

**DEFINICIONES PREVIAS:** Toda persona física o de existencia ideal (en adelante "EL CLIENTE") que solicite la prestación del SERVICIO DE ACCESO A INTERNET (en adelante "EL SERVICIO"), en cualquiera de las formas previstas quedará sujeto a las siguientes cláusulas contractuales, de conformidad con los términos y condiciones que más abajo se establecen (en adelante "LAS CONDICIONES LEGALES").

**EL SERVICIO:** El servicio contratado es la única y exclusivamente para uso privado del cliente, en su carácter de consumidor final en los términos de la Ley 24.240 y la normativa vigente, en sus diferentes categorías de; "SERVICIO DOMICILIARIO" y "SERVICIO COMERCIAL O CORPORATIVO".

**EL PRESTADOR:** UPNET INTERNET SRL, CUIT 30-71785501-5, por sí, o por medio su autorizada, asociada, tercerizada o subcontratada. Con dirección Comercial: Mascagni 2705, Hurlingham, Provincia de Buenos Aires, Líneas de atención al cliente: (011) 2150-6160, email: info@upnetinternet.com.ar, web: www.upnetinternet.com.ar

**EL CLIENTE:** La condición de cliente se adquiere por la mera prestación de conformidad o aceptación mediante celebración de este contrato en cualquiera de sus modalidades; online, telefónico, u ológrafo en los términos de la Res. 733-E/2017, y mediante el pago del cargo por instalación, más el cargo por primer ABONO a mes corriente, o bien la rehabilitación del servicio sin deuda preexistente. El cliente deberá ser mayor de 18 años y tener habilidad y aptitud legalpara contratar.

**EQUIPOS E INSTALACIONES:** 1. El servicio será provisto -según disponibilidad geográfica, técnica, u opción contratada- por medio de FIBRA ÓPTICA (FTTH), desplegada desde la acometida hasta el dispositivo de recepción ONU en el domicilio del cliente, o mediante dispositivo inalámbrico CPE, en adelante denominado "EL/LOS EQUIPO/S". 1.2. Todos los equipos, accesorios relativos y necesarios para la provisión del servicio de internet, serán entregados en comodato al Cliente por parte y les serán de aplicación las disposiciones establecidas en el acápite "EQUIPOS DADOS EN COMODATO". 1.3.- La puesta en funcionamiento del Servicio deberá ser realizada únicamente por un técnico o instalador del prestador. 1.4. En todos los casos, la prestación del Servicio se registrá por lo establecido en el apartado (9) "CONDICIONES DE ACCESO Y PRESTACION DEL SERVICIO" La garantía de los Equipos y/o instalaciones no incluye en ningún caso roturas o desperfectos originados por mal uso, o manipulación impropia por parte del cliente o terceros no autorizados.

**EQUIPOS DADOS EN COMODATO:** 2. El cliente recibe en su carácter de comodatario los equipos de propiedad del prestador con el único objeto de poder acceder al servicio. Los equipos se entregan en perfecto estado de uso y conservación. 2.1. Toda circunstancia no prevista en estas Condiciones Legales se registrá por las disposiciones contenidas en el Art. 1533 CCyCN referentes al Comodato. 2.2. Los Equipos deberán ser destinados exclusivamente a su utilización para los servicios prestados por el prestador, y su uso estará permitido solamente en el ámbito del domicilio de instalación, no pudiendo ser entregados o transferidos a terceros bajo ningún título o circunstancia, aunque fuera accidental o temporariamente sin expresa autorización del prestador. 2.3. El cliente no podrá dar a los equipos un uso distinto que el señalado en el presente punto, en caso contrario, el prestador podrá: 1) Exigir la restitución inmediata de los mismos, así como también la reparación de los perjuicios que se le hubiesen causado, o 2) De no reunirse lo expuesto en (1), exigir el pago de los equipos a su valor de mercado. Los equipos deberán permanecer bajo la guarda del cliente en el domicilio denunciado para su instalación, tal ubicación sólo se modificará con la debida autorización previa y por escrito del prestador. La instalación de los equipos deberá estar en concordancia con las reglamentaciones técnicas locales. 2.4. En caso de incumplimiento por parte del cliente, será de aplicación lo dispuesto por los artículos 1733 y 1536 del CCyCN. El comodato cobrará vigencia desde la entrega del equipo al cliente. En caso de finalización del servicio, por cualquier motivo, el cliente deberá poner los equipos a disposición del prestador en perfecto estado de uso y conservación; sin perjuicio del desgaste producido por la normal utilización de los mismos. Si extinguida la vigencia del comodato, por cualquier motivo, el cliente no pusiera a disposición del prestador los equipos comodatados, la empresa se reserva el derecho de exigir el pago del precio de los mismos a valor de mercado. En caso de robo o hurto de los equipos el cliente deberá denunciar dicha circunstancia al prestador dentro del plazo de cinco días de ocurrido el hecho asumiendo los costos por reemplazo e instalación del nuevo equipamiento. 2.5 Sin perjuicio de lo dispuesto en el párrafo precedente, y en caso que, finalizado el comodato, el cliente no pusiera a disposición del prestador los equipos, no hubiera denunciado el robo de los mismos a la empresa, o se negare a abonar el cargo de los mismos, el prestador podrá iniciar las acciones y reclamos correspondientes a los fines de obtener la restitución o cobro del valor de los equipos, incluyendo indemnización por los daños y perjuicios, en los casos que corresponda.

**CICLO DE FACTURACIÓN Y VENCIMIENTO DE FACTURA:** 3. El prestador comenzará a cobrar el ABONO FIJO CONTRATADO, a partir del momento en que el cliente haya instalado el servicio. A los días 25 de cada mes cerrará el ciclo de mes corriente y se realizará la facturación correspondiente al abono del mes siguiente, siendo su primer vencimiento el día 10 del mes facturado. Todo abono adeudado posterior a este vencimiento se imputará con recargo. Los intentos de débito fallidos imputables al cliente generarán un recargo punitivo a su cuenta. 3.1. Vencido el plazo de pago del abono, la empresa quedará facultada a suspender el servicio posterior a los 5 (cinco) días de vencida la factura, hasta su efectivo pago, ocasionando cargos por reconexión. 2. Esta modalidad de servicio suspendido tendrá un plazo máximo de 2 meses, periodo en el cual el cliente mantendrá su condición como tal, y la obligación de abonar los periodos adeudados consecutivos en su totalidad de precio. Vencido este plazo, se perderá la condición de cliente, pudiendo el prestador proceder a la baja unilateral del servicio por abonos adeudados dando inicio al proceso de reclamo por mora y devolución de equipos en comodato. 3.2. Para rehabilitar el servicio suspendido o dar la baja definitiva, será requisito ineludible la cancelación de toda la deuda más el pago de los cargos punitivos y costos por rehabilitación o reconexión, en los casos que corresponda.

**DERECHOS Y OBLIGACIONES DEL PRESTADOR:** 4. El acceso a los servicios de la red implica la aceptación de las presentes condiciones legales. 4.1.- El prestador podrá modificar en cualquier momento las presentes condiciones legales, en suma; los precios, condiciones comerciales, de contratación, y/o prestaciones incluidas en los productos y/o servicios contratados, modalidad de prestación de los mismos, planes y abonos vigentes publicados, y cualquier otro ítem inherente a los mismos, respetando parámetros objetivos, de ley, y con previa comunicación al cliente en plazo de quince días previos por los medios que este declare para contacto. Si previo vencer este plazo, el Cliente no manifestara de forma fehaciente su disconformidad, se entenderá que acepta las modificaciones. En caso de no dar conformidad, el cliente podrá dar de baja el servicio sin cargo alguno, desde la fecha en que debían comenzar a regir las mismas. 4.2.- El cliente podrá consultar en forma permanente las condiciones legales, el reglamento, las políticas de calidad y protección de datos personales, y cualquier otra normativa vigente respecto del servicio, todas ellas publicadas en la página web institucional.

**DERECHOS Y OBLIGACIONES DEL CLIENTE:** 5. El cliente debe efectuar los pagos de las tarifas vigentes con más los impuestos que correspondan en las fechas de vencimiento y condiciones establecidas en el presente contrato de adhesión, y por los medios habilitados para ello. 5.1.- El cliente deberá informar al prestador sobre cualquier modificación en sus datos personales y/o en su cuenta de débito. Los perjuicios derivados de la omisión del cumplimiento de esta obligación serán imputables al cliente. El cliente deberá mantener en guarda los equipos propiedad del prestador entregados en comodato aun cuando hubiera solicitado la baja del servicio, hasta su retiro. Toda manipulación, retiro, mudanza de dicho equipamiento deberá ser realizada exclusivamente por un técnico del prestador previo autorización expresa y el pago de los cargos correspondientes.

**SOLICITUD DE BAJA DEL SERVICIO:** 6. El cliente podrá solicitar la modificación o baja del servicio en cualquier momento, IMPACTANDO la misma en el mes corriente -o a partir del período de facturación siguiente- SEGÚN SE REALICE ANTES O A POSTERIOR DE LA FECHA DEL CIERRE DE CICLO DE FACTURACIÓN LOS DÍAS 25 DE CADA MES. De subsistir deuda por abonos impagos o por la no devolución de los equipos entregados en comodato, el cliente adquiere automáticamente la categoría de deudor, siendo pasible de la aplicación de intereses, cargos punitivos por mora, habilitando al prestador a realizar todas las acciones legales conducentes a exigir el pago de la deuda. 6.1.- Todos aquellos productos o servicios que hubieren sido bonificados bajo la condición de continuidad contractual, serán facturados al cliente en oportunidad de rescisión anticipada toda vez que los plazos de permanencia no se hubieran cumplido.

**USO RESPONSABLE DEL SERVICIO:** 7. El cliente es responsable por el buen uso del servicio. Deberá evitar cualquier tipo de acción que pueda dañar a sistemas, equipos o servicios accesibles directa o indirectamente a través de Internet, incluyendo la congestión intencional de enlaces o sistemas. 7.1. El prestador se reserva el derecho de controlar, limitar y/o modificar el tráfico de la interconexión del cliente, como así también el acceso a contenidos de terceros que pudieran, por cualquier motivo, afectar el normal desempeño y/o rendimiento de la red. Queda expresamente prohibido el envío de correo electrónico de contenido publicitario o comercial en forma masiva (SPAM) a los fines de evitar congestiones que puedan afectar el normal funcionamiento del servicio. Asimismo, el cliente mantendrá indemne al prestador de cualquier reclamo vinculado al contenido de correos electrónicos enviados desde su conexión. 7.2. El cliente tendrá derecho a la utilización de los servicios contratados responsabilizándose del contenido de la información que se transmita o trafique a través del mismo, la cual, en ningún caso, podrá afectar la legislación vigente, la moral y buenas costumbres y los derechos de terceros. 7.3. El cliente asume plena responsabilidad frente al prestador y a terceros por daños y perjuicios que se produjeran como consecuencia del accionar propio, de sus dependientes, o de terceros conectados a través de su red, los que resulten de la inobservancia de las leyes, reglamentaciones, o de otros hechos ilícitos producidos por el mal uso del servicio, debiendo el cliente mantener indemne al prestador ante cualquier reclamo que recibiera por tales motivos. 7.4. El cliente tiene a disposición un instructivo que le permitirá en forma gratuita, proceder a restringir el acceso a los protocolos y/o páginas de la WEB que estime inapropiadas o inconvenientes para ser visitadas desde su conexión (Ley 25.690). 7.5. Si el cliente incumpliera cualquiera de las condiciones de uso o de las obligaciones establecidas en las presentes condiciones, el prestador podrá suspender inmediatamente el servicio, comunicando fehacientemente esta situación, a fin de que el cliente corrija la causa del incumplimiento. Si el cliente no cumpliera con las correcciones en el término de cinco días corridos, el prestador podrá dar de baja el servicio sin mediación alguna. 7.6. El prestador podrá rescindir este contrato -previa comunicación al cliente- por causas ajenas a la empresa, y en relación directa o indirecta con la naturaleza del mismo y con los cambios o modificaciones imprevisibles y sustanciales en las condiciones técnicas, geográficas, demográficas, naturales, artificiales, o de cualquier tipo que afecten o impidan el correcto funcionamiento del servicio contratado. Esta situación no significará la obligación de indemnizar por parte de la empresa. 7.7. Excepto en productos diseñados por el prestador específicamente para más de una conexión simultánea, el servicio de internet es para uso exclusivo del contratante, quedando expresamente prohibida la utilización de "proxy servers" u otras tecnologías que multiplexan una dirección IP en múltiples direcciones. 6.8. El incumplimiento de cualquiera de las obligaciones asumidas en las presentes condiciones legales, facultará al prestador a considerar resuelto este contrato, sin necesidad de declaración judicial, debiendo en tal caso el cliente restituir los equipos que fueran entregados en comodato.

**PLAZOS Y VIGENCIA:** 8. Las presentes condiciones legales comenzarán a regir a partir de la puesta en funcionamiento del servicio, salvo que por las características específicas de la promoción o producto se haya acordado un plazo diferente. El plazo de contratación será por tiempo indeterminado, salvo que por las características del producto específico o promoción contratados por el cliente dicho plazo sea diferente. 8.1. El prestador se reserva el derecho de modificar las

presentes Condiciones Legales de acuerdo a nuevas disposiciones emanadas de los organismos o entes reguladores, comunicándolo al cliente con una anticipación suficiente, sin que dicha resolución ocasione cargo alguno al cliente, ni genere en su favor derechos de ninguna clase. 8.2. El cliente tiene derecho a revocar la presente operación comercial (por adquisición de cosas y/o prestación de servicios) durante el plazo de cinco días corridos, contados a partir de la fecha en que se celebre el contrato sin derecho a reembolso de los costos por instalación cobrados a su cargo, siempre que esta situación no fuera motivada por causa o culpa del prestador. El cliente comunicará fehacientemente dicha revocación al prestador y pondrá los equipos entregados en comodato a su disposición.

**PRECIOS Y CONDICIONES DE PAGO:** 9. El cliente se obliga al pago del abono por la utilización del servicio según los precios vigentes, los cuales declara conocer y aceptar por el solo hecho de utilizar el servicio, los precios publicados e informados al cliente son finales (con I.V.A. incluido) discriminando este y/o cualquier otro impuesto que en el futuro corresponda en la factura correspondiente. 9.1. El pago del abono mensual se deberá realizar por adelantado durante los diez primeros días del mes, venciendo el primer pago del mismo en este plazo. El pago podrá realizarse mediante cualquiera de las formas habilitadas para ello. 9.2. Los valores a pagar de forma proporcional al instalar serán establecidos en relación a la fecha de habilitación del servicio y respecto a la cantidad de días a los que corresponde del abono mensual a consumir. 9.3. Los cargos por rehabilitación del servicio suspendido por mora serán considerados "CARGOS VARIABLES" pudiendo estar integrados por INTERESES, PUNITIVOS, más cargos administrativos por GESTIÓN DE MORA. Los cargos por RECONEXIÓN podrán fijarse hasta un máximo equivalente al cargo de INSTALACIÓN. 9.4. La mora será automática por el solo vencimiento del plazo y devengará un interés igual a una vez y media la tasa de interés promedio mensural del Banco de la Nación Argentina para operaciones en descubierto. 9.5. La falta de pago en término facultará al prestador a la inmediata suspensión del Servicio hasta la fecha de pago efectivo en los términos del acápite "ciclo de facturación y vencimiento de factura". Si dicho pago no se efectivizara dentro de los sesenta días corridos a contar de la fecha de vencimiento, el prestador podrá resolver el contrato sin comunicación previa, adquiriendo el cliente la categoría de "DEUDOR DADO DE BAJA". Dado este supuesto el prestador queda habilitado para realizar todas las acciones correspondientes tendientes al cobro de la deuda, incluyendo la notificación y publicación de la situación de mora del cliente en organismos públicos o privados de informe de riesgo crediticio en orden a lo dispuesto por el Art. 730 del CCyCN.

**CONDICIONES DE ACCESO Y PROTECCIÓN DEL SERVICIO:** 10. El prestador se obliga a proveer el servicio de acceso a internet hasta la conexión del cliente, desde la interconexión con los proveedores carriers contratados por la empresa, estableciendo que el prestador no interferirá de manera directa o indirecta con el servicio y/o su contenido dentro o fuera de esta interconexión, quedando exento de garantizar el acceso a contenidos de terceros. Asimismo, el prestador se compromete a realizar el correcto mantenimiento de sus instalaciones para el funcionamiento de acceso a la red con un equipo técnico adecuado que facilite la provisión del servicio contratado. 10.1. El prestador ofrecerá al cliente el servicio de apoyo e información acerca de los requisitos de funcionamiento, o problemas genéricos en el uso del servicio mediante su centro de atención telefónica de forma gratuita. En aquellos productos o servicios, en donde se detalle que la prestación del mismo es opcional, y no está incluido en el precio final del servicio, la prestación de este, será facturada al cliente a los precios que en cada caso se indique. El acceso al servicio se realizará por medio de tendido de Fibra Óptica acometido hasta el domicilio del cliente. 10.2. El prestador proveerá un servicio de tipo DOMÉSTICO, NO SIMÉTRICO Y VARIABLE de hasta la velocidad (Mbps) contratada en todos sus planes, excepto en aquellos COMERCIALES, CORPORATIVOS, o ENLACES ISP, que específicamente se determinen con ANCHO DE BANDA SIMÉTRICO Y/O DEDICADO detallados en el anexo y no alcanzará por los términos reglamentados y establecidos en la RESOLUCIÓN 733-E/2017 ENACOM. 10.3. El prestador tendrá derecho a comunicar y/o remitir por cualquier vía, toda clase de información relacionada con el servicio y/o productos complementarios y/o adicionales. Todas las comunicaciones realizadas por las vías disponibles se considerarán válidas. En caso de que el cliente optara por no recibir este tipo de información, podrá comunicarlo al prestador por la misma vía. 10.4. El no ejercicio temporario por parte del prestador, de los derechos que las presentes condiciones legales le confieren no implicará una renuncia a los mismos. 10.5. Todos los recursos, materiales, elementos técnicos y/o hardware o software utilizados para la instalación y/o soporte técnico son de tipo standard según lo estipulado por el prestador. Cualquier requerimiento diferente a estos, correrá por cuenta y cargo del cliente.

**MANTENIMIENTO DE SECRETO Y PROTECCIÓN DE DATOS:** 11. La información a la que acceda el prestador en virtud del servicio brindado es confidencial (Ley 25.326), salvo que por una orden judicial o administrativa se le obligue a revelarla. Los datos del cliente sólo podrán ser divulgados a terceros que lo soliciten si el cliente expresamente lo aceptara, exceptuando las situaciones en que la justicia lo requiera mediante oficio o cualquier otro acto material jurídico-legal.

**RESPONSABILIDAD DE LAS PARTES:** 12. El prestador queda indemne de toda responsabilidad frente a cualquier daño que pudiera sufrir el cliente, sus bienes, y/o los de terceros vinculados, derivados del deterioro y/o uso inapropiado de los equipos, siempre que la causa no fuera imputable en forma directa al prestador. Asimismo, el cliente se obliga a mantener indemne al prestador, frente a cualquier reclamo, demanda, y/o sanción que pudiera tener lugar, por los daños referidos en el párrafo precedente. 12.1. El prestador y el cliente serán responsables de la verificación y control de la faz técnica y operativa de sus respectivas obligaciones. 12.2. El prestador no será responsable de la adecuación del servicio que proporcione, a las necesidades reales del cliente. Su inadecuación no podrá ser causal de resolución ni devoluciones de pagos. La responsabilidad del prestador se limita a las obligaciones que asume en las presentes condiciones legales. 12.3. La responsabilidad del prestador ante casos de incumplimiento que le fueran imputables, estará limitada a reclamos considerados adecuados y razonables, o a los que determine la autoridad competente. En tal sentido, la misma no podrá extenderse a otros conceptos invocados por el cliente y no podrá dársele un alcance mayor a los aquí previstos. 12.4. Se considera indisponibilidad de servicio, cuando el clientese vea imposibilitado de transmitir datos. El tiempo de indisponibilidad, será medido desde el momento en que el cliente informe en forma fehaciente a través de los medios habilitados a tales fines, hasta que se haya restablecido el servicio. No se considerará indisponibilidad a las siguientes situaciones: cortes menores a 60 segundos, o demoras en la respuesta derivada de la indisponibilidad del cliente para atender solicitudes de reparación. 12.5. La disponibilidad para cada servicio es de 90% medido en términos anuales. Se define como la medida porcentual de total de un año calendario en el que el servicio contratado se encuentra habilitado para su utilización, independientemente de su efectivo empleo. Se calcula como:  $D = (T - TI) / T * 100$  %, siendo: (D: disponibilidad); (T: tiempo total en un año, medido en horas); (TI: tiempo de interrupción del Servicio). 12.6. En caso de no cumplirse los valores comprometidos, el prestador (a pedido del cliente y por los medios designados para ello) descontará del abono, un monto equivalente al periodo de tiempo durante el cual no se cumplieron dichos valores luego de pasadas las 72 hs de no resolución del reclamo por causa imputable a la empresa. En ningún caso el cliente tendrá derecho a los créditos establecidos precedentemente si los cortes o pérdidas de calidad del servicio se debieran a causas atribuibles al cliente, al mal funcionamiento de sus dispositivos, la reducción o variación del servicio por falta de pago, o a causa de terceros ajenos a esta relación contractual. 12.7. El prestador no será responsable por los daños, alteración de información o interferencias al sistema o a las redes, producto del accionar de terceros ajenos a este contrato, para lo cual deberá de realizar las acciones de defensa, mitigación y denuncia del daño a las autoridades y organismos correspondientes, esto incluye errores de encaminamiento, pérdida de información o de datos, retraso en la entrega o interrupciones por denegación del servicio (DDOS). 12.8. El cliente debe proveer el mantenimiento de las condiciones técnicas mínimas de hardware y software que permitan el normal funcionamiento de su servicio. 12.9. El prestador noserá responsable del contenido, la calidad, exactitud, fiabilidad, corrección y utilidad de los datos, programas e información de cualquier tipo que se transmitan por sus redes. El contenido de dicha información será de exclusiva responsabilidad de quienes la intercambian y trafican. 12.10. La empresa no será responsable por los servicios provistos por las licenciatarias, es decir, de fallas debidas a cortes de energía o interrupciones programadas o cualquier otra causal no atribuible al prestador. 12.11. El prestador no será responsable por los daños y perjuicios que, por cualquier causa no imputable se produjeran a los equipos, instalaciones u otros bienes del cliente o de terceros. 12.12. El prestador no será responsable frente al cliente por daños y perjuicios que este sufriera como consecuencia del accionar de otros clientes o terceros conectados a la red, así como de los que resulten de la inobservancia del presente contrato de adhesión, de las leyes o reglamentaciones vigentes, o de aquellos que surjan de hechos o actos ilícitos aquí previstos o imprevisitos, que el cliente o terceros hagan del servicio.

**TERCERIZACIÓN DE TAREAS Y SOPORTE TÉCNICO:** 13. El prestador se reserva el derecho de autorizar, tercerizar y/o subcontratar las tareas de comercialización, tendido e instalación del servicio de internet hasta el domicilio del cliente. Se extiende esta prerrogativa a las tareas de mantenimiento y soporte técnico siempre que el prestador lo considere necesario. El prestador se mantendrá indemne ante cualquier reclamo respecto de las cosas o personas destinadas, o a cargo de dichas tareas que no sean empleados directos del prestador. 13.1. Todos los extremos de las responsabilidades derivadas estarán estipulados mediante instrumento privado entre el prestador contratante y la autorizada, o tercerizada subcontratada, mediante cláusula de no repetición y en observancia de exigido por LCT respecto de la obligación de control de cumplimiento.

**SOPORTE TELEFONICO, ATENCIÓN A RECLAMOS, Y ASISTENCIA TÉCNICA DOMICIARIA:** 14. - El reclamo por cortes o indisponibilidad del servicio se realizará por vía telefónica a los números dispuestos para tal fin. El servicio de atención de reclamos y soporte técnico telefónico ES GRATUITO y posee una serie de etapas escalonadas que deberán serle indicadas al cliente, siendo estas: 1º) Verificación telefónica de la titularidad y apertura de un TICKET con Nº de reclamo que le será provisto al cliente; 2º) Verificación telefónica y en forma remota de la conexión. Esta se realizará en tiempo real y en colaboración con el cliente. 3º) En caso de proveer una solución en la etapa 2º y en conformidad con el cliente se dará por cerrado el TICKET emitido. En caso de no poder solucionar el inconveniente técnico de forma remota (vía telefónica) en esta etapa, y de corresponder, se procederá a generar una visita técnica al domicilio. Los plazos previstos por el Ente de Aplicación para la resolución de reclamos son; de hasta tres (3) días hábiles por deficiencia o interrupción del servicio; de hasta cinco (5) días hábiles por facturación o cuestiones administrativas; y de hasta diez (10) días hábiles por otros reclamos. Para asegurar un correcto diagnóstico y una pronta resolución del inconveniente técnico, el cliente deberá colaborar cumpliendo los pasos indicados por el soporte telefónico durante la etapa 2º. Si el cliente se negara o no pudiera por cualquier motivo cumplir con las indicaciones del soporte telefónico, imposibilitando la verificación remota de la conexión, se dará inmediatamente curso a lo previsto por la etapa 3º coordinando la visita técnica al domicilio de la instalación para una verificación in-situ (excepto razones técnicas imposibilitantes, o climáticas). 14.1. Si de esta visita técnica originada SIN VERIFICACIÓN PREVIA, resultare que el motivo del inconveniente técnico es ajeno a la empresa, por culpa del cliente u otras cuestiones no relacionadas con el servicio, se facturará un cargo previamente informado al cliente, reservándose la empresa, el derecho de asistir o no, de resolver o no el mismo con recursos propios y bajo los términos previamente establecidos. Sin embargo, si de esta visita técnica surgiera que el inconveniente técnico es atribuible al prestador, la misma no tendrá cargo alguno.

**OTROS PRODUCTOS Y SERVICIOS:** 15. En caso de resultar necesario para la prestación del servicio, que el cliente -a su costo y cargo- solicite al prestador que suministre, instale o configure en el equipamiento de su propiedad, el prestador no será responsable frente al cliente por la pérdida de archivos electrónicos y/o programas instalados en dicho equipamiento, o por el desconocimiento de la garantía otorgada por el fabricante del equipo y/o programas ante la intervención del personal del prestador, siendo de exclusiva responsabilidad del cliente la realización del correspondiente resguardo de información.

..... FIRMA DEL CLIENTE ..... FIRMA DEL INSTALADOR ..... FECHA

El prestador mantiene publicada en su web-site, toda la información relativa a la normativa vigente en relación a la Defensa de los derechos del Usuario y Consumidor Ley 24.240; Los términos y condiciones reglamentadas por ENACOM 0800-333 3344 como ente regulador y autoridad de aplicación, para prestación del servicio de acceso a internet Res. 733-E/2017; Política de Protección de datos personales Ley 25.326; Política de calidad técnica y operativa del servicio, Ley 26.951 Registro No Llamé, Ley 27.078 Argentina Digital, y Ley 25.690 Provisión de instructivo de Bloqueo de sitios.