

Condiciones Generales del Servicio

- A. Condiciones Generales del Servicio de Acceso a Internet y del Servicio de Televisión (los “Servicios”)
- B. Condiciones Generales aplicables a los Servicios
- C. Condiciones Aplicables al Servicio de Internet
- D. Condiciones Aplicables al Servicio de Televisión.

A- Condiciones Generales del Servicio de Acceso a Internet y del Servicio de Televisión (los “Servicios”)

Las presentes condiciones generales regulan las relaciones entre la Cooperativa Telefónica de Tortuguitas Ltda.en adelante LA COOPERATIVA y el usuario de los Servicios, en adelante el CLIENTE.

B- Condiciones Generales aplicables a los “Servicios”

1. La condición de Cliente es personal e intransferible, no pudiendo cederse a terceras personas sin el expreso consentimiento de LA COOPERATIVA. En caso de utilización de los Servicios por terceros, se entiende que el Cliente los ha instruido adecuadamente y responderá frente a LA COOPERATIVA por el uso de los mismos.
2. La suscripción de la Solicitud de Servicios correspondiente implica la aceptación expresa de lo establecido en las presentes condiciones generales.
3. LA COOPERATIVA podrá modificar cualquiera de las presentes condiciones generales comunicándolo con un mes de antelación al CLIENTE.
4. LA COOPERATIVA podrá modificar cualquiera de las presentes condiciones comunicándole con antelación al Cliente. Vencido el plazo de los cinco (5) días corridos desde la fecha de publicación de la modificación se consideran vigentes las nuevas condiciones generales de servicio.
5. La provisión de los Servicios comenzará con la activación de los mismos en el domicilio de instalación indicado por el CLIENTE en la correspondiente Solicitud de Servicios y continuará por tiempo indeterminado, excepto indicación expresa en dicha Solicitud de Servicios, sin perjuicio de la facultad de resolución prevista en las presentes condiciones generales.
6. LA COOPERATIVA se reserva el derecho de admisión y/o permanencia del CLIENTE. En tal sentido LA COOPERATIVA podrá cancelar los Servicios informando con quince (15) días de antelación su voluntad al CLIENTE, sin que la cancelación genere derechos a reclamo alguno por parte de aquel.
7. Por su parte, el Cliente puede solicitar la baja de los Servicios, de acuerdo a las siguientes condiciones:
 - a. Solicitud expresa de baja de los Servicios: el Cliente debe solicitar expresamente la baja de los mismos.
 - b. Devolución de equipamiento en comodato: el Cliente está obligado a devolver el equipamiento entregado en comodato, o reponerlo en las condiciones establecidas en la correspondiente Solicitud de Servicios dentro del plazo de 30 días.
 - c. Condiciones básicas: la solicitud de baja no exime al Cliente del cumplimiento de las obligaciones contraídas al momento de la contratación referidas a plazos mínimos de permanencia, si las hubiere, establecidas en la correspondiente Solicitud de Servicios. La baja de los Servicios solicitada por el Cliente se hará efectiva el mes inmediatamente posterior. El mes en que la baja es solicitada deberá ser abonado íntegramente. LA COOPERATIVA se reserva la facultad de corroborar la calidad de titular de los Servicios, identidad y demás datos,

de la persona solicitante de la baja. rescisión. En caso de rescindirse el servicio antes de la fecha de agotamiento de la relación contractual, EL CLIENTE será considerado usuario temporal y deberá abonar A LA COOPERATIVA el equivalente a dos (2) abonos del servicio contratado.-

8. El Cliente se obliga al pago de las tarifas acordadas y establecidas con LA COOPERATIVA, las que podrán incluir cargos por alquiler de equipamiento de LA COOPERATIVA. Los pagos deberán realizarse en los Bancos autorizados a tal fin o mediante cualquier otro canal de pago establecido por LA COOPERATIVA.
9. Las tarifas podrán ser modificadas por LA COOPERATIVA comunicándolo al Cliente con treinta (30) días de anticipación a su entrada en vigencia por los medios establecido por LA COOPERATIVA.
10. Los pagos fijos mensuales y los pagos por volumen de uso han de realizarse según el vencimiento indicado en la factura que se emitirá debidamente. Si el Cliente no recibiere la factura, deberá informarlo a LA COOPERATIVA. Toda modificación en las tarifas mensuales y/o promociones y/o bonificaciones será notificada por LA COOPERATIVA el mes anterior a que tal modificación entre en vigencia.
11. La mora será automática y devengará el interés que surge de aplicar la tasa activa para descuento de documentos comerciales que emite el Banco de la Nación argentina, con hasta un 50% de recargo.
12. La falta de pago en término de la factura facultará a LA COOPERATIVA a suspender los Servicios sin necesidad de aviso previo y hasta su efectivo pago.
13. LA COOPERATIVA se reserva el derecho a dar de baja los Servicios si los pagos se retrasan más allá de 30 días corridos desde la fecha de vencimiento de la factura. Si el pago no se regulariza LA COOPERATIVA podrá rescindir la contratación sin necesidad de comunicación previa al Cliente. LA COOPERATIVA se reserva el derecho de accionar judicialmente para el cobro de la deuda generada.
14. El Cliente está obligado a efectuar los pagos acordados según las tarifas vigentes, más los impuestos correspondientes, en los plazos convenidos.
15. Cambio de Domicilio: la continuación de la prestación de los Servicios en el nuevo domicilio está sujeta a disponibilidad técnica. En todos los casos, el Cliente debe solicitar fehacientemente el cambio de domicilio, y ante la falta de disponibilidad técnica y si así lo desea, la baja de los Servicios.
16. Las características de los Servicios podrán verse modificadas con la finalidad de adaptarse a la evolución técnica, pudiendo introducirse variantes y mejoras técnicas, las que serán comunicadas previamente al Cliente.
17. LA COOPERATIVA no se responsabiliza por los daños causados a cualquier aparato receptor de los Servicios, cuando los mismos fueren ocasionados por hechos de la naturaleza, hechos de terceros por los cuáles no deba responder, caso fortuito, fuerza mayor y/o cualquier otra causa ajena a LA COOPERATIVA. Es a cargo del Cliente la desconexión de los aparatos mencionados en caso de tormentas y/o ausencias prolongadas.
18. El Cliente acepta que el pago de la factura efectuado con posterioridad a su vencimiento genera un cargo por pago fuera de término que es informado periódicamente por LA COOPERATIVA y que deberá asumir el Cliente.
19. Todas las notificaciones, modificaciones y comunicaciones por parte de LA COOPERATIVA al Cliente se considerarán eficaces a todos los efectos cuando se realicen de alguna de las siguientes formas: a) envío por correo postal al domicilio indicado por el Cliente en la correspondiente Solicitud de Servicios; b) envío por correo electrónico a cualquiera de los buzones del Cliente indicados en la Solicitud de Servicios correspondiente; c) comunicación por medio de una llamada telefónica al número de teléfono indicado por el Cliente en la respectiva Solicitud de Servicios. A estos efectos el Cliente manifiesta que todos los datos facilitados por él son ciertos y correctos y se compromete a comunicar a LA COOPERATIVA todos los cambios relativos a su domicilio, datos de cobro y todo tipo de información necesaria para la gestión y mantenimiento de la relación contractual entre LA COOPERATIVA y el Cliente.

20. Cada cláusula de estas condiciones son válidas en sí mismas y no invalidará el resto. Forman parte e integran el presente las respectivas Solicitudes de Servicios.

21. Las partes se someten a todos los efectos judiciales y extrajudiciales a la Jurisdicción de los Tribunales Ordinarios de San Martín, renunciando a todo otro fuero y/o jurisdicción.

C- Condiciones Aplicables al Servicio de Internet

1. El servicio de acceso a Internet (en adelante el Servicio de Internet) funciona simultáneamente con el servicio telefónico básico y con tarificación independiente de ambos servicios. Estas condiciones se aplican al acceso a través de banda ancha ADSL, VDSL, y todo otro medio que LA COOPERATIVA implemente en el futuro, excepto que se establezcan condiciones particulares para el medio en cuestión.

2. Para la prestación del Servicio de Internet el equipo informático del Cliente deberá reunir las características técnicas indicadas por LA COOPERATIVA. A su vez el acceso telefónico del Cliente deberá tener disponible el servicio. El equipo informático y la línea telefónica no deberán disponer de ningún servicio incompatible con el Servicio de Internet, conforme las características técnicas indicadas por LA COOPERATIVA.

3. La instalación de servicios incompatibles con el Servicio de Internet, dará lugar a que LA COOPERATIVA no pueda brindar el mismo y en consecuencia LA COOPERATIVA procederá a la no habilitación y/o la baja automática del mismo.-

4. El Cliente asume y entiende que algunos elementos de hardware o de software pueden ocasionar dificultades en el normal funcionamiento e incluso interrumpir el acceso al Servicio de Internet, siendo ello responsabilidad del Cliente, sin responsabilidad alguna de LA COOPERATIVA.

5. La contratación posterior por el Cliente, de cualquier servicio incompatible con el Servicio de Internet, podría ocasionar inconvenientes en mismo de los cuales LA COOPERATIVA no será responsable.

6. De acuerdo con las características del Servicio de Internet podrá exigir al Cliente el empleo de un código de cliente y una contraseña para utilizar determinados servicios, en adelante Claves de Acceso.

7. Queda expresamente prohibida la transmisión de información que atente contra los derechos de terceros, la moral, buenas costumbres, condiciones generales ó la legislación vigente. Está expresamente prohibida la transmisión de voz en tiempo real mediante la digitalización de la misma a través de las conexiones o enlaces provistos por LA COOPERATIVA. Este servicio está reservado en régimen de exclusividad a operadores con licencia otorgada por el Estado Nacional.

8. Para el caso que el Cliente utilice rutas de datos en las que intervengan terceros u otros servicios, deberá seguir las normas y términos de utilización de dichas redes de servicios accedidas a través del acceso provisto por LA COOPERATIVA.

9. Si el Cliente incumpliera alguna de las condiciones de uso o sus obligaciones LA COOPERATIVA se reserva el derecho de interrumpir el Servicio de Internet con carácter de urgencia, comunicándolo inmediatamente al Cliente quien deberá corregir la causa del defecto para que el Servicio de Internet pueda ser restablecido. Si el Cliente no corrigiere el defecto en un plazo de cinco (5) días, LA COOPERATIVA puede considerarlo causa de resolución de contrato con obligación para el Cliente de indemnizar a LA COOPERATIVA con el pago de tres meses de abono de la tarifa contratada del Servicio de Internet en concepto de cláusula penal.

10. LA COOPERATIVA garantiza el ancho de banda solicitado en el espacio perteneciente a la red de LA COOPERATIVA; no garantiza ancho de banda fuera de su Red y no es responsable por demoras producidas en Internet y otras redes.

11. El Cliente accederá al Servicio de Internet a través de los equipos (computadora, accesorios particulares) provistos por él mismo, y se obliga al mantenimiento de su soporte informático imprescindible para el acceso a la red.

12. El Cliente es responsable de la información que transmita por la red, deslindando de toda responsabilidad a LA COOPERATIVA. El Cliente se obliga a hacer uso del Servicio de Internet conforme a la ley, las presentes condiciones generales, moral, orden público y buenas costumbres generalmente aceptadas, no difundirá contenidos que dañen de cualquier forma a personas y/o cosas y/o puedan inutilizar, sobrecargar o deteriorar los Servicios de Internet, los equipos informáticos de otros Clientes o de otros Clientes de internet (hardware y software) así como los documentos, archivos y toda clase de contenidos almacenados en sus equipos informáticos (hacking), o impedir la normal utilización o disfrute de dichos servicios, equipos informáticos y documentos, archivos y contenidos por parte de los demás Clientes y de otros Clientes de Internet.

13. El Cliente se obliga a abstenerse de remitir comunicaciones a una pluralidad de personas sin que medie previa solicitud o consentimiento de las mismas, tampoco podrá utilizar datos captados a partir de listas de distribución para remitir comunicaciones múltiples. En general se abstendrá de realizar acciones conocidas como SPAM, acciones que puedan dañar personas, sistemas, equipos y directa ó indirectamente a LA COOPERATIVA, y/o que intencionadamente puedan provocar la congestión de enlaces.

14. El Cliente no podrá comercializar y/o ceder en todo o en parte, por cualquier concepto, a título oneroso y/o gratuito, a favor de terceros, los derechos y obligaciones que le asisten por el acceso al Servicio de Internet. Queda prohibido compartir con otros Clientes el ancho de banda provisto por LA COOPERATIVA y utilizar cualquier tipo de enlace para ello. El Cliente no podrá revender, ceder, alquilar, prestar a terceros las facilidades del Servicio de Internet. El incumplimiento del Cliente faculta a LA COOPERATIVA a dar por rescindida la contratación, bastando al efecto la mera presunción de incumplimiento.

15. El Cliente se compromete a aceptar las instrucciones y modificaciones al Servicio de Internet que imparta LA COOPERATIVA, así como también las normas que se dicten con respecto al servicio telefónico y en general a todo aquel servicio en materia de comunicaciones.

16. El Cliente conoce que accederá y hará uso de servicios con acceso controlado con la sola mención de su nombre de Cliente y la clave por él elegida. En razón que LA COOPERATIVA a través de sus equipos de computación no exigirá ni verificará ningún otro requisito de identificación y comprobación del Cliente-Cliente, éste sin excepción alguna y a su exclusivo costo y riesgo se obliga a aceptar los débitos por consumos que LA COOPERATIVA automáticamente produzca, liberando de responsabilidad a LA COOPERATIVA y renunciando a reclamos sobre usos no autorizados de su cuenta por terceros.

17. La identificación propuesta por el Cliente deberá ser cambiada si LA COOPERATIVA así lo solicita, en caso de existir con anterioridad a la solicitud del Cliente otra identificación coincidente.

18. La clave inicial de acceso al Servicio de Internet podrá ser asignada por LA COOPERATIVA, quedando por cuenta del Cliente su reemplazo por la clave que él elija,

19. El Cliente deberá hacer un uso diligente de las claves de acceso y mantenerlas en secreto. Podrá comunicar a LA COOPERATIVA la pérdida o sustracción de las mismas a efectos de su bloqueo en el menor tiempo posible. No obstante el Cliente responderá por los gastos correspondientes a la utilización del Servicio de Internet por cualquier tercero que emplee al efecto las claves de acceso del Cliente hasta el momento de recepción de la solicitud de bloqueo de claves de acceso. LA COOPERATIVA en ningún caso será responsable frente al Cliente por el uso de las claves por terceros.

20. El Cliente se obliga, previa solicitud y una vez concertada la cita correspondiente a autorizar a LA COOPERATIVA, a su personal debidamente identificado o al servicio técnico designado al efecto, a acceder a las instalaciones y equipos informáticos en que se encuentre instalada la conexión al Servicio de Internet con la finalidad de proceder a la

prestación de los servicios de mantenimiento que a juicio de LA COOPERATIVA resulten necesarios; en caso de terminación del contrato, para proceder al retiro de la instalación que permite la conexión al Servicio de Internet.

21. LA COOPERATIVA informa que contrata con terceros operadores el alquiler de los circuitos a través de los cuales presta el Servicio de Internet. Por razones técnicas de mantenimiento, estos terceros pueden desactivar los circuitos; LA COOPERATIVA informará al Cliente esta circunstancia, con un plazo de antelación razonable y siempre que ello sea técnicamente posible.

22. LA COOPERATIVA es responsable de la prestación del Servicio de Internet hasta el punto terminal de la red, considerado este como la ficha de conexión externa del equipamiento instalado por LA COOPERATIVA en el domicilio de prestación del Servicio de Internet. Sin que esta descripción sea taxativa, y a modo de ejemplo, en los servicios de acceso por ADSL, es la conexión externa del modem ADSL. LA COOPERATIVA no es responsable por la conexión del Paquete de Instalación y por el uso del mismo, por los daños que le cause al equipo informático del Cliente, a su teléfono, ni por las consecuencias derivadas de casos fortuitos y fuerza mayor.

23. LA COOPERATIVA responderá por falta de disponibilidad del Servicio de Internet exclusivamente en el caso en que la prestación del mismo hasta el punto terminal de la red se interrumpa por más de noventa y seis (96) horas, de forma continua o intermitente, en un mismo mes calendario. En tal caso acreditará al Cliente en el próximo período a facturar el equivalente a la parte proporcional del abono mensual del Servicio de Internet interrumpido correspondiente al tiempo efectivo de la interrupción que exceda las 96 horas. Siendo ésta la única indemnización reconocida a favor del Cliente. La falta de disponibilidad se computará desde el aviso del Cliente a LA COOPERATIVA hasta que se restablezca el Servicio de Internet, suspendiéndose el cómputo en aquellos casos en que el Cliente impida el acceso a su equipamiento a personal habilitado de LA COOPERATIVA.

24. LA COOPERATIVA no garantiza la disponibilidad del Servicio de Internet en el caso de que el Cliente haya introducido en su equipo informático elementos de hardware o software incompatibles con dicho servicio que impidan el normal funcionamiento o continuidad en el acceso a Internet. En tal caso, LA COOPERATIVA no será responsable de la interrupción o deficiencia en el Servicio de Internet.

25. LA COOPERATIVA no controla y no garantiza la ausencia de virus en los contenidos transmitidos, difundidos, almacenados, recibidos, obtenidos, puestos a disposición, o accesibles a través del Servicio de Internet, ni la ausencia de otros elementos que puedan producir alteraciones en el equipo informático del Cliente o en los documentos electrónicos y ficheros almacenados en o transmitidos desde el equipo informático del Cliente. LA COOPERATIVA asimismo es completamente ajena y no interviene en la creación, transmisión ni en la puesta a disposición y no ejerce ninguna clase de control previo ni garantiza la licitud, inefabilidad y utilidad de los contenidos transmitidos, difundidos, almacenados, recibidos, obtenidos, puestos, a disposición, o accesibles, a través del Servicio de Internet. Por ello el Cliente, excluye a LA COOPERATIVA de cualquier responsabilidad por los daños y perjuicios de toda naturaleza que puedan deberse a elementos lesivos en general, accedidos y/o accesibles a través del Servicio de Internet.

D- Condiciones Aplicables al Servicio de Televisión

El servicio de TELEVISION es el servicio que permite al Cliente acceder, dentro del territorio de la Argentina y mediante una suscripción mensual, a obras cinematográficas, televisivas y otros contenidos audiovisuales y musicales (en adelante los "Contenidos"), que se encuentran disponibles a través de una plataforma utilizada por LA COOPERATIVA. La suscripción de la solicitud de servicio implica la aceptación expresa de lo establecido en las presentes condiciones generales del servicio.-

1. El Servicio de Televisión comprende una sola boca de conexión y un conjunto de señales que constituyen el denominado Servicio Básico SD (PACK BASICO) . En forma adicional a la contratación del Servicio Básico SD, el abonado podrá contratar otros productos y/o servicios que LA COOPERATIVA le ofrezca, tales como paquetes HD, paquetes Premium o las promociones y/o paquetes especiales.

El cliente usuario de los servicios de Televisión de LA COOPERATIVA, así como toda otra persona interesada en los mismos, dispondrá del detalle de contenido y condiciones propias del Servicio Básico SD, y de los servicios adicionales en la página web www.cooportu.com.ar , o podrá consultar esos detalles en las oficinas de Atención al Cliente de LA COOPERATIVA, o llamando al número 0800-315-0112.

2. Las bocas adicionales, servicios Premium, codificados u otros que preste LA COOPERATIVA, deberán ser solicitados por el Cliente, por separado. En todos los casos el Cliente abonará los costos de conexión y tarifas mensuales correspondientes.

Para visualizar las señales HD incluidas en paquetes adicionales, el Cliente deberá contar con un televisor LCD o Plasma compatible con HD. A su vez el acceso de banda ancha del Cliente deberá tener disponible el servicio. El STB y el modem no deberán disponer de ningún servicio incompatible con el Servicio, conforme las características técnicas indicadas por LA COOPERATIVA.

La instalación de servicios incompatibles con el Servicio de Televisión, dará lugar a que LA COOPERATIVA no pueda brindarlo y en consecuencia procederá a la no habilitación y/o la baja automática del mismo.

3. LA COOPERATIVA no tendrá responsabilidad alguna en caso de no poder efectuar la instalación por causas de orden técnico, disponibilidad geográfica y/u otras limitaciones de contratación detalladas en la página web de LA COOPERATIVA.

4. Los materiales utilizados para brindar el Servicio de Televisión por Cable son propiedad exclusiva de LA COOPERATIVA. Si fuere necesario equipamiento adicional, el mismo será entregado en comodato, estando a cargo del Cliente el costo de instalación, mantenimiento y administración. Queda prohibida toda manipulación del Servicio de Televisión y/o materiales provistos por LA COOPERATIVA, que sea realizada por personas ajenas a la misma. El Cliente permitirá el acceso del personal de LA COOPERATIVA -debidamente identificado- a los fines de instalar, inspeccionar, desconectar y/o realizar reparaciones. A partir de la finalización del Servicio de Televisión por la causa que fuere el Cliente se encuentra obligado a restituir el equipamiento entregado en comodato.

5. LA COOPERATIVA prestará servicios de mantenimiento exclusivamente respecto del Servicio de Televisión que presta. Las reparaciones que LA COOPERATIVA debe realizar por causas imputables al Cliente deberán ser abonadas por este último a precios de mercado.

6. El Cliente se compromete a utilizar el Servicio de Televisión únicamente dentro del domicilio denunciado como de instalación y en la cantidad de bocas contratadas, comprometiéndose a no ceder, transferir, distribuir, comercializar, ampliar o trasladar el mismo sin la autorización expresa de LA COOPERATIVA. El Cliente reconoce que el incumplimiento a lo mencionado podría implicar, según fuere el caso, la comisión de un delito penal. Las instalaciones

no autorizadas y/o la conducta de compartir instalaciones/servicios sin autorización de LA COOPERATIVA y/o cualquier otra que pueda entenderse como "clandestina", facultan a LA COOPERATIVA a facturar una penalidad equivalente a diez abonos básicos vigentes al momento en que tal conducta irregular es detectada y/o a proceder -sin previo aviso- a la desconexión, sin perjuicio de las acciones legales. Asimismo, de darse alguna de las situaciones apuntadas anteriormente, LA COOPERATIVA queda facultada a denegar la contratación futura de cualquier servicio que comercialice.

7. El Cliente acepta expresamente que el número y/o composición de las señales que integran la grilla están sujetas a variación sin previo aviso, y que LA COOPERATIVA no se responsabiliza por la interrupción o modificación de las mismas, toda vez que los titulares de las señales son terceros ajenos a LA COOPERATIVA. En ese sentido, se encuentra prohibida la fijación y/o retransmisión por cualquier medio o motivo de los programas y/o emisiones de las señales, salvo autorización expresa de los titulares de derechos.

8. LA COOPERATIVA responderá por falta de disponibilidad del Servicio de Televisión exclusivamente en el caso en que la prestación del se interrumpa por más de noventa y seis (96) horas, de forma continua o intermitente, en un mismo mes calendario. En tal caso acreditará al Cliente en el próximo período a facturar el equivalente a la parte proporcional del abono mensual del Servicio de Televisión interrumpido correspondiente al tiempo efectivo de la interrupción que exceda las 96 horas. Siendo ésta la única indemnización reconocida a favor del Cliente. La falta de disponibilidad se computará desde el aviso del Cliente a LA COOPERATIVA hasta que se restablezca el Servicio de Televisión, suspendiéndose el cómputo en aquellos casos en que el Cliente impida el acceso a su equipamiento a personal habilitado de LA COOPERATIVA.