Términos y Condiciones — Membresía TOMi (Colombia)

Versión 1.0 · Vigentes desde 29 octubre de 2026

> Estos Términos explican, en lenguaje sencillo, cómo funciona la Membresía TOMi. Hacen parte del Contrato de Membresía TOMi con entrega de Equipo en comodato que firma cada miembro. Si alguno de estos Términos contradice el Contrato firmado, prevalece el Contrato.

1. Quién ofrece la Membresía

La Membresía TOMi es ofrecida por **TOMI DIGITAL SAS**, NIT 901259530-3 con domicilio en Circular 2 #66B-145, Laureles, Medellín, Colombia ("TOMi").

2. Qué es la Membresía TOMi

La Membresía TOMi es un **servicio mensual**. El miembro paga por los servicios educativos de TOMi (plataforma, formación, licencias y soporte) y, mientras la Membresía esté activa, recibe un TOMi8 en **comodato**, es decir, en préstamo de uso.

El equipo es y sigue siendo de TOMi, el miembro lo usa mientras tenga la Membresía activa y, si la cancela, lo devuelve. Lo que se paga no es abono al precio del equipo ni da derecho a comprarlo.

3. Quién puede adquirirla

- Personas naturales mayores de edad, residentes en Colombia, con cédula de ciudadanía o de extranjería.
- Colegios e instituciones educativas privadas con domicilio en Colombia, a través de su representante legal. Las instituciones oficiales requieren un contrato especial.

Antes de enviar el equipo, TOMi verifica la identidad del solicitante y, con su autorización, puede consultar su comportamiento en centrales de información. TOMi puede no aprobar una solicitud, pedir un deudor solidario o limitar el número de equipos por persona. Si no aprueba la solicitud, devuelve la totalidad de lo pagado dentro de cinco días hábiles.

4. Planes y valores

Concepto	TOMi8 LT	TOMi8 STD
Inscripción (incluye el primer período)	$350.000	$450.000
Mensualidad desde el segundo período	$99.000	$99.000
Permanencia mínima	12 meses	12 meses

Valores en pesos colombianos IVA INCLUIDO. Todas las Membresías tienen una permanencia mínima de 12 meses (numeral 10).

5. Qué incluye y qué no incluye

Incluye, mientras la Membresía esté activa y al día:

- TOMi8 (LT o STD, según el plan) en comodato, con sus accesorios: lápiz óptico, cargador, cable(s), caja
- Licencia Premium con inteligencia artificial de la plataforma TOMi.digital.
- 20 cursos de formación docente certificados en Tutori.
- 2 horas de capacitación virtual personalizada en el uso del TOMi8.
- Licencia de Prácticas STEM offline, a las que los estudiantes acceden conectándose a la red del TOMi8.
- Licencia LectoTube de prácticas de lectura y comprensión lectora offline para hasta 40 estudiantes.
- Garantía extendida del equipo por defectos de fábrica.
- Soporte técnico por WhatsApp y correo.

No incluye: internet, proyector o televisor, instalación física en el aula, dispositivos de los estudiantes ni accesorios adicionales. La comunidad y los webinars TOMinautas siguen siendo gratuitos para todos y no hacen parte de la Membresía.

6. Cómo se contrata

- El interesado diligencia el formulario en [URL] o con un asesor por WhatsApp, y escoge modelo y modalidad.
- TOMi verifica su identidad y, con su autorización, consulta centrales de información.
- El interesado firma electrónicamente el Contrato y sus anexos, incluidos la autorización de consulta y reporte a centrales de información y el pagaré con carta de instrucciones. Recibe copia completa en su correo.
- Paga la Inscripción.
- TOMi despacha el equipo y lo activa en su cuenta.

7. Entrega del equipo

TOMi despacha el equipo dentro de los 5 días hábiles siguientes al pago de la Inscripción, a la dirección registrada. Solo puede recibirlo el miembro o un adulto autorizado con documento de identidad. Al recibirlo, el miembro debe revisarlo y reportar en las **48 horas** siguientes, con fotos, cualquier faltante o daño de transporte. Si no reporta nada en ese plazo, se entiende que lo recibió completo y en buen estado, como consta en el Acta de entrega.

8. Facturación y pago

Concepto	Regla
Inscripción	Se paga antes del despacho y cubre el primer período: desde la activación hasta el último día del mes siguiente al pago.
Fecha de facturación	Día 15 de cada mes, por el servicio del mes siguiente.
Fecha de vencimiento	Día 5 del mes siguiente a la factura.
Primera mensualidad	Inscripción de noviembre → factura el 15 de diciembre → vence el 5 de enero (servicio de enero).
Medios de pago	Link de pago Wompi incluido en la factura o transferencia bancaria a Bancolombia cuenta corriente 36000011349. Al pagar, el miembro debe identificarse con su número de documento.

La factura electrónica llega al correo registrado. No recibirla no exime del pago: el miembro puede pedirla por WhatsApp. La mensualidad se factura aunque el miembro no haya pagado la anterior, como en cualquier servicio mensual.

9. Mora, bloqueo y reactivación

Cuándo	Qué pasa
Día 6 (sin pago)	El miembro queda en mora. El equipo y los servicios se bloquean de forma remota. Se causan intereses de mora a la tasa máxima legal.
Al pagar	El equipo se desbloquea dentro de 2 días hábiles siguientes a la confirmación del pago total de lo vencido.
Más de 30 días de mora	Pueden cobrarse gastos de cobranza de 10% cuando haya gestión efectiva de cobro. Comunicación previa al reporte en centrales (numeral 18).
Más de 45 días de mora	TOMi puede terminar la Membresía, cobrar lo adeudado y el valor por cancelación anticipada si aplica, y pedir la devolución del equipo (numeral 14).

Mientras el equipo esté bloqueado por mora, las mensualidades se siguen facturando, porque la Membresía y el equipo siguen a disposición del miembro.

10. Permanencia mínima y cancelación anticipada

Toda Membresía TOMi tiene una permanencia mínima de 12 meses: el primer período más 11 mensualidades. Ese beneficio se llama **Subsidio (S)** y su valor está en el contrato: TOMi8 LT [$●] y TOMi8 STD [$●].

Si el miembro cancela antes de cumplir los 12 meses, paga solo la parte proporcional del Subsidio por los meses que le falten, como lo permite el artículo 41 de la Ley 1480 de 2011:

Valor por cancelación anticipada = S × (meses pendientes ÷ 12)

Meses pendientes	% del Subsidio	Ejemplo si S = $1.000.000
11	91,7%	$916.667
9	75,0%	$750.000
6	50,0%	$500.000
3	25,0%	$250.000
1	8,3%	$83.333
0 (permanencia cumplida)	0%	$0

No se paga este valor si la cancelación se debe a una falla del equipo o del servicio reportada y no resuelta por TOMi en 15 días hábiles, a un cambio desfavorable que el miembro no aceptó, al fallecimiento del miembro o a fuerza mayor acreditada. En todos los casos el equipo se debe devolver.

11. Después de la permanencia: mes a mes y pausa

Cumplidos los 12 meses, la Membresía sigue mes a mes, sin nueva inscripción ni nueva permanencia. El miembro puede cancelar cuando quiera, sin pagar valor por cancelación.

Pausa: estando al día, el miembro puede pausar la Membresía avisando antes del día 10 del mes en que se emitirá la factura que desea pausar. Durante la pausa no se factura, el equipo queda bloqueado y sigue bajo su cuidado y responsabilidad. Se permiten máximo 3 meses seguidos y 4 meses por año. Se reactiva pagando la siguiente mensualidad. Si al terminar el tercer mes no reactiva, la Membresía termina y el equipo se debe devolver. Si no avisa la pausa, la mensualidad se factura normalmente.

12. Cómo cancelar

El miembro puede cancelar por WhatsApp [número], por correo [correo] o por el mismo medio por el que contrató. TOMi le confirma por escrito, con un número de radicado y las instrucciones de devolución. La cancelación surte efecto al final del mes en curso si se avisa con al menos 5 días calendario antes del día 15; si no, al final del mes siguiente.

13. Derecho de retracto

Como la Membresía se contrata a distancia, el miembro puede retractarse dentro de los **5 días hábiles** siguientes a la entrega del equipo (art. 47 de la Ley 1480 de 2011). Debe devolver el equipo completo y en las mismas condiciones en que lo recibió, y asumir el costo del envío. TOMi le devuelve todo lo pagado, sin descuentos, dentro de los 30 días calendario siguientes. Si el equipo llega con daños o faltantes, esos cargos se facturan por separado. Para no afectar este derecho, la capacitación personalizada se agenda después del quinto día hábil, salvo que el miembro pida recibirla antes.

14. Devolución del equipo

Al terminar la Membresía por cualquier causa (cancelación, retracto, fin de una pausa, terminación por TOMi), el miembro debe devolver el equipo y todos sus accesorios. Así funciona:

14.1 Paso a paso

- **Día 0 – terminación:** el equipo se bloquea. Dentro de 2 días hábiles TOMi envía por correo y WhatsApp el radicado, las instrucciones y, si aplica, la guía de transporte.
- **Hasta 10 días hábiles:** plazo para devolver.
- **Respaldo de información:** antes de devolverlo, el miembro debe guardar su información; TOMi restablece el equipo de fábrica y borra los datos que contenga.
- **Empaque:** no se exige la caja original, pero el equipo debe ir bien protegido según las instrucciones de TOMi.
- **Comprobante:** el miembro debe conservar el comprobante de entrega a la transportadora, con el número de guía; es su prueba de devolución.

14.2 Formas de devolver

Modalidad	Cómo
Recolección	La transportadora designada recoge el equipo en la dirección registrada, con la guía que envía TOMi.
Punto de la transportadora	El miembro lleva el paquete a un punto de la transportadora designada, con la guía enviada.
Sede TOMi	Entrega personal en circular 2 # 66 b 145 Laureles Medellín Colombia

Solo se aceptan las transportadoras y guías que indique TOMi. Con la guía de TOMi, el riesgo del envío pasa a TOMi desde que la transportadora recibe el paquete; con otro medio no autorizado, el riesgo sigue a cargo del miembro hasta que TOMi lo reciba.

14.3 Quién paga el envío

- **TOMi:** si la Membresía termina después de los 12 meses, por causa de TOMi, por retiro del servicio, o por cambio por garantía o renovación.
- **El miembro, [$●]:** en retracto (así lo exige la ley), en cancelación anticipada o en terminación por su incumplimiento. Se incluye en la factura final.

14.4 Revisión del equipo devuelto

Dentro de 5 días hábiles TOMi graba la apertura del paquete, revisa serial, accesorios, estado y funcionamiento, y envía al miembro el **Acta de recibo**. Si todo está bien, expide paz y salvo de devolución. Si hay daños o faltantes, el acta indica los cargos según la tabla del numeral 24. El miembro puede objetar el acta en 5 días hábiles con sus pruebas; TOMi responde en 15 días hábiles y, mientras tanto, no reporta esos cargos a centrales.

Desgaste normal (no se cobra)	Daño (sí se cobra)
Marcas leves de uso, rayones superficiales que no afectan el funcionamiento, decoloración leve.	Golpes, fisuras, roturas, piezas faltantes o sueltas, puertos dañados, humedad, calcomanías o marcas permanentes, seriales o etiquetas alterados, fallas por manipulación.

14.5 Si el equipo no se devuelve

Cuándo	Qué pasa
Día hábil 11	El miembro queda en mora de devolver. Primer requerimiento escrito con 5 días hábiles adicionales. Empieza a causarse un **cargo por retención** igual a la mensualidad, por cada mes o fracción, máximo 3 meses.
Día hábil 16	Segundo requerimiento y factura del **valor de reposición** del equipo y accesorios: TOMi8 LT [$●], TOMi8 STD [$●], con vencimiento a 5 días hábiles.
Al vencer esa factura	Comunicación previa al reporte negativo en centrales de información, con al menos 20 días calendario de anticipación.
Después	Reporte negativo en DataCrédito Experian y/o TransUnion y cobranza prejurídica, directa o por una casa de cobranza.
Desde el día 60	Cobro jurídico con el pagaré firmado, proceso de restitución del equipo y, si hay apropiación del equipo, denuncia penal por abuso de confianza.

Si el miembro devuelve el equipo después de facturado el valor de reposición pero antes de pagarlo, TOMi anula esa factura tras revisar el equipo, y cobra los cargos por retención, los gastos de cobranza causados y los daños que resulten. Si en cambio paga el valor de reposición completo y todo lo que adeude, el equipo pasa a ser suyo, en el estado en que esté, sin licencias, servicios ni garantía.

15. Pérdida, hurto o daño

Desde que recibe el equipo y hasta que lo devuelve, el miembro responde por su pérdida, hurto o daño. En caso de pérdida o hurto debe: (1) avisar a TOMi en las **48 horas** siguientes, para bloquear el equipo; y (2) enviar en 5 días hábiles copia de la denuncia. TOMi factura el valor de reposición y de los accesorios. Si avisa y denuncia a tiempo y es el primer evento, paga solo el 50%. Una vez pagado, puede continuar con un equipo nuevo sin nueva inscripción ni nueva permanencia. Los daños no cubiertos por la garantía se cobran según la tabla del numeral 24, previo diagnóstico.

16. Garantía extendida y soporte

Mientras la Membresía esté activa y al día, TOMi repara o reemplaza sin costo el equipo con defectos de fábrica o fallas no atribuibles al miembro, con un equipo nuevo o reacondicionado equivalente. El proceso: reporte por WhatsApp → diagnóstico remoto → si hace falta, envío con guía de TOMi → diagnóstico en 5 días hábiles → reparación o

reemplazo en 10 días hábiles desde la recepción. Si TOMi se demora más por su causa, abona la parte proporcional de la mensualidad.

No cubre: golpes, caídas, roturas, humedad o líquidos, sobrecargas eléctricas, cargadores no originales, manipulación o reparación por terceros, cambios en el software, pérdida, hurto ni desgaste estético o de accesorios consumibles. Esto no limita la garantía legal de la Ley 1480 de 2011.

Soporte: lunes a viernes de [8:00 a. m. a 6:00 p. m.] y sábados de [8:00 a. m. a 12:00 m.], excepto festivos, con primera respuesta en [1] día hábil.