

## **CONTRATO PRESTACIÓN DE SERVICIO DE INTERNET.**

En la localidad de General Deheza, a los .....días del mes de ..... de ..... entre Cooperativa Eléctrica de Gral. Deheza Ltda., CUIT N° 30-54579260-1 con domicilio social en General Paz 430, cuyo sitio web resulta ser [www.cgdweb.com.ar](http://www.cgdweb.com.ar), representada en este acto por los señores Julio Cesar REINER, D.N.I N° 20.972.553, Javier Alberto GUTIERREZ, D.N.I. N° 21.999.749 D.N.I N° y Jorge Ricardo ACEVEDO, D.N.I N° 23.893.221 en carácter de Presidente, Secretario y Tesorero respectivamente por una parte en adelante "**La Prestadora**", y por la otra el Sr/ Sra ..... , DNI ....., con domicilio en .....,CUIT ó DNI .....en adelante "**El Cliente**", se conviene:

### **1- OBJETO:**

El objeto del presente es obtener la prestación por parte de la **Cooperativa Eléctrica de General Deheza Ltda.**, del servicios de Telecomunicaciones, en adelante "**La Prestadora**", que consiste en el servicio de valor agregado reglamentando por CNT 1083/95 comúnmente denominado Internet, al suscriptor indicado en esta solicitud, en adelante "**El Cliente**". El servicio será prestado con un SLA (Service Level Agreement) acordado de 99% mensual o sin un SLA acordado.

### **2- INSTALACION DEL SERVICIO:**

2-1- **El Cliente** deberá contar con una estructura adecuada para la instalación y utilización del servicio.

2-3- **La Prestadora** y **El Cliente** serán cada uno responsables de la verificación, control y mantenimiento de la faz técnica y operativa.

2-4- **La Prestadora** realizará la INSTALACION INICIAL de los equipos necesarios para el correcto funcionamiento del servicio descripto, cualquier otra INSTALACION ya sea por MODIFICACION, AMPLIACION y/o SUBSIDIARIAS y/o ADICIONALES se determinará un costo que será abonado por **El Cliente**.

2-5- **La Prestadora** garantiza la prestación del servicio de internet en el domicilio hasta el equipo terminal de fibra óptica dentro del domicilio. La red de acceso cableada o inalámbrica (WiFi) son ajenas a la prestación del servicio. Desde **La Prestadora** se podrá dar un asesoramiento sobre cómo las soluciones para desplegar las redes de acceso internas al domicilio. La solución deberá ser contratada por **El Cliente** a un tercero y es de su absoluta responsabilidad.

### **3- DURACIÓN:**

3-1- El presente convenio tendrá un plazo de duración de doce (12) meses a contar desde la fecha de la primera facturación y se renovará automáticamente por períodos de igual duración, en tanto que alguna de las partes no notifique fehacientemente a la otra su decisión en contrario con una antelación mínima de treinta (30) días. **La Prestadora** podrá cancelar la prestación en forma inmediata ante cambios producidos en la legislación vigente que impidan la prestación del mismo o por cualquier otro hecho que no siendo imputable al servicio impida la normal prestación, sin pago de indemnización alguna. Todos los cargos generados con anterioridad a la cancelación serán facturados y de responsabilidad de **El Cliente**.

### **4- PRECIO Y CONDICIONES DE PAGO:**

4-1- Las características de la contratación (cantidad de mb contratados y otros) estarán detallados en la **ORDEN DEL ALTA** y en **ANEXO I**, el precio contratado estará publicado en la página de Cooperativa Eléctrica ([www.cgdweb.com.ar](http://www.cgdweb.com.ar)) valores ajustados a la fecha de contratación. Como contraprestación por la utilización del servicio, **El Cliente** abonará a **La Prestadora** el **abono fijo mensual**, por adelantado y con un plazo de vencimiento de quince días corridos desde la fecha de emisión de la factura.

4-2- Las tarifas vigentes a la fecha de suscripción de la presente han sido entregadas a **El Cliente** y este manifiesta expresamente tener conocimiento pleno de las mismas. El precio del servicio podrá ser modificado por **La Prestadora** en cualquier momento, debiendo notificar esa modificación al cliente.

4-3- La mora en el pago de las obligaciones de **El cliente** se producirá en forma automática por el solo vencimiento de los plazos y sin necesidad de intimación previa. **El Cliente** se obliga a pagar el interés expresado en la factura emitida por la Prestadora para el cobro de acuerdo a los distintos vencimientos operativos.

### **5- OBLIGACIONES DE EL CLIENTE:**

5-1- **El Cliente** responde del buen uso del servicio, comprometiéndose expresamente a evitar cualquier tipo de acción que pueda dañar a sistemas, equipos o servicios accesibles directa o indirectamente incluyendo la

congestión intencionada de enlaces, redes o sistemas, y obligándose a respetar las normas y los términos de utilización y acceso a cualquier otra red o banco de datos accesibles a través del servicio.

5-2- **El Cliente** tendrá derecho a utilizar los servicios estrictamente contratados en la red y no podrá transmitir información que atente contra derechos de terceros, la moral o la legislación de todos y cada uno de los países por los cuales atraviese la información, siendo responsable del contenido de la misma.

5-3- La condición de **El Cliente** es personal e intransferible, salvo autorización expresa de **La Prestadora**. En caso de la utilización del servicio por terceros autorizados o no, **El Cliente** será responsable y exime a **La Prestadora** de toda responsabilidad por daños y perjuicios ocasionados a terceros. La extinción de la calidad de CLIENTE del servicio tendrá lugar cuando se verifique alguna de las causales previstas en el art. 11 del Reglamento de Clientes de los Servicios de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones

5-4. El equipamiento instalado por **La Prestadora** para la prestación del servicio es en carácter de COMODATO, con un costo a la fecha definido en el Anexo I del presente, debiendo el cliente hacer uso racional del mismo e informar a la prestadora cualquier desperfecto, y en caso de resolución del contrato **El Cliente** deberá devolver el equipo en las mismas condiciones que le fuera entregado o se le cobrará su valor en dinero. En el Anexo II se adjunta la información e identificación de dicho equipamiento.

5-5. En caso de que **EL CLIENTE** cambie de domicilio y su intención sea el traslado del servicio, deberá solicitar dicho traslado en el sector de Atención al Cliente de **La Prestadora** poniendo los equipos a disposición para que personal del área de Telecomunicaciones realice el retiro, traslado y nueva conexión en el nuevo domicilio declarado.

5-6. Para solicitar la baja del servicio y resolución del contrato, **El Cliente** deberá tener la cuenta sin saldos pendientes, devolver los equipos entregados en COMODATO (tal lo mencionado en 5-2) o dar aviso para que personal técnico realice el retiro de equipos o desinstalación.

## **6- RESPONSABILIDADES:**

6-1- **La Prestadora** se obliga a proveer al cliente únicamente el acceso a Internet y en ningún caso garantiza la existencia de servicios o redes en Internet, ni la posibilidad de uso o la disponibilidad de acceso a los diferentes servicios existentes en Internet, las que serán de entera responsabilidad de los proveedores de cada uno de los servicios.

6-2- **La Prestadora** no será responsable en modo alguno por cualquier daño ocasionado a **El Cliente** o a terceros como consecuencia de la falta de servicio, o el mal funcionamiento del mismo, cualquier fuera la causa de dichas fallas.

6-3- **La Prestadora** no será responsable por el contenido de la información o datos que circulen por su red o internet, exonerando **El Cliente** a **La Prestadora** y/o cualquier otro proveedor de acceso a Internet de toda responsabilidad directa o indirecta que pudieran surgir en razón de cualquier infracción a las leyes de la propiedad intelectual, difamación, calumnia y/o de cualquier otro acto de terceros fuera del control de **La Prestadora**.

6-4- **La Prestadora** no será responsable frente al cliente o terceros por ningún daño o perjuicio que por cualquier causa, se produjera a los equipos, instalaciones, personal de **El Cliente** o terceros.

## **7- DE LAS OBLIGACIONES DE LA PRESTADORA:**

7-1- **La prestadora** deberá mantener publicada y actualizada la información relativa a las características de los servicios de acceso a Internet ofrecidos o contratados, según sea el caso, su velocidad, calidad del enlace, naturaleza y garantías del servicio, todo ello en conformidad con la normativa que al efecto dicte la Autoridad de Aplicación. Dicha obligación se cumplirá mediante la publicación y difusión de la referida información en un sitio web especialmente acondicionado para estos efectos por **La Prestadora**, el que deberá contar con un enlace destacado desde su sitio web principal.

7-2- **La Prestadora** deberá poner a disposición de **El Cliente** y entregar por escrito a solicitud de éste, al menos, la siguiente información actualizada para cada plan y/o servicio que comercialice:

- a) Características comerciales del plan o servicio ofertado, indicando al menos velocidades, límites de descarga y garantías del servicio.
- b) Tasas de agregación o de sobreventa utilizadas.
- c) Indicadores técnicos de calidad de servicio.
- d) Tiempos de reposición del servicio.

- e) Calidades y disponibilidades de los enlaces.
- f) Medidas de gestión de tráfico y administración de red.

**La Prestadora** deberá entregar a **El Cliente**, al momento de celebrar la contratación y con la factura del servicio, una etiqueta que contenga la información suficiente acerca del precio, performance y otras características del servicio contratado, dicho precio está a disposición de los asociados en la página de CEGD.

7-3- **La Prestadora** de servicios de acceso a Internet deberá preservar la privacidad y seguridad de **El Cliente** durante la utilización del servicio.

7-4- Toda modificación contractual que **La Prestadora** propusiere se deberá informar en su sitio de Internet y notificarse a **El Cliente** con una antelación no menor a treinta (30) días corridos previos a su implementación. Si **El Cliente** no estuviere de acuerdo con la modificación propuesta podrá rescindir el contrato sin cargo, comunicando dicha decisión a **El Cliente**. Este derecho a rescindir, sin costo para **El Cliente**, deberá incluirse en la notificación a cursarse al mismo e informarse en el sitio de Internet de **La Prestadora**.

## **8- SUSPENSIÓN Y BAJA DEL SERVICIO:**

8-1- En caso que las facturas emitidas por **La Prestadora** no fueren abonadas dentro de los plazos de vencimiento pactados, **La Prestadora** podrá proceder a la suspensión del servicio.

Suspendido el servicio por falta de pago de tales facturas, **El Cliente** deberá abonar el monto adeudado, los intereses, los cargos por mora que se hubiesen generado y el cargo de reconexión vigente, según lo establecido en las condiciones del contrato.

8-2- **La Prestadora** deberá reactivar los servicios en los siguientes plazos:

a) En el supuesto de suspensión por falta de pago: dentro de las veinticuatro (24) horas hábiles, contadas a partir del momento en que **El Cliente** acredite haber realizado el pago de todo lo adeudado o suscripto el plan de pago correspondiente, **La Prestadora** deberá suspender cualquier procedimiento de cobro judicial o extrajudicial que hubiera iniciado y dejar sin efecto los informes crediticios o cualquier otra medida que hubiera adoptado.

b) En el caso de suspensión indebida del servicio: en forma inmediata una vez detectado el error o de efectuado el reclamo correspondiente, **La Prestadora** no podrá cobrar cargo alguno durante la suspensión.

8-3- En caso que **El Cliente** no hubiere cancelado el importe adeudado en el plazo establecido de 70 días corridos, **La Prestadora** podrá disponer la baja del servicio, previa notificación a **El Cliente**. Dicha baja no eximirá a **El Cliente** de cumplir con las obligaciones contractualmente asumidas.

## **9- DE LA CESIÓN DEL CONTRATO:**

9-1- **El Cliente** podrá ceder el contrato previa comunicación fehaciente a **La Prestadora** y aceptación de ésta. **La Prestadora** podrá condicionar la aceptación de la cesión al cumplimiento de requisitos por ella establecidos y exigir a **El Cliente** la cancelación, hasta el día de la cesión, de los montos impagos. Hasta tanto ello suceda, se mantendrán vigentes los términos contractuales entre **El Cliente** y **La Prestadora**.

9-2- La cesión se podrá instrumentar por:

a) La presentación efectuada por el cesionario de un instrumento del que surja en forma inequívoca la voluntad de **El Cliente** de ceder el contrato, con certificación de la firma de éste por autoridad bancaria, judicial, policial o notarial.

b) La concurrencia personal de **El Cliente** y del cesionario a las oficinas comerciales de **La Prestadora**, a efectos de suscribir la cesión contractual.

En ambos casos, sólo se perfeccionará la cesión del contrato con la aceptación expresa o tácita de **La Prestadora**.

## **10- JURISDICCION:**

**La Prestadora** constituye su domicilio legal en General Paz 430 de la localidad de General Deheza, y **El Cliente** lo hace en el indicado frente a esta solicitud donde se tendrán por válidas todas las notificaciones que se cursaren con motivo de la solicitud. **El Cliente** acepta expresamente someter toda cuestión que se suscitare a la competencia de los Tribunales Ordinarios de la Ciudad de Río Cuarto, donde producida la eventualidad e compromete a constituir domicilio a los efectos del proceso, con exclusión de cualquier otro fuero o jurisdicción que pudiera corresponder, incluso federal.

## Anexo I

### a) Características del servicio de acceso a Internet.

Nuestro servicio de internet, que está disponible solo para General Deheza, se presta a través de una red de fibra óptica. El mismo se provee con un equipamiento multiservicio (ONT), es decir, que el usuario puede acceder a los servicios de televisión; telefonía e internet, con la instalación de 1 solo equipo.

### b) El cumplimiento de lo establecido en la Ley N° 25.690, especificando las características operativas del software de protección y las instrucciones para que el cliente pueda operarlo.

La Cooperativa cuenta con la posibilidad de inhibir determinados sitios web que son solicitados por el ENACOM, eso se realiza de manera general para todos los usuarios de internet. En casos particulares, en la actualidad es impracticable contar con un portal que tenga un sistema de protección de software en donde el usuario pueda inhibir páginas web específicas.

### c) Otras prestaciones propias del servicio, incluyendo siempre todas aquellas que generen cobros al suscriptor.

*Otra conexión de internet en otro ambiente de la casa.* Al contratar el servicio de internet se brindará un router en comodato al usuario que, cuando se solicite la baja se deberá devolver a la prestadora. Cuando se realiza una instalación del servicio de internet se realiza el cableado con la bajada correspondiente a la ONT. En el caso que se solicite un cableado adicional por ejemplo para la instalación de otro router en diferente ambiente del hogar, el cableado que se realiza por parte de Cooperativa es hasta los 25 mts. El usuario deberá contratar el servicio de cableado y compra de router de manera particular.

### d) Los precios de las prestaciones. Se detalla alcance, características y precios:

INTERNET	COSTO MENSUAL INFORMACION EN PAG WEB	REQUISITOS		INSTALACION INFORMACION EN PAG WEB
		Domiciliario	Empresa	
40 MB		Fotocopia de: DNI y factura del servicio de Luz	Constancia de: Inscripción AFIP, IVA e Ing. Brutos.	<b>Costo:</b>
50 MB				<b>Traslado</b>
100 MB				<b>Movimiento Interno</b>
150 MB				<b>Reconexión por falta de pago</b>
PYME 100 MB				
PYME 150 MB				
PYME 200 MB				
INTERNET RURAL 40 MB				
INSTALACION INTERNET RURAL ZONA 1				
INSTALACION INTERNET RURAL ZONA 2				
INSTALACION INTERNET RURAL ZONA 3				

(\* Estos son valores se ajustan a la fecha de suscripción del presente.)

### e) El alcance, las características y los precios de cada uno de los servicios contratados. DETALLADO ITEM ANTERIOR

f) La información sobre las líneas telefónicas gratuitas de atención al cliente y sobre los mecanismos de atención de reclamos. En el servicio de telefonía de cooperativa, todas las llamadas a telefonía fija locales son gratuitas. Por ende nuestro número de atención al asociado: 4057000 es gratuita. Dentro del mecanismo de atención a reclamos, el asociado puede hacerlo:

- Vía mail: [atencional socio@coopdeheza.com.ar](mailto:atencional socio@coopdeheza.com.ar)

- Telefónicamente: 0358- 4057000 de 07: 00 a 14:00, luego de ese horario lo atenderá la guardia de cada servicio. Telecomunicaciones: Int.1; Energía: Int. 2; Saneamiento Int. 3.

Desde nuestro servicio de telefonía contamos con líneas de atención gratuitas de ayuda para los asociados. Las cuales son:

141: Comunicación con SEDRONAR – Secretaría de políticas Integrales sobre Drogas.

168: Comunicación con el INADE – Denuncias de discriminación.

101: Policía

Bomberos: 100

Ambulancia: 100

Asistencia al menor: 102

Defensa civil: 103

Anses: 130

Asoc. De jubilados y pensionados: 138

g) La fecha de cierre del ciclo de facturación y los vencimientos correspondientes a los servicios contratados. Cooperativa tiene como cierre de ciclo del servicio de internet el primer día hábil del mes. La facturación se cobra mes corriente y vence los días 20 de cada mes.

h) Los mecanismos de rescisión anticipada y el detalle de los cargos a abonar en tal caso, indicando expresamente todos aquellos conceptos que hubieren sido bonificados bajo la condición de continuidad contractual y que deban ser abonados en oportunidad de la rescisión. De acuerdo con la fecha que se confirme la baja del servicio, el usuario deberá abonar la factura si la facturación ya se realizó. El usuario no deberá tener deudas para poder solicitar la baja del servicio(excluyente).

<b>Anexo II</b>
-----------------

Se adjunta la información e identificación del equipamiento que se entrega: