

CONDICIONES Y POLÍTICAS PARA LA CONTRATACIÓN DEL SERVICIO:

1. Disposiciones Generales: La presente solicitud de servicio (en adelante, la “Solicitud de Servicio” o “Solicitud”, indistintamente) y la eventual provisión del servicio de acceso a Internet (el “Servicio”) están sujetas a la aceptación por parte de TORTUINTERNET EMPRESA (en adelante, “TORTUINTERNET”). La aceptación de la presente solicitud de servicio se considerará efectuada con la prestación del servicio. Esta solicitud también 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 explícitamente.

2. Condiciones de Pago: El Cliente se obliga al pago del cargo mensual y/o del consumo proporcional efectuado en el período según corresponda, y del cargo de instalación del Servicio de acuerdo a los precios vigentes que declara conocer y aceptar.

El pago del servicio deberá efectuarse dentro de los plazos de vencimiento indicados por TORTUINTERNET, siendo estos del uno al diez de cada mes, teniendo como fecha de vencimiento el día diez. Podrá realizar sus abonos mensuales mediante cualquiera de los canales habilitados a tal efecto por TORTUINTERNET, los cuales son comunicados a través del canal oficial de atención al cliente (WhatsApp). A tener en cuenta que los abonos realizados de manera virtual, pueden demorar de 24 a 48 horas en ingresar al sistema. El vencimiento del plazo de pago se realizará conforme la fecha dispuesta por TORTUINTERNET. Será de aplicación lo dispuesto en el punto 3 de los términos y condiciones de morosidad de TORTUINTERNET.

La emisión de las facturas o comprobantes correspondientes al abono mensual del servicio, realizados mediante pagos virtuales, serán gestionadas por TORTUINTERNET dentro de un plazo de 24 a 48 horas posteriores a la recepción de su pago (vía credencial de pago) y una vez que el mismo haya sido debidamente registrado en el sistema de TORTUINTERNET. Los comprobantes no serán enviados de forma mensual, salvo que el titular del servicio lo solicite expresamente. En tal caso, deberá notificar su solicitud e indicar una dirección de correo electrónico de contacto a través de nuestro canal de atención al cliente, para que dichos comprobantes sean enviados mensualmente dentro de los plazos previamente establecidos.

3. Términos y condiciones de morosidad: La mora será automática y por el solo vencimiento del plazo de pago. En caso de mora de veinte (20) días o más luego de la fecha de vencimiento de pago, los saldos impagos devengarán el interés correspondiente por cada mes impago, vigente conforme la política de TORTUINTERNET que corresponda. El mismo saldo deberá consultarse a través de nuestro canal oficial de atención al cliente. La falta de pago en término del servicio mensual de internet facultará a TORTUINTERNET, previa intimación por medio telefónico vía WhatsApp o por cualquier otro que considere conveniente. Ante la falta de pago luego del día diez de cada mes se realizará la suspensión de la provisión del Servicio inmediatamente hasta su efectivo pago.

En caso de que el pago no sea regularizado dentro de un plazo de treinta (30) días corridos o más a partir de la fecha de vencimiento, se procederá a imputar la deuda al titular del servicio y/o domicilio. Dicha deuda incluirá los intereses acumulados correspondientes a cada mes en función del período de mora, debido a que el servicio contratado es de abono

mensual y no prepago, así como el valor en dólares (vigente) de los equipos entregados en comodato por TORTUINTERNET. La deuda será clasificada como “pendiente de baja” y el titular será considerado moroso. La cancelación de dicha deuda será posible únicamente al solicitar la baja del servicio, la cual se completará una vez que nuestros técnicos visiten el domicilio y se efectúe la devolución de los equipos.

4. Servicios Secundarios: 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 serán comunicadas por TORTUINTERNET a través de sus canales de atención, y el Cliente no tendrá derecho a reclamar indemnización alguna por los cambios efectuados. Cada servicio complementario estará sujeto a condiciones específicas según su naturaleza.

5. Condiciones de Uso:

5.1 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 y se obliga a consultar en forma periódica las normas de TORTUINTERNET relativas al uso del servicio.

5.2 La red de TORTUINTERNET puede ser utilizada únicamente con fines lícitos. Se encuentra expresamente prohibido todo 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, como asimismo la publicación y distribución de todo material obsceno, difamatorio o que constituya una amenaza o contraríe las buenas costumbres, el orden público y/o la legislación vigente; 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), u otro tipo de mensajes molestos; difamar, abusar, acosar, hostigar, amenazar o de otra forma infringir los derechos de otras personas; cargar archivos que contengan software u otro material que contengan virus, troyanos, gusanos, sistemas de cancelación de exposiciones (cancelbots), bombas de tiempo, archivos dañados, o cualquier otro programa o software similar que pueda perjudicar el funcionamiento de los equipos de terceros; falsificar o eliminar atribuciones de autoría, avisos legales, designaciones o etiquetas de propiedad en el origen o en la fuente del software u otro material contenido en un archivo; restringir o inhabilitar a otros usuarios la utilización de sus servicios y/o accesos; infringir cualquier código de conducta u otras instrucciones que sean aplicables para cualquier servicio o acceso en particular; recoger o recopilar, sea en forma sistemática o no y sin autorización, información acerca de terceros, incluidas direcciones de correo electrónico; 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; infringir alguna ley, decreto, resolución o cualquier otra norma legal aplicable.

5.3 El Cliente responde por el buen uso de la conexión, comprometiéndose expresamente a evitar realizar cualquier tipo de acción que pueda dañar sistemas, equipos, servicios

accesibles o sitios web, directos o indirectamente a través del Servicio y a respetar las normas contenidas en la presente Solicitud. Sin perjuicio de ello, el Cliente declara conocer y poseer, todos los requerimientos técnicos necesarios para la compatibilidad de la provisión del Servicio con sus propios equipos.

5.5 El cliente reconoce que TORTUINTERNET no puede ejercitar control sobre el contenido de la información que circula a través de la red. Por este motivo, TORTUINTERNET no es responsable de los contenidos que circulan por su red, independientemente si el envío fue hecho o no por un Cliente de TORTUINTERNET. Dado que la red de TORTUINTERNET puede utilizarse para conectar con otras redes, el Cliente acuerda cumplir y respetar las políticas de uso de dichas redes. El Cliente acuerda cumplir con los protocolos y los estándares de Internet.

5.7 Para el caso que el Servicio contratado por el Cliente fuera destinado a un uso comercial, profesional y/o corporativo, cualquiera que fuere el ancho de banda contratado, queda expresamente prohibido al Cliente la prestación de servicios de acceso a terceros, excepto autorización expresa de TORTUINTERNET. El Cliente se compromete a utilizar el Servicio únicamente dentro del domicilio indicado en el formulario de instalación y en la factura, comprometiéndose a no ceder, transferir, distribuir, comercializar, ampliar o trasladar el servicio sin la autorización previa de TORTUINTERNET.

5.8 El Cliente acepta y reconoce que los recursos técnicos de la red están dimensionados de acuerdo a la velocidad y capacidad de cada uno de los tipos de servicios, por ende, la utilización extrema de los mismos puede producir un exceso sobre este dimensionamiento, por ende TORTUINTERNET podrá exigir al cliente que adecúe su uso o contrate otro servicio superior. En caso de detectarse una utilización abusiva de los recursos de red que afecten o atenten contra el servicio de otros clientes, TORTUINTERNET podrá suspender el Servicio de dicho Cliente en forma preventiva.

8. 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 donde se solicita el Servicio, conforme a las características del servicio contratado, para habilitar la conexión con la red y la correspondiente provisión del mismo. En este sentido, el cliente (mayor de edad) se compromete a estar presente durante la instalación, la cual 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 derecho al soporte técnico básico que TORTUINTERNET proporcione conforme al Servicio contratado o conforme a las condiciones particulares del servicio, si las hubiere. En caso de solicitar un servicio técnico a domicilio por problemas en la prestación del servicio que no sean imputables a TORTUINTERNET, el cliente se compromete a abonar el cargo vigente en ese momento, si corresponde. 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 vía WhatsApp. Estas visitas se agendan una vez cargado el reclamo en el sistema para el próximo espacio disponible dentro del plazo estimado de 24 a 72 horas hábiles posteriores a realizar el reclamo, y se coordinará entre las Partes, según corresponda en cada caso. Esta gestión se realiza de acuerdo con las normativas vigentes establecidas por el Ente Nacional de Comunicaciones (ENACOM).

El cliente reconoce y acepta que, dependiendo de las características del Servicio y del tipo de inmueble donde deba realizarse la instalación, esta estará sujeta a la obtención, por parte del cliente, de las autorizaciones necesarias por parte de la administración del consorcio del edificio correspondiente y/u otros edificios cercanos. En este último caso, el cliente se compromete a realizar sus mejores esfuerzos para obtener dichas autorizaciones y agilizar su obtención ante la Administración de su edificio y/o barrio.

11. Comodato: En caso que TORTUINTERNET instale por sí o terceros debidamente autorizados, en el domicilio del Cliente un módem / router o cualquier equipo similar, dependiendo si corresponde y aplicable según servicio contratado, estos equipos se entregarán en calidad de comodato por el período durante el cual se preste el Servicio. El Cliente se obliga a suscribir los instrumentos que reflejen fielmente el comodato de los equipos instalados y se compromete a utilizar los mismos exclusivamente para el servicio.

Todos los equipos instalados con el servicio FIBRA ÓPTICA son en comodato. (Propiedad de la empresa). Todos los equipos instalados con el servicio de antena WiFi (por aire) son entregados en comodato. (Propiedad de la empresa) A excepción en las instalaciones / contrataciones del servicio con antena WiFi (por aire) el router Wi-Fi es propiedad y responsabilidad del cliente por cualquier daño del mismo, incluyendo daños o desgastes provocados por cortes de luz repentinos, baja tensión de electricidad en el domicilio, caídas, etc.

En caso de solicitar un servicio técnico a domicilio por daños en los equipos (en comodato) entregados al momento de instalar el “servicio”, que no sean imputables a TORTUINTERNET, el cliente se compromete a abonar el cargo vigente en ese momento, ya sea del cambio por un equipo nuevo o del valor de la visita técnica (reparación) que indique TORTUINTERNET, si corresponde.

15. Notificación de Incrementos costos: Las variaciones en las tarifas de los planes del servicio serán notificadas a través de los canales oficiales de atención al cliente de TORTUINTERNET. Para poder recibir dichas notificaciones de manera personalizada y según corresponda, el cliente se compromete a mantener actualizados sus datos de contacto, incluido su número de teléfono personal, en nuestra base de datos. Dichas notificaciones se enviarán a través de nuestro canal oficial de atención al cliente con al menos un mes de anticipación a la próxima fecha límite de pago establecida por TORTUINTERNET, las mismas se gestionan como avisos automáticos.

16. Solicitud de baja del servicio: El Cliente declara haber leído y aceptado explícitamente los siguientes términos para la solicitud de baja del servicio (en adelante, “la Solicitud”). La Solicitud deberá realizarse a través del canal oficial de atención al cliente mediante un mensaje de WhatsApp, dentro del horario de atención previamente establecido. Dicha Solicitud debe efectuarse antes de la fecha de vencimiento de pago correspondiente al mes en curso, es decir, entre el día 1 y el día 10 del mes.

La baja del servicio se considerará completa y efectiva una vez que se haya coordinado la finalización del servicio de internet y se haya programado la entrega de los equipos, los cuales fueron instalados en comodato por TORTUINTERNET. Los equipos incluyen: Router Wi-Fi/ONU Wi-Fi, antena y fuente (según el plan contratado), entregados el día de la activación del servicio en comodato durante la relación cliente-proveedor. Como excepción, en las instalaciones del servicio de ANTENA, el router Wi-Fi 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, adjudicándose al titular del servicio la deuda correspondiente al valor en dólares vigente de los equipos entregados en comodato por TORTUINTERNET, la cual se asociará al DNI del titular actual y dirección (domicilio/alquiler/departamento) donde se contrata el servicio. Esta deuda será categorizada como “pendiente de baja,” y el titular será considerado moroso. La cancelación de dicha deuda sólo será posible al solicitar la baja del servicio, la cual se completará una vez que nuestros técnicos visiten el domicilio y se efectúe la devolución de los equipos.