

CONDICIONES GENERALES DE CONTRATACIÓN:

La presente solicitud de servicio (en adelante, la “**Solicitud**”) y la provisión del servicio de acceso a Internet (el “**Servicio**”) están sujetas a la aceptación por parte de **TORTUINTERNET**, (en adelante, “**TORTUINTERNET**”). La aceptación de la Solicitud se considerará efectuada con la prestación del Servicio.

Esta Solicitud incluye los términos y condiciones generales de TORTUINTERNET y el Reglamento de Clientes de los Servicios de Internet, cuyo contenido el Cliente declara haber leído y aceptado expresamente.

El Prestador se compromete a brindar al Cliente el Servicio, mediante fibra óptica o enlace inalámbrico según disponibilidad técnica y geográfica, en el domicilio indicado en este contrato.

El Servicio comprende una instalación estándar con la conexión de una sola boca. Los materiales adicionales y las nuevas bocas solicitadas deberán abonarse por separado y estarán sujetos a disponibilidad y aprobación. Los abonos se facturarán a partir de la fecha de instalación. El período comprendido entre la instalación y el cierre de mes se facturará como “**Abono Proporcional**”, conforme los valores vigentes al momento de la facturación.

1. Planes, precios y condiciones de pago

El Cliente se obliga al pago del cargo mensual del plan contratado, del consumo proporcional correspondiente al período inicial (en caso de alta intermedia) y del cargo de instalación, de acuerdo con los precios vigentes que declara conocer y aceptar.

El abono mensual comenzará a facturarse a partir de la fecha de instalación. El período comprendido entre dicha fecha y el cierre de mes se facturará como “**Abono Proporcional**”, conforme los valores vigentes al momento de la facturación.

El pago del servicio deberá efectuarse entre los días **1 y 10 de cada mes**, siendo el día 10 la fecha de vencimiento.

A partir del día 11 se aplicará un recargo automático por mora y, desde el día 15, el servicio podrá ser suspendido hasta la regularización de la deuda, conforme lo establecido en el Punto 2 (**Morosidad**).

Los pagos podrán realizarse mediante los canales habilitados y comunicados oficialmente por TORTUINTERNET (ej. WhatsApp, portal de clientes, medios virtuales habilitados). Los pagos efectuados por canales virtuales pueden demorar entre 24 y 48 horas en acreditarse en el sistema.

TORTUINTERNET se reserva el derecho de modificar precios, condiciones comerciales y mecanismos de facturación en cualquier momento. Dichas modificaciones serán informadas al Cliente durante el mes anterior a su aplicación, a través de los canales oficiales de comunicación.

2. Morosidad

La mora será automática por el solo vencimiento del plazo de pago, sin necesidad de interpelación previa.

Ante la falta de pago:

- Desde el día 11 se aplicará un recargo por mora.
- Desde el día 15 el servicio podrá ser suspendido de manera inmediata hasta la cancelación de la deuda.

El Cliente podrá regularizar su deuda y solicitar la reconexión del servicio en cualquier momento, abonando el saldo pendiente y, en su caso, el cargo de reconexión vigente.

En caso de que el Cliente manifieste su voluntad de no continuar con el servicio (solicitud de baja), estará obligado a devolver todos los equipos en comodato entregados por TORTUINTERNET.

Si el Cliente no devuelve dichos equipos, se le imputará una deuda equivalente al valor de reposición vigente de los mismos, la cual quedará registrada a su nombre y domicilio de contratación hasta su cancelación.

3. Instalación

El Cliente autoriza al personal técnico de TORTUINTERNET (o terceros habilitados) a realizar la instalación en el domicilio, incluyendo el ingreso al inmueble y la fijación de los elementos necesarios.

La instalación estándar incluye un único punto de conexión. Los materiales adicionales o extensiones solicitadas se abonarán aparte.

Es imprescindible que el Cliente (o persona autorizada mayor de edad) esté presente al momento de la instalación.

4. Equipos y comodato

En caso que TORTUINTERNET instale por sí o terceros debidamente autorizados, en el domicilio del Cliente un módem, router o cualquier equipo similar, se entregarán en modalidad **comodato** por el período durante el cual se preste el Servicio.

- Todos los equipos instalados con el servicio de **fibra óptica** son en comodato (propiedad de la empresa).
- Todos los equipos instalados con el servicio de **antena Wi-Fi (por aire)** son en comodato (propiedad de la empresa), **excepto el router Wi-Fi**, que será propiedad y responsabilidad del cliente.

El cliente será responsable por cualquier daño en el router (en el caso de antena Wi-Fi), incluyendo daños provocados por cortes de luz repentinos, baja tensión, caídas, etc.

En caso de solicitar un servicio técnico a domicilio por daños en los equipos entregados en comodato, que no sean imputables a TORTUINTERNET, el cliente se compromete a abonar el cargo vigente en ese momento.

Dicho cargo podrá corresponder al reemplazo por un equipo nuevo o al valor de la visita técnica (reparación) que indique TORTUINTERNET, según corresponda.

En caso de baja, el Cliente se obliga a devolver los equipos en buen estado. La falta de devolución generará un cargo equivalente al valor de reposición vigente.

TORTUINTERNET se exime de responsabilidad en caso de fallas o daños provocados por descargas eléctricas de la línea de 220V en el aparato receptor.

5. Servicios complementarios

TORTUINTERNET podrá ofrecer servicios o beneficios complementarios gratuitos junto con el servicio principal.

Estos servicios complementarios son independientes del servicio principal y podrán ser modificados, reemplazados y/o eliminados sin que ello afecte al servicio principal.

La activación, desactivación o modificación de los servicios complementarios será comunicada por TORTUINTERNET a través de sus canales de atención. El Cliente no tendrá derecho a reclamar indemnización alguna por los cambios efectuados.

Cada servicio complementario estará sujeto a condiciones específicas según su naturaleza.

6. Condiciones de uso

El Cliente tendrá derecho a la utilización del servicio de internet residencial, responsabilizándose del contenido de la información que transfiera, descargue, publique o almacene a través de la red que utiliza.

El Cliente se compromete a:

- Usar el servicio únicamente con fines lícitos.
- No compartir, ceder ni revender el servicio sin autorización previa del Prestador.
- No realizar acciones que perjudiquen la red, incluyendo usos abusivos que afecten a otros clientes.
- Cumplir las políticas de uso aceptable publicadas por el Prestador.

El Prestador no será responsable por los contenidos accedidos o transmitidos a través de la red. El Cliente acuerda cumplir y respetar las políticas de uso de dichas redes, protocolos y estándares de Internet.

El Cliente responde por el buen uso de la conexión, comprometiéndose a evitar realizar cualquier acción que pueda dañar sistemas, equipos o servicios, directa o indirectamente a través del servicio.

El Cliente declara conocer y poseer todos los requerimientos técnicos necesarios para la compatibilidad de la provisión del servicio con sus propios equipos.

El Cliente acepta expresamente la prohibición de hacer conexiones o instalaciones por su cuenta sin intervención de TORTUINTERNET, así como también la prohibición de permitir que terceros utilicen el servicio en forma no autorizada o clandestina. La violación de estas obligaciones facultará a TORTUINTERNET a suspender o finalizar los servicios.

7. Instalación y soporte técnico

El Cliente autoriza expresamente al personal técnico de TORTUINTERNET a realizar las instalaciones necesarias, tanto en el interior como en el exterior del domicilio, conforme a las características del servicio contratado.

El cliente (mayor de edad) se compromete a estar presente durante la instalación, que se llevará a cabo en la fecha y horario acordados entre las Partes, y a firmar en ese momento el acta correspondiente de instalación y recepción y/o comodato de los equipos.

El Cliente tendrá acceso al soporte técnico básico a través de los canales oficiales de atención (WhatsApp, teléfono o portal de clientes).

En caso de solicitar un servicio técnico a domicilio por inconvenientes ajenos al Prestador, podrán aplicarse cargos adicionales según las tarifas vigentes.

Las visitas técnicas de cualquier índole se programan una vez que el reclamo ha sido registrado a través del canal de atención al cliente de TORTUINTERNET (WhatsApp). Estas visitas se agendan para el próximo espacio disponible dentro del plazo estimado de 24 a 72 horas hábiles posteriores a la carga del reclamo.

La coordinación final se realizará entre las Partes, según corresponda en cada caso.

El Cliente reconoce y acepta que, dependiendo de las características del servicio y del inmueble donde deba realizarse la instalación, esta podrá estar sujeta a la obtención de autorizaciones por parte de la administración del consorcio del edificio o del barrio.

8. Incremento de costos

Las variaciones en las tarifas de los planes del servicio serán notificadas a través de los canales oficiales de TORTUINTERNET.

Para recibir dichas notificaciones de manera personalizada, el Cliente se compromete a mantener actualizados sus datos de contacto, incluido su número de teléfono personal.

Las notificaciones se enviarán con al menos un mes de anticipación a la próxima fecha límite de pago establecida por TORTUINTERNET.

TORTUINTERNET se reserva el derecho de dar de baja a una conexión en cualquier momento, a su solo arbitrio, incluso si el Cliente se encontrara al día con su cuenta.

9. Protección de datos personales

El Cliente autoriza el tratamiento de sus datos personales conforme a la Ley 25.326, pudiendo en cualquier momento ejercer los derechos de acceso, rectificación y supresión, así como solicitar la baja de la base de datos con fines publicitarios.

10. Solicitud de baja del servicio

La solicitud de baja deberá realizarse a través del canal oficial de atención (WhatsApp) dentro del horario establecido y antes de la fecha de vencimiento de pago, es decir, entre el día 1 y el día 10 del mes.

La baja del servicio se considerará completa una vez que se haya coordinado la finalización y la devolución de los equipos entregados en comodato por TORTUINTERNET.

Los equipos incluyen: Router Wi-Fi/ONU Wi-Fi, antena y fuente (según el plan contratado), entregados en comodato durante toda la relación cliente-proveedor.

Como excepción, en las instalaciones del servicio con antena Wi-Fi, el router es propiedad del cliente.

En caso de que el Cliente se niegue a la devolución de los equipos, se procederá a clasificar la cuenta como deudora/morosa. A su vez, se adjudicará al titular del servicio la deuda correspondiente al valor en dólares vigente de los equipos entregados en comodato por TORTUINTERNET.

Esta deuda quedará asociada al DNI del titular actual y a la dirección donde se contrató el servicio (domicilio/alquiler/departamento).

TORTUINTERNET queda expresamente autorizada a proporcionar los datos del Cliente a **VERAZ, CODEME** o instituciones similares, conforme a la Ley 25.326.