



LEGAL

Código: TyC - CUPS

FMT&T ASSOCIATED GROUP S.A.S.

Consecutivo: 001

Anexo – términos y condiciones generales CUPS

Version 1

ANEXO – TÉRMINOS Y CONDICIONES GENERALES

Contrato Único de Prestación de Servicios de Telecomunicaciones FMT&T ASSOCIATED GROUP S.A.S.

1. Definiciones: Para efectos de este documento, los términos tendrán los siguientes significados:

- 1.1. Usuario:** Persona natural o jurídica que contrata, accede o utiliza los servicios de FMT&T.
- 1.2. Servicios:** Acceso a internet fijo y televisión por suscripción ofrecidos por FMT&T, incluyendo todos los servicios complementarios y valor agregado.
- 1.3. Factura:** Documento que refleja los valores a pagar por los servicios, incluyendo impuestos, tarifas y cargos adicionales.
- 1.4. Contrato Único:** Acuerdo integral que regula la prestación de servicios, compuesto por estos Términos, anexos, políticas internas y demás documentos contractuales aplicables.
- 1.5. Credenciales de acceso:** Datos de identificación del usuario (usuario, contraseña u otros) para acceder a los servicios.
- 1.6. Compensación Automática:** Reconocimiento económico o en servicio otorgado al usuario por interrupciones, fallas o errores de facturación, conforme a CRC y las políticas de la Compañía.
- 1.7. PQR:** Peticiones, Quejas y Reclamos relacionados con la prestación de los servicios, incluyendo recursos de reposición y apelación.
- 1.8. Datos Personales:** Información que identifica o hace identificable al usuario, protegida por Ley 1581/2012 y normativa complementaria.
- 1.9. Política de Habeas Data:** Documento que regula el tratamiento de Datos Personales por parte de FMT&T.
- 1.10. Autoridades Competentes:** Superintendencia de Industria y Comercio (SIC) y Comisión de Regulación de Comunicaciones (CRC).
- 1.11. Fuerza Mayor o Caso Fortuito:** Eventos externos, imprevisibles o inevitables, incluyendo desastres naturales, conflictos armados, huelgas, fallas de energía o telecomunicaciones de terceros.
- 1.12. Evento de Servicio:** Interrupción, degradación o fallo técnico que afecte la prestación de los servicios.

2. Objeto, Alcance y Aceptación de los Términos y Condiciones: El presente documento contiene los Términos y Condiciones Generales aplicables a la prestación de los servicios de telecomunicaciones de acceso a internet y televisión por suscripción que FMT&T ASSOCIATED GROUP S.A.S. (en adelante, “FMT&T” o la “Compañía”) ofrece a sus usuarios actuales y potenciales.

Estos Términos forman parte integral e inseparable del Contrato Único de Prestación de Servicios de Telecomunicaciones, de conformidad con lo dispuesto en la Resolución CRC 5050 de 2016, sus modificaciones, y demás normas expedidas por la Comisión de Regulación de Comunicaciones (CRC), el Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones (MinTIC) y la legislación colombiana aplicable.

El acceso, contratación, uso o permanencia en los servicios implica la aceptación expresa e incondicional, plena e informada de estos Términos y Condiciones por parte del usuario.

3. Registro y Acceso a los Servicios

El Usuario declara que toda la información suministrada en los procesos de vinculación, contratación, actualización de datos y facturación es veraz, completa y actualizada. Cualquier falsedad, inexactitud u omisión facultará a FMT&T a suspender temporalmente, limitar o terminar definitivamente la prestación de los Servicios, sin perjuicio de las acciones legales correspondientes.

El Usuario es totalmente responsable por la custodia y uso de sus credenciales de acceso, comprometiéndose a notificar de manera inmediata a FMT&T cualquier acceso no autorizado, pérdida, robo o divulgación de estas. FMT&T no será responsable por daños o perjuicios derivados de la negligencia del Usuario en la custodia de sus credenciales.

4. Servicios Ofrecidos: FMT&T presta los siguientes servicios:

- Acceso a internet fijo.
- Televisión cerrada por suscripción.

Cada servicio se prestará en los términos definidos en el contrato único y de conformidad con la regulación aplicable expedida por la CRC y el MinTIC.

5. Usos y obligaciones prohibidos

5.1 Obligaciones y prohibiciones del usuario

- 5.1.1** No utilizar los Servicios para fines ilícitos, fraudulentos, inmorales o contrarios al orden público.
- 5.1.2** No realizar prácticas que afecten la red, integridad, disponibilidad, rendimiento o calidad de los Servicios.
- 5.1.3** No revender, sublicenciar, compartir, ceder o transferir los Servicios sin autorización escrita de FMT&T.



LEGAL

Código: TyC - CUPS

FMT&T ASSOCIATED GROUP S.A.S.

Consecutivo: 001

Anexo – términos y condiciones generales CUPS

Version 1

- 5.1.4 No vulnerar derechos de terceros, incluyendo propiedad intelectual, marcas, software, patentes u otros derechos legales.
- 5.1.5 No eludir, manipular o desactivar mecanismos de seguridad, facturación, control de uso o calidad implementados por FMT&T.
- 5.1.6 No realizar spam, difusión masiva de mensajes no autorizados, ni usar los Servicios para ataques informáticos, programa maligno, phishing o interceptación de datos de terceros.
- 5.1.7 No generar tráfico excesivo, interferir con la red o afectar servicios de otros usuarios.

Consecuencias del incumplimiento: FMT&T podrá suspender temporalmente, limitar o terminar los Servicios, e iniciar acciones legales por daños y perjuicios, incluyendo costos y honorarios. El Usuario será plenamente responsable por cualquier daño derivado del uso indebido de los Servicios.

5.3 Obligaciones y prohibiciones de FMT&T

FMT&T se obliga a:

- 5.3.1 No interrumpir los Servicios de forma arbitraria, salvo por causas previstas en la regulación vigente, mantenimiento programado o fuerza mayor.
- 5.3.2 No manipular, alterar o cobrar información de facturación de manera indebida.
- 5.3.3 No divulgar datos personales de los Usuarios fuera de los fines autorizados en la Política de Protección de Datos Personales – Habeas Data y la legislación aplicable.
- 5.3.4 No revender, ceder, compartir o transferir los datos de los Usuarios a terceros sin autorización legal o contractual.
- 5.3.5 No limitar, degradar o suspender los Servicios injustificadamente, salvo por causas reguladas de gestión de red.

- 5.3.6 No utilizar los Servicios para fines propios distintos a la prestación contractual sin consentimiento expreso del Usuario.
- 5.3.7 No eludir responsabilidades legales, incluyendo compensaciones automáticas, atención de PQR y cumplimiento de normas CRC y MinTIC.
- 6.3.7 FMT&T implementará mecanismos de monitoreo y detección de incumplimientos de las obligaciones del Usuario. Antes de suspender, limitar o terminar los Servicios, se notificará al Usuario sobre el incumplimiento detectado y se le otorgará un plazo razonable para subsanarlo, salvo en casos de urgencia, riesgo para la red o exigencia legal que justifique acción inmediata.

Consecuencias del incumplimiento: El Usuario podrá reclamar la reparación, compensación o restitución de derechos frente a FMT&T ante los canales internos de PQR o la Superintendencia de Industria y Comercio (SIC), según corresponda.

6. Propiedad Intelectual

6.1 Derechos de FMT&T

- 6.1.1 Todos los contenidos, software, aplicaciones, sistemas, diseños, marcas, logotipos, bases de datos, manuales, metodologías, documentos y demás elementos puestos a disposición por FMT&T en el marco de la prestación de los Servicios son propiedad exclusiva de FMT&T o de terceros autorizados, y están protegidos por derechos de autor, marcas, patentes, secretos comerciales y demás normas de propiedad intelectual vigentes en Colombia y el exterior.
- 6.1.2 El Usuario reconoce y acepta que no adquiere ningún derecho de propiedad sobre los elementos mencionados al contratar o utilizar los Servicios, salvo el derecho de uso estrictamente limitado conforme al Contrato
- 6.1.3 FMT&T se reserva el derecho de emprender acciones legales frente a cualquier reproducción, distribución, modificación, explotación comercial o uso indebido de sus activos de propiedad intelectual.

6.2 Obligaciones y prohibiciones del usuario

- 6.2.1 No copiar, reproducir, modificar, adaptar, distribuir, vender, sublicenciar, ceder o explotar comercialmente los contenidos, software, equipos o cualquier elemento protegido por propiedad intelectual sin autorización previa, expresa y por escrito de FMT&T.



LEGAL

Código: TyC - CUPS

FMT&T ASSOCIATED GROUP S.A.S.

Consecutivo: 001

Anexo – términos y condiciones generales CUPS

Version 1

6.2.2 No eliminar, alterar o manipular avisos de derechos de autor, marcas, patentes o cualquier otro aviso de propiedad intelectual incluido en los contenidos o herramientas de FMT&T.

6.2.3 No utilizar los contenidos, software o equipos para fines distintos a la prestación del Servicio contratada.

6.2.4 No permitir que terceros realicen cualquiera de los actos prohibidos anteriormente bajo su responsabilidad.

6.3 Consecuencias del incumplimiento: El incumplimiento de estas obligaciones por parte del Usuario facultará a FMT&T a:

6.3.1 Suspender temporal o definitivamente los Servicios.

6.3.2 Exigir indemnización por los daños y perjuicios ocasionados, incluyendo costos legales y honorarios.

6.3.3 Ejercer todas las acciones judiciales o extrajudiciales pertinentes para la protección de sus derechos de propiedad intelectual.

La política completa de propiedad intelectual y know-how queda remitida a la documentación interna de FMT&T, de consulta en cualquier momento.

7 Protección de Datos Personales (Habeas Data)

7.1 Tratamiento de datos personales: FMT&T tratará los datos personales de sus Usuarios conforme a la Ley 1581 de 2012, Decreto 1377 de 2013, Ley 1266 de 2008, y demás normas aplicables de protección de datos, así como su Política de Protección de Datos Personales – Habeas Data, que forma parte integral de este contrato.

Los datos se recolectan y utilizan para:

- Prestación y facturación de los Servicios contratados.
- Gestión y atención de PQRS.
- Cumplimiento de obligaciones legales y regulatorias.
- Prevención de fraudes y seguridad de la información.
- Actividades de mercadeo únicamente con autorización expresa del Usuario.

7.2 Derechos del Usuario: El Usuario podrá ejercer en cualquier momento los derechos de: acceso, rectificación, actualización, supresión, revocatoria de autorización y presentación de quejas ante la Superintendencia de Industria y Comercio (SIC).

7.3 Tiempos y canales de respuesta:

7.3.1. Consultas en 10 días hábiles (prorrogables 5 días)

7.3.2. Reclamos en 15 días hábiles (prorrogables 8 días).

7.3.3. Canales: oficinas físicas, portal web www.fmtyt.com, correo electrónico y línea de atención.

7.4. Obligaciones de FMT&T:

7.4.1 Garantizar la confidencialidad, integridad y disponibilidad de los datos personales.

7.4.2 No compartir los datos con terceros sin autorización legal o contractual.

7.4.3 Implementar medidas técnicas y administrativas para proteger la información frente a accesos no autorizados o usos indebidos.

7.4.3 Responder oportunamente a solicitudes, consultas y reclamos de los Usuarios, según los plazos legales y regulatorios.

El incumplimiento por parte de FMT&T dará lugar a reclamaciones legales y sanciones regulatorias según la normativa vigente.

7.5 Cláusula de integración: El presente resumen tiene carácter informativo. Para todos los efectos legales, la Política de Protección de Datos Personales – Habeas Data publicada por FMT&T, en su versión íntegra disponible en www.fmtyt.com y en oficinas físicas, es la que rige y prevalece sobre cualquier interpretación del resumen.

8 Política de Peticiones, Quejas y Reclamos – PQR

El Usuario tiene derecho a presentar peticiones, quejas, reclamos y recursos (reposiciones y apelaciones) conforme a la Ley 1755 de 2015 y normas de la CRC.

8.1 Tipos de solicitudes:

- Peticiones: solicitudes de información o aclaración sobre los Servicios.
- Quejas: inconformidades por la calidad del Servicio.
- Reclamos: facturación, incumplimiento contractual o servicios no prestados adecuadamente.
- Recursos: reposición y apelación de decisiones internas de FMT&T.

8.2 Plazos de respuesta:



LEGAL

Código: TyC - CUPS

FMT&T ASSOCIATED GROUP S.A.S.

Consecutivo: 001

Anexo – términos y condiciones generales CUPS

Version 1

- PQR ordinaria: máximo 15 días
- PQR compleja o sujetas a regulación especial: según normativa CRC vigente.

8.3 Canales habilitados

- Oficinas físicas.
- Portal web (en desarrollo).
- Correo electrónico y línea de atención.

8.4 Autoridad competente: En caso de inconformidad con la respuesta de FMT&T, el Usuario podrá acudir a la Superintendencia de Industria y Comercio (SIC).

8.5 Consecuencias del incumplimiento: El incumplimiento por parte de FMT&T en la atención de PQRS dará lugar a sanciones regulatorias, posibles compensaciones y responsabilidad frente a los Usuarios.

8.6 Cláusula de integración: El presente resumen tiene carácter informativo. Para todos los efectos legales, la Política de Peticiones, Quejas, Reclamos y Recursos (PQRS) de FMT&T, disponible en [portal web en desarrollo] y en oficinas físicas, es la que rige y prevalece sobre cualquier interpretación del resumen.

9 Facturación y Medios de Pago

FMT&T facturará los servicios de manera periódica, conforme a la regulación aplicable de la CRC y demás normas vigentes. El Usuario se obliga a pagar:

- El valor total de la factura en la fecha de vencimiento indicada.
- Mediante los medios autorizados: entidades financieras, corresponsales, portal web (en desarrollo) u oficinas físicas.
- Incluyendo impuestos, tarifas y cargos adicionales que correspondan según la regulación y condiciones contractuales vigentes.
- El Usuario deberá asegurarse de que la información suministrada para facturación sea veraz, completa y actualizada. Omisiones o falsedades podrán generar ajustes, suspensión o terminación del servicio conforme a la regulación.

9.1 Consecuencias por incumplimiento: El retraso o falta de pago faculta a FMT&T a:

- Suspender temporalmente o limitar los servicios, notificando previamente al Usuario con 48 horas de anticipación, salvo casos de urgencia o riesgo para la red.
- Aplicar intereses de mora y cargos administrativos conforme a lo permitido por la CRC y la Ley de Protección al Consumidor.
- Terminar el contrato unilateralmente si el incumplimiento excede 30 días calendario, sin perjuicio de exigir el pago de obligaciones vencidas.
- Iniciar acciones de cobro judicial o extrajudicial, incluyendo reporte a centrales de riesgo, conforme a la normativa aplicable.
- La suspensión temporal o terminación del servicio por incumplimiento de pago no exime al Usuario de la obligación de cancelar los valores pendientes, incluyendo impuestos, tarifas y cargos adicionales aplicables. Asimismo, FMT&T podrá reportar el incumplimiento a centrales de riesgo y a las autoridades competentes conforme a la normativa vigente.
- En caso de mora en el pago, el Usuario generará intereses calculados de acuerdo con la normativa aplicable y las tarifas establecidas por FMT&T. Adicionalmente, para cualquier disputa relacionada con la facturación o el servicio, las partes podrán recurrir a los procedimientos de conciliación y resolución de conflictos previstos por la Comisión de Regulación de Comunicaciones (CRC) y el MinTIC, sin perjuicio de la posibilidad de acudir a la jurisdicción competente.

9.2 Medios de prueba: FMT&T conservará evidencia fehaciente de:

- Facturación emitida y entregada al Usuario.
- Notificaciones de vencimiento y suspensiones enviadas.
- Pagos realizados y recibos generados.
- Estas evidencias serán válidas ante cualquier controversia legal o supervisión de la CRC o MinTIC.

9.5 Discrepancias y reclamaciones: En caso de inconformidad con la factura, el Usuario podrá presentar un reclamo según la Política de PQRS.

- La presentación del reclamo no exime del pago de los valores no cuestionados.
- FMT&T investigará y resolverá la discrepancia dentro de los plazos regulatorios, y cualquier ajuste se aplicará en la factura siguiente.



LEGAL

Código: TyC - CUPS

FMT&T ASSOCIATED GROUP S.A.S.

Consecutivo: 001

Anexo – términos y condiciones generales CUPS

Version 1

- Los valores reconocidos por error de facturación serán compensados conforme a la normativa CRC, quedando documentados como evidencia contable y regulatoria.

9.4 Responsabilidad del Usuario: El Usuario es responsable de proporcionar información veraz y completa para facturación (dirección, datos de contacto, medios de pago). Omisiones o errores imputables al Usuario podrán generar ajustes de facturación y consecuencias contractuales, incluyendo suspensión de servicios.

10 Compensaciones Automáticas

10.1 Reconocimiento de compensaciones: FMT&T reconocerá al Usuario las compensaciones automáticas previstas por la CRC en caso de:

- Fallas técnicas en la prestación del servicio.
- Interrupciones parciales o totales de los servicios.
- Facturación indebida atribuible a errores de FMT&T.
- Otros eventos regulados por la CRC o normativa aplicable.

10.2 Aplicación:

- Las compensaciones se reflejarán automáticamente en la factura siguiente del Usuario, sin necesidad de solicitud previa.
- FMT&T conservará evidencia de las incidencias, cálculos y ajustes aplicados, que podrá presentar ante cualquier supervisión regulatoria.

10.3 Límites y exclusiones:

- No se reconocerán compensaciones por fallas atribuibles al Usuario, equipos de terceros o causas de fuerza mayor.
- Las compensaciones estarán sujetas a los topes y criterios definidos por la CRC.
- Fuerza mayor o caso fortuito.

10.4 Medios de prueba: FMT&T documentará y conservará:

- Registro de incidencias y tiempos de interrupción.
- Facturas ajustadas y cálculos de compensación.
- Comunicaciones relacionadas con la prestación del servicio.

10.5 Derechos del Usuario:

- El Usuario puede verificar el ajuste reflejado en la factura y, en caso de inconformidad, presentar reclamo según la Política de PQRS.
- La aceptación del ajuste en la factura no limita otros derechos del Usuario ante la CRC o acciones legales aplicables.

11 Modificaciones Contractuales

11.1 Derecho a modificar: FMT&T podrá modificar estos Términos y Condiciones, el Contrato Único o las condiciones comerciales, conforme a la regulación vigente de la CRC y demás normas aplicables. Las modificaciones podrán incluir, entre otras:

- Tarifas, cargos o impuestos aplicables.
- Condiciones técnicas y de prestación del servicio.
- Políticas de uso, facturación, compensaciones y atención al Usuario.

11.2 Notificación al Usuario:

- La Compañía notificará las modificaciones con al menos treinta (30) días calendario de antelación, mediante medios eficaces como factura, correo electrónico, SMS, portal web (en desarrollo) u otros medios autorizados por el Usuario.
- La notificación incluirá un resumen de los cambios, sus efectos en la prestación del servicio y las opciones del Usuario ante la modificación.

11.3 Derecho de aceptación o rechazo:

- El Usuario podrá aceptar las modificaciones continuando el uso de los servicios.
- En caso de no aceptación, el Usuario podrá terminar el contrato sin penalidad, notificando a FMT&T dentro del plazo de vigencia de la notificación.

11.4 Registro y evidencia:

- FMT&T conservará evidencia de las notificaciones enviadas y de la aceptación o rechazo por parte del Usuario.
- Dichos registros podrán ser utilizados como prueba en cualquier controversia legal o regulatoria.

11.5 Protección frente a riesgos regulatorios:

- Las modificaciones se implementarán sin vulnerar los derechos del Usuario reconocidos por la CRC y MinTIC.
- Cualquier ajuste que implique impacto en la tarifa, calidad o condiciones de servicio estará sujeto a los límites y criterios regulatorios vigentes.

12 Terminación del Contrato

12.1 Causales de terminación: El contrato podrá terminar por:

- Incumplimiento grave de cualquiera de las obligaciones del Usuario o de FMT&T.
- Falta de pago por un periodo superior a treinta (30) días calendario.



LEGAL

Código: TyC - CUPS

FMT&T ASSOCIATED GROUP S.A.S.

Consecutivo: 001

Anexo – términos y condiciones generales CUPS

Version 1

- Solicitud expresa del Usuario con aviso previo de quince (15) días calendario.
- Causas de fuerza mayor o imposibilidad técnica comprobada que impida la prestación del servicio.
- Otras causales previstas en la normativa vigente de la CRC, MinTIC o legislación colombiana aplicable.

12.2 Efectos de la terminación:

- Suspensión inmediata de los servicios.
- Liquidación de obligaciones pendientes, incluyendo facturas, impuestos, compensaciones y cargos adicionales.
- Retiro de equipos en propiedad de FMT&T, cuando aplique, bajo protocolos de entrega y verificación.
- Conservación de evidencia de la terminación, notificaciones y entregas, para fines regulatorios y legales.

12.3 Responsabilidad por terminación anticipada: Salvo que la terminación se produzca por incumplimiento imputable a FMT&T, el Usuario será responsable por los pagos y obligaciones vencidas hasta la fecha de terminación.

En caso de terminación, suspensión o modificación de los Servicios, FMT&T garantizará la continuidad mínima necesaria para permitir la facturación completa de los servicios prestados y la migración o recuperación de datos del Usuario. Esta continuidad estará sujeta a los plazos y condiciones establecidas por la normativa vigente y no exime al Usuario de sus obligaciones de pago.

13 Responsabilidad

13.1 Alcance de responsabilidad de FMT&T:

- FMT&T será responsable únicamente por daños directos causados por culpa o negligencia comprobada en la prestación de los servicios.
- FMT&T no será responsable por daños indirectos, lucro cesante, pérdida de datos o interrupciones ocasionadas por terceros, fuerza mayor o actos del Usuario.

13.2 Alcance de responsabilidad del Usuario:

- El Usuario será responsable por el uso indebido de los servicios, vulneración de derechos de terceros y falsedad u omisión de información suministrada a FMT&T.
- El Usuario asumirá los costos de cualquier daño a equipos, redes o sistemas de FMT&T derivados de su uso indebido.

13.3 Limitaciones y blindaje: Todas las responsabilidades estarán sujetas a los límites máximos permitidos por la CRC, MinTIC y legislación colombiana vigente.

14 Autoridades Competentes: Cualquier controversia o reclamación derivada de este contrato estará sometida a las autoridades competentes en Colombia, incluyendo la Comisión de Regulación de Comunicaciones (CRC) y el MinTIC, y para efectos legales se reconoce como jurisdicción competente los tribunales de la ciudad donde FMT&T tenga su sede principal, salvo que la normativa aplicable disponga lo contrario.

15 Integración Normativa

Estos Términos se interpretan y aplican de conformidad con la Ley 1341 de 2009, Ley 1450 de 2011, Resolución CRC 5050 de 2016 y demás normas que las modifiquen o complementen.

Las Políticas de Protección de Datos Personales (Habeas Data) y de Peticiones, Quejas y Reclamos (PQR) forman parte integral de este documento; no obstante, para su versión completa y detallada, se remite a los textos íntegros disponibles en las oficinas físicas de FMT&T y en el portal web www.fmyt.com

16 Contactos y Notificaciones

16.1 Canales de comunicación: FMT&T dispondrá de canales oficiales para notificaciones, incluyendo:

- Correo electrónico registrado del Usuario.
- Dirección física asociada al contrato.
- Número de contacto o WhatsApp autorizado.
- Portal web en desarrollo, cuando esté disponible.

16.2 Efectividad de notificaciones:

- Todas las notificaciones enviadas por FMT&T a los medios registrados se considerarán efectivas y válidas a efectos legales y regulatorios.
- El Usuario se compromete a mantener sus datos de contacto actualizados y a revisar los canales de notificación con regularidad

Información de FMT&T ASSOCIATED GROUP S.A.S.

Nit: 901.587.399

Domicilio: Santa Rosa de Osos – Antioquia

Dirección: Cr 28b N° 26a 24

Correo electrónico: servicioalclientefmtt@gmail.com

Línea de atención: + 57 3058339331

Portal web: www.fmyt.com