



Contrato de Servicio de Internet - FIBERTEC SRL (Zona Urbana)

Este contrato establece los términos y condiciones bajo los cuales FIBERTEC SRL proporciona servicios de internet al cliente dentro de la zona urbana.

1. Generalidades

Uso y Restricciones

- El servicio es para uso exclusivo en el domicilio físico registrado por el titular. No se permite la cesión o venta del servicio a terceros, ni su traslado a otro domicilio sin autorización expresa de Fibertec SRL.

Obligaciones del Cliente

- El cliente es responsable del correcto funcionamiento de sus dispositivos y de la configuración de su red interna, como también de la seguridad de la misma. El soporte técnico de Fibertec SRL no cubre fallas en dichos dispositivos ni configuraciones. El cliente se compromete a un uso legal y razonable del servicio, asumiendo total responsabilidad sobre la información transmitida. Queda prohibido el envío de correo masivo no deseado (spam), causar daño a Fibertec SRL o a terceros, y violar las leyes de la República Argentina respecto a información digital.

Pagos y Morosidad

- El abonado conoce las fechas de pago del servicio, las cuales se indican en cada factura mensual, siendo el vencimiento generalmente dentro de los primeros 15 días del mes en curso. En caso de no recibir la factura, el cliente deberá comunicarse con Fibertec SRL para solicitar una copia o información sobre los medios de pago disponibles. Las facturas son generadas y enviadas al correo electrónico proporcionado por el cliente generalmente dentro de los primeros 7 días hábiles del mes. Es responsabilidad del abonado cancelar las mensualidades dentro de las fechas correspondientes. En caso de incumplimiento, Fibertec SRL podrá suspender el servicio como recordatorio de pago, sin derecho a descuento por los días suspendidos, ya que la suspensión deriva del incumplimiento del cliente. Si la mora continúa pasados 30 días del primer vencimiento, Fibertec SRL retirará el equipamiento en comodato y reclamará la deuda pendiente más los cargos de reconexión.

Baja del Servicio y Penalidades

- La baja del servicio se gestiona del día 1 al 22 de cada mes, debiendo el cliente devolver el equipamiento en buen estado en la oficina de la empresa o coordinar para que personal técnico realice el retiro del mismo. La baja solicitada después del día 22 se efectuará el mes siguiente, con el cargo correspondiente a ese mes. La permanencia mínima es de 6 meses, y la baja anticipada implica una penalidad de dos mensualidades. En caso de que el equipamiento no sea devuelto en buen estado, se aplicará un cargo adicional que será notificado al cliente.

2. Soporte Técnico

El servicio central cuenta con monitoreo 24/7 para corrección de problemas. La disponibilidad del soporte técnico al abonado varía según el plan contratado.

3. Condiciones por Tipo de Servicio

- **Residencial:** Disponibilidad del 95% mensual y 98% anual. Soporte técnico en horario comercial de lunes a viernes, con reparación en menos de 3 días hábiles.
Se asigna una IP privada al cliente dentro de la red de Fibertec. El acceso a internet se realiza a través de una IP pública compartida por múltiples usuarios (NAT).
Velocidad nominal: Máximo posible de alcanzar según el plan contratado, Velocidad mínima asegurada: 30% de la velocidad nominal, dependiendo de congestiones de la red y/o internet en general.
- **Pymes:** Disponibilidad del 97% mensual y 98.5% anual. Prioridad en el soporte técnico con reparación en hasta 1 día hábil.
Se entrega hasta 1 IP Pública fija. -
Velocidad nominal: Máximo posible de alcanzar según el plan contratado, Velocidad mínima asegurada: 45% de la velocidad nominal, dependiendo de congestiones de la red y/o internet en general.
- **Dedicado:** Disponibilidad del 98.8% mensual y 99.9% anual. Soporte técnico y reparaciones 24/7 con intervención en menos de 8 horas hábiles.
Se entregan hasta 4 IPs Públicas fijas. -
Velocidad nominal: Máximo posible de alcanzar según el plan contratado, Velocidad mínima asegurada: 90% de la velocidad nominal, dependiendo de congestiones de la red y/o internet en general.
- **Aclaración:** Fibertec SRL siempre intentará brindar el servicio a valores lo más cercanos posibles a la velocidad máxima contratada. No obstante, debido a prioridades, saturaciones de los sitios o momentos de alto tráfico, la velocidad podría disminuir a valores mínimos. Fibertec SRL, como proveedor en competencia, trabaja constantemente para mantenerse como una opción eficiente.
- Las características del servicio son cubiertas en cuanto a calidad y asistencia por la empresa, hasta el cable de bajada o 1er equipo/router instalado por la empresa, las degradaciones internas por utilizar repetidores o tomar la señal lejos del equipo instalado no son responsabilidad de la empresa.

4. Compensaciones por Incumplimientos

Se ofrecerán compensaciones por fallas en la disponibilidad del servicio o en el tiempo de respuesta del soporte técnico, cuando estos excedan los tiempos previstos de soporte y disponibilidad en cada tipo de servicio, acreditando en la cuenta del cliente el importe proporcional al tiempo de servicio no provisto, excepto en casos de fuerza mayor.

5. Excepciones por Fuerza Mayor

Disponibilidad de Servicio

Las compensaciones no se aplicarán en casos de fuerza mayor que afecten la disponibilidad general del servicio, como inexistencia de señal por parte de proveedores nacionales, cortes generalizados en el suministro eléctrico, condiciones climáticas extremas que afecten o no permitan reponer el servicio, ataques de denegación de servicio, entre otros factores externos fuera de control de Fibertec SRL.



Tiempo de Servicio Técnico Domiciliario

Las compensaciones no se aplicarán cuando el retraso en la reparación domiciliar sea debido a:

- Inaccesibilidad del domicilio por parte del cliente o incapacidad para coordinar el trabajo del personal técnico.
- Condiciones climáticas u otras circunstancias de fuerza mayor que impidan la llegada o el trabajo en el domicilio del cliente.
- Fallas en dispositivos propios del cliente que no estén cubiertos por el soporte a domicilio. En estos casos, se facturan los gastos de desplazamiento y tiempo del personal si el problema es responsabilidad del cliente.

6. Política de Uso Aceptable

En caso de detectar abusos de consumo, verificando que el plan no está utilizándose para la finalidad del mismo, nuestro sistema antifraude puede aplicar restricciones de velocidad o suspensión del servicio.

7. Actualizaciones del Contrato:

"Fibertec SRL se reserva el derecho de modificar los presentes términos y condiciones en cualquier momento. Cualquier modificación será notificada al cliente con una anticipación mínima de 30 días antes de su entrada en vigencia, mediante correo electrónico a la dirección registrada por el cliente y/o publicación en el sitio web de Fibertec SRL. Se considerará que el cliente acepta las modificaciones si continúa utilizando el servicio después de la fecha de entrada en vigencia de las mismas. En caso de que el cliente no esté de acuerdo con las modificaciones, tendrá derecho a rescindir el contrato sin penalización, siempre y cuando lo notifique a Fibertec SRL dentro del plazo de notificación previa a la entrada en vigencia de las modificaciones."

8. Protección de Datos Personales:

Fibertec SRL se compromete a proteger la privacidad y los datos personales de sus clientes, de acuerdo con la Ley de Protección de Datos Personales, Ley 25.326 en Argentina y demás normativa vigente. Los datos personales proporcionados por el cliente serán utilizados exclusivamente para la prestación del servicio contratado, la gestión de la cuenta del cliente, el envío de comunicaciones relacionadas con el servicio (como facturas, notificaciones de mantenimiento, etc.) y el cumplimiento de obligaciones legales. Fibertec SRL no compartirá los datos personales del cliente con terceros sin su consentimiento expreso, salvo en los casos en que sea requerido por ley o por una orden judicial. El cliente tiene derecho a acceder, rectificar, actualizar y suprimir sus datos personales, así como a oponerse a su tratamiento, en los términos previstos por la ley. Para ejercer estos derechos, el cliente deberá comunicarse con Fibertec SRL a través de los canales de contacto especificados en este contrato.