

NUEVO SERVICIO
Adelanta Saldo
1,00 o 2,00 CUC
Para solicitar el servicio tu saldo debe ser igual o menor a 0,03 CUC. El importe adelantado se modifica al el ciclo de vida de la línea.
Cubacel

A partir del
17 de Julio
2019

@Cubacel_ETECSA
ETECSA_Cuba Servicios Móviles
cubacel_etecsa

La nueva opción consiste en la posibilidad de recargar un Adelanto de Saldo de 1.00 o 2.00 CUC marcando *234# y luego la opción 3. Sigue leyendo para que conozcas más detalles de este servicio del que podrán hacer uso a partir de hoy 17 de julio

La Empresa de Telecomunicaciones de Cuba S.A., ETECSA informó a los usuarios sobre un nuevo servicio de telefonía móvil prepago del que podrán hacer uso desde el 17 de julio, denominado Adelanta Saldo.

La nueva opción consiste en la posibilidad de recargar un Adelanto de Saldo de 1.00 o 2.00 CUC marcando *234# y luego la opción 3.

Para disfrutar de esta facilidad los clientes deben contar con un saldo igual o menor a 3 centavos, no tener bonos disponibles de Minutos, SMS o de Dinero, haber realizado una recarga en los últimos dos meses y además, no tener otros adelantos pendientes por pagar.

El pago del adelanto se realiza con la próxima recarga donde se descuenta el monto anticipado. Si la recarga se realiza dentro de los primeros tres días será libre de cargo, y a partir del cuarto día contará con un cargo fijo de 20 centavos.

El servicio también está disponible en el portal <http://mi.cubacel.net>, en la sección Mi Cuenta.

Más información al respecto puede encontrarse en www.etecsa.cu, a través del número de Asistencia de Servicio Móvil 5264-2266 o en el 118, Información Comercial.

¿A partir de qué fecha comienza el servicio Adelanta Saldo?

R/ El servicio comienza a partir del 17/07/2019.

¿En qué consiste el servicio?

R/ El servicio consiste en ofrecer un adelanto de saldo a los usuarios prepagos de la telefonía celular, de 1.00 CUC o 2.00 CUC, siempre que cumplan con las condiciones definidas para hacer uso del servicio. El monto solicitado, siempre va a la cuenta principal del cliente y no modifica el ciclo de vida de la línea.

¿Qué condiciones debo cumplir para poder acceder al servicio Adelanta Saldo?

Tener un contrato Prepago Permanente y la línea celular activa.

El saldo principal debe ser igual o menor a 0.03 CUC.

Haber realizado al menos una recarga en los últimos 2 meses.

No debe tener préstamo pendiente por pagar.

No puede tener bonos disponibles de Minutos, SMS y Dinero, excepto el bono de navegación nacional (bono.cu).

NOTA: si puede tener vigentes paquetes de Voz, SMS, Datos y Bolsa Correo.

¿Cómo puedo solicitar el servicio Adelanta Saldo?

R/ El usuario podrá solicitar sin costo el servicio Adelanta Saldo a través de las siguientes vías:

Marcando el código USSD *234# y marcar la opción 3 Adelanta Saldo.

Accediendo al portal mi.cubacel.net, en la sección Mi Cuenta. (<http://mi.cubacel.net>)

¿Cómo se solicita el servicio a través del *234#?

R/ El servicio Adelanta Saldo se activa a través del *234# de la siguiente manera:

El cliente marca el código USSD *234#.

Selecciona la opción 3 (Adelanta Saldo) y seguirá los pasos que se van mostrando.

¿Cómo se solicita el servicio por mi.cubacel.net?

R/ A través del Portal mi.cubacel.net el servicio se solicita en la sección Mi Cuenta. Una vez que el cliente acepte las condiciones para solicitar el servicio, debe seleccionar el importe que desea solicitar (1.00 CUC o 2.00 CUC) y apreciará en la pantalla un mensaje de texto (Su solicitud está siendo procesada, se le notificará vía SMS).

¿El código *234# es el mismo que se utiliza para la Transferencia de Saldo?

R/ Sí, este código se utiliza para acceder a ambos servicios (Transferencia de Saldo y Adelanta Saldo). Para la Transferencia se selecciona 1 y para Adelanta Saldo se selecciona el 3.

¿Cómo sé que me otorgaron el Adelanto?

R/ Usted recibirá un SMS de confirmación, independiente de la vía que utilice, además puede consultar el saldo de la cuenta principal a través de *222*233# (en este caso 233 corresponde con las letras ADE, que proviene de la palabra ADELANTO).

¿Cómo puedo consultar el importe a pagar por el servicio Adelanta Saldo?

R/ Para consultar el importe a pagar por el servicio, el cliente puede marcar *222*233# en este caso, 233 corresponde con las letras ADE, que proviene de la palabra ADELANTO. Otra vía es a través del portal Mi.Cubacel.net en la sección Mi Cuenta. (<http://mi.cubacel.net>)

¿Qué sucede si mi solicitud es rechazada?

R/ Si la solicitud es rechazada, recibirá un mensaje: Usted no puede acceder al servicio Adelanta Saldo. Para más información contacte con el servicio de Atención Telefónica 52642266.

¿Cuál es el costo por solicitar el Servicio Adelanta Saldo?

R/ El servicio Adelanta Saldo es libre de costo. Una vez habilitado el servicio se le cobrará un cargo al cliente de 0.20 CUC si no devuelve el adelanto a partir del 4to día.

Los días se contarán a partir del momento en que se solicita el servicio Adelanta Saldo.

¿Adelanta Saldo me permite acceder a todos los servicios?

R/ Una vez que el cliente tenga el saldo principal, el cliente podrá realizar todas las acciones aprobadas, siempre que el saldo se lo permita.

¿Si poseo un paquete de datos y/o bonos de Voz, SMS, y de navegación nacional, puedo hacer uso del servicio Adelanta Saldo?

R/ Sí, puede hacer uso del servicio Adelanta Saldo teniendo vigentes los paquetes antes mencionados.

¿Si no cuento con saldo en la cuenta principal, y tengo bonificaciones originadas por promociones (Bonos de Minutos, SMS y Dinero) puedo solicitar el servicio?

R/ No, mientras existan bonos vigentes no se aceptará la solicitud del servicio Adelanta Saldo. Solo se puede tener disponible el bono.cu.

¿Cómo se descuenta el importe total solicitado por el servicio Adelanta Saldo?

R/ Se ejecuta de forma automática, descontándose de la primera recarga que realice el cliente por cualquiera de las vías de recarga, después de haberse efectuado el adelanto. El importe a pagar se conforma por el monto solicitado (1.00 CUC o 2.00 CUC) más el cargo que

corresponda a partir de la solicitud del servicio, el cargo será de 0.20 CUC a partir del 4to día.

¿Cuáles son los cargos a aplicar por el uso del servicio?

R/ Si el monto solicitado por el servicio Adelanta Saldo es devuelto en los primeros tres días, no se cobrará cargo adicional al cliente. A partir del cuarto día y hasta la próxima recarga se le cobrará un cargo fijo de 0.20 CUC.

El cliente recibirá un mensaje donde se le notificará que el préstamo a pagar se incrementa a partir del cuarto día.

¿Y si recibo una transferencia, también me descontará el monto del préstamo solicitado?

R/ No, el descuento se realizará siempre de una recarga a través de cualquiera de las vías establecidas para ello.

¿Qué acciones comerciales no podrá solicitar el cliente mientras no devuelva el monto habilitado por el servicio?

Si no devuelve el monto habilitado no podrá realizar:

- Cambio de número.
- Cambio de titularidad.
- Adjudicación del servicio.
- Cambio de SIM.
- Reporte de llamadas.
- Baja por solicitud propia.

¿Una vez que solicite el servicio, debo pagar el monto completo en la próxima recarga que realice o puedo pagarlo por plazos?

R/ Al cliente se le descontará el importe completo en la próxima recarga que realice después de haber solicitado el servicio.

¿Si tengo algún monto pendiente por pagar, puedo volver a solicitar el servicio?

R/ No, debe pagar primero el monto para volver a solicitar el servicio Adelanta Saldo.

¿Si tengo un saldo inferior o igual a 0.03 CUC y quiero adelantar saldo, tengo que esperar a que me llegue la notificación?

R/ No tiene que esperar por la notificación, si cumple con las condiciones del servicio usted puede solicitarlo por las vías para acceder al servicio marcando *234# o por el portal mi.cubacel.net, en la sección Mi Cuenta. (<http://mi.cubacel.net>).

¿Si tengo bonificación de datos (300 MB) no puedo solicitar el servicio?

Nuevo servicio de Etecsa: Adelanta tu pago

Publicado: Jueves, 18 Julio 2019 12:14

R/ Sí, puede solicitarlo.

¿Si me quedan 0.04 CUC, puedo solicitar el servicio?

R/ No puede, para solicitar el servicio debe tener 0.03 CUC