

# INTERNET EMPRESAS USITTEL

## A. Descripción y alcances

INTERNET EMPRESAS USITTEL (el Servicio) brinda al Cliente una conexión a Internet desarrollada para la utilización en el entorno de oficinas donde el servicio es necesario para el funcionamiento de la actividad. En un domicilio de una empresa, el uso del servicio de Internet se encuadra en actividades como: el uso de buscadores y navegación por páginas Web, navegación y lectura de páginas de noticias / diarios online, envío y recepción de mails en modalidad usuario, utilización de redes sociales, utilización de plataformas de e-commerce en modalidad usuario, utilización de plataformas de e-learning básico en modalidad usuario (fundamentalmente audio y documentos), utilización de plataformas de streaming de audio en modalidad usuario, chat de texto en modalidad usuario, descarga e intercambio de archivos básico (eventualmente), utilización de líneas VOIP (dependiendo la cantidad de líneas según el ancho de banda contratado), entre otros. USITTEL se reserva el derecho de aplicar filtros en puertos TCP y/o UDP específicos que no se correspondan con el uso habitual en un entorno de empresa.

Internet es una red descentralizada de comunicaciones interconectadas que utiliza el protocolo TCP/IP, lo que garantiza que las diversas redes físicas que la componen funcionen como una sola red lógica a nivel mundial. Los proveedores de Internet, para asegurar la calidad de los servicios, trabajan en el mantenimiento de sus propias redes y en las interconexiones con otros proveedores. En este sentido, USITTEL cuenta con una red de última generación, de máxima calidad y escalabilidad, para garantizar un servicio óptimo.

La velocidad contratada expresa la máxima capacidad del vínculo de interconexión a Internet brindado por el Servicio de USITTEL. Dicha velocidad es simétrica, lo que implica que la velocidad de bajada es igual a la velocidad de subida de información a Internet, no garantizada.

Cabe destacar que la cantidad de usuarios y dispositivos conectados a Internet está directamente vinculada con el consumo total de ancho de banda, ya que un mayor número de usuarios conlleva un incremento en el consumo de ancho de banda. Se recomienda que, durante la etapa de previa a la contratación, el Cliente consulte con el representante de ventas de USITTEL para obtener un dimensionamiento adecuado del servicio en función de la cantidad de usuarios/dispositivos y el perfil de consumo requerido. De esta manera, se podrá determinar la capacidad necesaria del servicio para satisfacer las necesidades específicas del cliente.

El Servicio incluye una (1) dirección IP Pública y estática, es decir que no cambia al reiniciarse el equipamiento de acceso instalado en el Cliente. En caso de requerirlo, el Cliente podrá contratar un número mayor de direcciones IP y no se aseguran que correspondan a una misma subred. En caso de un cambio en el servicio, mudanza física y/o actualización de la red por parte de USITTEL, no se garantiza que se mantenga la asignación de las direcciones IP originales.

Seguidamente se detallan las características del Servicio INTERNET EMPRESAS USITTEL:

- Velocidades de acceso: de 100, 300 y 500 Mbps simétricos. De ancho de banda no garantizado.
- Direccionamiento IP: Las IPs serán Públicas y estáticas. El Cliente podrá crecer hasta 3 direcciones IPs con cargo adicional. Cabe destacar que, en caso de requerir un número mayor de direcciones IP, no se aseguran que correspondan a una misma subred.

El Servicio de Internet se entrega a través de un equipo ONU (Optical Network Unit) que cuenta con al menos 1 (una) interfaz RJ-45 hembra como punto de acceso a la red LAN del Cliente y para delimitar el Servicio.

### A.1. Puesta en marcha del servicio

El plazo estimado de instalación y activación del servicio, establecido en la solicitud de servicio y/o en el anexo comercial y/o contrato, comenzará a contar a partir del momento en que el Cliente entregue a USITTEL los permisos para poder acceder a los domicilios de instalación indicados y brinde la información y/o parámetros de configuración necesarios para su activación. Cabe destacar que la entrada en vigencia de la prestación del servicio está sujeta a la factibilidad técnica, y USITTEL no asumirá responsabilidad alguna en caso de que el servicio no pueda ser proporcionado debido a que el cliente se encuentre fuera del área de cobertura de la prestación del servicio, o debido a retrasos o imposibilidad para completar las tareas de instalación del servicio. Esto podría deberse a: La falta de aprobación u otorgamiento de los permisos municipales que pudieran ser requeridos para

llevar a cabo las tareas de instalación en la vía pública y/o restricciones de acceso ocasionadas por la falta de autorización por parte de la administración del edificio para acceder a las áreas comunes necesarias para instalar el equipamiento del servicio.

Si la provisión del servicio contratado requiere una instalación física en el domicilio del Cliente, éste se compromete a estar presente durante la instalación o designará a un representante autorizado. Además, si la situación lo amerita, se requiere que el Cliente obtenga las autorizaciones de trabajo necesarias de la Administración del Consorcio correspondiente, si fuera necesario. Es importante destacar que el personal de USITTEL deberá tener acceso a la terraza del edificio, como a los montantes y/o subsuelo. El proceso de puesta en marcha del servicio será llevado a cabo por el personal de USITTEL o terceros designados por la empresa. Ellos serán responsables de realizar las tareas de instalación y solicitarán al Cliente, o su representante autorizado, que firmen el Formulario de Aceptación de Servicios y el Formulario de entrega en Comodato de Equipos. La firma de estos formularios por parte del Cliente, o su representante, implica la conformidad con la contratación, la instalación y la capacidad de utilizar el servicio, así como el reconocimiento del carácter en que se entregan los equipos al Cliente.

Si el servicio es una mejora de un servicio preexistente y no requiere la presencia física del personal de USITTEL en el domicilio del Cliente, la empresa determinará el mejor medio para comunicar que se ha comenzado la prestación de dicho servicio.

Si USITTEL instala un módem u otro equipo similar en el domicilio del Cliente, ya sea directamente o a través de terceros debidamente autorizados, estos equipos se entregarán en calidad de comodato durante el período en que se preste el servicio. El Cliente, o la persona autorizada por él, deberá firmar el Formulario de entrega en Comodato de Equipos o Informe de Servicio Técnico para aceptar la entrega de los equipos y se compromete a utilizarlos exclusivamente para el servicio contratado.

## **A.2. Centro de Atención al Cliente**

El Cliente tiene acceso al Centro de Atención al Cliente para realizar solicitudes, consultas o reclamos tanto técnicos como administrativos. Puede comunicarse llamando al 0800-199-4545 o a través de WhatsApp al número +54 9 249 406 0345 (se le solicitará el número de Cliente para una correcta identificación). Además, tiene a su disposición la web de "Autogestión de Clientes" en [www.usittel.com.ar](http://www.usittel.com.ar), donde puede descargar su factura, realizar solicitudes y reclamos técnicos o administrativos, y gestionar los servicios contratados. Para acceder a estos servicios, el Cliente debe contar con su número de Cliente, el cual se encuentra disponible en su factura. En caso de ser un Cliente nuevo, puede gestionar dicho código a través de los canales habilitados.

Es responsabilidad del Cliente mantener actualizada su información de contacto para asegurar una comunicación efectiva por parte de USITTEL. Ante cualquier cambio necesario, el Cliente deberá comunicarse con el Centro de Atención al Cliente para actualizar sus datos.

## **B. Responsabilidades del Cliente**

Para una correcta instalación del Servicio, el Cliente deberá tener en cuenta lo solicitado a continuación:

Se requiere un tomacorriente disponible donde se instalará el enlace a Internet, para conectar el equipo ONU (Optical Network Unit) módem provisto por USITTEL.

Es necesario que el Cliente posea una computadora que pueda conectarse a Internet a efectos de asegurar el funcionamiento del servicio en el momento de la instalación.

El Cliente se compromete a que el espacio donde se instalará y permanecerá durante toda la prestación del Servicio el Equipamiento, así como también los lugares donde se realizará el cableado propiedad de USITTEL, sea un ambiente en condiciones de higiene y seguridad óptimas y no exista la posibilidad de riesgo eléctrico, filtraciones de agua y/o exposición a altas temperaturas.

La red de USITTEL sólo puede ser utilizada con fines lícitos. Se prohíbe expresamente el uso, fijación, reproducción, transmisión y distribución de cualquier material protegido por el derecho de autor, marcas registradas o no, secretos comerciales, patentes u otros derechos de propiedad intelectual sin la debida autorización por escrito de los respectivos autores y propietarios de las obras. También se prohíbe la publicación y distribución de material obsceno, difamatorio o que constituya una amenaza o contrarién las buenas costumbres, el orden público y/o la legislación vigente. Además, está prohibido utilizar el servicio para Spamming (envío indiscriminado de mensajes de correo electrónico a personas que no lo solicitan, con fines de publicidad, propaganda u otros), difamar, abusar, acosar, hostigar, amenazar o infringir los derechos de

otras personas, cargar archivos que contengan software u otro material que contengan virus, troyanos, gusanos, sistemas de cancelación de exposiciones (cancel bots), bombas de tiempo, archivos dañados, o cualquier otro programa o software similar que pueda perjudicar el funcionamiento de los equipos de terceros, entre otras restricciones. También se prohíbe infringir cualquier código de conducta u otras instrucciones que sean aplicables para cualquier servicio o acceso en particular, recoger o recopilar información acerca de terceros sin autorización, crear una identidad falsa con el propósito de confundir o engañar a terceros, utilizar, descargar o de otra manera copiar o proporcionar a terceros (con o sin fines de lucro) cualquier directorio o información de los usuarios de los sitios web, o infringir alguna ley, decreto, resolución o cualquier otra norma legal aplicable.

El Cliente es responsable de utilizar la conexión de manera adecuada, comprometiéndose a evitar realizar cualquier acción que pueda dañar sistemas, equipos, servicios accesibles o sitios web, ya sea directa o indirectamente a través del Servicio. Además, el Cliente se compromete a respetar las normas contenidas en el presente documento. 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 reconoce que la naturaleza de la red Internet, del Servicio y de los sistemas operativos de las computadoras y otros dispositivos permite el intercambio de recursos, como impresoras y discos duros, entre los usuarios de la red. Además, el usuario manifiesta su conocimiento sobre las medidas de seguridad necesarias para evitar dicho intercambio de recursos. Por consiguiente, el usuario exime a USITTEL de cualquier responsabilidad en caso de que decida compartir estos recursos y se derive algún daño directo o indirecto para el usuario o para terceros como resultado de esta actividad.

El Cliente se compromete a aplicar todas las configuraciones necesarias en su red y cualquier otro dispositivo utilizado para acceder a Internet, que puedan ser requeridas por USITTEL para garantizar el correcto uso del Servicio.

El Cliente se compromete a utilizar el Servicio exclusivamente en el domicilio indicado al momento de contratarlo, y se compromete a no ceder, transferir, distribuir, comercializar, ampliar o trasladar el Servicio sin la autorización previa de USITTEL. El Cliente reconoce que el incumplimiento de estas condiciones podría resultar en la comisión de delitos según lo establecido en los artículos 162, 164, 172 y/o 183 del Código Penal, que conllevan penas de prisión de un mes a seis años, o cualquier otro delito contemplado por la legislación. Además, el Cliente será responsable ante USITTEL por los daños y perjuicios que pudieran surgir de acuerdo con las normas de responsabilidad civil vigentes en la República Argentina.

El Cliente reconoce y acepta que los recursos técnicos de la red están dimensionados de acuerdo a la velocidad y capacidad de cada tipo de servicio. Por lo tanto, el uso excesivo de estos recursos puede sobrecargar la red, lo que podría requerir que el Cliente ajuste su uso o contrate un servicio de mayor capacidad. En caso de detectar un uso abusivo de los recursos de red que afecte o perjudique el servicio de otros Clientes, USITTEL podrá suspender de manera preventiva el servicio del Cliente.

El Cliente se compromete a mantener el soporte informático necesario para acceder a la red, así como a garantizar la seguridad de los equipos utilizados, tanto en términos de hardware (puesta a tierra, etc.) como de software.

Cualquier violación de la seguridad de redes, sistemas o sitios web está estrictamente prohibida. Estas acciones pueden dar lugar a medidas legales por parte de USITTEL contra los responsables. USITTEL llevará a cabo investigaciones basadas en denuncias recibidas a través de canales habilitados para tal fin y cualquier otro medio legal, en relación a violaciones de sistemas o redes. USITTEL se reserva el derecho de interrumpir temporalmente el servicio mientras lleva a cabo la investigación pertinente. Entre otras cosas, USITTEL considera violación de la seguridad de redes, sistemas o sitios web a los siguientes casos: i) El acceso no autorizado a datos, recursos, sistemas, sitios web o redes, cualquier intento de verificar la existencia de vulnerabilidades, o la violación de medidas de seguridad y autenticación, mediante intrusión u obtención de contraseñas por algún medio ilegítimo. ii) El monitoreo no autorizado de datos o de tráfico de cualquier red o sistema sin la correspondiente autorización del propietario. iii) La interferencia con el servicio de cualquier usuario, huésped o red, incluyendo, sin limitación alguna, mailbombing, flooding y ataques de denegación de servicio (DoS). iv) La falsificación de cualquier encabezado del protocolo TCP/IP o de cualquier información contenida en los encabezados de los correos electrónicos o grupos de noticias. v) Las acciones que de algún modo pudieran dañar, deshabilitar, sobrecargar, deteriorar o interferir con el uso o disfrute de cualquier sitio web, servicio o las redes conectadas a ellos.

Todo el contenido o software disponible para ver y/o descargar en conexión con los sitios web de USITTEL o con el Servicio, excluyendo el contenido y/o software proporcionado por otros usuarios, es propiedad de USITTEL o de sus proveedores, y está protegido por las leyes de propiedad intelectual.

En caso de incumplimiento de cualquiera de las condiciones de uso u obligaciones por parte del Cliente, USITTEL se reserva el derecho de suspender inmediatamente el servicio y comunicar al Cliente que debe cesar en dicho incumplimiento para que el servicio pueda ser restablecido. Si el Cliente no cesa en su incumplimiento, o si éste es grave, USITTEL estará facultada para rescindir inmediatamente la relación con el Cliente y reclamar los daños y perjuicios que pudieran corresponder.

### **C. Propiedad y uso de los equipos**

El Cliente reconoce que USITTEL es y continuará siendo durante todo el plazo de vigencia de la prestación de los Servicios 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 de derecho, necesarias para evitar cualquier turbación de hecho y/o de derecho sobre el Equipamiento, comunicando a USITTEL cualquier circunstancia que potencialmente pudiera ocasionar u ocasione tal turbación en cuanto llegara a su conocimiento. En atención a lo establecido, USITTEL facturará al Cliente todos aquellos cargos que se originen en el proceso de recuperación y ejercicio del legítimo derecho de dominio sobre el Equipamiento en caso de tal turbación. En caso de robo o hurto del Equipamiento, el Cliente deberá presentar una denuncia policial en un plazo de veinticuatro (24) horas posteriores al suceso, notificar a USITTEL por escrito sobre lo ocurrido y adjuntar una copia de la denuncia policial. USITTEL tomará las medidas necesarias para la recuperación del Equipamiento, con cargo al Cliente, quien también deberá hacerse responsable del costo del Equipamiento.

El Cliente deberá mantener visible la leyenda colocada sobre el Equipamiento, indicando que USITTEL es el propietario del mismo. El Cliente no podrá vender, ceder, alquilar, ofrecer como garantía ni disponer de ninguna manera del Equipamiento o sus partes.

Al finalizar la prestación de los Servicios, por cualquier motivo, el Cliente deberá devolver el Equipamiento a USITTEL en perfecto estado de conservación, dentro de un plazo de tres (3) días contados a partir de la finalización de la prestación de los Servicios, sin tener derecho a retener el Equipamiento por ningún motivo. En caso de que el Cliente se niegue a devolver el Equipamiento, autoriza a USITTEL a facturarle de acuerdo con el valor de mercado vigente.

### **D. Límites del servicio**

El Cliente reconoce que USITTEL no puede ejercer control sobre el contenido de la información transmitida a través de Internet. Por lo tanto, USITTEL no asume responsabilidad por el contenido de ningún mensaje o información, independientemente de si fue enviado por un Cliente de USITTEL o no. El Cliente será responsable del contenido de la información que transfiera, descargue, publique o almacene a través de la red que utiliza.

La seguridad informática en los equipos del Cliente, incluyendo protección contra intrusos, virus, hackers, etc., es responsabilidad exclusiva del Cliente. A pesar de esto, USITTEL recomienda el uso de programas Antimalware, Firewalls y cualquier software u hardware actualizado que prevenga estos tipos de ataques..

La salvaguarda de la información en los equipos y sistemas del Cliente es responsabilidad exclusiva del Cliente. Sin embargo, USITTEL recomienda el uso de software y hardware para respaldo y protección de la información almacenada en los equipos y sistemas del Cliente

Cualquier hardware o software que el Cliente desee incorporar después del Punto Terminal de Red de USITTEL debe estar debidamente homologado y cumplir con las normas técnicas emitidas por la Autoridad de Aplicación en la materia, además de adecuarse a la tecnología utilizada por USITTEL, en cumplimiento de la normativa legal y regulatoria vigente.

El Cliente reconoce que la velocidad de transferencia en una conexión a Internet trasciende la red de USITTEL y sus interconexiones directas, por lo que USITTEL no tiene control absoluto sobre la misma. No obstante, USITTEL se compromete a mantener el extremo de la red bajo su alcance, hasta la frontera con los diversos "Carriers" de interconexión local e internacional, con los más altos niveles de prestación de servicio, de acuerdo al servicio contratado.

El Cliente reconoce que USITTEL no será responsable por daños directos o indirectos, incluyendo lucro cesante, pérdida de prestigio, uso, datos u otras pérdidas intangibles, resultantes de la imposibilidad de usar el servicio, y/o el costo de obtención de bienes o servicios sustitutos.

El Cliente reconoce que la versión vigente del presente documento y la cual aplica a la contratación del servicio, no importa el tiempo histórico de la firma del mismo, estará disponible accediendo a la web [www.usittel.com.ar](http://www.usittel.com.ar).

USITTEL se reserva el derecho de realizar cambios y/o modificaciones en el Servicio de Internet si el consumo de ancho de banda supera límites netamente de un entorno de oficinas. Este servicio no está definido para la reventa de conectividad de Internet a terceros.

Cualquier servicio adicional al especificado en este documento requerido a USITTEL, será facturado como adicional al cargo de instalación y abono mensual convenido.

Dado que la prestación del Servicio de USITTEL depende de recursos y servicios contratados con terceros, USITTEL declina toda responsabilidad por los daños o perjuicios causados por hechos que emanen de aquellos. USITTEL no será responsable por errores de encaminamiento, pérdida de información o datos, retraso en la entrega o interrupciones del Servicio no planificadas que no sean atribuibles a USITTEL.

En caso de solicitar servicio técnico a domicilio por inconvenientes en la prestación del Servicio que no sean atribuibles a USITTEL, el Cliente se compromete a abonar la tarifa vigente en dicho momento correspondiente al envío de personal técnico a domicilio, más el costo de los materiales, cableado y/o Equipamiento que deba ser reemplazado, si corresponde.

El Cliente libera a USITTEL de cualquier reclamo legal o extrajudicial derivado de la utilización inapropiada de las redes de telecomunicaciones de terceros, así como de interrupciones o cortes en el servicio causados por problemas en las redes de terceros o por interrupciones no programadas de servicios como la energía eléctrica. Además, USITTEL no asumirá responsabilidad por los daños o perjuicios que puedan afectar a los equipos o instalaciones del Cliente o de terceros, ya sea por causas fortuitas o de fuerza mayor. En resumen, el Cliente asume la responsabilidad por el uso adecuado de las redes y sistemas de telecomunicaciones, así como por los posibles daños que puedan ocurrir a sus equipos o instalaciones.

.....  
Firma del cliente

.....  
Aclaración

Fecha: \_\_ / \_\_ / \_\_