



FULL REDES S.A.S  
 NIT. 901388332-4  
 Carrera 24 BA 71 98 Pi 2  
 Medellín . Colombia  
 301 272334  
[www.fullredes.net](http://www.fullredes.net)

## CONTRATO ÚNICO DE SERVICIO FIJOS

Este contrato explica las condiciones para la prestación de los servicios entre usted y FULLREDES S.A.S, por el que pagará mínimo mensualmente \$\_\_\_\_\_. Este contrato tendrá vigencia indefinida, contados a partir del momento de la instalación. El plazo máximo de instalación es de 15 días hábiles.

Acepto que mi contrato se renueve sucesiva y automáticamente por un plazo igual al inicial  \*

### EL SERVICIO

Con este contrato nos comprometemos a prestarle los servicios que usted elija\*:

Telefonía fija  Internet fijo  Televisión

Servicios adicionales \_\_\_\_\_

Usted se compromete a pagar oportunamente el precio acordado.

El servicio se activará a más tardar el día \_\_\_/\_\_\_/\_\_\_.

### INFORMACIÓN DEL SUSCRIPTOR

Contrato No. \_\_\_\_\_

Nombre / Razón Social \_\_\_\_\_

Identificación \_\_\_\_\_

Correo electrónico \_\_\_\_\_

Teléfono de contacto \_\_\_\_\_

Dirección Servicio \_\_\_\_\_ Estrato \_\_\_\_\_

Departamento \_\_\_\_\_ Municipio \_\_\_\_\_

Dirección Suscriptor \_\_\_\_\_

### CONDICIONES COMERCIALES CARACTERÍSTICAS DEL PLAN

\* Espacio diligenciado por el usuario

Valor total \_\_\_\_\_

### PRINCIPALES OBLIGACIONES DEL USUARIO

- 1) Pagar oportunamente los servicios prestados, incluyendo los intereses de mora cuando haya incumplimiento;
- 2) Suministrar información verdadera;
- 3) Hacer uso adecuado de los equipos y los servicios;
- 4) No divulgar ni acceder a pornografía infantil (Consultar anexo);
- 5) Avisar a las autoridades cualquier evento de robo o hurto de elementos de la red, como el cable;
- 6) No cometer o ser participe de actividades de fraude.

### CALIDAD Y COMPENSACIÓN

Cuando se presente indisponibilidad del servicio o este se suspenda a pesar de su pago oportuno, lo compensaremos en su próxima factura. Debemos cumplir con las condiciones de calidad definidas por la CRC. Consúltelas en la página:

[www.fullredes.net/indicadoresdecualidad](http://www.fullredes.net/indicadoresdecualidad).

### CESIÓN

Si quiere ceder este contrato a otra persona, debe presentar una solicitud por escrito a través de nuestros Medios de Atención, acompañada de la aceptación por escrito de la persona a la que se hará la cesión. Dentro de los 15 días hábiles siguientes, analizaremos su solicitud y le daremos una respuesta. Si se acepta la cesión queda liberado de cualquier responsabilidad con nosotros.

### MODIFICACIÓN

Nosotros no podemos modificar el contrato sin su autorización. Esto incluye que no podemos cobrarle servicios que no haya aceptado expresamente. Si esto ocurre tiene derecho a terminar el contrato, incluso estando vigente la cláusula de permanencia mínima, sin la obligación de pagar suma alguna por este concepto. No obstante, usted puede en cualquier momento modificar los servicios contratados. Dicha modificación se hará efectiva en el período de facturación siguiente, para lo cual deberá presentar la solicitud de modificación por lo menos con 3 días hábiles de anterioridad al corte de facturación.

### SUSPENSIÓN

Usted tiene derecho a solicitar la suspensión del servicio por un máximo de 2 meses al año. Para esto debe presentar la solicitud antes del inicio del ciclo de facturación que desea suspender. Si existe una cláusula de permanencia mínima, su vigencia se prorrogará por el tiempo que dure la suspensión.

### TERMINACIÓN

Usted puede terminar el contrato en cualquier momento sin penalidades. Para esto debe realizar una solicitud a través de cualquiera de nuestros Medios de Atención mínimo 3 días hábiles antes del corte de facturación (su corte de facturación es el día \_\_\_ de cada mes). Si presenta la solicitud con una anticipación menor, la terminación del servicio se dará en el siguiente periodo de facturación. Así mismo, usted puede cancelar cualquiera de los servicios contratados, para lo que le informaremos las condiciones en las que serán prestados los servicios no cancelados y actualizaremos el contrato. Así mismo, si el operador no inicia la prestación del servicio en el plazo acordado, usted puede pedir la restitución de su dinero y la terminación del contrato.

## PAGO Y FACTURACIÓN

La factura le debe llegar como mínimo 5 días hábiles antes de la fecha de pago. Si no llega, puede solicitarla a través de nuestros Medios de Atención y debe pagarla oportunamente.

Si no paga a tiempo, previo aviso, suspenderemos su servicio hasta que pague sus saldos pendientes. Contamos con 3 días hábiles luego de su pago para reconectarle el servicio. Si no paga a tiempo, también podemos reportar su deuda a las centrales de riesgo. Para esto tenemos que avisarle por lo menos con 20 días calendario de anticipación. Si paga luego de este reporte tenemos la obligación dentro del mes de seguimiento de informar su pago para que ya no aparezca reportado.

Si tiene un reclamo sobre su factura, puede presentarlo antes de la fecha de pago y en ese caso no debe pagar las sumas reclamadas hasta que resolvamos su solicitud. Si ya pagó, tiene 6 meses para presentar la reclamación.

Con esta firma acepta recibir la factura solamente por medios electrónicos

## CÓMO COMUNICARSE CON NOSOTROS (MEDIOS DE ATENCIÓN)

- 1 Nuestros medios de atención son: oficinas físicas, página web, redes sociales y líneas telefónicas gratuitas.
- 2 Presente cualquier queja, petición/reclamo o recurso a través de estos medios y le responderemos en máximo 15 días hábiles.
- 3 Si no respondemos es porque aceptamos su petición o reclamo. Esto se llama silencio administrativo positivo y aplica para internet y telefonía.

### Si no está de acuerdo con nuestra respuesta

- 4 Cuando su queja o petición sea por los servicios de telefonía y/o internet, y esté relacionada con actos de negativa del contrato, suspensión del servicio, terminación del contrato, corte y facturación; usted puede insistir en su solicitud ante nosotros, dentro de los 10 días hábiles siguientes a la respuesta, y pedir que si no llegamos a una solución satisfactoria para usted, enviemos su reclamo directamente a la SIC (Superintendencia de Industria y Comercio) quien resolverá de manera definitiva su solicitud. Esto se llama recurso de reposición y en subsidio apelación.  
Cuando su queja o petición sea por el servicio de televisión, puede enviar la misma a la Autoridad Nacional de Televisión, para que esta Entidad resuelva su solicitud.

## ACEPTO CLÁUSULA DE PERMANENCIA MÍNIMA \*

En consideración a que le estamos otorgando un descuento respecto del valor del cargo por conexión, o le diferimos el pago del mismo, se incluye la presente cláusula de permanencia mínima. En la factura encontrará el valor a pagar si decide terminar el contrato anticipadamente

Valor total del cargo por conexión	\$				
Suma que le fue descontada o diferida del valor total del cargo por conexión	\$				
Fecha de inicio de la permanencia mínima	___/___/___				
Fecha de finalización de la permanencia mínima	___/___/___				
Valor a pagar si termina el contrato anticipadamente según el mes					
Mes 1	Mes 2	Mes 3	Mes 4	Mes 5	Mes 6
\$300.000	\$275.000	\$250.000	\$225.000	\$200.000	\$175.000
Mes 7	Mes 8	Mes 9	Mes 10	Mes 11	Mes 12
\$.150.000	\$125.000	\$100.000	\$75.000	\$50.000	\$25.000

## CAMBIO DE DOMICILIO

Usted puede cambiar de domicilio y continuar con el servicio siempre que sea técnicamente posible. Si desde el punto de vista técnico no es viable el traslado del servicio, usted puede ceder su contrato a un tercero o terminarlo pagando el valor de la cláusula de permanencia mínima si esta vigente.

## LARGA DISTANCIA (TELEFONÍA)

Nos comprometemos a usar el operador de larga distancia que usted nos indique, para lo cual debe marcar el código de larga distancia del operador que elija.

## COBRO POR RECONEXIÓN DEL SERVICIO

En caso de suspensión del servicio por mora en el pago, podremos cobrarle un valor por reconexión que corresponderá estrictamente a los costos asociados a la operación de reconexión. En caso de servicios empaquetados procede máximo un cobro de reconexión por cada tipo de conexión empleado en la prestación de los servicios.

Costo reconexión: \$ \_\_\_\_\_

El usuario es el ÚNICO responsable por el contenido y la información que se curse a través de la red y del uso que se haga de los equipos o de los servicios.

Los equipos de comunicaciones que ya no use son desechos que no deben ser botados a la caneca, consulte nuestra política de recolección de aparatos en desuso.

**Suspensión del contrato** por No pago de 1 factura. El usuario pagará cargo de reconexión y los servicios que pueda usar durante la suspensión. **Suspensión y terminación por:** Vencimiento del plazo o de sus prórrogas; Incumplimiento de sus obligaciones incluyendo el no pago de 2 facturas consecutivas; Fuerza mayor/caso fortuito; Uso inadecuado de la red o del servicio; Por prevención de fraude; No viabilidad técnica o económica para prestar el servicio; irregularidades en los documentos suministrados; o por evolución tecnológica. El cliente recibe en comodato y/o en asignación modal los equipos que se entregan para prestación y operación del servicio, y por ello deberá entregarlos a la terminación del contrato en la forma establecida por la regulación. De no hacerlo pagará su valor comercial.

El incremento anual de las tarifas corresponderá al 30% más IPC sobre tarifa vigente antes de incremento; los incrementos de tarifas se podrán realizar en cualquier tiempo, sin que la suma total de dichos aumentos supere el porcentaje establecido dentro del año calendario, y siempre que se den a conocer al usuario, y el usuario podrá terminar el contrato en los 30 días siguientes. El interés de mora es el máximo legal, se cobrarán los gastos de cobranza judicial y extrajudicial. Respondemos hasta por 3 cargos mensuales anteriores al daño. No respondemos por lucro cesante, daños indirectos, incidentales o consecuenciales. Este contrato presta mérito ejecutivo para hacer exigibles las obligaciones y prestaciones contenidas en él.

Aceptación contrato mediante firma o cualquier otro medio válido

CC/CE

FECHA

Consulte el régimen de protección de usuarios en [www.crcom.gov.co](http://www.crcom.gov.co)

Fecha de Diligenciamiento			
<b>INFORMACIÓN DEL TITULAR</b>			
Nombres y Apellidos del Titular			
Tipo de Documento		No. De Documento	
Dirección		Departamento y Municipio	
Email		Teléfono Contacto	

Usted tiene derecho a elegir el medio a través del cual recibirá la información correspondiente al servicio.

**Desea Usted recibir la información por medio electrónico?** Si  No . En caso de no elegir ninguna casilla, la información será enviada a través de medios electrónicos conforme lo señalado en el artículo 2.1.1.2.4 de la Resolución CRC 5050 de 2016.

**Doy mi consentimiento expreso e irrevocable a FULLREDES S.A.S, en adelante FULLREDES o a la entidad que sea acreedora de las obligaciones a mi cargo, para:** (i) Consultar en las centrales de riesgo la información para conocer mi desempeño como deudor, capacidad de pago o para valorar el riesgo futuro de concederme un crédito; (ii) Reportar a las centrales de riesgo, datos tratados o sin tratar, así como datos sobre cumplimiento o incumplimiento de mis obligaciones por concepto de la prestación del servicio o por cualquier otra obligación que haya adquirido con FULLREDES; (iii) Suministrar a las centrales de información datos relativos a mis solicitudes de crédito, así como a otros atinentes a mis relaciones comerciales, financieras y en general, socioeconómicas, que no haya entregado o no consten en registros públicos, bases de datos públicas o documentos públicos; y (iv) Solicitar información (v) Conservar y procesar, en FULLREDES, en la entidad que sea acreedora y en las centrales de riesgo, la información indicada en los literales anteriores. **Autorización datos personales.**

Doy mi consentimiento previo, expreso e informado a FULLREDES, para el tratamiento de mis datos personales Si  No . Derechos del titular de los datos personales: (i) Acceder en forma gratuita a los datos proporcionados a FULLREDES que hayan sido objeto de tratamiento. (ii) Conocer, actualizar y rectificar mi información frente a datos parciales, inexactos, incompletos, fraccionados, que induzcan a error, o a aquellos cuyo tratamiento esté prohibido o no haya sido autorizado. (iii) Solicitar prueba de la autorización otorgada. (iv) Presentar ante la Superintendencia de Industria y Comercio (SIC) quejas por infracciones a lo dispuesto en la normatividad vigente. (v) Revocar la autorización y/o solicitar la supresión del dato cuando en el tratamiento no se respeten los principios, derechos y garantías constitucionales y legales, el cual procederá cuando la autoridad haya determinado que Las Compañías en el tratamiento han incurrido en conductas contrarias a la Constitución y la normatividad vigente. (vi) Ser informado por el Responsable del Tratamiento o el Encargado del Tratamiento, previa solicitud, respecto del uso que le ha dado a sus datos personales. (vii) Abstenerse de responder las preguntas sobre datos sensibles. Tendrá carácter facultativo las respuestas que versen sobre datos sensibles o sobre datos de las niñas y niños y adolescentes. Finalidad: FULLREDES podrá utilizar, suministrar, transferir a terceros, recolectar, almacenar, procesar, usar mi información personal con el objeto de entregarme, ofrecerme y/o venderme productos, servicios, soluciones y así como cualquier otro requerido para la prestación del servicio contratado, como la inclusión en el directorio telefónico cuando aplique, dentro de las cuales se encuentran: a) Telecomunicaciones; b) Servicios de asistencia, c) Seguros, d) Contenidos, e) Aplicaciones, f) Terminales, g) Servicios, h) Soporte, mantenimiento y los relacionados con estas actividades, i) Información contenida en el portafolio de servicios. Entiendo, acepto y autorizo a FULLREDES que en territorio nacional y en el extranjero, se suministren mis datos personales a proveedores de productos y servicios, a sociedades del mismo grupo empresarial al que pertenezca, y a terceros que provean servicios o con quien tenga algún tipo de relación, ya sea para: i) Recaudo, ii) Pagos de Ventas, iii) Renovaciones, iv) Reposiciones, cambios tecnológicos, migraciones, v) Soporte Técnico, vi) Servicio al Cliente, vii) Manejo y administración de bases de datos, viii) Solicitar, contratar, cambiar y cancelar servicios prestados por FULLREDES directamente o por conducto de terceros; ix) Dar respuestas a peticiones, quejas y recursos, x) Dar respuestas a organismos de control, xi) Solicitar factura o información sobre ésta, xii) Solicitar la entrega, reparación o cumplimiento de garantía de productos o servicios, xiii) Recibir publicidad impresa o a través de medios electrónicos, xiv) Utilizar los distintos servicios de sus correspondientes Sitios Web, incluyendo la descarga de contenidos y formatos; xv) Enviar al Titular la notificación de ofertas, avisos y/o mensajes promocionales, xvi) Participar en concursos, rifas, juegos y sorteos; xvii) Procesar pagos, xviii) Recaudar cartera y realizar cobro administrativo prejudicial y judicial, xix) Uso de servicios de telecomunicaciones prestados por terceros, xx) Servicios de atención (Canales de atención al Usuario), xxi) Autenticación y Validación de correos electrónicos; xxii) Telemercadeo; xxiii) Productos de Mercadeo Masivo, xxiv) Facturación Electrónica; xxv) Comercialización de diferentes tipos de productos, xxvi) Compartir información con otros operadores de servicios de telecomunicaciones, con el fin de adelantar campañas o acciones dirigidas a la prevención de fraude xxvii) Cualquier otra actividad de naturaleza similar a las descritas en los incisos previamente citados. En todo caso, con la instalación de los servicios se entiende que el usuario autoriza a FULLREDES para realizar el tratamiento de todos los datos necesarios para la debida prestación del servicio. Así mismo, autoriza a consultar las listas internacionales expedidas por el Consejo de Seguridad de las Naciones Unidas y las demás que tengan carácter vinculante para Colombia para verificar que el Titular no está señalada de tener vínculos con delitos de lavados de activos, financiación del terrorismo y sus delitos fuente. Los datos biométricos son datos sensibles y por lo tanto no está obligado a autorizar su tratamiento, la finalidad de estos datos es la identificación del titular para los procesos de venta o postventa al interior de la Compañía. La política de tratamiento de los datos, así como el aviso de privacidad los podrá encontrar en nuestra página web [www.fullredes.net](http://www.fullredes.net). Pornografía Infantil. Se prohíbe: a. Alojarse en su propio sitio imágenes, textos o archivos que impliquen directa o indirectamente actividades sexuales con menores de edad. b. Alojarse en su propio sitio material pornográfico, cuando existan indicios que las personas fotografiadas o filmadas son menores de edad. c. Alojarse en propio sitio vínculos, sobre sitios telemáticos que contengan o distribuyan material pornográfico relativo a menores de edad. Deberá: a. Denunciar ante las autoridades competentes cualquier acto criminal contra menores de edad que tenga conocimiento. b. Combatir con todos los medios técnicos a su alcance la difusión de material pornográfico asociado a menores. c. Abstenerse de usar las redes globales de información para la divulgación de material ilegal con menores de edad. d. Establecer mecanismos técnicos de bloqueo por medio de los cuales los usuarios puedan proteger a sí mismos o a sus hijos de material ilegal, ofensivo o indeseable en relación con menores de edad. El incumplimiento de estas prohibiciones acarreará las sanciones administrativas y penales contempladas en la Ley 679 de 2001 y en el Decreto 1524 de 2002 y demás normas que las modifiquen o sustituyan.

Acepto,

Firma del suscriptor

Tipo documento y número

1. Los servicios se pagarán en forma vencida o anticipada según lo disponga FULLREDES. El periodo de facturación será de un (1) mes calendario y su vencimiento será el señalado en la primera factura; FULLREDES podrá modificar tal vencimiento sin previo aviso. El pago se podrá hacer por los medios que las normas vigentes y la tecnología permitan y sean adoptados por Fullredes.
2. FULLREDES podrá ofrecer servicios empaquetados, en cuyo caso el usuario entiende que el empaquetamiento implica unas condiciones y descuentos que se modifican si solicita la modificación de dicho empaquetamiento; y que, si por alguna razón no es posible prestar la totalidad de los servicios empaquetados, deberá escoger si continúa con los servicios que se puedan prestar a las tarifas que señale FULLREDES, o terminar el contrato.
3. La prestación de los servicios, productos y aplicaciones puede estar sujeta a contratos con terceros; y a que se presenten las condiciones técnicas y económicas que permitan su prestación, por lo que su disponibilidad dependerá de que a su vez FULLREDES tenga las autorizaciones correspondientes y de que se cuente con la posibilidad técnico económica para su prestación.
4. Los servicios, productos y aplicaciones podrán ser modificados, sustituidos o eliminados por razones de evolución tecnológica.
5. En la oferta pueden incluirse productos, servicios y aplicaciones sin costo. En estos casos su disponibilidad está sujeta a retiro, cambio o modificaciones que FULLREDES comunicará previamente.
6. FULLREDES podrá: i) efectuar y solicitar a terceros operadores de servicios de comunicaciones, la suspensión, corte o limitación de cualquiera de los servicios contratados, cuando el Usuario cause daños o utilice indebidamente la red o el servicio. ii) inspeccionar, verificar y en general, ejercer las medidas tendientes a verificar los métodos de comunicación no autorizados al usuario que suscribió el servicio o Usuario, respecto de los servicios contratados y de cualquier servicio de telecomunicaciones o actividad inherente a éste que presta FULLREDES cuando la circunstancia lo amerite. iii) Suspender y/o terminar el contrato cuando no se logre la verificación o comprobación de los datos del Usuario.
7. La factura y el contrato prestan mérito ejecutivo para hacer exigibles las obligaciones y prestaciones contenidas en ellos.
8. En caso de que usted quiera hacer entrega de sus equipos terminales o aparatos electrónicos de telecomunicaciones en desuso, tenemos diseñado un procedimiento específico de recolección de equipos terminales o equipos en desuso, el cual, consiste en tener un punto presencial cercano, con el fin de garantizar que estos equipos tengan adecuado manejo y sea posible la reutilización de algunas de sus partes en otras industrias, estos residuos son separados y exportados para su correcta disposición.
9. El servicio se presta en las condiciones establecidas en los respectivos títulos habilitantes, y puede verse afectado por diferentes aspectos que no son atribuibles a FULLREDES tales como fallas de energía en la acometida del usuario, características del equipo y software utilizado, virus, fallas en el equipo o en la red interna del usuario, o conexión a través de WiFi, etc. Las velocidades de bajada y de subida ofrecidas son aproximadas y son las que señale FULLREDES según el plan contratado.
10. En los contratos celebrados por métodos no tradicionales o a distancia el usuario tiene derecho a retractarse de adquirir el bien adquirido dentro de los 5 días hábiles siguientes a su entrega; o de la adquisición de los servicios siempre que no haya empezado a hacer uso de ellos, dentro de los 5 días hábiles siguientes a la celebración del contrato. También tiene derecho a la reversión del pago en los términos señalados en el decreto 587 de 2016, o normas que lo modifiquen o sustituyan.
11. Para la prestación del servicio de telefonía básica y televisión sobre tecnología bajo protocolos de internet (Voz IP, IPTV), se requiere que FULLREDES instale acceso de internet fijo.
12. Cuando los servicios se presten por un mismo medio de transmisión, las tarifas de conexión de los servicios serán incrementales unas respecto de las otras, en caso de empaquetamiento se suman y se paga en la primera factura. En su lugar el suscriptor puede pactar cláusula de permanencia mínima por el valor que FULLREDES descuenta.
13. La relación entre FULLREDES y el Usuario que suscribió el servicio se condiciona a que FULLREDES le informe que existe disponibilidad técnica para su prestación.
14. Los equipos o elementos para el servicio de Internet y televisión que se prestan a través de fibra óptica, se entregarán en Comodato con todos sus componentes (Cables/BasePort, conectores, etc). Los equipos de cobre y otros elementos que se utilizan para el servicio de Internet así como los demás equipos y/o accesorios para la televisión satelital, se entregarán en Asignación Modal con todos sus componentes (Cables, conectores, etc). El cliente deberá entregarlos a la terminación del contrato en la forma establecida por la regulación. De no hacerlo pagará su valor comercial.