

	TERMINOS Y CONDICIONES SERVICIO DE INTERNET ESG COMUNICACIONES S.A.S	Condigo: SGI-DO-005
		Versión: 02
		Fecha: 15/06/2020

1. SERVICIO.

ESG COMUNICACIONES S.A.S ofrece el servicio de acceso a internet fijo, a través de los planes, “Plan Basic”, “Plan Standard”, “Plan Gold”, “Plan Elite”, “Plan Diamond” y “Plan Ultra” a elección del cliente, en los municipios de palmira y algunos corregimientos de zona rural, según disponibilidad de cobertura, verificable a través de nuestras líneas de atención fija (032) 2834070, celulares 3183394361 – 3014788905 – 3015001242, y a través de la página web. Las denominaciones de los planes son meramente enunciativas y no hacen referencia a atributos de la oferta o a la calidad del servicio.

ESG COMUNICACIONES S.A.S ha diseñado estos seis (6) planes de internet que se pueden prestar por Red Coaxial (UTP), Radio enlace por antena (RA) y/o Red de Fibra Óptica, lo cual depende del sitio del requerimiento y disponibilidad de dicha tecnología; siendo la red de fibra óptica, aquella que ofrece los mejores niveles de calidad, estabilidad y confiabilidad; sin embargo mantenemos en todas las opciones, el compromiso de brindarte una asesoría permanente liderada por nuestros asesores comerciales que contarán con una disponibilidad los 7 días de la semana, sin cláusulas de permanencia y claridad frente a las condiciones de la prestación del servicio.

2. CONDICIONES GENERALES DE LOS PLANES.

2.1. Los planes de internet fijo no tienen cláusulas de permanencia.

2.2. Aplica para clientes nuevos y existentes.

2.3. El equipo terminal de red óptica para la conexión a internet es propiedad de ESG COMUNICACIONES S.A.S. y será entregado al cliente en comodato. Estos deberán ser devueltos al momento de la terminación del contrato.

2.4. La actividad y elementos de instalación del servicio, así como la visita para realizar la misma, que será acordada entre las partes, no tendrán costo alguno, solo se deberá tener en cuenta que, si el cliente no atiende la primera ni la segunda visita en el horario programado, pagará por la tercera visita el valor de \$35000, el cual será cargado en la primera factura.

2.5. La instalación del servicio de internet contratado incluye un (1) punto físico de conexión hasta de un (1) metro desde el equipo terminal de red óptica, siempre que sea requerido por el usuario. Los puntos de conexión adiciones o dimensiones superiores a un (1) metro que requiera el usuario y sean previamente autorizados por éste, tendrá costo adicional con el respectivo IVA vigente y será cobrado en la factura del servicio de internet.

2.6. El valor de los planes para los estratos 1, 2 y 3 está excluido de IVA por disposición legal. Para los estratos 4, 5, 6 y para los MIPYMES, el valor de los planes incluye el IVA vigente a la fecha de la presente oferta, el cual será reflejado en la factura de conformidad con la ley y se podrán hacer algunas excepciones de acuerdo a la estrategia comercial.

	TERMINOS Y CONDICIONES SERVICIO DE INTERNET ESG COMUNICACIONES S.A.S	Condigo: SGI-DO-005
		Versión: 02
		Fecha: 15/06/2020

2.7. ESG COMUNICACIONES reajustará las tarifas del servicio en cualquier momento, sin exceder anualmente del 40% del valor de la tarifa vigente más porcentaje igual al IPC del año inmediatamente anterior, sin que el cómputo total de los aumentos supere el porcentaje establecido.

2.8 los servicios serán cobrados en ciclos mensuales y de forma anticipada.

2.9. En el momento que el cliente requiera un traslado del servicio a otro domicilio, un cambio de punto o instalación de un equipo repetidor, no tendrá costo siempre y cuando lleve más de un año con la compañía, de caso contrario tendrá un costo de \$35.000 Cop previamente acordado con el cliente, el cual se incluirá dentro de las próximas facturas de servicio.

2.10. Todas las solicitudes del cliente que modifican las condiciones iniciales del plan como (Cambio de plan, Cambio de Punto, Cesión de Contrato, Retiro, traslado, cambio de tecnología y otros cambios) deberán ser informados por el cliente antes del 20 del mes en marcha, para que sea actualizado en sistema y se vea reflejado dicho cambio en la próxima facturación.

2.11. ESG COMUNICACIONES S.A.S no establece promociones al momento de la contratación, solo se realizan campañas de lanzamiento y de fidelización de clientes cuyas características dependerán del momento de su ejecución y serán claramente informadas y documentadas para el usuario.

3. CARACTERÍSTICAS DE LOS PLANES.

3.1. Plan Basic 5Mg: Navegación Ilimitada, Servicio de datos ideal para el hogar, correo electrónico, navega en redes sociales, hasta tres (3) dispositivos dependiendo del uso, videos en SD, consultas en Google, descarga una película de 4GB hasta en 8hrs (Aproximadamente dependiendo del servidor de descarga).

3.2. Plan Standard 10 Mg: Navegación Ilimitada, Servicio de datos ideal para el hogar, correo electrónico, navega en redes sociales, hasta cinco (5) dispositivos dependiendo del uso, videos en HD, consultas en Google, descarga una película de 4GB hasta en 5hrs (aproximadamente dependiendo del servidor de descarga), videoconferencia, Netflix hasta 1 dispositivo HD dependiendo de la calidad del video.

3.3. Plan Gold 25 Mg: Navegación Ilimitada, Servicio de datos ideal para el hogar, correo electrónico, navega en redes sociales, hasta siete (7) dispositivos dependiendo del uso, videos en HD, consultas en Google, descarga una película de 4GB hasta en 25min (aproximadamente, dependiendo del servidor de descarga), videoconferencia, Netflix hasta dos (2) dispositivos HD (dependiendo de la calidad del video), monitoreo de cámaras de seguridad (básico).

3.4. Plan Elite 30 Mg: Navegación Ilimitada, Servicio de datos ideal para el hogar, correo electrónico, navega en redes sociales, hasta nueve (9) dispositivos dependiendo del uso, videos en HD, consultas en Google, descarga una película de 4GB hasta en 20min (aproximadamente, dependiendo del servidor de descarga), videoconferencia, Netflix hasta tres (3) dispositivos HD (dependiendo de la calidad del video), monitoreo de cámaras de seguridad (básico).


3.5. Plan Diamond 50 Mg: Navegación Ilimitada, Servicio de datos ideal para el hogar y empresas, correo electrónico, navega en redes sociales, hasta doce (12) dispositivos dependiendo del uso, videos en HD, consultas en Google, descarga una película de 4GB hasta en 10min (aproximadamente, dependiendo del servidor de descarga), videoconferencia, Netflix hasta cinco (5) dispositivos HD (dependiendo de la calidad del video), monitoreo de cámaras de seguridad (básico).

3.6. Plan Ultra 100 Mg: Navegación Ilimitada, Servicio de datos ideal para el hogar y empresas, correo electrónico, navega en redes sociales, hasta dieciocho (18) dispositivos, dependiendo del uso, videos en HD, consultas en Google, descarga una película de 4GB hasta en 5min (aproximadamente, dependiendo del servidor de descarga), videoconferencia, Netflix hasta ocho (8) dispositivos HD (dependiendo de la calidad del video), monitoreo de cámaras de seguridad (básico).

Notas:

1. La denominación de los planes es meramente enunciativa y no hacen referencia atributos de la oferta o a la calidad del servicio, así como tampoco significa que por el hecho de la suscripción o uso del plan producirá algún efecto en la personalidad o estado de ánimo del usuario.
2. Conforme al artículo 2.1.3.5 de la resolución 511 de 2017 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 en el plan.
3. Las indicaciones de cantidad de equipos son estimadas y dependerá de las necesidades de conexión del usuario conforme a los servicios que acceda bajo su responsabilidad.
4. "Por equipo terminal de red óptica se entenderá por su denominación en inglés como Optical Network Terminal o por su sigla "ONT".

4.PRECIO DE LOS PLANES Y VELOCIDADES.

	UTILIDADES DEL INTERNET ESG					
	CONVENCIONES: (UTP): Conexión por Cable Coaxial (HFC) (FO): Conexión por Fibra Óptica (FTTH) (RA): Conexión por Radio Enlace entre antenas punto a punto					
TARIFA POR TIPO DE CONEXIÓN	PLAN BASIC 5 MG (UTP / RA)	PLAN STANDARD 10 MG (UTP / FO / RA)	PLAN GOLD 25 MG (UTP / FO)	PLAN ELITE 30 MG (UTP / FO)	PLAN DIAMOND 50 MG (FO)	PLAN ULTRA 100 MG (FO)
Conexión Cable Coaxial HFC (UTP)	\$ 55.000	\$ 65.000	\$ 80.000	\$ 110.000	No Aplica	No Aplica
Conexión Fibra Óptica FTTH (FO)	No Aplica	\$ 39.900	\$ 49.900	\$ 54.900	\$ 69.900	\$ 99.900
Conexión Radio Enlace RA (RA)	\$ 55.000	\$ 65.000	No Aplica	No Aplica	No Aplica	No Aplica
VELOCIDAD POR TIPO DE CONEXIÓN	PLAN BASIC 5 MG (UTP / RA)	PLAN STANDARD 10 MG (UTP / FO / RA)	PLAN GOLD 25 MG (UTP / FO)	PLAN ELITE 30 MG (UTP / FO)	PLAN DIAMOND 50 MG (FO)	PLAN ULTRA 100 MG (FO)
Conexión Cable Coaxial HFC (UTP)	Velocidad Bajada: 5 Mbps Velocidad Subida: 2 Mbps	Velocidad Bajada: 10 Mbps Velocidad Subida: 3 Mbps	Velocidad Bajada: 25 Mbps Velocidad Subida: 10 Mbps	Velocidad Bajada: 30 Mbps Velocidad Subida: 10 Mbps	No Aplica	No Aplica
Conexión Fibra Óptica FTTH (FO)	No Aplica	Velocidad Bajada: 10 Mbps Velocidad Subida: 10 Mbps	Velocidad Bajada: 25 Mbps Velocidad Subida: 25 Mbps	Velocidad Bajada: 30 Mbps Velocidad Subida: 30 Mbps	Velocidad Bajada: 50 Mbps Velocidad Subida: 50 Mbps	Velocidad Bajada: 100 Mbps Velocidad Subida: 100 Mbps
Conexión Radio Enlace RA (RA)	Velocidad Bajada: 5 Mbps Velocidad Subida: 2 Mbps	Velocidad Bajada: 10 Mbps Velocidad Subida: 3 Mbps	No Aplica	No Aplica	No Aplica	No Aplica

Nota Aclaratoria: Para los MIPYMES, el valor de los planes incluye el IVA y se presentan por medio de propuestas comerciales específicas, donde se establecen todas las condiciones pactadas con el cliente, y para los estratos 4, 5, 6 se incluye o no el Iva dependiendo de la estrategia comercial definida.

	TERMINOS Y CONDICIONES SERVICIO DE INTERNET ESG COMUNICACIONES S.A.S	Condigo: SGI-DO-005
		Versión: 02
		Fecha: 15/06/2020

5. FACTORES QUE LIMITAN LA VELOCIDAD DE INTERNET.

La velocidad de internet contratada se garantiza únicamente en un (1) dispositivo electrónico conectada directamente al equipo terminal de red óptica mediante cable y estará sujeta a variaciones según el reúso y número de usuarios o dispositivos conectados. La velocidad WIFI puede variar de acuerdo con las condiciones de instalación, interferencia, número de dispositivos conectados u otras condiciones aplicables. que podrá visualizar en <https://www.esgcomunicaciones.com/#section-home>

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.

Los usuarios 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 mas estable.
- Conectando los equipos de forma inalámbrica por WIFI. Este tipo de conexión es el más común el cual le permite al usuario 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:

5.1. Condiciones físicas:

El usuario 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.

5.2. Interferencias:

5.2.1. 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/radioeléctrica 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 usuario en la navegación.

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

	TERMINOS Y CONDICIONES SERVICIO DE INTERNET ESG COMUNICACIONES S.A.S	Condigo: SGI-DO-005
		Versión: 02
		Fecha: 15/06/2020

5.2.2. La ubicación del equipo ONT debe de ser 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 de 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. ESG COMUNICACIONES recomienda no ocultar, esconder, guardar en sitios como cajones, closet o cómodas del equipo ONT.

5.3 Concentración de equipos:

5.3.1 Por la conectividad múltiple de equipos a la red WiFi del equipo ONT y la navegación simultanea de diferentes dispositivos (Tablet, Celulares, Smart TV, Laptop, Smart Home, etc.) el usuario podrá percibir la reducción de la capacidad y 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).

5.3.2 En la actualidad todos los usuarios 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.

5.3.3 La cantidad de equipos que el usuario pueda llegar a conectar a su red y que exceda la recomendada, puede afectar su 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.

5.3.4 Se estiman los anchos de bandas para una cierta cantidad de equipos distribuidos así:

- Plan Basic: Conexión simultanea de hasta tres (3) dispositivos o equipos.
- Plan Standard: Conexión simultanea de hasta cinco (5) dispositivos o equipos.
- Plan Gold: Conexión simultanea de hasta siete (7) dispositivos o equipos.
- Plan Elite: Conexión simultanea de hasta nueve (9) dispositivos o equipos.
- Plan Diamond: Conexión simultanea de hasta doce (12) dispositivos o equipos.
- Plan Ultra: Conexión simultanea de hasta dieciocho (18) dispositivos o equipos.

6. OTRAS CONSIDERACIONES DE SERVICIO

6.1 Ciberseguridad.

6.1.1 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.

	TERMINOS Y CONDICIONES SERVICIO DE INTERNET ESG COMUNICACIONES S.A.S	Condigo: SGI-DO-005
		Versión: 02
		Fecha: 15/06/2020

6.1.2 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 para esto. Lo más importante es garantizar que su clave no la tenga personas no autorizadas.

6.1.3 En ocasiones las condiciones meteorológicas (Lluvias, Tormentas, Altas y Bajas Temperaturas, etc.) pueden llegar a afectar las redes WiFi.

6.1.4 En el sitio web o en la línea telefónica le informaremos sobre los mecanismos de acceso libre para control parental.

6.2 Factores que pueden afectar la calidad del servicio de internet desde la red de transporte de ESG COMUNICACIONES.

ESG COMUNICACIONES cuenta en la actualidad con una red de transporte 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:

6.2.1 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.

6.2.2 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.

6.2.3 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.

6.2.4 Cortes de Fibra óptica en los cables submarinos afectando la conexión de Internet entre Colombia y el exterior.

6.2.5 Fallas de equipos, desconexión o aislamiento de nodos por vandalismo que generan fallas en la conectividad local, nacional e internacional.

6.2.6 Descargas eléctricas que puedan afectar los equipos de transporte

6.2.7 Fenómenos naturales (deslizamientos, terremotos, maremoto, huracanes, inundaciones, entre otros) que afectan la infraestructura de transporte local, nacional e internacional.

6.2.8 Ataques cibernéticos que impidan el transporte del tráfico de usuarios a través de la red de internet.

	TERMINOS Y CONDICIONES SERVICIO DE INTERNET ESG COMUNICACIONES S.A.S	Condigo: SGI-DO-005
		Versión: 02
		Fecha: 15/06/2020

7. CONDICIONES DE CONTRATACION.

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

7.1. 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.

7.2. El cliente autorizará a ESG COMUNICACIONES 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 ESG COMUNICACIONES 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.

7.3. El cliente autorizará a ESG COMUNICACIONES 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 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.

7.4. El cliente autorizará a ESG COMUNICACIONES 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.

7.5. Para garantizar una correcta instalación del servicio es necesario que el cliente cuente con disponibilidad de ductos internos en su domicilio. En caso contrario, el cliente debe autorizar al técnico para realizar 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.