



CONTRATO ÚNICO DE SERVICIOS FIJOS

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

Este contrato explica las condiciones para la prestación de los servicios entre usted y **Celsia Internet** por el que pagará mínimo mensualmente el valor señalado en la sección «Valor de los servicios contratados». Este contrato tendrá vigencia de meses, contados a partir de la fecha de suscripción de este contrato.

Acepto que mi contrato se renueve sucesiva y automáticamente por un plazo igual al inicial *

* Espacio diligenciado por el usuario

LOS SERVICIOS

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

Internet fijo ☐

Productos o servicios adicionales _____

El cobro por la efectiva prestación de los productos o servicios adicionales se realizará a partir de dd/mm/aaaa

Usted se compromete a pagar oportunamente el (los) precio(s) acordado(s).

INFORMACIÓN DEL USUARIO

Contrato N°: _____
Nombre / Razón Social _____
Identificación _____
Correo electrónico _____
Teléfono de contacto _____
Dirección Servicio fijo _____
Estrato _____
Departamento _____
Municipio _____
Línea o número móvil _____
Dirección del suscriptor _____

CONDICIONES COMERCIALES PLAN SERVICIOS FIJOS

Internet fijo

Nuevo ☐
Modificación ☐
Plan: _____

Velocidad de Subida: _____ Mbps

Velocidad de Bajada: _____ Mbps

Servicios adicionales

Descripción

VALOR DE LOS SERVICIOS CONTRATADOS

VALOR MENSUAL PLAN SERVICIOS FIJOS	\$
---------------------------------------	----

INCREMENTOS TARIFARIOS

Celsia Internet podrá incrementar anualmente el valor de su plan hasta un máximo de ____ % del precio vigente. El cambio solo regirá en el periodo siguiente al aviso del incremento, que se enviará por el mismo canal de la factura al menos cinco (5) días hábiles antes de que termine el ciclo de facturación en curso.

Si la nueva tarifa no le conviene, podrá terminar el contrato pagando solo lo adeudado hasta la fecha. Además, cualquier aumento fuera de lo pactado o sin su autorización le permite dar por terminado el contrato sin penalidades.

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; 9) mantener actualizada la información de contacto.

El operador podrá terminar el contrato ante incumplimiento de estas obligaciones.

CONDICIONES DE ACTIVACIÓN O INSTALACIÓN

El plazo máximo de instalación es de 15 días hábiles, contados a partir de la suscripción del presente contrato, es decir, a más tardar día dd/mm/aaaa.

En caso de que no sea posible la activación o instalación del servicio contratado, usted podrá terminar el contrato sin costo alguno, ni penalidades. Adicionalmente, usted tiene derecho a solicitar la devolución del dinero en caso de haber hecho un pago anticipado.

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 nuestra [página web:](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 O TERMINACIÓN

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.

No obstante, usted puede en cualquier momento solicitar la modificación o terminación del servicio contratado. Dicha modificación o terminación se hará efectiva en el período de facturación siguiente, para lo cual deberá presentar la respectiva solicitud por lo menos con 3 días hábiles de anterioridad a la fecha de corte de facturación, informada en su factura.

Usted puede modificar el servicio contratado, caso en el cual, durante el periodo de facturación siguiente le enviaremos copia del contrato ajustado por el medio que usted elija.

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.

PAGO Y FACTURACIÓN

Si usted está adquiriendo un paquete de servicios, recibirá una sola factura por esos servicios, en la que podrá

diferenciar el precio correspondiente a cada servicio y al paquete completo.

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 una vez con 20 días calendario de anticipación, si su deuda es superior al 15% del salario mínimo legal mensual vigente (SMLMV). Si su deuda es igual o inferior al 15% del SMLMV, tenemos que avisarle al menos en dos ocasiones, en días diferentes, y solo podremos reportarlo pasados 20 días a partir de la segunda comunicación. Si paga luego de este reporte tenemos la obligación dentro del mes de siguiente 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.

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.

Costo reconexión servicios fijos:	\$
-----------------------------------	----

CÓMO COMUNICARSE CON NOSOTROS (MEDIOS DE ATENCIÓN)

- 1 Nuestros medios de atención son: oficinas físicas, página web, líneas telefónicas gratuitas. Consulte las interacciones que hemos migrado a la digitalización en nuestra página web <https://celsiainternet.com/>
- 2 Presente cualquier queja, petición 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.

Si no está de acuerdo con nuestra respuesta

4

Tiene la opción de insistir en su reclamo ante nosotros y pedir que, si no llegamos a una solución satisfactoria para usted, enviemos su reclamo directamente a la Superintendencia de Industria y Comercio para que resuelva de manera definitiva la disputa. Esto se llama recurso de reposición y en subsidio de apelación.

SOBRE TUS SERVICIOS FIJOS

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.

ENTREGA Y DEVOLUCIÓN DE EQUIPOS

Celsia Internet entrega los equipos en el plan de servicios fijos bajo las siguientes condiciones:

Equipo	Condición de entrega	Precio

Al terminar este contrato usted deberá devolver los equipos entregados. En este sentido, deberá atender la cita que se programe para la recolección de los equipos en el lugar de instalación. En caso de no atender esta cita, los equipos deberán ser entregados en el centro de atención que le indiquemos.

El hurto, pérdida o daño de equipos deberá reportarse a través de nuestros canales de atención disponibles en www.celsiainternet.com.

OTRAS 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. Usted conoce y entiende que el SERVICIO DE INTERNET FIJO y los SERVICIOS ADICIONALES (en caso de que aplique), se rigen adicionalmente por los términos y condiciones establecidos en el documento de Oferta Comercial vigente publicada en <https://celsiainternet.com/>, a la cual ha tenido acceso y acepta integralmente. 4. La velocidad del plan de internet contratado se garantiza únicamente en un (1) dispositivo electrónico conectado directamente mediante cable de red al puerto del equipo terminal de red óptica (ONT).

Usted deberá garantizar que sus equipos o dispositivos electrónicos, tales como, computador de escritorio, portátil, entre otros, sean aptos y cuenten con las características técnicas para soportar la velocidad del plan de internet fijo contratado, esto es, la funcionalidad o tarjeta de red por cable (Ethernet) con capacidad equivalente para soportar la misma velocidad contratada.

OTRAS OBLIGACIONES: Usted se obliga a: 1. Atender las visitas técnicas para el mantenimiento o auditoria del servicio y verificar previo al ingreso la identidad del personal autorizado por **Celsia Internet**. 2. No comercializar ni distribuir el servicio a terceros o a otros predios, y no realizar conexiones fraudulentas, ilegales o no autorizadas en la red, ni modificar la red y/o equipos instalados o su ubicación. 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 Internet** 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 Internet**.

TERMINACIÓN: El contrato terminará por: 1) Vencimiento del plazo. 2) Muerte o extinción de la personalidad jurídica prevista en la ley. 3) Fraude. 4) Explotación o uso no autorizado del servicio. 5) 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

Fecha DD/MM/AAAA

Consulte el régimen de protección de los derechos de los usuarios de comunicaciones en www.crcm.gov.co

1. AUTORIZACIÓN CENTRALES DE RIESGO

Con la firma del presente contrato y anexo, usted voluntariamente declara que autoriza 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 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 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.

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

Usted autoriza a **Celsia Internet** 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.

2. AUTORIZACIÓN PARA EL TRATAMIENTO 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 Internet** 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 Internet**, 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 Internet**.

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.

CLÁUSULA – 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 Internet** 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 Internet**, 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, sistemas o plataformas de mensajería instantánea. Asimismo, declaro que he sido informado que cualquier actualización o modificación referente a esta autorización podré realizarla en cualquier momento a través de la página <https://www.celsiainternet.com/>

CLÁUSULA – PREVENCIÓN 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 Internet** suministrando la totalidad de los soportes documentales exigidos. El incumplimiento de esta obligación faculta a **Celsia Internet** a terminar de manera inmediata y unilateral cualquier tipo de relación que tenga con usted. Asimismo, usted voluntariamente autoriza a **Celsia Internet** a realizar consultas a través de cualquier medio o fuente, 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.

3. PORNOGRAFÍA INFANTIL

En cumplimiento de la Ley 679 de 2001 y conforme a lo establecido en los artículos 4 y 5 del Decreto 1524 de 2012, los proveedores o servidores, administradores y usuarios de redes globales de información no podrán alojar en su propio sitio: a). imágenes, textos o archivos que impliquen directa o indirectamente actividades sexuales con menores de edad, b). material pornográfico, cuando existan indicios que las personas fotografiadas o filmadas son menores de edad, c). vínculos sobre sitios telemáticos que contengan o distribuyan material pornográfico relativo a menores de edad. Deberá: a. Denunciar ante las autoridades competentes cualquier acto criminal contra menores de edad que tenga conocimiento. b. Combatir con todos los medios técnicos a su alcance la difusión de material pornográfico asociado a menores. c. Abstenerse de usar las redes globales de información para la divulgación de material ilegal con menores de edad. d. Establecer mecanismos técnicos de bloqueo por medio de los cuales los usuarios puedan proteger a sí mismos o a sus hijos de material ilegal, ofensivo o indeseable en relación con menores de edad. El incumplimiento de estas prohibiciones acarreará las sanciones administrativas y penales contempladas en las normas señaladas.

Firma del Suscriptor

TIPO DE DOCUMENTO:

NÚMERO DOCUMENTO:

FECHA:

Consulte el régimen de protección de usuarios en
www.crcom.gov.co