

**Celsia Internet S.A.S.  
(en adelante “Celsia Internet”)**

---

**Prestación de Servicios de Internet Fijo  
Ultra Banda Ancha**

## 1. SERVICIO

Celsia Internet ofrece el servicio de acceso a internet fijo a través de planes simétricos en velocidades de Ultra Banda Ancha, a elección del cliente, en los municipios del (i) *Valle del Cauca*, (ii) *Tolima*, y (iii) *otros departamentos (en caso que aplique)*, donde Celsia Internet realiza la prestación del servicio, según disponibilidad de cobertura, verificable en nuestra página web [www.celsiainternet.com](http://www.celsiainternet.com) o en la línea gratuita de servicio al cliente 018000112115, desde teléfonos fijos o celulares (60 2) 3210115 o en nuestra línea WhatsApp 3113210000.

## 2. CONDICIONES GENERALES DE LOS PLANES

- 2.1 Aplica para clientes nuevos que contraten el servicio durante el periodo de vigencia de esta oferta y para clientes existentes que contraten un nuevo servicio.
- 2.2 El Equipo terminal de red óptica “ONT” para la conexión a internet será entregado por Celsia Internet al cliente a título de comodato.
- 2.3 La visita de instalación se programará de común acuerdo con el cliente.
- 2.4 La instalación comprende la conexión del servicio de internet hasta el Equipo terminal de red óptica “ONT”, quedando en correcto funcionamiento y con la red WiFi activa, y no incluye conexiones físicas adicionales desde la ONT hasta otros equipos o dispositivos.
- 2.5 El valor de los planes para los estratos 1, 2 y 3 están exentos/excluidos de IVA por disposición legal. Para los estratos 4, 5, 6 y para las MIPYMES el valor de los planes incluye el IVA, el cual será reflejado en la factura de conformidad con la ley.
- 2.6 Celsia Internet reajustará las tarifas del servicio en cualquier tiempo, 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.
- 2.7 En el evento que el cliente requiera trasladar el servicio a otro domicilio, no tendrá costo para la primera vez que lo solicite. Celsia Internet podrá recoger directamente el modem/Equipo Terminal Óptico (ONT) o solicitar al cliente llevarlo a la nueva ubicación para su respectiva instalación. Los trasladados adicionales que solicite el cliente tendrán un costo adicional con el respectivo IVA vigente, que le será previamente puesto a consideración para su aprobación y cobrado en la factura del servicio de internet.
- 2.8 La factura del servicio de internet será enviada a través del correo electrónico suministrado por el cliente al momento de la contratación del servicio, mientras éste elige como recibirla.

### **3 PLANES Y PRECIOS**

Cada Plan ofrecido por Celsia Internet incluye acceso a internet fijo de Ultra Banda Ancha con navegación ilimitada en velocidad simétrica o igual de bajada y de subida en Mbps (megabits por segundo), mediante un (1) equipo terminal de red óptica\* que será entregado en calidad de comodato.

Harán parte integral del presente documento, los planes y precios que Celsia Internet expida en virtud del mismo, mediante anexos específicos que lo relacionen expresamente, conforme a las iniciativas comerciales que Celsia Internet defina y publique durante la vigencia de este documento. Cada anexo establecerá las condiciones particulares del plan correspondiente, incluyendo municipios a los que le aplica, precios y la vigencia comercial específica.

**Notas:**

1. *Conforme el artículo 2.1.3.5 de la Resolución 5050 de 2016 los planes de acceso a internet que sean publicitados o contratados bajo la categoría de ilimitados no podrán tener ningún tipo de restricción salvo aquella inherente a la tecnología empleada y a la velocidad ofrecida para el plan.*

2. *\*Por Equipo terminal de red óptica se entenderá por su denominación en inglés como Optical Network Terminal o por su sigla “ONT”.*

### **4 FACTORES QUE LIMITAN LA VELOCIDAD DE INTERNET**

La velocidad del plan de internet contratado se garantiza únicamente en un (1) dispositivo electrónico conectado directamente al equipo terminal de red óptica (ONT) mediante cable de red. La velocidad estará sujeta a variaciones según el reuso y el número de usuarios o dispositivos conectados simultáneamente a la red. La velocidad a través de conexión a la red WiFi puede variar de acuerdo con las condiciones de instalación, interferencia, número de dispositivos conectados simultáneamente u otras condiciones aplicables que podrá visualizar en [www.celsiainternet.com](http://www.celsiainternet.com)

El cliente podrá realizar la prueba de velocidad o speed test del servicio de internet contratado, para lo cual deberá tener en cuenta lo indicado en el párrafo anterior. Adicionalmente, deberá garantizar que el dispositivo electrónico conectado a la ONT tenga el hardware adecuado para soportar la totalidad de la velocidad contratada.

Los clientes tienen dos opciones de conexión a través del equipo terminal de red óptica (Optical Network Terminal “ONT”):

- Conectando un cable de red, desde los puertos Ethernet de la ONT, hasta sus computadores de escritorio, portátil o Smart TV. Este tipo de conexión es la que mejora la experiencia de navegación, al ser más estable.

- Conectando los equipos de forma inalámbrica por WiFi. Este tipo de conexión es la más común y le permite al cliente integrar todos sus dispositivos móviles: Celular, Tablet, Laptop, Smart TV, Smart Home, entre otros dentro del área de cobertura de la señal WiFi de la ONT. El número de equipos conectados a WiFi inciden de forma directa en la velocidad percibida por el cliente.

Se han identificado los siguientes escenarios donde la conectividad se puede ver afectada y sobre las cuales se emiten las siguientes recomendaciones:

#### **4.1 Condiciones físicas:**

El cliente debe garantizar que la conexión eléctrica del equipo ONT esté en buen estado, ya que las malas condiciones eléctricas afectan el funcionamiento de la ONT y por lo tanto las características del servicio.

#### **4.2 Interferencias:**

- 4.2.1 En los hogares se pueden encontrar algunas fuentes generadoras de interferencias electromagnéticas/radioeléctricas, que al encontrarse cerca del equipo ONT pueden afectar su desempeño y capacidad de emisión de señales WiFi o propiamente las señales WiFi emitidas por este.

Las fuentes generadoras de interferencias electromagnéticas/radioeléctricas pueden corresponder a monitores de bebés, teléfonos inalámbricos, equipos microondas, parlantes bluetooth, cámaras inalámbricas, otros modem WiFi, etc., toda vez que dichos dispositivos por su tipo de comunicación generan interferencia afectando en gran medida la calidad de la señal del equipo ONT y en consecuencia la experiencia del cliente en la navegación.

Por lo anterior, se recomienda no ubicar este tipo de dispositivos cerca del equipo ONT.

- 4.2.2 La ubicación del equipo ONT debe ser en una zona estratégica, preferiblemente en zonas abiertas y centrales como por ejemplo la sala de la vivienda, lo cual podrá garantizar que la propagación de la señal WiFi hasta el dispositivo móvil no se vea reducida por obstáculos como paredes, muros, lozas, puertas, entre otros, que interfieren y reducen la intensidad de la señal WiFi<sup>1</sup>. Celsia Internet recomienda no ocultar, esconder o guardar el equipo ONT en sitios como cajones, closet o cómodas.

#### **4.3 Concentración de equipos:**

---

<sup>1</sup> Se recomienda el uso de un equipo repetidor/Extensor WiFi para las zonas donde la propagación de la señal desde la ONT se vea reducida o afectada por obstáculos como paredes, muros, lozas, puertas, entre otros, para ampliar la cobertura de la conectividad y así mejorar la experiencia en la navegación y descarga.

- 4.3.1 Por la conectividad múltiple de equipos a la red WiFi del equipo ONT y la navegación simultánea de diferentes dispositivos (Tablet, Celulares, Smart TV, Laptop, Smart Home, etc.) el cliente podrá percibir la reducción de la velocidad del servicio de internet contratado, ya que la velocidad total será dividida entre la cantidad de dispositivos conectados y el consumo de cada uno en megabit por segundo (Mbps).
- 4.3.2 En la actualidad todos los clientes de internet cuentan con redes WiFi las cuales usan las mismas bandas de frecuencia. Se puede dar el caso que en una misma zona los dispositivos utilicen el mismo canal de transmisión, situación que puede afectar la velocidad de navegación.
- 4.3.3 Según la cantidad de equipos que el cliente conecte de manera simultánea a su red, podrá afectar la experiencia de navegación. Por ejemplo, la visualización del video en transmisión de alta definición (HD, UHD, 4k y 8k) puede llegar a consumir una cantidad considerable de Mbps.

## 5 OTRAS CONSIDERACIONES DE SERVICIO

### 5.1 Ciberseguridad

- 5.1.1 Es responsabilidad del cliente contar con equipos (Laptop, tablet, celulares, smart TV y demás) en buen estado y con software de antivirus licenciados y actualizados. Es importante que el cliente tenga en cuenta que los virus, troyanos, malware, etc. afectan el desempeño del servicio de internet.
- 5.1.2 Es responsabilidad del cliente el buen manejo de su usuario y contraseña de la red WiFi. Se recomienda no compartirla a personas distintas a las que haya autorizado para su uso (círculo familiar o social). Se recomienda periódicamente realizar los cambios a su contraseña de la ONT a través de la página web o aplicación dispuesta por Celsia Internet para esto. Lo más importante es garantizar que su clave no la tenga personas no autorizadas.
- 5.1.3 En ocasiones las condiciones meteorológicas (Lluvias, Tormentas, Altas y Bajas Temperaturas, etc.) pueden llegar a afectar las redes WiFi.
- 5.1.4 En el sitio web o en la línea telefónica le informaremos sobre los mecanismos de acceso libre para control parental.

### 5.2 Factores que pueden afectar la calidad del servicio de internet desde la red de transporte de Celsia Internet.

Celsia Internet cuenta en la actualidad con una red de transporte (tecnología MPLS) soportada en fibra óptica mediante el cual brindamos el acceso a internet a nuestros clientes.

Dentro del desarrollo normal de la operación se han identificado algunos factores de fuerza mayor, caso fortuito o hecho de un tercero, que afectan directamente la prestación de servicio a nuestros clientes, tales como:

- 5.2.1 Cortes de Fibra óptica en las redes nacionales por hurtos, vandalismo y accidentes que afectan directamente el medio de conexión entre ciudades del país de nuestro carrier de Internet.
- 5.2.2 Cortes de Fibra óptica en las redes locales de cada ciudad por hurto y vandalismo, que afectan directamente el medio de conexión entre los clientes y nodos centrales.
- 5.2.3 Afectaciones eléctricas o inestabilidad en el voltaje de red. Contamos con baterías de respaldo ante cortes de energía, no obstante, su tiempo de respuesta es limitado.
- 5.2.4 Cortes de Fibra óptica en los cables submarinos afectando la conexión de Internet entre Colombia y el exterior.
- 5.2.5 Fallas de equipos, desconexión o aislamiento de nodos por vandalismo que generan fallas en la conectividad local, nacional e internacional.
- 5.2.6 Descargas eléctricas que puedan afectar los equipos de transporte.
- 5.2.7 Fenómenos naturales (deslizamientos, terremotos, maremoto, huracanes, inundaciones, entre otros) que afectan la infraestructura de transporte local, nacional e internacional.
- 5.2.8 Ataques ciberneticos que impidan el transporte del tráfico de usuarios a través de la red de internet.

## 6 CONDICIONES DE CONTRATACION

En armonía con lo establecido en el Contrato Único de Servicios Fijos de Internet de Celsia Internet:

- 6.1 El cliente debe suscribir un contrato previa autenticación de los datos biográficos y las verificaciones financieras y/o comportamiento de pago de tal forma que se pueda identificar plenamente la identidad del suscriptor.
- 6.2 El cliente autorizará a Celsia Internet 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 sus diferentes productos en centrales de riesgo, establecimientos o entidades financieras, entidades competentes, particulares y en general sobre el cumplimiento de todas sus obligaciones de carácter pecuniario; así mismo autorizará a Celsia Internet 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 Internet sin que por este motivo se entienda vulnerado mi derecho a la intimidad y/o al buen nombre.
- 6.3 El cliente autorizará a Celsia Internet de forma voluntaria, previa, explícita, informada e inequívoca para que directamente o a través de terceros, dé tratamiento a sus datos personales de acuerdo con la Política de Tratamiento de Datos Personales vigente que podrá consultar en [www.celsainternet.com](http://www.celsainternet.com) y para los fines relacionados con su objeto social, así como para fines

legales, contractuales, comerciales y en especial para realizar análisis de riesgo, crédito, capacidad financiera y consulta de diferentes bases de datos de referencias personales, comerciales y financieras.

- 6.4 El cliente autorizará a Celsia Internet para que, en caso de presentar mora en las obligaciones financieras adquiridas, le sean enviadas 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.
- 6.5 Para garantizar una correcta instalación del servicio es necesario que el cliente cuente con disponibilidad de ductos internos en su domicilio. En caso contrario, se realizará la instalación de cableado por fachada. En caso de que la instalación se realice en un conjunto cerrado, el cliente deberá gestionar los permisos con la administración de la copropiedad.