

Celsia Colombia S.A. E.S.P.
(en adelante “Celsia”)
Oferta Comercial

**Prestación de Servicios de Internet Fijo Ultra Banda Ancha
más DIRECTV GO (“DGO”) y Servicios Premium**



SERVICIO DE INTERNET MÁS SERVICIO DIRECTV GO (“DGO”) Y SERVICIOS PREMIUM

Celsia Colombia S.A. E.S.P. es el prestador del servicio de acceso a internet fijo a través de planes simétricos de Ultra Banda Ancha de “100Mbps”, “200Mbps” ó “400Mbps”, según aplique en los municipios de (i) Palmira, Jamundí, Candelaria, Buga, Cerrito, Pradera, Zarzal, Roldanillo, Yumbo, Ginebra, la Victoria, Sevilla, Guacarí, la Unión, San Pedro, Bolívar, Riofrío, Buenaventura, Bugalagrande y Andalucía en el Valle del Cauca, según disponibilidad de cobertura, verificable en nuestra página web <https://internet.celsia.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.

DIRECTV COLOMBIA LTDA es el comercializador autorizado por Latam Streamco Inc y responsable exclusivo en Colombia de la plataforma **DIRECTV GO (“DGO”)**, de servicios streaming de contenidos audiovisuales en vivo, tales como canales, transmisiones deportivas y contenido bajo demanda que el cliente paga para consumirlo. Dentro de los planes de servicios de streaming que ofrece DIRECTV COLOMBIA LTDA se encuentran “DGO Plan BÁSICO” y “DGO Plan FULL”, a los cuales se puede acceder a través de dispositivos móviles conectados a internet.

Con el objetivo de presentar una oferta con la cual el cliente pueda complementar los servicios de internet fijo con el servicio de streaming de DIRECTV GO (“DGO”) y Servicios Premium, Celsia estructuró las siguientes opciones de servicios que ponen a disposición del cliente para su elección, bajo los términos y condiciones que a continuación se indican:

- Plan 100Mbps + DGO Plan BÁSICO;
- Plan 200Mbps + DGO Plan BÁSICO;
- Plan 200Mbps + DGO Plan FULL.
- Plan 400Mbps + DGO Plan FULL + Paramount+

Por condiciones de limitación técnica de Celsia, esta oferta estará únicamente disponible para clientes cuya facturación del servicio de internet esté integrada dentro del canal de facturación de energía que Celsia utiliza en general para el cobro de los servicios que presta. Esta condición deberá ser observada por el cliente en caso de traslado del servicio, en el evento de no garantizarse lo anterior podrá terminarse la prestación del servicio.

I. PRECIO DE LAS OPCIONES DE SERVICIOS

1. PRECIOS VALLE DEL CAUCA

OPCIÓN 1	Servicios Estratos 1, 2 y 3	Valor mensual pleno	Valor mensual por oferta
	Plan 100 Mbps	\$ 51.900	\$ 51.400
DGO Plan BÁSICO	\$ 49.500	\$ 46.400	
Total	\$ 101.400	\$ 97.800	



Términos y Condiciones: Internet Celsia más DGO y Otros

Código: INT2024-001

OPCIÓN 1	Servicios Estratos 4, 5 y 6	Valor mensual pleno	Valor mensual por oferta
	Plan 100 Mbps	\$ 61.761	\$ 61.166
	DGO Plan BÁSICO	\$ 49.500	\$ 46.400
	Total	\$ 111.261	\$ 107.566

OPCIÓN 2	Servicios Estratos 1, 2 y 3	Valor mensual pleno	Valor mensual por oferta
	Plan 200 Mbps	\$ 62.900	\$ 62.400
	DGO Plan Básico	\$ 49.500	\$ 46.400
	Total	\$ 112.400	\$ 108.800

OPCIÓN 2	Servicios Estratos 4, 5 y 6	Valor mensual pleno	Valor mensual por oferta
	Plan 200 Mbps	\$ 74.851	\$ 74.256
	DGO Plan Básico	\$ 49.500	\$ 46.400
	Total	\$ 124.351	\$ 120.656

OPCIÓN 3	Servicios Estratos 1, 2 y 3	Valor mensual pleno	Valor mensual por oferta
	Plan 200 Mbps	\$ 62.900	\$ 62.400
	DGO Plan FULL	\$ 69.500	\$ 65.150
	Total	\$ 132.400	\$ 127.550

OPCIÓN 3	Servicios Estratos 4, 5 y 6	Valor mensual pleno	Valor mensual por oferta
	Plan 200 Mbps	\$ 74.851	\$ 74.256
	DGO Plan FULL	\$ 69.500	\$ 65.150
	Total	\$ 144.351	\$ 139.406

OPCIÓN 4	Servicios Estratos 1, 2 y 3	Valor mensual pleno	Valor mensual por oferta
	Plan 400 Mbps	\$84.400	\$84.400
	DGO Plan FULL	\$69.500	\$65.150
	Total	\$153.900	\$149.550



Términos y Condiciones: Internet Celsia más DGO y Otros

Código: INT2024-001

OPCIÓN 4	Servicios Estratos 4, 5 y 6	Valor mensual pleno	Valor mensual por oferta
	Plan 400 Mbps	\$100.436	\$100.436
	DGO Plan FULL	\$69.500	\$65.150
	Total	\$169.936	\$165.586

Nota: 1. El “valor mensual por oferta” de los planes DGO Plan BÁSICO y DGO Plan FULL resultan de la aplicación de un descuento en suma equivalente a 6,25%, el cual tendrá una vigencia de 12 meses, que se contará a partir del inicio del servicio. A partir del mes 13 de servicio se aplicará el valor mensual pleno que se encuentre vigente a dicha fecha. 2. El descuento antes indicado aplica por una sola vez y su periodo de vigencia no tendrá lugar a reinicio cuando el cliente solicite cambio de OPCIÓN DE SERVICIO por otra, es decir, un cambio de una OPCIÓN a otra no extenderá su periodo ni volverá a comenzar su término. 3. Si el cliente cancela el servicio y quiere volver a adquirirlo, le será aplicable el valor pleno que se encuentre vigente a la fecha de la nueva contratación.

2. SERVICIOS DE STREAMING A TRAVES DE DIRECTV GO (“DGO”)

Servicio de Streaming a través de DGO	Valor Mensual Pleno	Valor mensual por oferta
WIN SPORTS+	\$ 34.900	\$ 19.200
PARAMOUNT+	\$19.900	NA

Nota: 1. El “valor mensual por oferta” del servicio **WIN SPORTS+** resulta de la aplicación de un descuento de \$15.700, el cual tendrá una vigencia de 12 meses, que se contará a partir del inicio del servicio. A partir del mes 13 de servicio se aplicará el valor mensual pleno que se encuentre vigente a dicha fecha. 2. Si el cliente cancela el servicio y quiere volver a adquirirlo, le será aplicable el valor pleno que se encuentre vigente en la fecha de la nueva contratación. 3. Los valores de los servicios antes descritos incluyen IVA. 4. Para los efectos del presente documento, los “servicios de Streaming a través de DGO” antes descritos, también se denominarán “Servicios Premium”, razón por la cual deberá entenderse que se hace referencia a lo mismo.

II. VIGENCIA DE LA OFERTA

La vigencia de esta oferta es desde el **01 de febrero de 2024 al 31 de julio de 2024**. La presente oferta estará sujeta a validación de las condiciones de instalación y cobertura del servicio de internet según sea solicitado por el cliente.

Como excepción al inicio de la vigencia indicada en el párrafo anterior, para el municipio de Tuluá y Cartago (Valle del Cauca), el presente documento de Oferta Comercial entrará a regir a partir de la fecha en que Celsia lo anuncie expresamente y/o habilite comercialmente para dichos municipios.



III. SECCIÓN: SERVICIOS DE INTERNET

1. CONDICIONES GENERALES DE LOS PLANES DE INTERNET

- 1.1 Aplica para clientes nuevos de Celsia que contraten una de las opciones de servicios durante el periodo de vigencia de esta Oferta Comercial, y para clientes existentes de Internet Celsia que decidan realizar cambio de plan por cualquiera de las opciones señaladas en el presente documento de Oferta Comercial sin el beneficio señalado en el numeral 1.9 siguiente.
- 1.2 Los planes de Internet fijo no tienen cláusula de permanencia.
- 1.3 El Equipo terminal de red óptica para la conexión a internet será entregado por Celsia al cliente a título de comodato.
- 1.4 La visita de instalación se programará de común acuerdo con el cliente y no tendrá costo alguno.
- 1.5 La instalación 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 adicionales 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.
- 1.6 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 vigente a la fecha de la presente oferta, el cual será reflejado en la factura de conformidad con la ley.
- 1.7 Celsia reajustará las tarifas del servicio en cualquier tiempo, sin exceder anualmente del 50% 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.
- 1.8 En el evento que el cliente requiera trasladar el servicio a otro domicilio, no tendrá costo para la primera vez que lo solicite. Celsia podrá recoger directamente el modem/Equipo Terminal Óptico (ONT) o solicitar al cliente llevarlo a la nueva ubicación para su respectiva instalación. Los traslados 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.
- 1.9 La facturación del servicio de internet estará integrada en una sección específica e independiente denominada "INTERNET" dentro del canal de facturación de energía que Celsia utiliza para el cobro de los servicios que presta.
- 1.10 **Promoción primer mes de servicio de internet gratis:**



- 1.10.1 Para nuevos clientes de Celsia se otorgará sin costo alguno únicamente el primer mes de servicio de internet. Por el primer mes de servicio de internet sin costo, se entiende como 30 días calendario a partir de la fecha de instalación, los cuales se distribuirán entre el primer ciclo y el segundo ciclo de facturación, según corresponda.
 - 1.10.2 No es aplicable para traslados o modificaciones posteriores del servicio de internet adquirido por el cliente.
 - 1.10.3 No es aplicable para clientes existentes de Celsia que accedan a una de las opciones de servicios señaladas en esta oferta.
 - 1.10.4 Esta promoción será aplicable por una sola vez en un domicilio, dirección o matrícula inmobiliaria determinada, la cual solo podrá tener un usuario asociado a un servicio de internet.
- 1.11 Los precios de los servicios de internet por virtud del presente documento de Oferta Comercial, serán aplicables por una sola vez en un domicilio, dirección o matrícula inmobiliaria determinada, la cual solo podrá tener un usuario asociado a un servicio de internet. Si el cliente cancela el servicio y quiere volver a adquirirlo, le será aplicable el valor pleno que se encuentre vigente a la fecha de la nueva contratación.
- 1.12 La presente oferta no es acumulable con otras.

2 CARACTERÍSTICAS DE LOS PLANES

- 2.1 **Plan 100Mbps** incluye internet fijo de Ultra Banda Ancha con navegación ilimitada en velocidad de bajada de 100 Mbps y velocidad de subida de 100 Mbps, mediante un (1) equipo terminal de red óptica* que será entregado en calidad de comodato.
- 2.2 **Plan 200Mbps** incluye internet fijo de Ultra Banda Ancha con navegación ilimitada en velocidad de bajada de 200 Mbps y velocidad de subida de 200 Mbps, mediante un (1) equipo terminal de red óptica* que será entregado en calidad de comodato.
- 2.3 **Plan 400Mbps** incluye internet fijo de Ultra Banda Ancha con navegación ilimitada en velocidad de bajada de 400 Mbps y velocidad de subida de 400 Mbps, mediante un (1) equipo terminal de red óptica* que será entregado en calidad de comodato.

Notas:

- 1. *Conforme el artículo 2.1.3.5 de la Resolución 5111 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 para el plan.*
- 2. *Las indicaciones de cantidad de equipos es estimada y dependerá de las necesidades de conexión del usuario conforme a los servicios que acceda bajo su responsabilidad.*



3. **Por Equipo terminal de red óptica se entenderá por su denominación en inglés como Optical Network Terminal o por su sigla "ONT".*

3 FACTORES QUE LIMITAN LA VELOCIDAD DE INTERNET

La velocidad de internet contratada 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 WiFi puede variar de acuerdo con las condiciones de instalación, interferencia, número de dispositivos conectados simultáneamente u otras condiciones aplicables que podrá visualizar en <https://internet.celsia.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 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 más 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:

3.1 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.

3.2 Interferencias:

3.2.1 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 usuario en la navegación.

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

- 3.2.2 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 WiFi¹. Celsia recomienda no ocultar, esconder o guardar el equipo ONT en sitios como cajones, closet o cómodas.

3.3 Concentración de equipos:

- 3.3.1 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 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).
- 3.3.2 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.
- 3.3.3 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.
- 3.3.4 Se estiman los anchos de bandas para una cierta cantidad de equipos distribuidos así²:

PLAN 100MBPS: conexión simultánea de hasta 20 dispositivos o equipos.

PLAN 200MBPS: conexión simultánea de hasta 20 dispositivos o equipos.

¹ 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.

² Las estimaciones pueden variar según el número de dispositivos o equipos conectados, la velocidad necesaria o el tipo de contenido a disfrutar.



PLAN 400MBPS: conexión simultánea de hasta 20 dispositivos o equipos.

4 OTRAS CONSIDERACIONES DE SERVICIO

4.1 Ciberseguridad

- 4.1.1 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.
- 4.1.2 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.
- 4.1.3 En ocasiones las condiciones meteorológicas (Lluvias, Tormentas, Altas y Bajas Temperaturas, etc.) pueden llegar a afectar las redes WiFi.
- 4.1.4 En el sitio web o en la línea telefónica le informaremos sobre los mecanismos de acceso libre para control parental.

4.2 Factores que pueden afectar la calidad del servicio de internet desde la red de transporte de Celsia.

Celsia 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:

- 4.2.1 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.
- 4.2.2 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.
- 4.2.3 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.
- 4.2.4 Cortes de Fibra óptica en los cables submarinos afectando la conexión de Internet entre Colombia y el exterior.



- 4.2.5 Fallas de equipos, desconexión o aislamiento de nodos por vandalismo que generan fallas en la conectividad local, nacional e internacional.
- 4.2.6 Descargas eléctricas que puedan afectar los equipos de transporte.
- 4.2.7 Fenómenos naturales (deslizamientos, terremotos, maremoto, huracanes, inundaciones, entre otros) que afectan la infraestructura de transporte local, nacional e internacional.
- 4.2.8 Ataques cibernéticos que impidan el transporte del tráfico de usuarios a través de la red de internet.

5 CONDICIONES DE CONTRATACIÓN

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

- 5.1 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.
- 5.2 El cliente autorizará 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 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 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.
- 5.3 El cliente autorizará a Celsia 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.
- 5.4 El cliente autorizará a Celsia 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.
- 5.5 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.



IV. SECCION: SERVICIOS DE STREAMING DIRECTV GO (“DGO”) Y OTROS

A continuación, se indican los términos y condiciones suministrados por DIRECTV COLOMBIA LTDA para los servicios de streaming DIRECTV GO (“DGO”) y otras aplicaciones de contenidos “Servicios Premium”.

1. SERVICIO DIRECTV GO (“DGO”)

1.1 El servicio

DIRECTV GO (“DGO”) es un servicio de streaming de contenidos audiovisuales prestado por LATAM STREAMCO para el territorio colombiano y cuyo responsable de la comercialización y obligaciones inherentes a la misma es DIRECTV COLOMBIA LTDA, (en adelante el “Proveedor”).

El Proveedor ofrece el servicio de acceso a ciertos contenidos audiovisuales accesibles al Cliente (el “Contenido”) disponibles en: (i) El sitio www.directvgo.com (el “Sitio”) (ii) En la aplicación DGO que permite acceder al Contenido mediante tecnología de streaming (la “Aplicación” y de manera conjunta con el Contenido y el Sitio, el “Servicio” o los “Servicios”).

El Servicio le permite ver de manera ilimitada los Contenidos disponibles en el Sitio y la Aplicación (la Aplicación y de manera conjunta con el Sitio, la “Plataforma”), mediante el pago de una mensualidad y dependiendo del plan de programación contratado a través de Celsia.

Para acceder al Servicio, Usted debe tener acceso a Internet que cumpla con al menos las siguientes especificaciones: 4 Mbps en el hogar, y 2.5 Mbps en dispositivos móviles.

La contratación y mantenimiento del servicio de Internet es responsabilidad exclusiva del Cliente y no forma parte del Servicio de DIRECTV GO/DGO.

Su proveedor de servicios de telefonía celular podrá eventualmente aplicar cargos adicionales por la descarga de datos en los dispositivos móviles cuando se utilice la Pagina Web o la Aplicación de DIRECTV GO/DGO, consulte cargos con su operador de telefonía celular.

Los inconvenientes asociados al funcionamiento de la plataforma o los contenidos deber resolverse a través del chat de servicio al cliente de DIRECTV GO/DGO en el sitio <https://www.directvgo.com/co/faq>

1.2 Aceptación de las Condiciones de Uso

Al hacer clic en el botón “yo acepto” o “aceptar” usted declara: (a) que ha leído, entiende y acepta los términos de uso y está de acuerdo con los mismos; (b) que tiene dieciocho (18) años de edad o más; y (c) que ha leído, entiende y acepta nuestra política de privacidad. Favor de leer detenidamente estos términos de uso y nuestra política de privacidad para asegurarse que ha entendido cada disposición. Puede encontrar los términos y condiciones en <https://www.directvgo.com/co/terminos-condiciones>

1.3 Cuenta y Registro



Para acceder a los servicios de DIRECTV GO/DGO el cliente debe proporcionar un correo electrónico válido al momento de la compra del servicio, a través de este correo se enviará la información para la activación de la cuenta y creación de la contraseña. Tenga presente que la contraseña es confidencial y si la revela a otros o comparte su cuenta y/o dispositivos con terceros, usted será responsable por el uso que terceros hagan del Servicio. Usted debe notificar al Proveedor sobre cualquier uso no autorizado de su nombre de usuario y/o contraseña, así como asumir los cargos que se causen por este uso no autorizado de su cuenta hasta tanto de aviso efectivo al Proveedor mediante el envío de correo electrónico dirigido a help@directvgo.com notificando claramente esta circunstancia. Eventualmente el Proveedor podrá cancelar su cuenta o suspenderla para protegerlo a Usted, al Proveedor y/o sus socios contra el robo de identidad u otra actividad fraudulenta. El Proveedor no está obligado a otorgar créditos ni descuentos a una suscripción por las suspensiones de la cuenta realizadas por un representante del Proveedor o por los procesos automatizados del Proveedor.

2. CONDICIONES GENERALES DE LOS PLANES DIRECTV GO/DGO Y SERVICIOS PREMIUM

- Aplica para clientes nuevos de Celsia que contraten el servicio de Internet durante el periodo de vigencia de esta Oferta Comercial y para clientes existentes de Internet Celsia que decidan realizar cambio de plan por cualquiera de las opciones señaladas en el presente documento de Oferta Comercial.
- Se entenderá que el cliente ha contratado la OPCIÓN de servicios de su elección y los Servicios Premium que haya elegido (si aplica), con la firma o aceptación del Contrato Único de Servicios Fijos de Celsia, donde serán incorporados para efectos de su contratación, y conforme lo regulado en el presente documento de Oferta Comercial.
- Para la adquisición de uno cualquiera de los Servicios Premium, será necesario que el cliente cuente previamente con una de las OPCIONES que incluye el DGO Plan BÁSICO o DGO Plan FULL, teniendo en cuenta que dichos servicios son habilitados a través de DIRECTV y son puestos a disposición del cliente en virtud del presente documento de Oferta Comercial. Los planes de DIRECTV GO/DGO y Servicios Premium no tienen cláusula de permanencia.
- No se requiere de ningún equipo específico que deba ser entregado por el Proveedor o Celsia para el funcionamiento de las aplicaciones de DIRECTV GO/DGO y Servicios Premium.
- La aplicación de DIRECTV GO/DGO y las aplicaciones de los Servicios Premium son auto instalables, es decir que no requieren de la participación de un técnico especializado para su instalación y activación del usuario. En consecuencia, será responsabilidad exclusiva del cliente realizar la instalación y activación del usuario en las aplicaciones para disfrutar del servicio DGO y de los Servicios Premium (si aplica) que haya contratado. No obstante y sin que ello implique traslado de responsabilidad, durante la visita técnica de instalación del



servicio de Internet Celsia, el técnico podrá ayudar u orientar al cliente en la instalación y activación del usuario de las aplicaciones DIRECTV GO/DGO y Servicios Premium (si aplica).

- El ingreso a la plataforma DIRECTV GO/DGO y Servicios Premium podrá realizarse en cualquier lugar del territorio colombiano, es decir, su uso no estará limitado ni restringido al servicio de Internet Celsia, es decir, que el cliente puede ingresar y consumir contenido en dichas plataformas bajo la conexión a internet de cualquier operador y en cualquier parte de Colombia.
- Cuando se trate de un cliente nuevo de Celsia, el cobro mensual del servicio DGO y de los Servicios Premium (si aplica) que haya contratado, al momento de la firma o aceptación del Contrato Único de Servicios Fijos de Celsia, regirá y se hará exigible a partir de la fecha de instalación del servicio de internet (inicio de la vigencia del servicio de internet).
- Cuando se trate de un cliente existente de Internet Celsia, que cambie su plan por una de las OPCIONES de servicios mencionadas en la presente Oferta Comercial, el cobro mensual del servicio DGO y de los Servicios Premium (si aplica) que haya contratado el cliente, regirá y se hará exigible a partir de la fecha en que Celsia le notifique que el cambio ha sido efectivo e implementado, previa la firma o aceptación del nuevo Contrato Único de Servicios Fijos de Celsia.
- Cuando se adicionen Servicios Premium a una OPCIÓN de servicios previamente contratada por el cliente, el cobro mensual del Servicio Premium respectivo regirá y se hará exigible a partir de la fecha en que Celsia le notifique que la adición del Servicio Premium ha sido efectiva e implementada, previa la firma o aceptación del nuevo Contrato Único de Servicios Fijos de Celsia.
- El ciclo de facturación y fecha de corte de facturación del servicio DGO y de los Servicios Premium, será la misma del servicio de Internet Celsia.
- El servicio DGO y de los Servicios Premium podrán ser suspendidos o terminados cuando el cliente incurra en mora o incumplimiento en el pago mensual del valor de los servicios.
- El servicio de DIRECTV GO/DGO permitirá la autenticación hasta en cinco (5) dispositivos, pero solo se permitirá la visualización en simultánea de máximo dos (2) dispositivos (televisor, computador, tablet, smartphone).
- El servicio de Win Sports+ permitirá la visualización en simultánea de máximo un (1) dispositivo (televisor, computador, tablet, smartphone).
- El valor de los productos DIRECTV GO/DGO y Servicios Premium no están ni exentos ni excluidos de IVA en ningún estrato, este valor será reflejado en la factura de conformidad con la ley.
- El valor de los Planes DGO y de los Servicios Premium se reajustarán en cualquier tiempo, sin exceder anualmente del 50% 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.



- Los precios de los servicios por virtud del presente documento de Oferta Comercial, serán aplicables por una sola vez en un domicilio, dirección o matrícula inmobiliaria determinada, la cual solo podrá tener un usuario asociado a un servicio de internet.
- La presente oferta no es acumulable con otras.
- La facturación de los servicios DIRECTV GO/DGO y Servicios Premium estará integrada en la sección "INTERNET" ubicada dentro del canal de facturación de energía de Celsia.

3. CARACTERÍSTICAS DE LOS PLANES DIRECTV GO/DGO Y OTRAS APLICACIONES

3.1 Características de los planes DIRECTV GO/DGO:

- **DGO PLAN BÁSICO:** incluye 48 Canales en vivo y hasta 6.000 títulos VOD (Video On Demand) según disponibilidad en la plataforma DGO.

Nombre	Tipo
Cine Canal	Cine
Cine Latino	Cine
Cinemax	Cine
Space	Cine
Studio Universal	Cine
TNT	Cine
Discovery Channel	Contenido Global
National Geographic	Contenido Global
ESPN	Deportes
ESPN 2	Deportes
ESPN 3	Deportes
ESPN 4	Deportes
Fox Sports 2	Deportes
Fox Sports 3	Deportes
Real Madrid TV	Deportes
WIN Sports	Deportes
DIRECTV Sports	Deportes (Exclusivo)
DIRECTV Sports +	Deportes (Exclusivo)
DIRECTV Sports 2	Deportes (Exclusivo)
DIRECTV Sports Fight	Deportes (Exclusivo)
DIRECTV Sports Motor	Deportes (Exclusivo)
Cartoon Network	Infantil
Cartoonito	Infantil
Discovery Kids	Infantil
Disney Channel	Infantil



Disney Junior	Infantil
Nickelodeon	Infantil
Caracol Television	Nacionales
RCV Television	Nacionales
CNN en Español	Noticias
DNEWS	Noticias (Exclusivo)
A&E	Series & películas
FX	Series & películas
Sony Channel	Series & películas
Star Channel	Series & Películas
TNT Series	Series & Películas
Universal TV	Series & películas
Warner Bros TV	Series & películas
Discovery Home and Health	Variedades
E! Entertainment	Variedades
El Gourmet	Variedades
Food Network	Variedades
Hola TV	Variedades
HTV	Variedades
ID Investigation Discovery	Variedades
IVC	Variedades
Mas Chic	Variedades
MTV	Variedades
Pasiones	Variedades
Telemundo Internacional	Variedades
OnDIRECTV	Variedades (Exclusivo)

- **DGO PLAN FULL:** incluye 89 Canales en vivo y hasta 10.000 títulos VOD (Video On Demand) según disponibilidad en la plataforma DGO.

Nombre	Tipo
A3 Cine	Cine
Cine Canal	Cine
Cine Latino	Cine
Cinemax	Cine
Europa Europa	Cine
Isat	Cine
Space	Cine
Studio Universal	Cine



Términos y Condiciones: Internet Celsia más DGO y Otros

Código: INT2024-001

TCM	Cine
TNT	Cine
Animal Planet	Contenido Global
Antena 3	Contenido Global
Bloomberg TV	Contenido Global
Discovery Channel	Contenido Global
Discovery Theaer	Contenido Global
Discovery TLC	Contenido Global
Discovery Turbo	Contenido Global
Discovery World	Contenido Global
Film & Arts	Contenido Global
History Channel	Contenido Global
History Channel 2	Contenido Global
National Geographic	Contenido Global
Rai Italia	Contenido Global
ESPN	Deportes
ESPN 2	Deportes
ESPN 3	Deportes
ESPN 4	Deportes
ESPN Extra	Deportes
Fox Sports 2	Deportes
Fox Sports 3	Deportes
Golf Channel Latam	Deportes
NBA TV	Deportes
Real Madrid TV	Deportes
T y C Sports	Deportes
WIN Sports	Deportes
DIRECTV Sports	Deportes (Exclusivo)
DIRECTV Sports +	Deportes (Exclusivo)
DIRECTV Sports 2	Deportes (Exclusivo)
DIRECTV Sports Fight	Deportes (Exclusivo)
DIRECTV Sports Motor	Deportes (Exclusivo)
Baby TV	Infantil
Cartoon Network	Infantil
Cartoonito	Infantil
Discovery Kids	Infantil
Disney Channel	Infantil
Disney Junior	Infantil
Nick Jr	Infantil



Términos y Condiciones: Internet Celsia más DGO y Otros

Código: INT2024-001

Nickelodeon	Infantil
Canal Uno	Nacionales
Caracol Television	Nacionales
City TV	Nacionales
El Tiempo	Nacionales
NTN 24	Nacionales
RCV Television	Nacionales
CNN	Noticias
CNN en Español	Noticias
DNEWS	Noticias (Exclusivo)
A&E	Series & Peliculas
A3 Series	Series & Peliculas
AMC	Series & Peliculas
AXN	Series & Peliculas
Comedy Central	Series & Peliculas
FX	Series & Peliculas
Sony Channel	Series & Peliculas
Sony Movies	Series & Peliculas
Star Channel	Series & Peliculas
TBS	Series & Peliculas
TNT Series	Series & Peliculas
Universal TV	Series & Peliculas
Warner Bros TV	Series & Peliculas
Discovery Home and Health	Variedades
E! Entertainment	Variedades
El Gourmet	Variedades
Food Network	Variedades
Glitz	Variedades
HGTV	Variedades
Hola TV	Variedades
HTV	Variedades
ID Investigation Discovery	Variedades
IVC	Variedades
Lifetime	Variedades
Mas Chic	Variedades
MTV	Variedades
Pasiones	Variedades
SYFY	Variedades
Telemundo Internacional	Variedades



Términos y Condiciones: Internet Celsia más DGO y Otros

Código: INT2024-001

Tru TV	Variedades
TV Cortos	Variedades
OnDIRECTV	Variedades (Exclusivo)

3.2 Características de otras aplicaciones “Servicios Premium”:

Los Servicios Premium que a continuación se detallan, son complemento de la plataforma DGO, razón por la cual, para acceder a los mismos deberá contarse previamente con un DGO plan BÁSICO o DGO plan FULL.

- **WIN SPORTS+** incluye acceso ilimitado a los contenidos del canal WIN SPORTS + a través de las aplicaciones de DIRECTV GO/DGO en Colombia bajo los términos y condiciones propios del canal en mención, que podrán ser consultados en <https://www.winsports.co/terminos-condiciones>

Nota: 1. El cliente podrá adquirir cualquiera de los Servicios Premium, si previamente cuenta con DGO Plan BÁSICO o DGO Plan FULL conforme lo establecido en el presente documento de Oferta Comercial. 2. VOD (Video On Demand) se refiere a una tecnología de distribución de contenido de vídeo que se transmite previa solicitud de los clientes, de manera que puedan seleccionar y visualizar una película, serie, documental o concierto, que se encuentre disponible.

4. MODIFICACIÓN DE LAS CONDICIONES DE USO Y LA POLÍTICA DE PRIVACIDAD

El Proveedor podrá, a su entera discreción o según lo requiera la regulación local, modificar o actualizar estos Términos de Uso y la Política de Privacidad. Los nuevos Términos de Uso y la Política de Privacidad tendrán vigencia en forma inmediata para nuevos suscriptores; y a partir de los treinta (30) días desde su publicación en la Plataforma para Clientes existentes, salvo estipulación en contrario. No obstante, la utilización del Servicio, después de que el Proveedor haya informado la existencia de estas modificaciones a los Términos de Uso y/o la Política de Privacidad, significará que Usted las ha leído, entendido y aceptado. Las versiones publicadas en la Plataforma prevalecerán sobre todas las versiones previas.

5. ACCESO Y USO DE LOS SERVICIOS

5.1 Restricciones de edad

Para contratar el Servicio deberá tener dieciocho (18) años de edad o más. En caso de ser menor de dicha edad, Usted puede utilizar el Servicio exclusivamente con la supervisión de su(s) padre(s) o tutor(es) y bajo su responsabilidad, a través de la cuenta creada por dicho responsable y con sujeción a estos Términos de Uso y la Política de Privacidad. Todo uso del Servicio a través de su cuenta -sea o no autorizado por Usted- se considerará realizado por Usted siendo Usted responsable de asegurarse que el mismo se realice de conformidad con estos Términos de Uso y la Política de Privacidad.

5.2 Control parental

El Servicio puede ofrecer Contenido que no sea adecuado/apto para niños y/o adolescentes. Usted es responsable de revisar el Contenido antes de exponerlo a niños o adolescentes.



Si Usted decide acceder a cualquier Contenido adulto o no apto para todo público, Usted reconoce y acepta que podría estar expuesto a imágenes y sonidos que pueden reflejar desnudez, actividad sexual, violencia, lenguaje adulto, entre otros. Usted acepta que el uso del Servicio se realiza bajo su propio riesgo y que el Proveedor no tendrá ninguna responsabilidad sobre el Contenido al que se acceda a través de su cuenta. La forma en la que acceda a este Contenido será enteramente su responsabilidad. El Proveedor no tendrá responsabilidad de ningún tipo por el mal uso del Contenido por parte de Usted, y Usted reconoce y acepta que no realizará actos ilícitos, contrarios a derechos de terceros o que signifiquen una conducta ilegal respecto de la normativa de propiedad intelectual u otras afines o similares.

5.3 Otorgamiento de Licencia

Sujeto a las restricciones estipuladas en estos Términos de Uso, el Proveedor le otorga una licencia personal, revocable, limitada, no exclusiva e intransferible para acceder a los Servicios. Usted no será acreedor de ningún otro derecho, título o interés.

Usted acepta que no usará el Servicio con fines de lucro personal, ni para ningún tipo de presentaciones públicas o uso de tipo comercial o diferente al de su propio y personal entretenimiento.

El Proveedor prohíbe la copia de películas, programas y otros contenidos ofrecidos en la Plataforma, y toda actividad delictiva. Usted no puede, por ningún medio y bajo ningún motivo, infringir derechos de autor, marcas u otro tipo de propiedad sobre el Contenido. Su acceso o uso de la Plataforma como consecuencia de su registro no significará una transferencia de derechos sobre cualquier parte del Contenido.

De igual forma, Usted deberá abstenerse de infringir los mecanismos de administración de derechos digitales, o medidas de control de acceso al Contenido, incluyendo mecanismos de filtración geográfica.

Se prohíbe copiar, descargar ilegalmente, modificar, distribuir, transmitir, mostrar, efectuar, reproducir, exhibir, duplicar, publicar, licenciar, crear obras derivadas u ofrecer para venta el Contenido o parte de éste, y cualquier otra información obtenida a través del Servicio, sin el consentimiento expreso por escrito del Proveedor, ya sea con fines de lucro o no.

Estas restricciones incluyen, sin limitarse, textos, gráficos, configuraciones, interfaces, logotipos, fotografías, materiales de audio y video y fonogramas.

5.4 El Contenido

El Contenido incluye, sin limitación, video, audio, gráficos, fotos, texto, contenido especial y software que serán ofrecidos por medio de la Plataforma. Algunos contenidos pueden estar disponibles por un tiempo limitado. Usted podrá acceder al contenido de forma ilimitada mientras éste se encuentre disponible en la Plataforma y esté incluido en el plan de programación contratado o en alguno de los Servicios Premium también contratados. El Proveedor se reserva el derecho de deshabilitar el acceso a cualquier Contenido en cualquier momento, sin que esto represente algún tipo de responsabilidad o incumplimiento de las obligaciones que el Proveedor asume con Usted en relación con la prestación del Servicio.



El acceso, calidad, o no disponibilidad a determinados Contenidos puede depender de su ubicación geográfica y/o el alcance del Servicio contratado y/o del dispositivo del Usuario, es decir, no todos los contenidos estarán disponibles en todos los países y para todos los tipos de suscripción. El Proveedor hará todo lo posible por incluir una descripción detallada en cada pieza de Contenido para determinar las opciones para ver o acceder a ese Contenido, pero no garantiza que tales descripciones siempre estarán completas, actualizadas o precisas.

5.5 Limitación de Transmisión on-line y Dispositivos

Actualmente, el Servicio permite hasta dos (2) transmisiones on-line simultáneas de Contenido a menos que se indique lo contrario. El número de dispositivos mediante el cual puede ver esas transmisiones on-line simultáneas de Contenido es hasta cinco (5) dispositivos los cuales deben estar, cada uno de ellos, asociados a su cuenta de Servicio. El número de dispositivos autorizados para hacer uso y el número de transmisiones on-line simultáneas puede cambiar en cualquier momento a completa discreción del Proveedor.

6. FUNCIONAMIENTO DEL SERVICIO

6.1 Modificaciones

El Proveedor se reserva el derecho ilimitado de cambiar, reorganizar, agregar o eliminar cualquier parte del Contenido o programación ofrecida en cualquier momento, de un dispositivo a otro y de un país a otro a completa discreción del Proveedor, sin que esto genere a favor del Cliente derecho alguno a reclamo, devolución de fondos o compensación.

6.2 Disponibilidad

El Proveedor no garantiza la calidad con la que Usted visualiza el Contenido, pues esta dependerá de los dispositivos que utilice, del ancho de banda disponible para tal dispositivo en un momento dado, el formato del Contenido, la velocidad de su conexión a Internet, la congestión de las redes, entre otros factores que no dependen de la Plataforma del Proveedor. De esta forma, las variaciones vinculadas a la calidad del Servicio no generan a favor del Cliente derecho a reclamo alguno, devolución de fondos o compensación.

6.3 Dispositivos

Un dispositivo es cualquier equipo electrónico que tiene autorización y capacidad para acceder a películas y programas que se visualizan por Internet a través de la Plataforma. Los dispositivos que Usted deberá utilizar para acceder al Servicio no son de propiedad del Proveedor y por lo tanto el Proveedor no es responsable por su funcionamiento.

Usted acepta que, por diversos motivos, ajenos a la esfera de responsabilidad del Proveedor, algunas piezas de contenido no estarán disponibles a través de ciertos dispositivos.

Además, Usted debe asegurarse de contar con los dispositivos, plataformas, hardware y software en los cuales el Servicio funciona y tener acceso a Internet que cumpla con las siguientes



especificaciones: 4 Mbps en el hogar, y 2.5 Mbps en dispositivos móviles. El Proveedor podrá modificar dichas especificaciones en cualquier momento.

7. PROPIEDAD Y DERECHOS DE PROPIEDAD INTELECTUAL

El Servicio, incluyendo todo el Contenido, software, interfaces de usuario, textos, gráficos, logotipos, diseños, fotografías, iconos de botones, imágenes, videoclips y audios, descargas digitales, compilaciones de datos y software son propiedad del Proveedor o sus compañías afiliadas, subsidiarias, matrices y/o subsidiarias o los programadores. El Proveedor no autoriza el uso de ninguna marca, imagen, nombre comercial y/o cualquier material protegido por las leyes de derechos de autor, de propiedad intelectual e industrial y demás normas y/o tratados internacionales aplicables, sin el consentimiento previo y por escrito del propietario de la marca o derecho. Usted reconoce que cualquier uso no autorizado del Servicio, el Contenido, el software, o cualquier porción del mismo, constituirá una violación de los derechos de autor, por la cual Usted será el único responsable.

8. RESPONSABILIDADES DEL USUARIO Y RESTRICCIONES EN EL USO

Usted no podrá hacer uso del Contenido si esto implica:

- El uso de medios o tecnología no autorizados para la reproducción del contenido.
- La violación o infracción de cualquier tipo de derecho de otros o de leyes nacionales o internacionales.
- Usar, transferir, distribuir o disponer del Contenido para fines lucrativos sin autorización expresa por parte del Proveedor.
- Dañar o perjudicar de cualquier forma los servidores o plataformas del Proveedor.
- Violar estos Términos de Uso, la Política de Privacidad, lineamientos o políticas del Proveedor.
- Interferir con el uso de otro usuario o su disfrute del Servicio.
- La violación de cualquier norma en cualquier país donde se intente acceder al Sitio.

9. SUSCRIPCIÓN Y FACTURACIÓN

9.1 Suscripción

El Servicio DGO ofrece diversos planes de suscripción con diferentes limitaciones. Usted podrá encontrar información sobre los tipos de suscripciones vigentes en <https://internet.celsia.com/directv-go/>

El Proveedor se reserva el derecho a modificar o terminar los planes de suscripción que ofrece; asimismo, el Proveedor puede cambiar las tarifas y cargos vigentes o agregar nuevas tarifas y cargos



en cualquier momento a completa discreción del Proveedor, notificándole al Cliente dicha circunstancia antes de su implementación. Si Usted no estuviere de acuerdo con la modificación propuesta podrá rescindir el contrato sin cargo comunicándose a la línea 018000112115 opción 4 a nivel nacional y en el departamento del Valle del Cauca 6023210115, y/o al whatsapp en el 3113210000, opción 4.

9.2 Facturación

Al contratar el Servicio de DIRECTV GO a través de Celsia, Usted acepta que el Proveedor o quién este designe a tal fin, está autorizado a cobrarle la tarifa vigente informada en este documento, así como cualquier otro cargo en que pueda incurrirse respecto al uso del Servicio, incluyendo los impuestos aplicables y/o recargos aplicables a la forma de pago que Usted seleccionó durante el registro.

El servicio de DIRECTV GO Se facturará mes vencido a partir de la fecha de activación y aplicará prorrateo de acuerdo con el ciclo de facturación del cliente realizando cobro proporcional a los días recibidos del servicio hasta el próximo corte de facturación.

Asimismo, usted podrá consultar sus cargos mensuales de suscripción al Servicio comunicándose a la línea 018000112115 opción 4 a nivel nacional y en el departamento del Valle del Cauca 6023210115, y/o al WhatsApp en el 3113210000, opción 4.

Adicionalmente, Usted autoriza que el Proveedor traslade a su cargo cualquier impuesto, tasa, contribución, carga y/o recargos a municipios y/o otras entidades gubernamentales, que le corresponda asumir en virtud de la prestación del Servicio. El Servicio será facturado mensualmente por anticipado, hasta que Usted cancele la suscripción.

9.3 Cancelación

Usted podrá dar de baja la suscripción al Servicio en cualquier momento hasta 48 horas previas a la renovación del siguiente periodo de facturación mensual, y continuará teniendo acceso al Servicio hasta el final del ciclo de facturación mensual. No se otorgarán reembolsos ni créditos por los periodos de suscripción utilizados parcialmente o por el Contenido no visto. Para cancelar su suscripción, comuníquese al comunicándose a la línea 018000112115 opción 4 a nivel nacional y en el departamento del Valle del Cauca 6023210115, y/o al WhatsApp en el 3113210000, opción 4 y siga las instrucciones pertinentes. Una vez cancelada su suscripción, su cuenta se cerrará automáticamente a la fecha de finalización del ciclo de facturación mensual correspondiente.

Si el cliente desea cancelar el servicio de internet, deberá cancelar también el servicio de DIRECTV GO/DGO y los Servicios Premium que tenga contratados.

Suspensión/Terminación/ Restricción

El Proveedor se reserva el derecho a terminar, suspender o restringir su cuenta, el uso de los Servicios, o el acceso al Contenido, en cualquier momento, sin notificación o responsabilidad alguna, si el Proveedor, determina que Usted ha incumplido con estos Términos de Uso, leyes o normas o reglamentos o si ha incurrido en otras conductas inapropiadas.

9.4 Montos Adeudados



Es deber del Cliente estar al día en sus obligaciones de pago con el Proveedor. Por este motivo, el Proveedor se reserva el derecho a tomar las medidas necesarias para recuperar los montos adeudados, incluyendo sin limitar, la suspensión del Servicio. Adicionalmente, Usted será responsable por todos los gastos en que incurramos para el cobro, incluyendo, entre otros, honorarios de la agencia de cobranza, honorarios de abogado, y costas legales.

10. POLITICA DE PRIVACIDAD

Nuestra Política de Privacidad forma parte de estos Términos de Uso. Debido a esto, al aceptar estos Términos de Uso también acepta nuestra Política de Privacidad vigente en la fecha de uso. La información personal proporcionada a través del Servicio está sujeta a nuestra Política de Privacidad <https://www.directvgo.com/co/politicas>

11. REVISIONES, COMENTARIOS Y MATERIAL DEL USUARIO

11.1 Sus Publicaciones

El Servicio puede permitirle a Usted y a terceros publicar, transmitir, presentar o comentar cierto contenido. Solo podrá publicar contenido que no viole estos Términos de Uso, que no sea ilícito, difamatorio, calumnioso, ofensivo, obsceno, aborrecible, pornográfico, violento, insultante, amenazante, abusivo, engañoso o censurable desde un punto de vista racial, ético o de otro tipo. También debe garantizar que su publicación no viola derechos de ningún tercero. Además, se obliga a pagar todas las regalías, tarifas y otros cargos a los que tenga derecho cualquier tercero derivado de su publicación.

11.2 Licencia

Al realizar una publicación, Usted otorga al Proveedor una licencia ilimitada para usar, mostrar, reproducir, distribuir, modificar, borrar, agregar, preparar obras derivadas, presentar públicamente y publicar esta publicación a través del Servicio, en todo el mundo, indefinidamente, en cualquier formato y canal de difusión existente o que se crease en el futuro. La licencia que le otorga al Proveedor es libre de regalías y se puede sublicenciar.

12. SITIOS WEB, PUBLICIDAD Y APLICACIONES DE TERCEROS

12.1 Publicidad

El Proveedor podrá publicar anuncios publicitarios en el Sitio. Sin embargo, no asume ninguna responsabilidad por estos anuncios o materiales de terceros publicados en el Sitio, ni tampoco de los productos o servicios que allí sean ofrecidos.

12.2 Aplicaciones



En la Plataforma puede haber aplicaciones de terceros que interactúan con el Servicio las cuales pueden importar datos relativos a la cuenta y las actividades realizadas a través del Servicio. Dichas aplicaciones se proporcionan para su conveniencia y el Proveedor no es responsable por su contenido, uso y publicidad y no promueve el contenido de estas. Usted autoriza a que dichas aplicaciones utilicen los datos que Usted proporciona al Proveedor, sin embargo, la utilización de sus datos por parte de estos terceros será exclusiva responsabilidad de dichos terceros y Usted siempre tendrá el derecho a retirar dicha autorización a estos terceros en cualquier momento.

13. EXENCIÓN DE GARANTÍAS, LIMITACIÓN DE RESPONSABILIDAD E INDEMNIZACIÓN.

Usted acepta que utiliza los servicios a su propio riesgo. El proveedor no ofrecerá garantías de ninguna clase por los servicios prestados, incluyendo el sitio, la aplicación, el contenido, el reproductor de video, el software, sus publicaciones y cualquier otro contenido que contenga o se proporcione a través del sitio o aplicación.

El proveedor no garantiza que no habrá inconvenientes, fallos de señal y funcionamiento del servicio, ni que los contenidos no tengan elementos potencialmente dañinos.

En ningún caso, el proveedor será responsable por los daños y perjuicios directos, indirectos, punitivos, incidentales, especiales o de otra naturaleza que resulten o en cualquier forma se relacionen con el uso de los servicios de DGO.

Usted se obliga a mantener indemne al proveedor de toda responsabilidad derivada de su incumplimiento a estos términos de uso.

14. DISPOSICIONES GENERALES

14.1 Comunicaciones Electrónicas

El Proveedor podrá enviarle comunicaciones electrónicas, las cuales pueden incluir notificaciones acerca de su cuenta, correos electrónicos informativos de otro tipo, incluyendo boletines y comunicaciones promocionales.

14.2 Pruebas del Servicio

En cualquier momento, el Proveedor puede realizar pruebas del Servicio ofrecido a los usuarios. El Proveedor se reserva el derecho a incluir o excluir al Cliente de dichas pruebas sin notificación previa o posterior. Es posible que durante estos periodos de prueba se presenten fallas temporales en el Servicio sin que estas lo afecten de manera permanente. El Cliente podrá dar aviso de tal inconveniente al Proveedor mediante el correo electrónico help@directvgo.com. Una vez que es puesto en conocimiento del inconveniente por parte del Cliente, el Proveedor realizará sus mejores esfuerzos para solucionar el inconveniente que ocasionalmente pueda producirse con la mayor celeridad posible.

Usted acepta que estas fallas temporales no podrán dar lugar a reclamos, reintegros ni ningún tipo, y/o cualquier responsabilidad del Proveedor, sus filiales, subsidiarias, matrices y/o empresas relacionadas.

14.3 Servicio al Cliente



Términos y Condiciones: Internet Celsia más DGO y Otros

Código: INT2024-001

Usted podrá comunicarse con el Servicio al Cliente del Proveedor a través del Sitio para intercambiar mensajes con un agente, quien le proporcionará una solución. Puede acceder al chat desde <https://www.directvgo.com/faq>

Hasta aquí los términos y condiciones de la presente Oferta Comercial.