RED PLANET TELECOMUNICACIONES S.A.S.
NIT: 900.601.506-9
2026-2

CONTRATO ÚNICO CONVERGENTE SERVICIOS FIJOS Y MÓVILES EN LA MODALIDAD POSPAGO

Este contrato explica las condiciones para la prestación de los servicios entre usted y RED PLANET, por el que pagará mínimo mensualmente el valor señalado en la sección «Valor de los servicios contratados». Este contrato tendrá vigencia de 12 meses, contados a partir de la fecha de suscripción de este contrato.

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

* Espacio diligenciado por el usuario

LOS SERVICIOS

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

☐ Internet fijo ☐ Televisión ☐ Telefonía fija

El cobro por la efectiva prestación de los servicios fijos se realizará a partir de su instalación.

Productos o servicios adicionales: ☐ *Disney+* ☐ Win+

☐ *NUPLIN* ☐ *Router adicional* ☐ *IP pública fija*

☐ *Otro* _____

El cobro por la efectiva prestación de los productos o servicios adicionales se realizará a partir de ____/____/_____

Usted se compromete a pagar oportunamente el (los) precio(s) acordado(s).

INFORMACIÓN DEL USUARIO

Contrato Nº: _____

Nombre / Razón Social _____

Identificación _____

Correo electrónico _____

Teléfono de contacto _____

Dirección Servicio fijo _____

Estrato _____

Departamento _____

Municipio _____

Línea o número móvil _____

Dirección del suscriptor _____

CONDICIONES COMERCIALES PLAN SERVICIOS FIJOS

Internet fijo
Televisión cerrada
Telefonía fija
No Aplica
Servicios adicionales

VALOR DE LOS SERVICIOS CONTRATADOS

VALOR MENSUAL PLAN SERVICIOS FIJOS	$ _____
VALOR MENSUAL SERVICIOS EMPAQUETADOS	$ _____

BENEFICIOS DEL PAQUETE DE SERVICIOS:

ESPACIO EN BLANCO

INCREMENTOS TARIFARIOS

RED PLANET podrá incrementar anualmente el valor de su plan hasta un máximo de 10% del precio vigente. El cambio solo regirá en el periodo siguiente al aviso del incremento, que se enviará por el mismo canal de la factura al menos cinco (5) días hábiles antes de que termine el ciclo de facturación en curso.

Si la nueva tarifa no le conviene, podrá terminar el contrato pagando solo lo adeudado hasta la fecha. Además, cualquier aumento fuera de lo pactado o sin su autorización le permite dar por terminado el contrato sin penalidades, incluso si existe cláusula de permanencia mínima.

ESPACIO EN BLANCO

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, redes 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 y el equipo terminal 6) Autorizar al operador la realización de actividades destinadas a la verificación y control del correcto funcionamiento de los servicios, incluyendo la ejecución de visitas técnicas programadas y previamente autorizadas.7) abstenerse de usar equipos hurtados; 8) No cometer o ser partícipe de actividades de fraude; 9) hacer uso adecuado de su derecho a presentar PQR; 10) actuar de buena fe; 11) mantener actualizada la información de contacto; 12) Informar oportunamente al operador cualquier falla en la prestación del servicio.

El operador podrá terminar el contrato ante incumplimiento de estas obligaciones.

CONDICIONES DE ACTIVACIÓN O INSTALACIÓN

Para los servicios fijos:

El plazo máximo de instalación es de 15 días hábiles, contados a partir de la suscripción del presente contrato, es decir, a más tardar día __/__/____.

En caso de que no sea posible la activación o instalación de alguno de los servicios contratados, usted podrá terminar el contrato sin costo alguno, ni penalidades, incluso si existe cláusula de permanencia mínima. Adicionalmente, usted tiene derecho a solicitar la devolución del dinero en caso de haber hecho un pago anticipado.

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 nuestra página web:
www.red-planet.com.co

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 O TERMINACIÓN

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, aplicable únicamente para servicios fijos, sin la obligación de pagar suma alguna por este concepto.

No obstante, usted puede en cualquier momento solicitar la modificación o terminación de los servicios contratados. Dicha modificación o terminación se hará efectiva en el período de facturación siguiente, para lo cual deberá presentar la respectiva solicitud por lo menos con 3 días hábiles de anterioridad a la fecha de corte de facturación, informada en su factura. Usted puede modificar o cancelar cualquiera de los servicios contratados de manera independiente, caso en el cual, durante el periodo de facturación siguiente le enviaremos copia del contrato ajustado por el medio que usted elija.

SUSPENSIÓN

Servicios fijos: 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.

PAGO Y FACTURACIÓN

Si usted está adquiriendo un paquete de servicios, recibirá una sola factura por esos servicios, en la que podrá diferenciar el precio correspondiente a cada servicio y al paquete completo.

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 una vez con 20 días calendario de anticipación, si su deuda es superior al 15% del salario mínimo legal mensual vigente (SMLMV). Si su deuda es igual o inferior al 15% del SMLMV, tenemos que avisarle al menos en dos ocasiones, en días diferentes, y solo podremos reportarlo pasados 20 días a partir de la segunda comunicación. Si paga luego de este reporte tenemos la obligación dentro del mes de siguiente 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.

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 (medio de transmisión) empleado en la prestación de los servicios.

Costo reconexión servicios fijos:	$12.220

CÓMO COMUNICARSE CON NOSOTROS (MEDIOS DE ATENCIÓN)

1 Nuestros medios de atención son: oficinas físicas, Página web, líneas telefónicas gratuitas y WhatsApp. Consulte las interacciones que hemos migrado a la digitalización en nuestra página web.

2 Presente cualquier queja, petición 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.

Si no está de acuerdo con nuestra respuesta

4 Tiene la opción de insistir en su reclamo ante nosotros y pedir que, si no llegamos a una solución satisfactoria para usted, enviemos su reclamo directamente a la Superintendencia de Industria y Comercio para que resuelva de manera definitiva la disputa. Esto se llama recurso de reposición y en subsidio de apelación.

SOBRE TUS SERVICIOS FIJOS

CLÁUSULA DE PERMANENCIA MÍNIMA

ACEPTO LA CLÁUSULA DE PERMANENCIA MÍNIMA☐ *

* Espacio diligenciado por el usuario

La presente cláusula de permanencia mínima, en caso de ser aceptada por usted, solo aplica respecto del plan de servicios fijos.

Se incluye esta cláusula en consideración a que le estamos otorgando un descuento respecto del valor del cargo por conexión, o le diferimos el pago del mismo, con ocasión de la instalación del servicio por primera vez o por una nueva instalación generada por el cambio de domicilio. En cualquier caso, solo estaría vigente una 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 descontada o diferida	$
Fecha de inicio	__/__/_____
Fecha de finalización	__/__/_____

Valor a pagar si termina el contrato anticipadamente según mes

Mes 1 $	Mes 2 $	Mes 3 $	Mes 4 $	Mes 5 $	Mes 6 $
Mes 7 $	Mes 8 $	Mes 9 $	Mes 10 $	Mes 11 $	Mes 12 $

Encontrará los detalles sobre la permanencia mínima de los servicios fijos en su factura.

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 está vigente.

ENTREGA Y DEVOLUCIÓN DE EQUIPOS

RED PLANET entrega los equipos en el plan de servicios fijos a bajo las siguientes condiciones:

Equipo	Condición de entrega	Precio
ONU/ONT	COMODATO	---/---
ROUTER WIFI	COMODATO	---/---

Al terminar este contrato usted deberá devolver los equipos entregados. En este sentido, deberá atender la cita que se programe para la recolección de los equipos en el lugar de instalación. En caso de no atender esta cita, los equipos deberán ser entregados en el centro de atención que le indiquemos. El hurto, pérdida o daño de equipos deberá reportarse a 3116666170 / 3185533874.

ESPACIO EN BLANCO

ESPACIO EN BLANCO

OTRAS CONDICIONES

CONDICIONES DEL SERVICIO DE INTERNET FIJO

El servicio de Internet fijo se prestará en la dirección de instalación registrada en el presente contrato, de acuerdo con la tecnología, cobertura, capacidad y factibilidad técnica disponible para dicha dirección y con las características del plan contratado.

El servicio de Internet fijo en fibra óptica ofrece navegación ilimitada. La velocidad de descarga y carga contratada será la indicada en las condiciones comerciales del plan.

La velocidad efectiva experimentada por el usuario puede verse influenciada por factores propios de la red del operador y por factores externos a esta, tales como las características y configuración de los equipos terminales, conexión WiFi, distancia, obstáculos, interferencias y condiciones de la red interna del inmueble. Para la verificación de la velocidad contratada se recomienda realizar la medición mediante conexión cableada.

La instalación estándar de Internet en fibra óptica incluye hasta **ciento cincuenta (150) metros de fibra óptica** hasta el domicilio, cuando corresponda a la modalidad contratada. Los materiales, cableados, canalizaciones, tuberías, canaletas, adecuaciones o trabajos adicionales que no hagan parte de la instalación estándar podrán generar costos adicionales, los cuales serán informados y aceptados previamente por el usuario.

La red interna o LAN del inmueble no hace parte de la instalación estándar del servicio, salvo los elementos expresamente incluidos en el plan contratado. Su instalación, adecuación o mantenimiento será responsabilidad del usuario o podrá ser contratado adicionalmente con RED PLANET, de acuerdo con la oferta disponible.

Los cambios de domicilio, traslados, modificaciones o adecuaciones solicitados por el usuario estarán sujetos a la correspondiente factibilidad técnica y, cuando aplique, a los costos previamente informados.

CONDICIONES DEL SERVICIO DE TELEVISIÓN DIGITAL

El servicio de Televisión Digital será prestado de acuerdo con el plan seleccionado por el usuario y con las características, canales o contenidos que correspondan a la oferta contratada y que se encuentren indicados en las condiciones comerciales.

Cuando el plan contratado se encuentre caracterizado por determinados canales o géneros de canales, estos deberán estar identificados de manera clara en el contrato. La parrilla de canales disponible podrá ser consultada a través de los medios de información dispuestos por RED PLANET, de conformidad con la regulación vigente.

La instalación estándar comprende la habilitación del punto de televisión digital. La manipulación de televisores, dispositivos, cableado interno, soportes, canaletas, adecuaciones o instalaciones diferentes a las comprendidas en la instalación estándar podrán generar costos adicionales, los cuales serán informados y aceptados previamente por el usuario.

La prestación del servicio podrá estar sujeta a las condiciones técnicas de la red y, cuando corresponda, a la disponibilidad y condiciones de los contenidos suministrados por terceros.

INSTALACIÓN, MATERIALES Y ÓRDENES DE SERVICIO

Las actividades de instalación, traslado, modificación o adecuación que requieran materiales o trabajos adicionales a los incluidos en la oferta contratada serán gestionadas mediante la respectiva orden de servicio. Cuando dichas actividades generen un costo adicional, este será informado y aceptado previamente por el usuario y podrá ser facturado de acuerdo con las condiciones comerciales vigentes.

La orden de servicio podrá contener el detalle de los trabajos realizados, materiales utilizados, equipos instalados y demás elementos asociados a la prestación o modificación del servicio.

CONDICIONES TÉCNICAS DEL SERVICIO

La prestación de los servicios está sujeta a las condiciones de cobertura, capacidad y disponibilidad técnica de la red en la dirección de instalación.

La continuidad del servicio puede verse afectada temporalmente por actividades de mantenimiento, reparación o adecuación necesarias para su correcto funcionamiento, así como por fallas en redes de terceros, situaciones de fuerza mayor o caso fortuito y demás circunstancias ajenas al control del operador, de conformidad con la regulación vigente.

El usuario deberá permitir el acceso al inmueble, previa coordinación cuando corresponda, para realizar las actividades técnicas necesarias para la instalación, mantenimiento, reparación o verificación de los servicios.

REGLAS APLICABLES A LOS EQUIPOS TERMINALES

Los equipos suministrados por RED PLANET para la prestación de los servicios serán entregados bajo la condición indicada en el presente contrato y/o en la respectiva orden de servicio. Los equipos entregados en calidad de comodato son propiedad de RED PLANET.

El usuario deberá conservar y utilizar adecuadamente los equipos y abstenerse de manipularlos o permitir su intervención por personas diferentes a los técnicos autorizados por RED PLANET. El mantenimiento de los equipos suministrados por el operador estará a cargo de RED PLANET, de acuerdo con las condiciones aplicables al servicio.

Al finalizar la prestación del servicio, el usuario deberá devolver los equipos entregados por RED PLANET, atendiendo la visita de recolección programada o entregándolos en el centro de atención que indique el operador, dentro del plazo establecido.

La pérdida, hurto o daño de los equipos deberá ser reportada oportunamente a través de los medios de atención de RED PLANET. La falta de devolución de los equipos o la devolución de equipos diferentes a los entregados podrá generar el cobro correspondiente, de acuerdo con las condiciones informadas al usuario y la normativa aplicable.

OTRAS CONDICIONES GENERALES

INICIO DE LA PERMANENCIA MÍNIMA: La fecha de inicio de la permanencia mínima que se consigna en el contrato tiene carácter provisional, al corresponder al plazo máximo de instalación del servicio. La fecha cierta de inicio será la de la instalación y activación efectiva del servicio, la cual será acreditada mediante el acta de entrega, documento que hará parte integral del contrato.

CICLO DE FACTURACIÓN Y PAGO: El período de facturación de los servicios corresponde al ciclo comprendido entre el día 27 de cada mes y el día 26 del mes siguiente. La fecha de pago oportuno será informada en la factura. En caso de no efectuarse el pago dentro de la fecha establecida, RED PLANET podrá suspender el servicio por mora, previo aviso al usuario y de conformidad con las condiciones establecidas en la regulación vigente. Una vez efectuado el pago de los saldos pendientes, el servicio será reactivado dentro del término establecido por la regulación.

RESTRICCIONES DE LOS SERVICIOS CONTRATADOS: Los servicios contratados se encuentran sujetos a las condiciones de cobertura y capacidad de la red y, en el caso de la televisión, a las condiciones de programación y contenidos correspondientes. La prestación de los servicios puede verse afectada temporalmente por actividades de mantenimiento, reparación o adecuación, fallas en redes de terceros, fuerza mayor, caso fortuito u otras circunstancias técnicas previstas en la regulación vigente.

PREVENCIÓN DE LAVADO DE ACTIVOS Y FINANCIACIÓN DEL TERRORISMO: El usuario declara que los recursos utilizados para el cumplimiento de las obligaciones derivadas del presente contrato provienen de actividades lícitas y se compromete a suministrar información veraz y suficiente cuando sea requerida para el cumplimiento de obligaciones legales en esta materia.

FIRMA ELECTRÓNICA: El usuario acepta que su consentimiento respecto del presente contrato y de los documentos asociados podrá manifestarse mediante firma electrónica o digital, incluyendo mecanismos de aceptación digital, validación por medios electrónicos, clic de aceptación, OTP, confirmación por correo electrónico, mensaje de datos u otros mecanismos equivalentes, de conformidad con la normativa vigente.

Aceptación contrato mediante firma o cualquier otro medio válido

Fecha ___/___/_____

Consulte el régimen de protección de los derechos de los usuarios de comunicaciones en www.crcom.gov.co



1. AUTORIZACIÓN CENTRALES DE RIESGOS

El abajo firmante, en su propio nombre, declara que la información suministrada es verídica y da su consentimiento expreso e irrevocable a RED PLANET, o quien en el futuro haga sus veces como titular de los contratos de prestación de servicios de internet fijo y/o televisión suscritos para: a) Consultar, en cualquier tiempo en DataCrédito u otras centrales de información legalmente autorizadas, toda la información relevante para conocer su desempeño como deudor, su capacidad de pago, la viabilidad para entablar o mantener una relación contractual, o para cualquier otra finalidad, incluyendo sin limitarse la realización de ofrecimientos de productos o servicios; b) Reportar a DataCrédito u otras centrales de información legalmente autorizadas, sobre el cumplimiento o incumplimiento de sus obligaciones crediticias, sus deberes legales de contenido patrimonial, sus datos de ubicación y contacto (número de teléfono fijo, número de teléfono celular, dirección de domicilio, dirección laboral y correo electrónico) sus solicitudes de crédito, así como otros atinentes a sus relaciones comerciales, financieras y en general socioeconómicas que haya entregado o que consten en registros públicos, base de datos públicas o documentos públicos; c) La autorización anterior no impedirá al abajo firmante, ejercer el derecho a corroborar en cualquier tiempo en RED PLANET, y en DataCrédito u otras centrales de información legalmente autorizadas, que la información suministrada es veraz, completa, exacta y actualizada, y en caso de que no lo sea, a que se deje constancia de su desacuerdo, a exigir la rectificación y ser informado sobre las correcciones efectuadas.

2. AUTORIZACIÓN PARA EL TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES

Con la firma de este documento manifiesto que he sido informado por RED PLANET de que: 1. RED PLANET actuará como Responsable del Tratamiento de datos personales de mis datos personales, los cuales podrá recolectarlos, usarlos y tratarlos conforme la Política de Tratamiento de Datos Personales disponibles en https://red-planet.com.co ;
2. Es de carácter facultativo responder preguntas que versen sobre Datos Sensibles o sobre las niñas, niños y adolescentes, los cuales no serán obligatorios para la prestación del servicio, salvo exigencia legal, 3. Mis derechos como titular de los datos son los previstos en la Constitución y la ley, especialmente el derecho a conocer, actualizar, rectificar y suprimir mi información personal, así como el derecho a revocar el consentimiento otorgado para el tratamiento de datos personales y presentar quejas ante la SIC en caso de considerar vulnerados mis derechos, 4. Los derechos pueden ser ejercidos a través de los canales gratuitos dispuestos por RED PLANET, conforme la Política de Tratamiento de Datos Personales, 5. Para cualquier inquietud o información adicional relacionada con el tratamiento de datos personales, puedo comunicarme a los teléfonos 3116666170 y 3185533874,
6. RED PLANET garantiza la confidencialidad, seguridad, veracidad, transparencia, acceso y circulación restringida de mis datos personales y se reserva el derecho de modificar su Política de Tratamiento de Datos Personales en cualquier momento, para lo cual informará oportunamente dichos cambios a través de la página web. Teniendo en cuenta lo anterior, autorizo de manera voluntaria, previa, explícita, informada e inequívoca a RED PLANET TELECOMUNICACIONES S.A.S. para tratar mis datos personales de acuerdo con la Política de Tratamiento de Datos Personales y para los fines legales, contractuales, comerciales relacionados con su objeto social. Declaro que la información suministrada es veraz y ha sido entregada de forma voluntaria.

3. PORNOGRAFÍA INFANTIL

En cumplimiento de la Ley 679 de 2001 y conforme a lo establecido en los artículos 4 y 5 del Decreto 1524 de 2012, los proveedores o servidores, administradores y usuarios de redes globales de información no podrán alojar en su propio sitio: a). imágenes, textos o archivos que impliquen directa o indirectamente actividades sexuales con menores de edad, b). material pornográfico, cuando existan indicios que las personas fotografiadas o filmadas son menores de edad, c). 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 las normas señaladas.

4. AUTORIZACIÓN ENVÍO ELECTRÓNICO DE FACTURAS, RESPUESTAS A SOLICITUDES, PETICIONES Y REMISIÓN DE INFORMACIÓN.

1. Autorizo a **RED PLANET TELECOMUNICACIONES S.A.S.** para enviarme por medios electrónicos las facturas, documentos e información relacionados con los servicios contratados.

2. Autorizo a **RED PLANET TELECOMUNICACIONES S.A.S.** para utilizar los datos de contacto suministrados por mí para realizar comunicaciones relacionadas con la ejecución del contrato, incluyendo facturación, vencimiento de facturas, solicitudes, peticiones, quejas, reclamos, suspensión, reconexión y demás asuntos relacionados con la relación contractual, de conformidad con las normas aplicables.

3. Me obligo a informar oportunamente a **RED PLANET TELECOMUNICACIONES S.A.S.** cualquier cambio en mis datos de contacto. Mientras no informe dicho cambio, se utilizarán los datos registrados para las comunicaciones relacionadas con el contrato.

4. La presente autorización regirá durante la ejecución del contrato, sin perjuicio de los derechos del usuario para modificar o revocar las autorizaciones que legalmente sean revocables.

5. La presente autorización comprende el envío de respuestas a solicitudes, peticiones, quejas, reclamos y recursos, así como la remisión de información y demás comunicaciones relacionadas con los servicios contratados.

Firma del Suscriptor
TIPO DE DOCUMENTO:
NÚMERO DOCUMENTO:
FECHA: ____/____/_____

Consulte el régimen de protección de los derechos de los usuarios de comunicaciones en www.crcom.gov.co