



## CONTRATO UNICO DE SERVICIOS FIJOS

CELSIA INTERNET S.A.S. (En adelante "Celsia")  
NIT. 901.715.847-9

Este contrato explica las condiciones para la prestación de los servicios entre usted y Celsia, por el que pagará mínimo mensualmente \$ \_\_\_\_\_. Este contrato tendrá vigencia de \_\_\_\_\_ meses, contados a partir del \_\_\_\_\_. El plazo máximo de instalación es de 15 días hábiles. Acepto que mi contrato se renueve sucesiva y automáticamente por un plazo igual al inicial. \*

### EL SERVICIO

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

Internet fijo

Servicios adicionales \_\_\_\_\_

Usted se compromete a pagar oportunamente el precio acordado.

El servicio se activará a más tardar el día \_\_\_/\_\_\_/\_\_\_.

### INFORMACIÓN DEL SUSCRIPTOR

Contrato No. \_\_\_\_\_

Nombre / Razón Social \_\_\_\_\_

Identificación \_\_\_\_\_

Correo electrónico \_\_\_\_\_

Teléfono de contacto \_\_\_\_\_

Dirección Servicio \_\_\_\_\_ Estrato \_\_\_\_\_

Departamento \_\_\_\_\_ Municipio \_\_\_\_\_

Dirección Suscriptor \_\_\_\_\_

### CONDICIONES COMERCIALES CARACTERÍSTICAS DEL PLAN

Nuevo

Modificación

Plan:

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

Velocidad de Subida: \_\_\_\_\_ Mbps

Velocidad de Bajada: \_\_\_\_\_ Mbps

Valor Plan: \$ \_\_\_\_\_

Servicios Adicionales

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

Valor: \$ \_\_\_\_\_

Valor total

### 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 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; 6) No cometer o ser partícipe de actividades de fraude; 7) hacer uso adecuado de su derecho a presentar PQR; 8) Actuar de buena fe. El operador podrá terminar el contrato ante incumplimiento de estas obligaciones.

### 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 la página: <https://celsiainternet.com/indicadores-de-calidad-del-servicio-de-internet/>

### 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

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, sin la obligación de pagar suma alguna por este concepto. No obstante, usted puede en cualquier momento modificar los servicios contratados. Dicha modificación se hará efectiva en el período de facturación siguiente, para lo cual deberá presentar la solicitud de modificación por lo menos con 3 días hábiles de anterioridad al corte de facturación.

### SUSPENSIÓN

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.

### TERMINACIÓN

Usted puede terminar el contrato en cualquier momento sin penalidades. Para esto debe realizar una solicitud a través de cualquiera de nuestros Medios de Atención mínimo 3 días hábiles antes del corte de facturación (su corte de facturación es el día \_\_\_ de cada mes). Si presenta la solicitud con una anticipación menor, la terminación del servicio se dará en el siguiente periodo de facturación.

Así mismo, usted puede cancelar cualquiera de los servicios contratados, para lo que le informaremos las condiciones en las que serán prestados los servicios no cancelados y actualizaremos el contrato. Así mismo, si el operador no inicia la prestación del servicio en el plazo acordado, usted puede pedir la restitución de su dinero y la terminación del contrato.

\* Espacio diligenciado por el usuario

## PAGO Y FACTURACIÓN

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 con 20 días calendario de anticipación. Si paga luego de este reporte tenemos la obligación dentro del mes de seguimiento 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.

## CÓMO COMUNICARSE CON NOSOTROS (MEDIOS DE ATENCIÓN)

1

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

2

Presente cualquier queja, petición/reclamo 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 y aplica para internet.

### Si no está de acuerdo con nuestra respuesta

4

Cuando su queja o petición esté relacionada con actos de negativa del contrato, suspensión del servicio, terminación del contrato, corte y facturación; usted puede insistir en su solicitud ante nosotros, dentro de los 10 días hábiles siguientes a la respuesta, y pedir que si no llegamos a una solución satisfactoria para usted, enviemos su reclamo directamente a la SIC (Superintendencia de Industria y Comercio) quien resolverá de manera definitiva su solicitud. Esto se llama recurso de reposición y en subsidio apelación.

ESPACIO EN BLANCO

## 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.

ESPACIO EN BLANCO

## 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 empleado en la prestación de los servicios.

Costo reconexión: \$ \_\_\_\_\_

El usuario es el ÚNICO responsable por el contenido y la información que se curse a través de la red y del uso que se haga de los equipos o de los servicios.

Los equipos de comunicaciones que ya no use son desechos que no deben ser botados a la caneca, consulte nuestra política de recolección de aparatos en desuso.

**CONDICIONES:** 1. La fecha de inicio de la vigencia del servicio y la del corte de facturación se indicarán en, o después de, la instalación. 2. El equipo ONT (módem) es entregado en comodato. 3. Celsia reajustará las tarifas del servicio de internet en cualquier tiempo y sin exceder en cada periodo anual calendario, de hasta 1,5 veces el IPC del año inmediatamente anterior. Para los servicios adicionales será lo dispuesto en la Oferta Comercial. 4. Usted conoce y entiende que el SERVICIO DE INTERNET FIJO y los SERVICIOS ADICIONALES (en caso que aplique), se rigen adicionalmente por los términos y condiciones establecidos en el documento de Oferta Comercial vigente a la fecha de contratación, publicada en <https://celsiainternet.com/>, a la cual ha tenido acceso, ha leído y entendido previamente, y que la acepta integralmente con la firma de este contrato.

**OBLIGACIONES:** Usted se obliga a: 1. Atender las visitas técnicas programadas y verificar previo al ingreso la identidad del personal autorizado por Celsia. 2. No comercializar ni distribuir el servicio a terceros y no realizar conexiones fraudulentas, ilegales o no autorizadas en la red. 3. Responder por la pérdida de los equipos entregados en comodato y/o por los daños que estos sufran, respecto de lo cual usted pagará a Celsia el valor comercial. 4. Restituir los equipos entregados dentro de los 15 días calendario siguientes a la finalización del contrato, a través de una cita en el lugar de instalación. Si usted no los restituye, pagará el valor comercial a Celsia. **TERMINACIÓN:** El contrato terminará por: 1) Vencimiento del plazo. 2) Incumplimiento de cualquiera de las obligaciones legales y contractuales, incluyendo el Anexo, a cargo del usuario. Este contrato presta mérito ejecutivo, al cual se incorporan las facturas de prestación de los servicios y/o de equipos no restituidos a la finalización del contrato.

Aceptación contrato mediante firma o cualquier otro medio válido

CC/CE

FECHA

Consulte el régimen de protección de usuarios en [www.crcm.gov.co](http://www.crcm.gov.co)

Asesor \_\_\_\_\_  
CC \_\_\_\_\_

## ANEXO AL CONTRATO UNICO DE SERVICIOS FIJOS

### PROTECCION DE DATOS PERSONALES

Con la firma de este contrato y anexo, usted declara voluntaria y expresamente que en su calidad de titular de datos personales y para los efectos de la Ley 1581 de 2012 y sus decretos reglamentarios, autoriza a Celsia para recolectar, almacenar, procesar, analizar, depurar, usar, actualizar, compartir, transferir y/o transmitir sus datos personales, que ha suministrado y llegare a suministrar, con el fin de efectuar los registros comerciales, legales, contables y fiscales que sean requeridos para la prestación del servicio, incluyendo la elaboración y envío de reportes, para fines de contacto y relaciones comerciales, de actividades de mercadeo, encuestas relacionadas con el servicio, promociones, gestión de cobranza, recaudo, para realizar análisis de riesgo, crédito, capacidad financiera y consulta de diferentes bases de datos, para el cumplimiento de las obligaciones contractuales y para las demás finalidades establecidas en la política de protección de datos personales de Celsia, a la cual ha tenido acceso a través de la página web <https://celsiainternet.com/> y acepta íntegramente.

Igualmente, usted declara que conoce que el tratamiento de sus datos personales estará sujeto a lo establecido por la Ley 1581 de 2012, sus decretos reglamentarios y de conformidad con la política de protección de datos personales Celsia.

Así mismo, usted declara que conoce que tiene derecho a conocer, actualizar y rectificar sus datos personales, y en los casos que sea procedente suprimirlos o revocar la autorización otorgada.

### CONSULTA Y REPORTE A CENTRALES DE RIESGO

Con la firma del presente contrato y anexo, usted voluntariamente declara que autoriza a Celsia o a quien represente sus derechos, para que directamente o por interpuesta persona consulte y obtenga de cualquier fuente información y/o referencias relativas a su capacidad de pago, comportamiento comercial, hábitos de pago de créditos, manejo de cuentas corrientes, tarjetas de crédito y manejo de mis diferentes productos en centrales de riesgo, establecimientos o entidades financieras, entidades competentes, particulares y en general sobre el cumplimiento de todas mis obligaciones de carácter pecuniario; así mismo autorizo a Celsia a procesar, divulgar y reportar a la CIFIN, Data Crédito o cualquier otra entidad existente o que llegue a existir con iguales fines, la información sobre mi comportamiento de pago en relación con las obligaciones contraídas con Celsia sin que por este motivo se entienda vulnerado mi derecho a la intimidad y/o al buen nombre.

Usted hace constar que la información suministrada es exacta y autoriza a Celsia su verificación por el medio que estime conveniente.

Usted autoriza a Celsia para que en caso de presentar mora en las obligaciones financieras adquiridas le sean enviadas las notificaciones por los siguientes medios: Correo electrónico, mensaje de texto (SMS, chat y cualquier otro medio electrónico), mensaje de voz, telefónico y comunicaciones a las direcciones y teléfonos registrados en la base de datos.

### PREVENCION DEL RIESGO DE LAVADO DE ACTIVOS Y FINANCIACIÓN DEL TERRORISMO

Con la firma del presente contrato, usted voluntariamente declara que: 1. Sus ingresos y los recursos o dineros utilizados o que utilizará para el pago de los servicios objeto del presente Contrato tienen una procedencia lícita y no están vinculados con el lavado de activos, ni con ninguno de

sus delitos fuente, 2. Que sus ingresos no son ni serán destinados para la financiación del terrorismo o cualquier otra conducta delictiva, de acuerdo con las normas penales vigentes, 3. Usted, sus socios, mandatarios o administradores (en caso que aplique), no han sido incluidos en listas de control de riesgo de lavado de activos y financiación al terrorismo nacionales o internacionales, entre las que se encuentran la lista de la Oficina de Control de Activos en el Exterior – OFAC emitida por la Oficina del Tesoro de los Estados Unidos de Norte América y la lista de sanciones del Consejo de Seguridad de la Organización de las Naciones Unidas, y 4. No incurre en sus actividades u ocupaciones en ninguna actividad ilícita de las contempladas en el Código Penal Colombiano o en cualquier otra norma que lo modifique o adicione.

En razón a lo anterior, usted voluntariamente se obliga a entregar información veraz y verificable y a actualizar su información personal, institucional, comercial y financiera por lo menos una vez al año, o cada vez que así lo solicite Celsia, suministrando la totalidad de los soportes documentales exigidos. El incumplimiento de esta obligación faculta a Celsia a terminar de manera inmediata y unilateral cualquier tipo de relación que tenga con usted. Asimismo, usted voluntariamente autoriza a Celsia a realizar consultas a través de cualquier medio, incluyendo centrales de riesgo, para efectuar las verificaciones necesarias con el fin de corroborar la información suministrada; ya sea que realice las consultas directamente o a través de un tercero.

### PROTECCION A NIÑOS, NIÑAS Y ADOLESCENTES

Con la firma del presente contrato, usted voluntariamente declara que conoce y da cumplimiento a la Ley 679 de 2001, Ley 1336 de 2009, Decreto 1524 de 2002, Código Penal y demás normas que los modifiquen, sustituyan o adicionen, en materia de prevención y lucha contra la explotación, la pornografía y el turismo sexual con menores, así como de las prohibiciones y deberes relacionados con el acceso de menores de edad a cualquier modalidad de información pornográfica contenida en Internet o en las distintas clases de redes informáticas a las cuales se tenga acceso mediante redes globales de información. Así mismo a propender para que estos medios no sean aprovechados con fines de explotación sexual infantil u ofrecimiento de servicios comerciales que impliquen abuso sexual con menores de edad. **PROHIBICIONES:** 1. Alojar en su propio sitio imágenes, textos, documentos o archivos audiovisuales que impliquen directa o indirectamente actividades sexuales con menores de edad. 2. Alojar en su propio sitio material pornográfico, en especial en modo de imágenes o videos, cuando existan indicios de que las personas fotografiadas o filmadas son menores de edad. 3. Alojar en su propio sitio vínculos o "links", sobre sitios telemáticos que contengan o distribuyan material pornográfico relativo a menores de edad. **DEBERES:** 1. Denunciar ante las autoridades competentes cualquier acto criminal contra menores de edad de que tengan conocimiento, incluso de la difusión de material pornográfico asociado a menores. 2. Combatir con todos los medios técnicos a su alcance la difusión de material pornográfico con menores de edad. 3. Abstenerse de usar las redes globales de información para divulgación de material ilegal con menores de edad. 4. Establecer mecanismos técnicos de bloqueo por medio de los cuales los usuarios se puedan proteger a sí mismos o a sus hijos de material ilegal, ofensivo o indeseable en relación con menores de edad.

El incumplimiento de lo señalado anteriormente dará lugar a las sanciones previstas en las normas precitadas.

Con esta firma declaro que he leído, entendido, aceptado y autorizado los términos del presente Anexo al Contrato Único de Servicios Fijos.

Nombre:  
C.C.

## ANEXO AL CONTRATO UNICO DE SERVICIOS FIJOS

### CANAL DE CONTACTO

Con la firma de este contrato y anexo, usted declara voluntaria y expresamente que en virtud de la Ley 2300 de 2023 y las demás normas que la modifiquen, adicionen o complementen, que autoriza a Celsia para ser contactado con fines comerciales, publicitarios, contractuales, de gestión de cobro y/o en general cualquier otro tipo de contacto, por los canales habilitados por Celsia, entre ellos, pero sin limitarse a los siguientes: llamadas telefónicas, correo electrónico, mensaje de texto (SMS) y voz, comunicaciones escritas, correspondencia, 'Bots' (robots) de voz, mensajes pregrabados o automáticos, página web, chatbots, sistemas de autoservicio. Asimismo, declaro que he sido informado que cualquier actualización o modificación referente a esta autorización podrá realizarla en cualquier momento a través de la página <https://celsiainternet.com/>

Con esta firma declaro que he leído, entendido, aceptado y autorizado los términos del presente Anexo al Contrato Único de Servicios Fijos.

Nombre:

C.C.