Términos y Condiciones — Membresía TOMi (Colombia)

Versión 1.0 · Vigentes desde 29 de 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 (todas las funciones del Robot TOMi8, la plataforma TOMi.digital Premium AI, la capacitación personalizada y el soporte) y, mientras la Membresía esté activa, recibe un TOMi8 STD de 128 GB en comodato, es decir, en préstamo de uso.

El TOMi8 es propiedad de TOMi: el miembro lo usa mientras su Membresía esté activa y, si la cancela, lo devuelve. Las mensualidades corresponden a los servicios educativos y no se abonan al precio del equipo. Cumplida la permanencia mínima de 12 meses, el miembro puede solicitar la compra del equipo, en las condiciones y al valor que TOMi le informe en ese momento.

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. Al inscribirse, el miembro firma la autorización de consulta y reporte a centrales de información (numeral 6).

4. Planes y valores

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

La Membresía TOMi incluye el TOMi8 STD de 128 GB. La Inscripción cubre los gastos administrativos, una capacitación virtual de 2 horas en el uso de las herramientas TOMi y el primer período de servicio. 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 STD en comodato, con sus accesorios: lápiz óptico, cargador, cable(s), caja
- Plataforma TOMi.digital Premium AI: clases y actividades alineadas al currículo, Tutor IA personalizado para cada estudiante y todas sus herramientas.
- Todas las funciones del TOMi8, incluidas la participación sin internet y las evaluaciones con códigos QR o formatos físicos.
- Capacitación virtual personalizada de 2 horas en el uso de las herramientas TOMi, incluida en la Inscripción.
- 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. Tampoco incluye los adicionales opcionales (lectura y comprensión lectora con IA, prácticas STEM, Agente IA local y cursos de formación docente), que el miembro puede sumar a su mensualidad con un costo adicional.

6. Cómo se contrata

- El interesado se contacta con un asesor por WhatsApp para iniciar el proceso de inscripción.
- TOMi verifica su identidad.
- 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 2 días hábiles siguientes al pago de la Inscripción, a la dirección registrada. 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 una sola vez, antes del envío del equipo. Cubre desde que se activa la Membresía hasta el último día del mes siguiente.
Fecha de facturación	El día 15 de cada mes llega la factura del mes siguiente.
Fecha de vencimiento	Se paga a más tardar el día 5 del mes facturado.
Primera mensualidad	Ejemplo: si el miembro paga la Inscripción en noviembre, esta cubre el servicio de diciembre. El 15 de diciembre recibe la factura de enero y la paga a más tardar el 5 de enero.
Medios de pago	Link de pago Wompi, que viene en la factura, o transferencia a la cuenta corriente Bancolombia 36000011349. Al pagar, el miembro indica su número de documento.

La factura electrónica llega al correo registrado. Si no llega, el miembro la puede pedir por WhatsApp y la fecha de pago se mantiene. Cada mes se factura, aunque haya un pago pendiente, 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 .
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.

Si el miembro quiere cancelar antes de cumplir los 12 meses, debe: (1) pagar una multa por valor de $350.000 y (2) devolver el equipo con todos sus accesorios (numeral 14). La cancelación solo se hace efectiva cuando se cumplen las dos condiciones. Mientras falte alguna, la Membresía sigue activa y las mensualidades se siguen facturando.

No se paga el valor por cancelación anticipada si 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, y devuelve el equipo o solicita comprarlo (numeral 2).

Pausa: si está al día, el miembro puede pausar la Membresía. Para pausar un mes, avisa antes del día 10 del mes anterior (por ejemplo, para pausar enero, avisa antes del 10 de diciembre). Si no avisa a tiempo, ese mes se factura normalmente. Durante la pausa no se factura, el equipo queda bloqueado y sigue bajo su cuidado. Puede pausar hasta 3 meses seguidos y hasta 4 meses al año. Para volver, paga la siguiente mensualidad. Si después de 3 meses de pausa no vuelve, la Membresía termina y el equipo se devuelve.

12. Cómo cancelar

El miembro puede cancelar por WhatsApp +1 (571) 444 8664, por correo ventas@tomidigital.com o por el mismo medio por el que contrató. TOMI le confirma junto a las instrucciones para devolver el equipo.

Antes de los 12 meses: la cancelación se hace efectiva cuando el miembro paga el valor por cancelación anticipada y devuelve el equipo (numeral 10). Mientras falte alguna de las dos, la Membresía sigue activa y se sigue facturando.

Después de los 12 meses: si el miembro avisa antes del día 10, la cancelación se hace efectiva al final de ese mes y ya no recibe la factura siguiente. Si avisa después del día 10, se hace efectiva al final del mes siguiente. En ambos casos devuelve el equipo o solicita comprarlo (numeral 11).

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 y las instrucciones de devolución.
- **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 Cómo devolver el equipo y quién paga el envío

El miembro envía el equipo, con todos sus accesorios, a la sede de TOMi Digital: Circular 2 # 66B-145, Laureles, Medellín, Colombia. También puede entregarlo personalmente en esa dirección. El miembro siempre paga el envío y responde por el equipo hasta que TOMi lo recibe; por eso se recomienda enviarlo asegurado.

14.3 Revisión del equipo devuelto

TOMi revisa el equipo dentro de los 5 días hábiles siguientes a recibirlo, graba la apertura del paquete y le envía al miembro un Acta de recibo. Si todo está bien, le entrega el paz y salvo. Si hay daños o faltantes, el acta indica los cargos según la tabla de costos de este numeral. El miembro puede objetar el acta dentro de 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.

Costos por faltantes y daños

Concepto	Valor
Lápiz óptico faltante	$100.000
Adaptador	$115.000
Reparación por daño	[$●], según diagnóstico

Si el equipo no se puede reparar, se cobra su valor de reposición (numeral 14.4).

14.4 Si el equipo no se devuelve

Si pasados 30 días calendario desde la terminación de la Membresía el miembro no ha devuelto el equipo, inicia el proceso de reposición:

1. TOMi le factura el valor de reposición del equipo y sus accesorios: $900.000.

2. Si no paga esa factura, TOMi le avisa por escrito, con al menos 20 días calendario de anticipación, que será reportado en centrales de información.
3. Vencido ese plazo, TOMi lo reporta en centrales de información e inicia el cobro, directamente o por medio de una casa de cobranza.

Si el miembro devuelve el equipo antes de pagar la reposición, TOMi anula esa factura después de revisarlo y cobra solo los daños que encuentre (numeral 14.3). Si paga la reposición 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 del equipo y sus accesorios: $900.000. Si avisa y denuncia a tiempo y es el primer evento, paga solo el 70 %: $630.000. 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 de costos del numeral 14.3, 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.