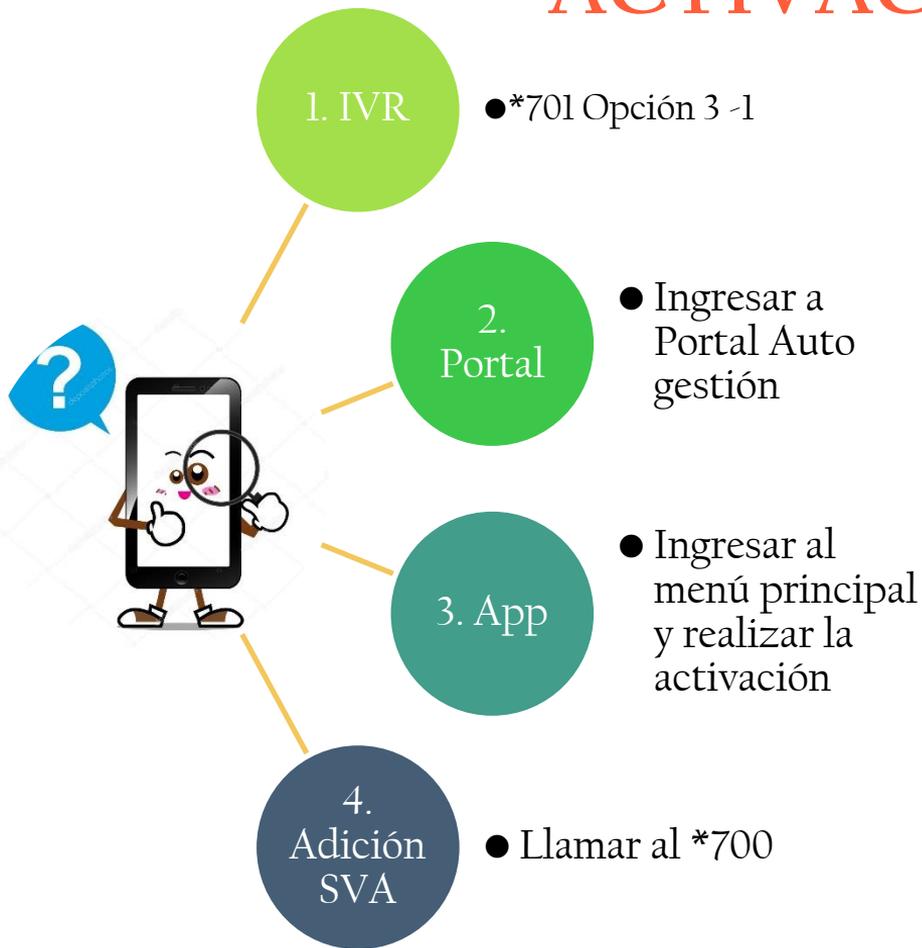
Este cambio se genero, para apalancar el servicio en el mercado ya que el nombre de **Líneas Elegidas** ya tenia reconocimiento.



# ¡LINEAS ELEGIDAS!



# ACTIVACIÓN





# Términos y condiciones POSPAGO



- Valor Mensual: COP\$16.500 impuestos incluidos.
- Total minutos 320 mensual.
- Total de números Líneas Elegidas: Hasta 2 (Entre los 2 Líneas Elegidas se consumirán los 320 minutos)
- Vigencia del servicio: 30 días a partir de la fecha de corte del plan.
- No aplica salva recursos, es decir, vencido el tiempo de vigencia el saldo se pierde.
- Los minutos incluidos en las bolsas se tarifican por segundos y los podrás usar a todo destino nacional.
- **Activación en la venta:** El valor mensual del servicio se cargará en el factura recurrentemente, a partir de la siguiente factura de acuerdo al corte del plan.
- **Activación Posventa:** La activación se genera al momento de la activación 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 Líneas Elegidas pueden ser líneas de cualquier operador fijo o móvil en Colombia.
- Si desea inscribir una línea fija debe tener el siguiente formato: Indicativo ciudad + número teléfono fijo
- El cambio de número de Líneas Elegidas tiene un costo de COP \$1.600, el cual será cargado en la siguiente factura
- El cambio de los Líneas Elegidas solo puede realizarse 1 vez al día.

# Términos y condiciones PREPAGO

## Líneas Elegidas 1

- Valor por 7 días \$6.200 IVA Incluido.
- Cantidad de minutos: 100 Min.
- Cantidad de Líneas Elegidas: Se pueden inscribir hasta 2 (Los 100 minutos se consumen llamando a las Líneas Elegidas).
- Vigencia del servicio: 7 días a partir de la fecha de activación. No aplica salva recursos, es decir, vencido el tiempo de vigencia el saldo se pierde.



## Líneas Elegidas 2

- Valor por 30 días \$16.500 IVA Incluido.
- Cantidad de minutos: 320.
- Cantidad de Líneas Elegidas: Se puede inscribir hasta 2 (Los 320 minutos se consumen llamando a los Líneas Elegidas).
- Vigencia del servicio: 30 días a partir de la fecha de activación, no aplica salva recursos, es decir, vencido el tiempo de vigencia el saldo se pierde.



## Términos y condiciones PREPAGO

- ❑ Los paquetes Líneas Elegidas se pueden comprar llamando al \*701 opciones 3 - 1.
- ❑ Los Líneas Elegidas pueden ser líneas de cualquier operador fijo o móvil en Colombia.
- ❑ El valor por cambio de número de Líneas Elegidas es de COP\$1.600, el cual será descontado del saldo de recarga.
- ❑ El cambio de los Líneas Elegidas solo puede realizarse 1 vez al día.
- ❑ Los paquetes promocionales bolsa Líneas Elegidas se pueden comprar en cualquier plan prepago, pospago cuenta control masivo con el saldo de la recarga. No aplica para compras con saldo promocional.
- ❑ Los recursos no utilizados del paquete promocional recurrente bolsa Líneas Elegidas no se acumulan.
- ❑ 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 será efectiva a partir de la siguiente fecha de corte del plan.



# Atención al cliente

A continuación se dan a conocer algunos tips para tener en cuenta para indagar en los reclamos de los clientes:

Actualmente los medios para para realizar la activación de Líneas Elegidas son:

- IVR \*701, Opción 3 -1
- Portal Web
- App



Si el cliente expresa que no ha contratado el servicio de Líneas Elegidas, se debe validar:

1. Preguntar al cliente si recuerda haber inscrito algún número Líneas Elegidas (Mínimo 1, máximo 2).
2. Validar en SUMA.
3. Validar que el servicio este activo en Charging, (validar opción Benefits), se debería realizar el ajuste y la cancelación del servicio.

**Nota:** Si un cliente nos reclama que no hizo la activación pero tiene Líneas Elegidas inscritas es porque SI realizo la compra por consiguiente no se debe generar ajuste, solo la desactivación del servicio.

**Gracias**

**Elaborado por:  
Dirección Aseguramiento y  
Alistamiento Comercial**

**eTb**  
**TODOS CONECTADOS**