

## **TERMINOS Y CONDICIONES GENERALES DE LOS SERVICIOS DE ACCESO A INTERNET Y TELEVISION OFRECIDOS POR ITEL S.A.**

Los términos y condiciones generales (en adelante “Términos y Condiciones Generales”) que seguidamente se enumeran regularán de las prestaciones de servicios de acceso a internet y a televisión con sus adicionales (en adelante “Servicio/s”) que provea de manera individual o conjunta ITEL S.A. (en adelante “ITEL”), C.U.IT. N° 30-70999676-9, con domicilio legal en calle Entre Ríos N° 2710, Local “2”, de la ciudad de Chajarí, provincia de Entre Ríos, República Argentina.-

### **Preliminares:**

1. Los presentes Términos y Condiciones Generales integran y complementan las solicitudes y/o contratos de acceso a los servicios, las etiquetas de servicios (de corresponder), las planillas de activación y demás documentación que suscriban o soliciten las personas interesadas en los servicios ofrecidos por ITEL (en adelante “Solicitante/s”), así como el Reglamento de Clientes de los Servicios de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones dispuesto mediante Resolución 733-E/2017 del Ministerio de Modernización (en adelante “Reglamento TIC”); todo lo cual conformará el convenio o acuerdo completo que regirá entre ITEL y los Solicitantes. Los presentes Términos y Condiciones Generales y el Reglamento TIC se encuentran a disposición de los Solicitantes para su lectura en el sitio web oficial de ITEL y en el local comercial y domicilio legal descripto en el acápite, considerándose leídos, conocidos y aceptados por los Solicitantes al momento de la suscripción de las solicitudes de servicios y demás documentación o al momento de la solicitud por medios electrónicos o telefónicos que en futuro disponga ITEL.-

En el supuesto de contradicción de los presentes Términos y Condiciones Generales con las solicitudes de Servicios o etiquetas de servicios o planillas de activación o demás documentación que suscriban los Solicitantes, prevalecerán éstas últimas.-

Los Términos y Condiciones Generales se aplicarán también a los planes corporativos o empresariales definidos por el art. 2 del Reglamento TIC, salvo mención expresa en contrario.-

### **Términos y Condiciones**

2. La vigencia del o los Servicios queda supeditada a que estén dadas las condiciones físicas, técnicas y legales (Ej: autorización de acceso al o los inmuebles -propios o de terceros-, etc.) requeridas y necesarias en las direcciones o domicilios proporcionados por el Solicitante y para los cuales solicita la prestación de los Servicios, condiciones que serán constatadas por ITEL al momento de la instalación-provisión y activación del SERVICIO en cada uno de ellos, siendo de exclusiva responsabilidad del Solicitante que aquellas estén dadas. En el supuesto de que hubiese abonado el costo de instalación al momento de suscribir la Solicitud de Servicio y no estén dadas las condiciones anteriormente mencionadas, el Solicitante no tendrá derecho a reintegro del mismo, imputándolo ITEL a gastos operativos, administrativos y de viáticos.-

3. El área geográfica de cobertura de los Servicios así como su disponibilidad técnica y tecnológica puede ser consultada por el Solicitante vía telefónica al número fijo 03456-424141 o en el domicilio de ITEL en todo momento de manera actualizada. El Solicitante es informado y reconoce que los Servicios no están disponibles en la totalidad del territorio nacional.-

El Solicitante declara conocer, por ser debidamente informado al momento de la Solicitud, los sistemas tecnológicos disponibles y a utilizarse, así como los requisitos necesarios para la prestación del/los

Servicios en el domicilio para el cual se solicita los mismos y reconoce que en razón de la ubicación, distancia de centros urbanos, accidentes geográficos, presencia de obstáculos artificiales o naturales o dificultad de acceso al lugar, la provisión del o los Servicios podrán exigir condiciones técnicas adicionales y presentar características y precios diferenciados.-

**4.** Los presentes Términos y Condiciones Generales, los que integren las solicitudes de Servicios y demás documentación que completan las condiciones contractuales, incluyendo los precios de los servicios, pueden ser modificados/as por ITEL en cualquier momento previa comunicación al solicitante por medio de la factura o del domicilio electrónico constituido (de acuerdo a la cláusula 15. de los presentes) y/o publicación en el sitio web de ITEL, con treinta (30) días corridos de anticipación a la implementación. El Solicitante que no estuviera de acuerdo con las modificaciones podrá dar de baja el o los Servicios comunicándose con ITEL por los mismos canales utilizados para su solicitud o de comunicación del cambio o modificación utilizado por ITEL u otros habilitados en el futuro, sean telefónicos o electrónicos. La baja del o los Servicios en estas circunstancias será totalmente gratuito, sin perjuicio de la obligación de abonar en tiempo y forma el precio devengado hasta el momento de la comunicación o solicitud de baja.-

**5.** Ya sea en el marco de la cláusula anterior o en cualquier otra situación el Solicitante que goza de promociones vigentes por contratación conjunta de Servicios no podrá optar o decidir la baja de uno o varios de ellos pretendiendo la subsistencia de otro u otros de los solicitados o contratados conjuntamente con los mismos e iguales beneficios o condiciones promocionales (de precios, velocidad, cantidad y número de canales, o cualesquiera otras) de que gozaba por tal contratación promocional. Por ello el Solicitante reconoce y acepta expresamente que en el supuesto de decidir la baja de uno o más servicios, que no impliquen la totalidad de los contratados en forma conjunta con promociones, ITEL procederá a dar de baja a la totalidad de los servicios que componen la contratación conjunta promocional y dará de alta el Servicio que el Solicitante requiera considerándose un nuevo contrato y aplicándose las condiciones y precios vigentes. Igual solución se aplicará en el supuesto de que la baja sea dispuesta por ITEL por aplicación de la cláusula 13 de la presente.-

**6. Plazos:** La vigencia del o los Servicios serán por tiempo indeterminado, comenzando a transcurrir a partir del momento de la activación de los mismos y desde este momento el Solicitante deberá abonar los precios mensuales del o los Servicios contratados. El costo de instalación deberá abonarse en la oportunidad establecida en la solicitud de Servicios. El plazo establecido en la presente cláusula es totalmente independiente de los plazos determinados de vigencia de condiciones promocionales especiales, los cuales una vez transcurridos sólo generarán la caducidad de éstas, continuándose con la prestación del o los Servicios en las condiciones y con los precios actuales vigentes al vencimiento.-

El Solicitante podrá solicitar la baja o rescisión del/los Servicios contratados por el mismo medio utilizado para su solicitud aplicándose el Reglamento TIC sin obligación de pago de indemnización alguna, pero no tendrá derecho a reclamar el reintegro de lo abonado en concepto de precio de los Servicios prestados ni el costo de instalación de los mismos.-

ITEL podrá rescindir sin invocación de causa el/los Servicios prestados preavisando fehacientemente con sesenta (60) días de anticipación sin obligación de pago de indemnización alguna a favor del Solicitante.-

**En el supuesto de venta domiciliaria, por correspondencia y otras del Título I, Capítulo VII de la Ley 24.240 el Solicitante tendrá derecho a la revocación de la misma: Art. 34: “En los casos previstos en los artículos 32 y 33 de la presente ley, el consumidor tiene derecho a revocar la aceptación durante el plazo de DIEZ (10) días corridos contados a partir de la fecha en que se entregue el bien o**

*se celebre el contrato, lo último que ocurra, sin responsabilidad alguna. Esta facultad no puede ser dispensada ni renunciada... El consumidor debe poner el bien a disposición del vendedor y los gastos de devolución son por cuenta de este último”.*

**7. Precios y modalidades de pago:** Los precios y tarifas vigentes de los Servicios son mensuales y por mes adelantado. El Solicitante se obliga a abonarlos fielmente en tiempo y forma antes del vencimiento, de lo contrario deberá abonar los intereses y cargos administrativos correspondientes por pago fuera de término que serán facturados en los períodos siguientes, independientemente del derecho de ITEL a suspender o dar de baja el servicio en la oportunidad y forma establecidas en la cláusula 8. de la presente y en las solicitudes de Servicios. ITEL no está obligado a recibir pagos parciales pero en caso de hacerlo no libera al Solicitante de las consecuencias derivadas de la falta de pago en tiempo y forma (Mora – Suspensión – Baja del Servicio).-

Los precios y tarifas vigentes de los Servicios se consideran conocidos y aceptados por el Solicitante, reservándose ITEL el derecho de modificarlos en cualquier momento aplicándose la cláusula 4 de los presentes Términos y Condiciones Generales.-

El solicitante declara conocer los medios, modalidades y entidades habilitadas para el pago de los Servicios que son informados en el domicilio y local comercial de ITEL así como en los canales de atención del mismo.-

**8. Mora – Suspensión – Baja del Servicio:** La mora se producirá automáticamente y de pleno derecho al vencimiento de la fecha de pago, sin necesidad de notificación o interpelación alguna. A partir del mismo comenzarán a correr los intereses y cargos administrativos y habilitará a ITEL a **proceder a la suspensión del o los (en casos de contratación conjunta) Servicios**, con sus adicionales, packs, etc. hasta que el Solicitante abone el monto adeudado, los intereses, los cargos por mora que se hubiesen generado y el cargo de reconexión vigente. Una vez transcurrido los treinta días corridos del vencimiento de pago sin abonar tales conceptos ITEL **podrá proceder a la baja** del o los Servicios previa notificación al Solicitante.-

**9.** Los datos, domicilios e información brindados por el Solicitante se considerarán ciertos y completos y de su exclusiva responsabilidad por ser proporcionados bajo declaración jurada.-

**10. Instalación – Presencia – Autorización:** El Solicitante se compromete a estar presente en el momento de la instalación y permitir al personal técnico autorizado por ITEL a realizar las modificaciones e instalaciones necesarias mínimas, ya sea en el inmueble del domicilio para el cual se solicita la instalación, como en el resto del equipamiento de acceso a los Servicios, todo a los efectos de la provisión y activación de éstos.-

**11. Datos personales:** ITEL no recaba datos sensibles. El Solicitante conoce y acepta que los datos personales requeridos por ITEL son de los que no necesitan consentimiento previo del titular y que son almacenados, en archivos automatizados confidenciales bajo protección, únicamente para uso personal y a los fines del adecuado y efectivo cumplimiento de la prestación del o los Servicios contratados, para cursar notificaciones, mejorar o ampliar la oferta y comunicar promociones. El solicitante tiene derecho a ejercer su acceso, actualización, rectificación o supresión (en éste último caso se considerará que rescinde la prestación del/los Servicios si la supresión se refiere a datos necesarios a los fines del cumplimiento del contrato) de acuerdo a la Ley 25.326 de datos personales. ITEL no está autorizado a ceder los datos personales de los Solicitantes, salvo que derive de una obligación legal u orden judicial.-

**12. Obligaciones – Prohibiciones - Responsabilidades:**

**12.1** Está expresamente prohibido al Solicitante, sin importar su actividad, la prestación de acceso del o los Servicios brindados por ITEL a terceros, ceder, transferir, locar, sublocar, compartir, distribuir, comercializar, ampliar, transferir, trasladar los Servicios, o ceder los derechos y obligaciones surgidas del contrato de prestación de Servicios, en cualquiera de sus partes, todo salvo autorización expresa, previa y por escrito de ITEL. Al solicitar el/los Servicios el Solicitante se obliga y compromete a utilizarlos únicamente dentro del domicilio de instalación.-

**12.2** El Solicitante es el exclusivo responsable y se obliga a realizar un correcto y legal uso del o los Servicios, especialmente de la red de acceso a internet, debiendo responder ante ITEL y terceros por los daños y perjuicios ocasionados con el uso que hicieran él, sus familiares, agentes, empleados, terceros autorizados o no, que contraríen la moral y las buenas costumbres y/o las normas legales de cualquier tipo (civiles, comerciales, penales, laborales, impositivas, administrativas, de derecho intelectual, de autor, de patentes, de marcas y señales, de derecho a la intimidad, etc.) ya sean nacionales o internacionales, o resulte de un uso indebido de acuerdo al presente o del ejercicio irresponsable o abusivo de sus derechos; mediante cualquier medio, forma, vía o instrumento, ya sea por acción u omisión.-

**12.3** Asimismo el Solicitante se responsabiliza del contenido de la información que descargue, publique, transfiera, descargue o utilice de cualquier manera a través de la red de internet; por consiguiente son a su riesgo y cargo los daños surgidos en su persona, bienes o intereses, a terceros o a ITEL, debiendo indemnizar a los dos últimos de todo perjuicio derivado del incorrecto, indebido o ilegal uso. Asimismo, el Solicitante reconoce que ITEL no puede ejercitar control sobre el contenido de la información que circula a través de la red de internet o televisión, su acceso y su uso, en especial en virtud de la ley 27.078 en otras, por lo que ITEL no es responsable del uso y del contenido que circula en la misma sin importar el origen o si el usuario es o no cliente de ITEL. El solicitante reconoce que en la red de internet y canales de televisión pueden haber contenidos adultos, en consideración de ello se compromete y hace responsable de la correcta utilización del mismo (ej. por personas mayores de edad, etc.) y de prevenir y evitar el acceso a los mismos por personas menores de edad.-

ITEL no será responsable de la calidad, inocuidad, exactitud o fiabilidad del contenido (de cualquier tipo, a modo de ejemplo: información, programa - software -, juego, app, etc.) de la red de internet o de los canales de televisión; siendo el SOLICITANTE el responsable de adoptar las medidas de cuidado y seguridad adecuadas.-

**12.4** El Solicitante es el único responsable del ingreso y utilización de las claves de accesos al/los Servicios, debiendo mantener la misma bajo absoluta reserva asumiendo toda responsabilidad por el uso que del o los Servicios realice un tercero por la divulgación de la contraseña.-

**12.5** En ningún caso ITEL será responsable por el daño de cualquier naturaleza o perjuicio alguno incluyendo a modo ejemplificativo, pero no únicamente, el daño directo o indirecto, patrimonial o no patrimonial, daño emergente, lucro cesante, pérdida de chance, moral, sus intereses personales o intangibles, pérdida de prestigio, o cualesquiera otros sufridos por el Solicitante, sus familiares, agentes, empleados, autorizados o no, que de cualquier manera accedan o pudieran acceder a los SERVICIOS, ya provengan del uso, del uso interrumpido o por la imposibilidad de uso, temporal o permanente; **sin importar que los daños o perjuicios estén vinculados o deriven o no de una actividad de esparcimiento, educacional, comercial, profesional, corporativa, o cualquier otra.** ITEL no será responsable de los daños y perjuicios mencionados ya sea que deriven del uso en condiciones normales de prestación del o los Servicios y/o en situaciones de interrupciones, fluctuaciones, inconvenientes

técnicos, etc. o de la imposibilidad misma de usar el Servicio por el motivo que fuere; como tampoco será responsable del costo de obtención de bienes o servicios sustitutos.-

El Solicitante será responsable del uso que hicieren los terceros autorizados o no del o los Servicios contratados.-

**12.6 En especial se considerarán usos indebidos, abusivos o ilegales, pero sin considerarse como taxativos o únicos sino como meramente ejemplificativos, los siguientes:**

12.6.1 La alteración, modificación, adulteración, etc. de los equipos, programas y servidores de ITEL.-

12.6.2 La utilización del servicio fuera del domicilio de instalación.-

12.6.3 Todo tipo de tentativa o acto de violación de seguridad, de obstaculización, de inhibición, de vulneración, ataque, simulación, introducción o transmisión de virus, troyanos, gusanos, archivos dañados o cualquier tipo de programas maliciosos, extracción, hurto, recopilación no autorizada de datos de terceros, etc. o cualquier otro tipo de intervención no autorizada y por cualquier medio o artificio, de los Servicios y sus adicionales o packs, de equipos y/o programas, de direcciones o protocolos TCP/IP (incluyendo los propios), bases de datos, claves, usuarios, casillas de correos, sitios web, redes, sistemas, de procesos de medición del ancho de banda o tiempos de conexión, etc., ya sean de ITEL o de terceros y causen o no perjuicios. La simulación de identidad falsa con fines ilegales o para engañar a terceros.-

12.6.4 El envío de manera masiva de correos electrónicos (mails), sin importar su finalidad, tengan autorización o no de los destinatarios. Considerándose tal el envío que supere los cuarenta (40) destinatarios (entendiéndose los enviados conjuntamente en cualquiera de sus formas, como por ej. “con copia oculta”, etc.) y/o los cuatrocientos (400) destinatarios diarios.-

12.6.5 El uso de casillas de correos para transmisión de virus o programas maliciosos o para el hostigamiento a terceros por la cantidad, frecuencia, tamaño, contenido o cualquier otro atributo con dicho fin.-

12.6.6 La difamación, abuso, acoso, amenaza o cualquier tipo de hostigamiento a terceros.-

12.6.7 En fin, cualquier actividad abusiva o que viole los usos y costumbres o las legislaciones que prohíben la discriminación (Ley 23.592), de derechos de autor, de derecho a la intimidad, de delitos informáticos (Ley 26.388), de delito de grooming (Ley 26.904), en definitiva cualquier tipo de legislación (ley, decreto, resolución, disposición, etc.) de cualquier orden (municipal, provincial, nacional e internacional) y de cualquier materia (civil, comercial, laboral, administrativa, penal, etc.).-

**12.7** El Solicitante que tome conocimiento de acciones por parte de terceros que de alguna manera constituyan prácticas o acciones abusivas, prohibidas o ilegales que afecten el/los Servicios, prestados por ITEL, sus equipamientos o cualquier tipo de recurso asociado deberá informarlo inmediatamente por los canales de atención al cliente.-

**13. Incumplimientos:** La detección de usos indebidos, abusivos o ilegales, independientemente de las consecuencias y responsabilidades legales y en general de cualquier incumplimiento de los Términos y Condiciones Generales, de las solicitudes de Servicios o demás documentación, habilitarán a ITEL a reducir, suspender o dar de baja algunos o la totalidad de los Servicios a nombre del Solicitante, según el caso y la gravedad, sin derecho a reclamo o indemnización alguna por parte del mismo, independientemente de las denuncias penales y acciones civiles que correspondan.-

**14. Equipamiento – Comodato:** En el supuesto de que las solicitudes de Servicios o los planes solicitados prevean la entrega en comodato por parte de ITEL de cualquier tipo de equipamiento a los fines de proveer el acceso a los Servicios, el Solicitante se obliga a suscribir cuanta documentación sea necesaria a los fines de reflejar la relación contractual y la correcta y total identificación de los equipos, ya sea al momento de la solicitud de Servicio o de la instalación en los domicilios según sea el caso. La negativa infundada del Solicitante a suscribir aquellas se considerará como arrepentimiento y rescisión del contrato de prestación de acceso a los Servicios brindados por ITEL, sin derecho a reintegro de lo abonado en concepto de costo de instalación, imputándose a los rubros mencionados en cláusula 2. de los presentes Términos y Condiciones Generales.-

Serán de aplicación los Arts. 1533, siguientes y concordantes del Código Civil y Comercial de la República Argentina.-

El comodato del equipamiento es a los fines de ser utilizado exclusivamente para la prestación de los SERVICIOS, adicionales, packs, etc. brindados por ITEL. El uso para un destino distinto habilitará al ITEL a exigir la inmediata restitución del equipamiento y aplicar las consecuencias por incumplimiento contractual establecidas en el presente y/o en la Solicitud de Servicios. El plazo del comodato es por el tiempo de duración del o los SERVICIOS, es decir que la conclusión de la prestación de los mismos por los motivos que fueran, llevará ínsita la conclusión del comodato, debiendo el SOLICITANTE restituir los mismos en el término de tres (3) días en el domicilio, local comercial de ITEL.-

#### **15. Domicilios especiales – Constitución:**

**15.1. Solicitantes:** En cuanto a la constitución de domicilios especiales se atenderá a lo que resulte de las correspondientes Solicitudes de Servicios y demás documentación que suscriban los Solicitantes. En el supuesto de que éstos constituyan domicilios electrónicos (casilla de correo – e-mail) se considerarán válidas todas las notificaciones, informaciones, comunicaciones (incluso las que refieran al cambio de condiciones – precio, Mbps, cantidad y números de señales, etc.-), facturas e informaciones de cualquier tipo que se remitan **al o desde** los mismos hasta que se notifique el cambio del mismo. La constitución del domicilio electrónico por el Solicitante implicará la prioridad de éste por sobre el postal y la autorización expresa para que ITEL deje de enviar las facturas, notificaciones, comunicaciones e informaciones de cualquier tipo al domicilio postal de facturación, de instalación o constituido.-

**15.2 ITEL:** ITEL constituye domicilio especial en calle Entre Ríos N° 2710, Local “2”, de la ciudad de Chajarí, provincia de Entre Ríos, República Argentina.-

**16. Jurisdicción:** Las divergencias que se suscitaren serán sometidas a los Tribunales Ordinarios o a los competentes en virtud de la materia correspondientes al domicilio del Solicitante, quien renuncia expresamente a todo otro fuero o jurisdicción de excepción que le pudiese corresponder.-