

## CONDICIONES GENERALES PARA LA PRESTACIÓN DE SERVICIO

**1. Objetivos:** Sobre la base de las presentes Condiciones Generales, denominándose el “Contrato”, **IT Solutions** se compromete a prestar al **CLIENTE** los Servicios descriptos en la Hoja de Instalación/Activación/Alta de servicio.

**2. Consentimiento:** La firma del presente Contrato implicará una oferta que el **CLIENTE** considerará aceptada al acreditarse el pago del Cargo de Instalación y/o activación, en caso que lo hubiere. También se considera un **consentimiento implícito** el uso del servicio si pasado los 10 días de uso del mismo no se renuncia al mismo por algún medio comprobable y que pueda mantenerse copia del mismo en el tiempo (carta escrita, email, Ticket sistema Interno, etc).

**3. Instalación:** El plazo de instalación consignado en la Hoja de Instalación/Activación/Alta de servicio regirá desde el momento en que el **CLIENTE** entregue a **IT Solutions** el permiso que resulte necesario e idóneo para permitir el acceso a los domicilios consignados a efectos de instalar el equipamiento para la prestación de el/los Servicios, previo pago por parte del **CLIENTE** del Cargo de Instalación y/o activación, en que el caso que corresponda. El mismo es de 7 días hábiles desde efectuado el pago de Instalación y/o activación.

**4. Asistencia técnica y reclamos:** El **CLIENTE** tendrá a su disposición un centro de atención mediante el cual comunicará y/o formulará cualquier inquietud o reclamo respecto a la facturación o por deficiencias de los Servicios, siempre que tales deficiencias sean intrínsecas al Equipamiento o a la operación de los mismos por parte de **IT Solutions**. El Centro de Atención al cliente, funcionará en los días y horarios informados en el **ANEXO I.2**.

**5. Vigencia:** El **CLIENTE** reconoce que los Servicios descriptos en la Hoja de Instalación/Activación/Alta de servicio, constituyen una actividad que tanto desde el aspecto comercial como técnico es esencialmente dinámica, fluctuante, variable y que en muchos casos las condiciones de su prestación no dependen en forma exclusiva de **IT Solutions**.

**a.** Por tal circunstancia, ambas partes aceptan expresamente que las prestaciones a cargo de **IT SOLUTIONS** pueden ser revisadas mensualmente en lo que respecta a las condiciones de prestación de los servicios, a efectos de mantener su competitividad y relación con las condiciones de mercado.

**b.** Las características descriptas precedentemente implicarán que la presente Hoja de Instalación/Activación/Alta de servicio tendrá vigencia por el plazo de seis (6) meses desde su firma (Plazo Inicial de Servicio). Vencido el referido plazo, la Hoja de instalación se renovará automáticamente y sucesivamente por iguales períodos, con la inclusión de las nuevas condiciones de prestación de los Servicios y precios (“Nuevas Condiciones”) que **IT SOLUTIONS** se viere precisada a introducir.

**c.** Las Nuevas Condiciones serán comunicadas al **CLIENTE** por cualquiera de los siguientes medios de manera indistinta: carta, fax, SMS o Correo Electrónico, según los datos que el **CLIENTE** haya informado a **IT SOLUTIONS** o bien mediante la publicación en el sitio de la empresa ([www.itsolutionstucuman.com](http://www.itsolutionstucuman.com)) y/o el portal personalizado del cliente ([www.clientes.com](http://www.clientes.com)). La comunicación referida será remitida al **CLIENTE** con una antelación de cuarenta y ocho (48) horas al momento en que sean de aplicación las Nuevas Condiciones (el “Nuevo Período Contractual” o los “Nuevos Periodos Contractuales” o Modificatorias de contratos vigentes).

**d.** Si una vez iniciado un Nuevo Periodo Contractual al que resultan aplicables las Nuevas Condiciones, el **CLIENTE** continuare haciendo uso de los Servicios se considerará que el **CLIENTE** ha aceptado la vigencia de las Nuevas Condiciones. Sin perjuicio de lo anterior, el **CLIENTE** podrá, antes del comienzo del Nuevo Periodo Contractual al que resultan aplicables las Nuevas Condiciones, manifestar por medio fehaciente su decisión de no renovar el Contrato, caso en el cual el Contrato quedará extinguido por vencimiento de plazo, siempre y cuando el **CLIENTE**:

i. haya abonado a **IT SOLUTIONS** las sumas devengadas por los Servicios efectivamente prestados por ésta, y

ii. haya devuelto a **IT SOLUTIONS** todo el equipamiento, en el momento de la instalación otorgado, en su correspondiente estado de buena conservación.

**e.** Este Contrato quedará automáticamente rescindido sin necesidad de previa notificación, por concurso o quiebra del **CLIENTE**, acuerdo judicial preventivo de sus acreedores, presentación de un pedido de concurso o quiebra voluntario o por terceros, o por intervención, liquidación o disolución del **CLIENTE**.

**f.** El **CLIENTE** o **IT SOLUTIONS** podrán rescindir el presente Contrato en cualquier momento con una notificación previa y fehaciente de treinta (30) días. Es requisito que el **CLIENTE** esté al día con el pago de todas las facturas emitidas por **IT SOLUTIONS** y que se hayan cancelado totalmente para que pueda utilizar la facultad rescisoria aquí descripta. Esta rescisión no generará indemnización alguna a favor del **CLIENTE**. En cambio, si el **CLIENTE** solicitara la finalización anticipada del Servicio con anterioridad a la finalización del plazo inicial de servicio por el cual fue contratado, el **CLIENTE** deberá abonar a **IT SOLUTIONS**:

i. Si la rescisión se realizara hasta el sexto (6to) mes de contrato inclusive, un monto equivalente según el siguiente cálculo:  $\text{CostoBajaXCliente} = \text{CantMesesAlMes6} * (\text{CostoActivación} / 6)$  más el importe correspondiente a un mes de Servicio por adelantado. Donde:  $\text{CostoBajaXCliente} = \text{Importe a abonar por el CLIENTE para proceder a la baja anticipada (finalización del contrato anticipado)}$ .  $\text{CantMesesAlMes6} = \text{Cantidad de meses restante desde el mes de solicitada la baja al mes 6 correspondiente al Contrato Mínimo de Permanencia}$ .  $\text{CostoActivación} = \text{Importe abonado por el CLIENTE al momento de la activación del Servicio (según lo contratado)}$ . Ver Hoja de Instalación.

ii. Si la rescisión se realizara a partir del séptimo (7mo) mes de contrato el cliente deberá abonar solo el mes de preaviso.

iii. Si la rescisión se realizara por inconvenientes en la provisión de el/los servicio/s contratado/s y éste fuera causa de **IT SOLUTIONS**, quedará anulada la cláusula i) del inciso f del punto 5 del presente contrato. Tal análisis quedará a exclusivo criterio de **IT SOLUTIONS** siendo esta/s causa/s analizada/s de forma objetiva/s a través de los diagnósticos a realizarse hasta el extremo del equipamiento de la empresa provisto en la solución de última milla.

**6. Modificación del Servicio o mudanza:** Para todo tipo de cambio, modificación en el servicio, el mismo se deberá solicitar con un mínimo de 15 días de antelación al cierre del ciclo de facturación. Dicho cambio cobrará vigencia a partir del siguiente ciclo de abono.

El cliente deberá cumplir con las siguientes condiciones:

I. Abono al día con el pago de todas las facturas emitidas por **IT SOLUTIONS** y que se hayan cancelado totalmente.

II. Al momento de quedar el cambio efectivo, el cliente no deberá gozar de ninguna promoción que impacte directa o indirectamente en el precio del abono. La baja de velocidad para servicios promocionales se podrá efectuar sólo a partir del cuarto (4to) mes de contrato y se deberá solicitar con un mínimo de 15 días de antelación al cierre del ciclo de facturación.

Si el cliente desea reducir la velocidad del servicio contratado en los primeros tres (3) meses de contrato, automáticamente perderá todos los beneficios promocionales a los que esté sujeto e incurrirá en el cobro retroactivo de los descuentos promocionales obtenidos si aplicara.

III. Abono al día con el pago de todas las facturas emitidas por **IT SOLUTIONS** y que se hayan cancelado totalmente.

IV. El traslado por mudanza del **CLIENTE** tendrá un costo promocional del 20% del cargo de instalación vigente (**ANEXO II.B**), dicho cargo se considera solo para **UN** traslado anual, si fueran solicitados traslados extras, el costo será de 40% para los subsiguientes.

**7. Titularidad y datos de contacto:** El **CLIENTE** reconoce que es su responsabilidad mantener actualizada la información suministrada al momento del alta del servicio provisto por **IT SOLUTIONS**. El **CLIENTE** debe suministrar el o los nuevos teléfonos, correo electrónico, u otros datos necesarios para que la comunicación sea fluida con **IT SOLUTIONS**.

**8. Precio, Condiciones de facturación y pago:** El **CLIENTE** abonará a **IT SOLUTIONS** los Cargos de Instalación y/o Activación, si los hubiere, los Abonos Mensuales y los Cargos por Consumo (conjunta o indistintamente, el "**Precio**") especificados en la Solicitud de Servicio o en la Nuevas Condiciones que rijan las futuras renovaciones del Contrato de acuerdo con lo establecidos en la cláusula quinta. Todos los pagos serán de acuerdo a lo expuesto en el punto 13. La obligación de abonar el **Precio** es independiente del uso que el **CLIENTE** haga de los Servicios. Los Precios están expresados en Pesos equivalentes al cambio en Dólares Estadounidenses según cotización oficial de Banco Nación de la República Argentina vigente al cierre de las operaciones del día anterior al del pago. Dichos montos están informados en el **ANEXO II.B**.

a. Los cargos fijos mensuales serán facturados al **CLIENTE** por mes adelantado.

b. Los cargos móviles o variables serán facturados al **CLIENTE** en el próximo cierre de ciclo de facturación.

c. El Precio es neto para **IT SOLUTIONS**, debiendo adicionársele el importe del impuesto al valor agregado aplicable de acuerdo a la legislación en vigencia o todo otro cualquiera que lo sustituya en el futuro, el cuál será a cargo exclusivo del **CLIENTE**, junto con cualquier impuesto, tasa, carga o contribución específicos que se pudieren imponer en el futuro a **IT SOLUTIONS** por la prestación de los Servicios.

d. Las facturas que emita **IT SOLUTIONS** serán enviadas al **CLIENTE** con una antelación de quince (15) días a su fecha de vencimiento y siempre serán enviadas en formato digital a la dirección de mail provista por el **CLIENTE**. Todas las facturas que emita **IT SOLUTIONS** deberán ser abonadas por el **CLIENTE** dentro del plazo establecido hasta la fecha de vencimiento para que el pago sea considerado en término. Para ser procedente todo reclamo que el **CLIENTE** pudiera tener sobre conceptos facturados, dicho reclamo deberá presentarlo ante el Centro de Atención al **CLIENTE** antes de la fecha de vencimiento de la respectiva factura.

e. La suspensión del servicio por parte de **IT SOLUTIONS** será notificada por mensajes en pantalla y SMS con 48Hs de anticipación. La fecha de suspensión del servicio será variable de acuerdo a la conducta de pago del **CLIENTE**, siendo la misma entre 1 a 30 días de la fecha de vencimiento de la factura el mes en curso.

f. Si el plazo de mora en el pago de las sumas debidas por el **CLIENTE** se extendiera por más de veinte (20) días corridos desde la fecha de vencimiento original de la factura o si el **CLIENTE** incumpliese cualquier obligación asumida en virtud del presente, **IT SOLUTIONS** podrá cesar la prestación de los Servicios de forma definitiva.

g. Dentro de los treinta (30) días de interrumpido el servicio, el **CLIENTE** podrá solicitar la reconexión y reanudación del servicio, previo pago de todo lo adeudado, sus intereses moratorios y compensatorios, con más una multa y derecho de reconexión según lo establecido en los puntos 7.h y sus modificatorias.

h. El Sistema de Automatización de Gestión, de ahora en adelante **SAG**, establece 4 diferentes estados para la situación contable de un cliente, los cuales determinarán a la hora de la facturación y/o reconexión los posibles importes aplicables en concepto de Reconexión del Servicio o Cargo por Gestión Administrativa de Cobranza a saber:

I. Activo: Estado por defecto. El cliente en este caso no presenta deuda vencida mayor a 30 días a partir del vencimiento de su última factura.

II. Suspendido: El cliente presenta deuda vencida de acuerdo a los tiempos descriptos en el punto 8.e, a partir del vencimiento de su última factura. Por tal motivo el sistema lo derivará a una página en la cual se informará que su cuenta registra deuda al día de la fecha. Una vez el sistema haya suspendido el servicio, para restablecer el mismo usted deberá abonar:

El saldo deudor el cual puede consultar mediante el ingreso su portal personalizado de nuestra Intranet Comercial (<http://clientes.com>) o bien comunicándose con el Centro de Atención al **CLIENTE** o vía mail a [facturaonline@itsolutionstucuman.com](mailto:facturaonline@itsolutionstucuman.com). Los cargos extras por pagos fuera de término son los expuestos en el Anexo II.

**OBSERVACIONES:** El servicio se restablecerá de forma automática dentro de las próximas 24Hs hábiles de efectuarse el pago. Aconsejamos, una vez regularizada su situación, informar el pago para efectuar la reconexión de forma inmediata.

III. Baja Temporal: Su servicio se encuentra dado de baja. En este caso usted presenta una deuda mayor a 2 (dos) facturas emitidas impagas o ha solicitado la Baja del servicio y la misma se encuentra en proceso al día de la fecha o se ha derivado su caso al departamento de judiciales. Para restablecer el servicio, ver punto 8.h.ii). Para proceder a la Baja Definitiva, deberá cumplir con el punto 8.h.iv).

IV. Baja Definitiva: El cliente ha solicitado la baja del servicio y para ello deberá cumplir con los siguientes requisitos:

Abonar el saldo deudor el cual puede consultar mediante el ingreso su portal personalizado de nuestra Intranet Comercial (<http://clientes.com>) o bien comunicándose con el Centro de Atención al **CLIENTE** o vía mail a [facturaonline@itsolutionstucuman.com](mailto:facturaonline@itsolutionstucuman.com).

Abonar el costo por Cancelación de Contrato Anticipado (CCA), en caso de corresponder, según cláusula 5.f.

Devolver todo el equipamiento en comodato provisto por **IT SOLUTIONS** para la provisión del Servicio. En caso de no devolver el equipamiento, el mismo será facturado a precio de lista según el equipamiento utilizado.

a. Para Planes RESIDENCIALES, se facturará USD 130 + IVA, convertidos a Pesos Argentinos (\$) según el cambio vigente de acuerdo al Banco de la Nación Argentina.

b. Para Planes NEGOCIOS, se facturará USD 230 + IVA, convertidos a Pesos Argentinos (\$) según el cambio vigente de acuerdo al Banco de la Nación Argentina.

c. Para Planes CORPORATIVO, se facturará USD 350 + IVA, convertidos a Pesos Argentinos (\$) según el cambio vigente de acuerdo al Banco de la Nación Argentina.

**OBSERVACIONES:** En caso de no cumplirse con los requisitos correspondientes, quedará anulada la Baja del servicio, procediéndose a la emisión de la/s factura/s correspondiente/s de el/los servicio/s contratado/s y continuará con el ciclo y contrato vigente.

V. Las facturas emitidas por **IT SOLUTIONS** al **CLIENTE**, podrán ser canceladas, sin perjuicio de nuevas formas de pagos que pudieran surgir en el futuro las cuales serán notificadas oportunamente a través de los medios indicados en la cláusula 5.f, mediante los siguientes medios de pagos.

VI. Pago en SEDE Central o SUCURSALES, en los horarios de atención indicados en la cláusula 4.

VII. Locales de la red de PagoFácil, Locales de la red de RapiPago, Locales de la red CobroExpress, MercadoPago.

VIII. Depósito o Transferencia bancaria. – Caja de ahorro y Cta.Cte en Pesos – Solicitar Nro de cuenta.

IX. Adhesión a débito automático, para el cual deberá solicitarlo mediante anexo correspondiente.

**9. Propiedad y uso del equipamiento:** El **CLIENTE** será responsable del costo de reposición pertinentes en caso de daño, alteración / modificación / reparación no autorizada del Equipo o uso anormal, mal uso, descuido, accidente, instalación incorrecta del mismo u otro acto causados por el **CLIENTE**, sus empleados, contratistas o cualquier otra persona, y dicha acción o inacción anulará las garantías de fábrica y la garantía de servicio de **IT SOLUTIONS (ANEXO I.4)**. El **CLIENTE** acuerda además indemnizar a **IT SOLUTIONS** por cualquier reclamo de terceros fundado en la alteración o modificación no autorizada del Equipo. Si **IT SOLUTIONS** determinara a su entero criterio que el Equipo es defectuoso, **IT SOLUTIONS** reemplazará tal equipo sin costo alguno para el **CLIENTE**.

El **CLIENTE** reconoce que **IT SOLUTIONS** es y continuará siendo durante todo el plazo de vigencia del Contrato y sus renovaciones, titular del dominio de los equipamientos que utilice a los efectos de la prestación de los Servicios (“Equipamiento”). El **CLIENTE** como guardián y beneficiario de los Servicios que se prestan con el Equipamiento desde su Instalación, tomará todas las medidas de hecho o derecho necesario para evitar cualquier turbación de hecho y cualquier circunstancia que potencialmente pudiere ocasionar u ocasione tal turbación en cuanto llegará a su conocimiento. En atención a lo establecido, **IT SOLUTIONS** facturará al **CLIENTE** todos aquellos cargos que se originen en el proceso de recuperación del legítimo ejercicio del derecho de dominio sobre el Equipamiento en caso de tal turbación.

a. Finalizada la vigencia del Contrato por cualquier motivo, el **CLIENTE** devolverá a **IT SOLUTIONS** el Equipamiento en perfecto estado de conservación, dentro del plazo de tres (3) días contados desde la finalización de vigencia, sin que el **CLIENTE** tenga derecho a retener el Equipamiento por razón alguna. En caso que el **CLIENTE** se niegue a devolver el Equipamiento, el **CLIENTE** autoriza a **IT SOLUTIONS** a ingresar al domicilio donde se encontrare instalado el Equipamiento a fin de recuperarlo o aplicará la cláusula 8.H.IV.

**10. Responsabilidad:** **IT SOLUTIONS** no será responsable por ningún daño ocurrido en las dependencias y/o equipos del **CLIENTE** como consecuencia de las tareas de conexión de los Servicios e Instalación del Equipamiento, salvo que estos daños se hayan producido por negligencia del personal de **IT SOLUTIONS**.

a. En ningún caso **IT SOLUTIONS** será responsable por daño emergente, lucro cesante y/o cualquier otra pérdida que pudiera sufrir el **CLIENTE** como consecuencia directa o indirecta de la prestación de los Servicios.

b. En ningún caso **IT SOLUTIONS** será pasible de sanción por interrupción o falla del Servicio atribuible a caso fortuito o fuerza mayor.

c. La responsabilidad de **IT SOLUTIONS** se extenderá como máximo y en cualquier caso, a las tres últimas facturas efectivamente pagadas por el **CLIENTE** y percibidas por **IT SOLUTIONS**.

d. El **CLIENTE** efectuará un uso debido del Servicio y se abstendrá de realizar “Spamming” (envío indiscriminado de mensajes de correo electrónico con fines de publicidad a gente que no los solicita) y/o cualquier otro tipo de acción que pueda dañar a personas, sistemas, equipos o servicios accesibles directa o indirectamente a través de los Servicios. El no cumplimiento de esta disposición facultará a **IT SOLUTIONS** a considerar que existe uso indebido y a resolver este Contrato y/o suspender y/o dar de baja el/los Servicio/s.

e. **IT SOLUTIONS** no será responsable por el contenido de la información o datos que circulen por su red, exonerando el **CLIENTE** a **IT SOLUTIONS** de toda responsabilidad directa o indirecta que pudiera surgir en razón de cualquier infracción a las leyes de propiedad intelectual, difamación, calumnia y/o de cualquier otro acto de terceros fuera del control de **IT SOLUTIONS**.

**11. Indemnización:** Para todos los servicios, el **CLIENTE** acuerda defender, indemnizar y mantener indemne a **IT SOLUTIONS** por y contra cualquier reclamo, pérdida, y daño, incluyendo, honorarios de abogados, en relación con la violación de este Contrato por parte del **CLIENTE** o los usuarios de su cuenta, o la colocación o transmisión de cualquier mensaje, información, software u otros materiales en Internet por parte del cliente o usuarios autorizados de la cuenta del **CLIENTE**. Esta cláusula indemnizatoria mantendrá su vigencia luego de la extinción de este Contrato.

**12. Impuesto de sellos:** Si este instrumento resultara gravado por el impuesto de sellos, ambas partes abonarán tal tributo en igual proporción. A tal fin, en cada caso particular se estimará el valor del Contrato, el cobro de los mismos se rige por lo expresado en el punto 13.

**13. Política de cobros:** Todo cobro devengado del presente contrato tendrá un carácter de ejecutivo y las partes convienen en renunciar a toda jurisdicción y en someterse exclusivamente a la jurisdicción de los juzgados correspondientes a la ciudad de San Miguel de Tucumán, provincia de Tucumán, República Argentina.

## ANEXO I

### 1. TIEMPO DE INSTALACIÓN

El tiempo de instalación se contará a partir de la recepción de la confirmación de solicitud, por parte del cliente, sin que falte ningún dato de los necesarios para la habilitación del servicio y se haya acreditado el pago de la misma por cualquier medio. El servicio se considerará instalado tan pronto como **IT SOLUTIONS** provea al cliente de la interfase física correspondiente al producto, y se pueda verificar desde el Centro de Operaciones (CO) de la empresa el correcto funcionamiento del servicio. En caso que el cliente considere que la instalación no esté completa por causa de **IT SOLUTIONS**, tiene un plazo de 72 horas para comunicarse con el Centro de Operaciones notificándolo de la situación. Si **IT SOLUTIONS** considera que el reclamo es atendible, se obviará la fecha original, y se considerará como fecha de instalación el día en que el motivo del reclamo haya sido resuelto.

### 2. ASISTENCIA TÉCNICA Y RECLAMOS

La atención de todo reclamo será de:

Lunes a viernes de 10:00 a 20:00hs Para Servicio Residencial (**R**) y Altas Velocidades (**F**)

Lunes a domingo de 8:00 a 22:00hs Para el servicio Negocios (**N**)

Lunes a lunes las 24hs para el servicio Corporativo (**C**) y Simétrico (**S**)

Domingos y Feriados contamos con guardia pasiva, solo atendiendo problemas masivos del servicio.

Al momento de efectuar el reclamo deberá tener su abono al día y contar con los datos de la cuenta que fueron proveídos al momento de la instalación (nº de cliente, tipo de equipo, nodo asignado, etc.).

Solo se puede generar y tomara en cuenta los reclamos técnicos, administrativos o comerciales, generados a través de los medios indicados mas abajo.

**IT SOLUTIONS** se compromete a realizar la asistencia técnica y la atención de los reclamos por deficiencias del servicio en el domicilio del cliente bajo la modalidad "Best Effort", para ello cuenta con un procedimiento estándar que normalmente se realizara de forma telefónica o por otro medio de acuerdo a la situación.

En primera instancia se comprobará el correcto funcionamiento de los equipos tanto del cliente como del nodo asociado a su CPE, dicho procedimiento se realizara con la mayor premura, si por algún motivo se detecta un funcionamiento deficiente que pudiera ser corregido por el **CLIENTE**, **IT SOLUTIONS** se comunicará para guiarlo paso a paso en dicha corrección. Si este procedimiento no arroja resultados favorables se pactará un horario de visita al domicilio del **CLIENTE**.

#### **Modalidad de pedido de servicio técnico.**

El pedido de servicio técnico se hará de forma que quede registro del mismo, pudiendo optar por uno de los siguientes medios:

- a. Comunicación al centro de atención telefónica automatizada Tel. 0810-333-9191
- b. Envío de mail a soporte@itsolutionstucuman.com
- c. Ticket abierto en el portal personalizado del **CLIENTE** ([www.clientes.com](http://www.clientes.com) o [www.itsolutionstucuman.com](http://www.itsolutionstucuman.com))

### 3. TIEMPOS DE RESPUESTA

**IT SOLUTIONS** en su modalidad "Best Effort" se compromete resolver los problemas con la mayor celeridad posible, pudiendo demorar dicha resolución si el o los equipos se han visto afectados por problemas ajenos a nuestra empresa y debieran ser reemplazados, en cuyo caso primero se resolverá la responsabilidad del problema y después se procederá al reemplazo del mismo.

Si la resolución del problema conllevara un costo extra, podrá ser cobrado en el momento o facturado como extra junto al abono del mes siguiente.

Asimismo, la empresa maneja los siguientes tiempos de respuesta para los diferentes tipos de clientes.

**Residencial:** 5 Días hábiles – Lunes a Viernes 10 a 20hs.

**Negocios:** 72hs hábiles – Lunes a Lunes de 8 a 22hs.

**Corporativo o Simétricos:** 48hs hábiles – Los 7 días las 24hs.

**Problemas Masivos, climáticos, de fuerza mayor o corte de fibra** – de 15 hasta 60 días hábiles

**Recambio u obras con movimientos de cableados, posteo, etc** – de 30 a 90 días hábiles.

### 4. GARANTÍA

Los equipos proporcionados por **IT SOLUTIONS** que quedan en calidad de comodato en el domicilio del **CLIENTE** cuentan con una garantía de uso, y serán reemplazados de acuerdo a las siguientes pautas.

- a. Equipos llegados al fin de su vida útil.
- b. Cableado defectuoso o en mal estado.
- c. Problemas de configuración por factores ajenos al cliente.
- d. Equipos defectuosos, tanto CPE como router WiFi.
- e. Recambio de mástiles por mejoras en recepción.
- f. Reemplazo de equipos por cambio de tecnología.

### **Excepciones de la garantía**

Es responsabilidad del **CLIENTE** el cuidado y buen uso de los equipos en comodato. Entre estos cuidados, está la desconexión del equipamiento entregado en caso de tormentas eléctricas (excepto en los casos puntuales que sea requerida una conexión 24/7 Previamente acordada en la hoja de instalación/conexión), desconexión en caso que el cliente se ausentara por tiempo prolongado de su domicilio, así como también desconexión de los mismo en caso de observar problemas de inestabilidad en la red eléctrica. Tampoco tendrá ninguna garantía el cableado que por alguna circunstancia este en mal estado por falta de cuidados debidos, por ejemplo, mordedura de mascotas, trabajos de personal no perteneciente a nuestra empresa que por algún motivo corte el cableado, etc.

Todo trabajo realizado por nuestro personal que no esté comprendido dentro de la garantía, tendrá un costo extra, de acuerdo al **ANEXO II.C.**

Los POE no cuentan con ningún tipo de garantía, sin embargo, se considera el recambio de uno por año sin costo alguno para el **CLIENTE**.

### **5.- CIR – Promedio garantizado – Velocidad mínima garantizada**

**IT Solutions**, garantiza como mínimo las siguientes velocidades en sus tipos de conexiones.

**Residencial:** 50% de la velocidad contratada.

**Negocios:** 65% de la velocidad contratada.

**Corporativo:** 75% de la velocidad contratada.

**Simétricos:** 95% de la velocidad contratada.

## ANEXO II

### A. FORMAS DE PAGO

1. Metodología de vencimientos y pagos: Todos los servicios brindados por IT SOLUTIONS tienen fechas de vencimiento el día 15 de cada mes. Pasada la fecha de vencimiento, el CLIENTE entra en la modalidad de moroso.
2. El recargo del pago fuera de término se calcula en 15% parte del abono provisto por la empresa.
3. El costo de reconexión del servicio una vez que fue suspendido será de acuerdo a la siguiente fórmula en todos los casos,  $\text{CostoReconexión} = \text{AbonoMensual} / \text{Mes} \times \text{DíasSuspendido}$
4. Formas de pago: Los pagos se realizarán en nuestra oficina o lugar pactado al momento de la firma del contrato. Dichos pagos se realizan en efectivo y hasta del día 15 de cada mes.
5. Pasados 45 días de mora desde la emisión de la factura, se procederá a dar de baja definitivamente el servicio y exigir la restitución de los servicios de acuerdo a las condiciones de contratación 8.F.
6. Se podrá optar por realizar pagos por transferencia bancaria pero solo hasta el primer vencimiento y con aviso de pago por medio de nuestra página [www.itsolutionstucuman.com](http://www.itsolutionstucuman.com) o del portal personalizado [www.clientes.com](http://www.clientes.com)
7. Chequera de pagos, la cual podrá ser usada en cualquier sucursal del país de Pago Fácil, Rapipago, Cobro Express y medios digitales como Pago Mis Cuentas o Pagos Link. (los cargos generados son absorbidos por el cliente).
8. Se puede solicitar el cobro por débito automático por CBU de su cuenta bancaria.

### B. TARIFAS VIGENTES (Año 2017)

#### **Pagos en efectivo:**

- |                                |        |
|--------------------------------|--------|
| 1. Plan Residencial 1MB        | \$350  |
| 2. Plan Residencial 3MB        | \$400  |
| 3. Plan Residencial 6MB        | \$500  |
| 4. Plan Residencial 10MB       | \$650  |
| 5. Plan Altas Velocidades 20MB | \$1000 |
| 6. Plan Simétrico el mega      | \$450  |
| 7. Plan Negocios 1MB           | \$450  |
| 8. Plan Negocios 3MB           | \$500  |
| 9. Plan Negocios 6MB           | \$600  |
| 10. Plan Negocios 10MB         | \$750  |

#### **Recargo por pago fuera de término y reconexión del servicio:**

1. Recargo por pago fuera de término 15% del valor del menor abono ofrecido
2. Costo de reconexión, el mismo es variable y se calcula de acuerdo a la siguiente fórmula  $\text{CostoReconexión} = (\text{AbonoMensual} / \text{Mes}) \times \text{DíasSuspendido}$

### C. COSTOS EXTRAS

1. Servicio técnico domiciliario \$200 x hora + materiales.
2. POE \$450
3. Router wifi \$550
4. CPE (antena exterior) 50% del valor de mercado de acuerdo al punto 8 de las CONDICIONES GENERALES.

## ANEXO III

### POLÍTICA DE USO ACEPTABLE

Esta Política de Uso Aceptable especifica las acciones prohibidas por **IT SOLUTIONS**, a los usuarios de la red de **IT SOLUTIONS**, reservándose esta, el derecho de modificar la Política en cualquier momento, siendo obligatorias dichas modificaciones, serán comunicadas al **CLIENTE** por cualquiera de los siguientes medios de manera indistinta indicados en la cláusula 5.c.

Cualquier modificación a esta Política será realizada cuando **IT SOLUTIONS** considere que es apropiado y es responsabilidad del usuario asegurarse el conocimiento de tales cambios.

### USO ILEGAL

La red de **IT SOLUTIONS** puede ser utilizada solamente con fines legales. Se prohíbe toda transmisión, distribución o almacenamiento de cualquier material en violación de cualquier ley o regulación aplicable. Esto incluye, sin limitación alguna, todo material protegido por los derechos de autor, marcas, secretos comerciales u otros derechos de propiedad intelectual usados sin la debida autorización, y todo material obsceno, difamatorio, o que constituya una amenaza ilegal.

### LA RED

El usuario reconoce que **IT SOLUTIONS** no puede ejercitar control sobre el contenido de la información que circula a través de la red. Por lo tanto, **IT SOLUTIONS** no es responsable del contenido de ningún mensaje tanto si el envío fue hecho o no por un cliente de **IT SOLUTIONS**.

La red de **IT SOLUTIONS** puede utilizarse para conectar con otras redes de todo el mundo y el usuario acuerda conformarse con las Políticas de Uso Aceptable de estas redes.

El usuario acuerda conformarse con los protocolos y los estándares de Internet.

### SEGURIDAD DEL SISTEMA Y DE LA RED

Las violaciones a la seguridad del sistema o de la red están prohibidas, y pueden originar responsabilidad penal o civil. **IT SOLUTIONS** investigará todos los hechos relacionados con dichas violaciones y cooperará con la aplicación de la ley si se sospecha que ha ocurrido una violación de las leyes penales. Ejemplos de violaciones a la seguridad del sistema o de la red incluyen, sin limitación alguna, los siguientes:

El acceso no autorizado o el uso de datos, sistemas o redes, incluyendo cualquier intento de probar, explorar o verificar la vulnerabilidad de un sistema o de la red; o de violar las medidas de seguridad o de autenticación sin la autorización expresa del propietario del sistema o de la red.

El monitoreo no autorizado de datos o de tráfico de cualquier red o sistema sin la autorización expresa del propietario del sistema o de la red.

La interferencia con el servicio de cualquier usuario, ordenador o red incluyendo, sin limitación alguna, intentos intencionales de sobrecargar un sistema y ataques de difusión.

La falsificación de cualquier parte del encabezado del paquete TCP-IP, de cualquier parte del encabezado de un mensaje de correo electrónico o de un anuncio en un grupo de noticias.

### POLÍTICA DE USO ANTISPAM

**IT SOLUTIONS** prohíbe a sus clientes o usuarios el uso del correo electrónico que ésta provee que afecte, de cualquier modo, las estipulaciones de uso antispam.

Se aclara expresamente que el espíritu de esta política consiste en especificar las conductas de Spamming prohibidas, entendiéndose por tal el envío de correos electrónicos no solicitados, masivos, indiscriminados, ilegales, que afecten derechos personalísimos de terceros (SPAM).

### POLÍTICA DEL BUEN USO DEL CORREO ELECTRÓNICO

a. El destinatario de un correo electrónico comercial o publicitario, debe haber aceptado o solicitado previamente la recepción del mismo, siendo obligación esencial a cargo del emisor que el destinatario pueda, en cualquier momento, revocar el consentimiento prestado para la recepción de dicha comunicación comercial vía correo electrónico y, para ello, el beneficiado por la publicidad deberá habilitar procedimientos sencillos y gratuitos para tal fin, así como, informar de tales procedimientos.

b. El emisor de un correo electrónico debe identificar sus datos (nombre y apellido o razón social completa) para el conocimiento de los mismos por parte del destinatario.

c. Si mediante un correo electrónico se realizan ofertas promocionales, deberán cumplirse los requisitos de la legislación vigente (Ley Defensa del Consumidor, Lealtad Comercial, Lotería Nacional, etc.), como así también indicarse las condiciones de participación en dichas ofertas promocionales o sorteos.

d. Se prohíbe el envío mediante correo electrónico de toda publicidad o cualquier tipo de aviso comercial no solicitados previamente por el destinatario.

e. Constituye una obligación esencial al realizar este tipo de publicidad comercial, mencionada en el punto d precedente, identificarla en el Subject o Asunto con la leyenda PUBLICIDAD.

f. Deberán respetarse los estándares del formato de texto.

g. No se podrá usar el formato HTML e imágenes que puedan generar daños en la cuenta de correo electrónico del destinatario.

h. Se deberán usar programas de compresión de datos (zip) para archivos adjuntos en dichos avisos.

i. Queda expresamente prohibido a cualquier cliente o usuario la utilización del servidor de correo de otro sitio para retransmitir correo sin el permiso expreso del sitio (Relaying).

j. A todos los clientes o usuarios se les notifica que está terminantemente prohibido brindar servicios que, de manera directa o indirecta, faciliten la proliferación de spam, en esto se incluye casillas de correo, software para realizar spam, hosting de sitios de Web para realizar SPAM o que realicen SPAM.

k. Aceptación a las nuevas políticas de uso de correos electrónicos que **IT SOLUTIONS** notifique en cualquier momento, las políticas que **IT SOLUTIONS** notifique, como así también a las disposiciones legales nacionales e internacionales vigentes y los usos y costumbres generalmente aceptados en Internet.

l. Los mensajes contenidos en los correos electrónicos no pueden ser contrarios a las disposiciones del Orden Público, la moral, las buenas costumbres nacionales e internacionales y los usos y costumbres aplicables en Internet, y el respeto de los derechos personalísimos de terceras personas.

m. Está terminantemente prohibido a los clientes de servicios de Hosting o Housing realizar conductas contrarias a esta Política, o que ellos mismos sean promocionados o publicados a través del uso indebido de correos electrónicos, o revender o subcontratar el servicio de **IT SOLUTIONS** a terceros que realicen las conductas contrarias a esta Política. El cliente de estos servicios deberá requerir autorización escrita a **IT SOLUTIONS** para cada nuevo cliente al que decida revender o subcontratar estos servicios. El cliente de Hosting o Housing provisto por **IT SOLUTIONS** será responsable frente a ésta por las conductas llevadas a cabo por sus clientes y serán pasibles del mismo procedimiento indicado en el punto siguiente.

n. Procedimiento ante uso indebido de correo electrónico: **IT SOLUTIONS** intimará por única vez, válidamente vía e-mail, fax, carta, SMS, telefónica, etc. a los domicilios, direcciones de e-mail o teléfonos informados por el cliente o usuario al momento de alta del servicio brindado por **IT SOLUTIONS**, cuando detecte que un cliente o usuario está realizando uso indebido del correo electrónico, directa o indirectamente, o tome conocimiento que dicho cliente o usuario transmite o se encuentra conectado de otra forma con cualquier correo electrónico masivo, indiscriminado, molesto y no solicitado ( Spamming ), en disconformidad a esta política de uso del correo electrónico, afectando derechos de terceros y los de **IT SOLUTIONS**, bajo apercibimiento de suspender el servicio y resolver el contrato si en un plazo de cuarenta y ocho (48) horas, contadas desde el momento del envío del aviso intimatorio, no se subsanare dicha conducta. Excepcionalmente, por razones graves o urgentes frente a conductas que afecten el Orden Público, la Moral Social, la Legislación Vigente, los Usos y Costumbres de Internet, o que afecten gravemente, de cualquier otro modo, a **IT SOLUTIONS**, ésta podrá suspender el servicio inmediatamente sin previo aviso. En ningún caso de rescisión previsto en este punto se generará ningún tipo de indemnización a cargo de **IT SOLUTIONS**, la que podrá reclamarle al cliente o usuario los daños y perjuicios, directos e indirectos, ocasionados por la realización de la conducta prohibida en la presente Política.

### CONTENIDOS

Quedan expresamente prohibidos los sitios que promuevan cualquier actividad ilegal o que presenten contenidos que puedan ser perjudiciales a los servidores de **IT SOLUTIONS** o a cualquier otro servidor en Internet. Los enlaces a tales materiales también quedan prohibidos.

Ejemplos de contenido o enlaces inaceptables:

Software pirata.

Programas o archivos de Hacker.

Sitios Warez.

**IT SOLUTIONS** será el único árbitro en cuanto a qué constituye una violación de esta disposición. Las cuestiones o reclamos con respecto a abuso de correo electrónico, abuso de USENET, SPAMMING, usos ilegales, o a la seguridad del sistema o de la red deberán ser enviadas a: soporte@itsolutionstucuman.com

---

FIRMA

ACLARACIÓN

DNI