



Conectando tus sueños

## CONDICIONES EN LAS QUE FULLREDES S.A.S. PRESTA SUS SERVICIOS FIJOS

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 técnica 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.