



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 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 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.
- mantener sus dispositivos internos (Routers / Computadoras / notebooks, Tv, etc) funcionando correctamente, el Soporte a domicilio no cubre ningún tipo de fallas en las computadoras o dispositivos propios de los clientes que conecten para utilizar el servicio, como así tampoco en los routers que puedan utilizar para interconexión, en caso que tenga conexión wifi es su responsabilidad guardar los datos de conexión (claves) de forma segura, en caso que el cliente solicite asistencia y los problemas sean ocasionados por sus dispositivos internos, desconfiguraciones o estén conectados de forma incorrecta, la misma será con cargo para cubrir viáticos y tiempo del profesional.

Pagos y Morosidad

- Las fechas de pago son dentro de los primeros 15 días del mes. La mora conlleva la suspensión del servicio y, tras 30 días, el retiro del equipamiento y reclamo de deuda más cargos por reconexión.

Baja del Servicio y Penalidades

- La baja se gestiona del día 1 al 22 de cada mes, debiendo el cliente devolver el equipamiento en buen estado. La baja después del día 22 se efectuará el mes siguiente, con cargo de ese mes. La permanencia mínima es de 6 meses, y la baja anticipada implica una penalidad de dos mensualidades.

2. Soporte Técnico

El servicio cuenta con monitoreo 24/7 para corrección de problemas. La disponibilidad del soporte técnico 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 entrega 1 IP Privada dinámica (IP Pública compartida). -
- **Pymes:** Disponibilidad del 97% mensual y 98.5% anual. Prioridad en el soporte técnico con reparación en menos de 1 día hábil.
Se entrega hasta 1 IP Pública fija. -
- **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. -

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 en cada tipo de servicio, acreditando en la cuenta del cliente el importe al tiempo de servicio no provisto por el tiempo excedido, 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, 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 domiciliaria 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

Se establece una cuota de consumo de 250GB mensuales para los planes residenciales. Superar esta cuota puede resultar en la reducción de velocidad a 3Mbps hasta el final del mes en cuestión.