



TERMINOS Y CONDICIONES

1. DEFINICIONES

1.1. VELOCIDAD. La velocidad contratada por el Cliente corresponde a la velocidad máxima posible de transmisión de datos a nivel de capa física del Servicio de Acceso a Internet contratado, medida entre el equipo de CABLEPLUS instalado en el domicilio del Cliente y el nodo de datos al cual éste se conecta. Los datos transmitidos en el nivel físico incluyen, además de los datos que conforman la información útil para el usuario, datos con información de señalización, necesarios para el funcionamiento del enlace. La velocidad entendida como tasa efectiva de transferencia de datos, podrá variar en cada caso dependiendo del grado de congestión en el servidor de la aplicación de destino, así como del enlace de ésta a la Red, de los medios de transporte provistos por los distintos operadores por los que transitan los datos, así como de la congestión en la red Internet Global, y de las características del equipamiento e instalación interna del Cliente final.

1.2. TRÁFICO. Se entiende por tráfico la suma del tráfico entrante y saliente del equipo del usuario. El tráfico saliente es la totalidad de los Mbytes transmitidos desde el usuario hacia la red. El tráfico entrante es la totalidad de los Mbytes recibidos por el usuario desde la red.

1.3. INSTALACIÓN INTERNA. Se entiende por instalación interna todo el cableado (de servicios de telecomunicaciones o alimentación) y conectores requerido para el funcionamiento del servicio.

1.4. DIRECCIÓN IP: Es una serie de números asociados a un dispositivo (generalmente una computadora), con la cual es posible identificarlo dentro de una red. Esta dirección identifica a ese dispositivo unívocamente y puede permanecer invariable en el tiempo o cambiar cada vez que se reconecte a la red. Una dirección IP es fija cuando no varía, y es dirección IP dinámica cuando cambia en cada reconexión.

1.5. SESIÓN: Es el tiempo de actividad durante el cual un usuario (con una única dirección IP) utiliza el servicio. La sesión comienza cuando el usuario inicia la conexión a Internet y termina cuando finaliza la misma, ya sea porque alcanzó el tiempo máximo establecido o porque el usuario ordenó la desconexión.

2. CONDICIONES GENERALES

2.1. Cada servicio permitirá hasta una (1) única sesión de una duración máxima de 12 horas. Con el establecimiento de cada sesión se asignará una dirección IP pública dinámica, es decir que la dirección IP asignada al servicio podrá o no, ser la misma que se tenía en la sesión previa. Esta sesión IP podrá ser compartida por varios usuarios simultáneamente, si el servicio contratado y el equipamiento del cliente lo permiten.

2.2. Las velocidades desde el Cliente y hacia el Cliente son las establecidas en la solicitud de servicio.

2.3. Se establece la Política de Uso Aceptable de los servicios brindados por CABLEPLUS y de los recursos involucrados en su prestación por parte de los clientes que contraten o utilicen los servicios alcanzados por la presente Política. La Política tiene por objeto asegurar un uso lícito y responsable del servicio por parte del cliente, y evitar prácticas que degraden la disponibilidad del servicio, así como

las redes y recursos involucrados en su prestación. El Cliente hará uso del servicio contratado en las condiciones dispuestas en su solicitud de servicio y en el presente documento.

2.4. CABLEPLUS podrá realizar mejoras en la prestación del servicio, como por ejemplo el aumento de la velocidad, sin que esto implique necesariamente un aumento del precio. No obstante, no se puede asegurar técnicamente que dichas mejoras puedan beneficiar a todos los clientes por igual.

2.5. CABLEPLUS brindará el enlace nacional y el canal internacional entre Uruguay y el resto del mundo y realizará todos los esfuerzos razonables para mantener rutas de acceso adecuadas mediante acuerdos con los Carriers correspondientes.

2.6. Disponibilidad del servicio.

CABLEPLUS hará los mayores esfuerzos para brindar el servicio en las mejores condiciones, no obstante, no garantiza la no interrupción del mismo. Es inherente a la prestación de un servicio de transmisión por la red internacional Internet, que el mismo pueda no estar disponible en condiciones, áreas, o períodos específicos. El Cliente entiende y acepta que en la operación normal de un servicio de este tipo pueden producirse errores, comunicaciones incompletas, fallas, omisiones, interrupciones, demoras o defectos.

2.7. Reintegros por interrupciones en el servicio. En caso de que por causas imputables exclusivamente a CABLEPLUS se produzcan interrupciones en el servicio de 12 o más horas continuas, se reintegrará, a solicitud del cliente, previa verificación, el importe del cargo fijo mensual proporcional al período que el servicio estuvo interrumpido. CABLEPLUS no será responsable por el daño emergente o lucro cesante ocasionados por interrupciones o fallas en el servicio.

2.8. Propiedad de los equipos.

Para los equipos entregados en calidad de comodato, en caso de tener lugar la cancelación o supresión del servicio, el Cliente se obliga a devolver los equipos en cualquiera de los Centros Comerciales de CABLEPLUS, en buen estado de conservación. Para la devolución dispondrá de 30 días corridos a contar del siguiente al de la fecha de supresión o cancelación del servicio, salvo en el caso previsto en el apartado 12.4 del presente.

En caso de no tener lugar la devolución en tiempo o de haber experimentado daños los equipos, el Cliente abonará al momento de la supresión o cancelación el cien por ciento del precio con impuestos incluidos, fijado por CABLEPLUS para la reposición del equipo.

Dicho precio luce publicado en la página Web de CABLEPLUS. A los efectos antedichos el Cliente autoriza que el importe correspondiente se incluya en la factura del servicio.

El comodatario caerá en mora por el solo vencimiento del término.

En todo lo no previsto a los efectos del comodato, regirá lo establecido en los Arts. 2216 a 2238 del Código Civil, y demás disposiciones concordantes y complementarias.

3. CONDICIONES DE PRESTACIÓN DEL SERVICIO

3.1. El personal técnico de Operación y Mantenimiento de CABLEPLUS podrá recomendar y/o solicitar determinadas configuraciones de la instalación del Cliente siempre y cuando lo considere necesario y conveniente para la optimización de los recursos de la red Internet.

3.2. El servicio debe hacerse a través de terminales que cumplan con las especificaciones referidas a la autenticación y ser de tecnología compatible con la red de CABLEPLUS. Por lo tanto, CABLEPLUS podrá exigir (recomendar) y el Cliente acepta desde ya el cambio de terminal, en función de las variaciones tecnológicas que pudieran introducirse en la red, a los efectos de continuar con el servicio. Ante variaciones tecnológicas, el cliente deberá adecuar su equipamiento, como por ejemplo el computador personal, u otros, a los efectos de continuar con el servicio.

4. CONDICIONES DE USO

El Cliente se obliga a efectuar un uso del Servicio de Acceso a Internet compatible con las leyes y reglamentos, y con los deberes de colaboración, prudencia y especial diligencia.

Se prohíbe la transmisión, distribución o almacenamiento de cualquier material que viole las normas correspondientes.

CABLEPLUS se reserva el derecho de investigar posibles violaciones a la normativa correspondiente y de tomar las medidas necesarias para garantizar el óptimo funcionamiento de sus servicios y el de terceros. Durante la investigación, CABLEPLUS podrá suspender los servicios de los clientes involucrados.

Si CABLEPLUS considera que se ha cometido una violación a la normativa, podrá suspender o finalizar la prestación de servicios de telecomunicaciones al Cliente, determinando en cada caso las acciones a tomar.

El desconocimiento alegado sobre las funcionalidades de los programas que se conserven o ejecuten en los equipos del Cliente, no es causal para eximir a éste de las acciones que pudieran corresponder. CABLEPLUS a través de su sitio Web mantendrá informado al Cliente de toda modificación técnica u operativa para la prestación del servicio.

5. RESPONSABILIDAD DE LAS PARTES

5.1 CABLEPLUS será responsable por:

5.1.1. La instalación, puesta en marcha y mantenimiento de los equipos necesarios para el funcionamiento del acceso físico hasta el terminal del servicio en el domicilio del Cliente.

5.1.2. habilitar y asegurar el normal funcionamiento de la conectividad con Internet realizando todos los esfuerzos razonables para mantener rutas de acceso adecuadas mediante acuerdos con los Carriers correspondientes.

5.2. El Cliente será responsable:

5.2.1. de efectuar los pagos de todos los cargos vinculados con la prestación del servicio.

5.2.2. del contenido de las transmisiones.

5.2.3. de cualquier uso que se haga de su servicio.

El Cliente se obliga a indemnizar a CABLEPLUS por cualquier perjuicio que la misma pudiera sufrir por reclamos, de cualquier naturaleza, por hechos o actos relacionados con el uso que se da al servicio, reclamos de derechos de autor, patentes por uso, o combinación que se hace de equipos o sistemas del Cliente con instalaciones de CABLEPLUS, así como de cualquier otro reclamo relacionado con actos u omisiones del Cliente con relación al servicio. El Cliente no responde por incumplimientos originados en el caso fortuito o la fuerza mayor.

5.2.4. de la instalación interna necesaria para el buen funcionamiento de los equipos de CABLEPLUS y sus correspondientes fuentes de alimentación de acuerdo a las especificaciones establecidas en el Anexo que forma parte de las presentes condiciones de contratación.

5.2.5. mantener la confidencialidad de sus contraseñas y usuarios.

5.2.6. de notificar inmediatamente a CABLEPLUS cualquier uso no autorizado de su cuenta o de cualquier otra falla de seguridad de la que tenga conocimiento.

5.2.7. del equipamiento informático necesario para el uso del servicio.

5.3. El servicio contratado es para uso exclusivo de terminales en la dirección para la cual se contrató el servicio y está prohibida la prestación y venta de servicios a terceros.

6. PRECIO

El precio se integra por los siguientes conceptos:

6.1. Cargos por conexión del servicio.

El Cliente abonará a CABLEPLUS dicho cargo a las tarifas vigentes, sumados los impuestos correspondientes. La modalidad de pago y los montos correspondientes se especifican en el contrato respectivo en caso de corresponder.

6.2. Cargo fijo mensual.

Este cargo se generará hasta la supresión definitiva del servicio, en virtud de lo cual el cliente deberá abonar aún en los períodos en los que pudiere encontrarse suspendido el servicio por haber caído en mora u otras causas imputables al cliente.

6.3. El importe de la cuota será el que figura en la solicitud de servicio y se ajustará de acuerdo a la variación del índice de Precios al Consumo (IPC) que publica el Instituto Nacional de Estadísticas registrado en el mes inmediato anterior al de cada ajuste.

6.4. Los atrasos en el pago de las obligaciones dinerarias asumidas por el Abonado darán derecho al cobro de intereses moratorios a una tasa equivalente a la tasa máxima legal permitida, vigente al momento del atraso (Ley N° 18.212)

7. SOPORTE TÉCNICO

7.1. CABLEPLUS mantendrá disponible un servicio telefónico para la recepción y registro de reclamos por interrupciones del servicio, los 365 días del año, las 24 horas del día. Previo al reclamo, el Cliente debe verificar el normal funcionamiento de su equipamiento.

Una vez recepcionado un reclamo, por interrupción o falla del servicio, CABLEPLUS hará sus mejores esfuerzos por solucionarlo en el menor plazo posible y de acuerdo a las posibilidades técnicas.

7.2. Control y mantenimiento.

El Cliente acepta que personal técnico de CABLEPLUS o designado por ésta, debidamente identificado, ingrese al lugar donde se encuentren los equipos e instalaciones para realizar todas las tareas de control y mantenimiento que sean necesarias. El solicitante deberá tomar recaudos para asegurar el acceso del personal de CABLEPLUS o designado por ésta, al equipo terminal suministrado por CABLEPLUS.

8. TRASLADOS

8.1. El cliente podrá solicitar el cambio de domicilio dentro de un área en la cual se pueda brindar el servicio en condiciones técnicas, reglamentarias, operativas y comerciales similares, de acuerdo al criterio de CABLEPLUS. Para ello deberá estar al día con el pago de sus obligaciones y abonar el monto correspondiente al traslado si lo hubiere.

8.2. El tiempo que demande el traslado no interrumpe la generación de los cargos correspondientes al servicio.

9. CESIÓN DE DERECHOS

9.1. El Cliente podrá ceder el Contrato mediando aceptación por parte de CABLEPLUS y constituyéndose las Garantías del caso. Para ello deberá estar al día en los pagos que correspondan y abonar el monto correspondiente de dicho trámite si correspondiera.

9.2. El cesionario será responsable de todos los adeudos, facturados o no, a la fecha de la cesión.

10. PLAZO

El plazo será el establecido en la solicitud de servicio. Vencido el mismo, se seguirá brindando el servicio en las mismas condiciones ya establecidas, salvo comunicación en contrario realizada por cualquiera de las partes, excepto para los servicios provisorios.

11. RESCISIÓN DE CONTRATO

11.1. Si el Cliente rescinde el contrato antes de cumplido el plazo original, deberá abonar la totalidad de las mensualidades que resten hasta la fecha de finalización de dicho plazo.

11.2. Para la rescisión del contrato el Cliente deberá presentarse personalmente en un Centro Comercial de CABLEPLUS previo al día 15 del mes en curso para que sea procesada para el próximo inmediato, y devolver el equipamiento que CABLEPLUS le entregó en el momento de la conexión del servicio.

11.3. CABLEPLUS podrá rescindir unilateralmente el Contrato en caso de incumplimiento por parte del Cliente de cualquiera de las cláusulas establecidas en las presentes Condiciones, así como en caso de embargo del Cliente.

11.4. Si el servicio contratado por el cliente no se comercializa más, CABLEPLUS podrá, acordando con el Cliente, cambiarlo por cualquiera de los servicios ofrecidos en el momento. En caso de que el Cliente no opte por ninguno de los servicios ofrecidos, CABLEPLUS podrá rescindir el contrato sin responsabilidad alguna por cualquier daño emergente, previo aviso al Cliente con una antelación mínima de 30 días.

12. INCUMPLIMIENTOS

El incumplimiento por parte del Cliente de las obligaciones establecidas en las presentes Condiciones de Contratación y su ANEXO, habilitará a CABLEPLUS a proceder al bloqueo o suspensión y posterior supresión del servicio. Sin perjuicio de las demás medidas que el Reglamento permite adoptar, CABLEPLUS se reserva el derecho de accionar por los daños y perjuicios derivados del incumplimiento.

ANEXO

DISPOSITIVOS QUE PUEDEN AFECTAR AL SERVICIO

El servicio de datos brindado por CABLEPLUS contempla la transmisión inalámbrica de datos por medio de WiFi. Por la propia naturaleza de la señal inalámbrica esta puede llegar a ser afectada por otros dispositivos inalámbricos cercanos. Ante problemas en este sentido el Cliente podrá apagar esos otros dispositivos y verificar el correcto funcionamiento del servicio, si el problema persiste podrá comunicarse con el servicio técnico de Cable Plus.

RECOMENDACIONES PARA LA INSTALACIÓN INTERNA DE SERVICIOS DE DATOS

CABLEPLUS realizará la acometida de fibra al hogar hasta la roseta de conexión dentro de la casa. En algunos casos especiales puede ser necesario que el Cliente realice una distribución interna de su edificación.

Cuando CABLEPLUS lo requiera, la instalación interna en el inmueble deberá cumplir con los siguientes requisitos:

1) Utilizamos fibra óptica monomodo de un solo pelo.

El tipo de fibra podrá ser:

- a. tipo plano figura 8
- b. tipo cilíndrica de 5 mm
- c. otros tipos de fibras especiales FTTR

2) La instalación de estas líneas será preferentemente embutida. En los tramos en que sea aparente, deberá amurarse con elementos de fijación cada 1 metro como máximo. No está permitido el cableado aparente sobre el piso.

3) La línea interna principal estará terminada en una roseta modular RJ11 con 4 contactos. Estas rosetas deberán estar fijas.

La línea principal estará terminada en una roseta óptica modular con conectores SC-APC.

4) Las líneas internas se construirán con cables continuos, sin empalmes intermedios.

Las líneas internas se construirán con fibras continuas sin empalmes intermedios.

5) En estos casos particulares en que se acuerda con el Cliente la necesidad de una distribución interna, de concurrir CABLEPLUS a conectar el servicio y no estar pronta la instalación interna de acuerdo a lo establecido en el punto anterior, la habilitación del servicio se postergará hasta tanto CABLEPLUS cuente con una nueva fecha disponible que deberá ser coordinada con el Cliente.

RECOMENDACIONES DEL EQUIPAMIENTO

1) Cualquier daño sufrido por el equipo de CABLEPLUS por mal uso, negligencia, accidente u otras situaciones extraordinarias que no sean una falla espontánea del mismo, obliga al Cliente abonar a CABLEPLUS el costo de reposición o de reparación del equipo, según corresponda.

EL TÉCNICO DE CABLEPLUS NO TIENE AUTORIZACIÓN PARA MANIPULAR EL EQUIPAMIENTO DEL CLIENTE.

USUARIO, CONTRASEÑA (password) Y DOMINIO

Para poder utilizar el servicio CABLEPLUS le suministra al cliente un usuario, una contraseña y un dominio. Al momento de conectarse al servicio, el técnico dejará configurado el equipo del Cliente, en ese momento o en forma posterior el cliente deberá ingresar su identificación como usuario en el formato usuario@dominio y la correspondiente contraseña. Ver en www.CABLEPLUS.com.uy el dominio correspondiente al plan contratado.

RECOMENDACIONES PARA LA INSTALACIÓN DEL SERVICIO DE DATOS POR FIBRA ÓPTICA:

La red óptica domiciliaria es construida y mantenida por CABLEPLUS, el cliente no debería intervenir directamente sobre la misma ni modificarla.

La fibra óptica es un material extremadamente sensible de manipular, complicado de interconectar, y requiere de una cierta complejidad en su instalación.

No es conveniente que el cliente o terceros (que no estén contratados por CABLEPLUS para ese trabajo específico) intervengan sobre esta red.

Lo más conveniente es que el cliente le transmita y acuerde, con el operario al que CABLEPLUS encomienda la instalación, sobre cuáles son sus preferencias en cuanto a los caminos que recorrerá la fibra óptica y las formas de instalación.

La instalación se realizará asegurando la fibra óptica con elementos apropiados en acuerdo con el cliente, en forma similar a como se realiza la instalación del cable coaxial de TV Cable.

RECOMENDACIONES PARA LA INSTALACIÓN DE LA ONT (OPTICAL NETWORK TERMINAL)

El lugar de la ubicación física de la ONT dentro del hogar o empresa será recomendado por el técnico instalador de Cable Plus. Los criterios para la selección de dicho lugar obedece a varios criterios:

- a. Optimización de la cobertura del WiFi.
- b. Facilidad de acceso para el tendido de la fibra, la instalación de la roseta y de la ONT y el acceso a la toma de energía eléctrica.
- c. Acceso de cableado de red a otros dispositivos del Cliente, computadoras, consolas gamers, etc.
- d. Criterios estéticos acorde a la vivienda.
- e. Preferencia del Cliente

Este equipo deberá estar instalado en un lugar fijo en mesa o pared, o montado en rack, y se debe asegurar siempre una buena ventilación.

Nunca se deben apoyar elementos como libros, paquetes u otros equipos electrónicos sobre la ONT. La instalación sobre una mesa o escritorio es generalmente la forma que no solo supone mayores riesgos de golpes y caídas que hagan peligrar la integridad del equipo y del servicio que se brinda; sino que también implica frecuentes manipuleos y esfuerzos sobre el cordón óptico, que pueden llegar a superar los márgenes admitidos y degradar el servicio. No será permitida la instalación del ONT en el piso. Tampoco se instalará en habitaciones donde las condiciones ambientales no sean las adecuadas para el funcionamiento de equipos electrónicos, por ejemplo baños; o sobre las paredes de la habitación no tengan la suficiente consistencia para soportar el montaje.

Será ubicado en un ambiente interior, que cumpla con los siguientes requisitos:

- 1) libre de polvo
- 2) humedad entre 5% y 95% (sin condensación)

- 3) temperatura entre 0 y 40°C
- 4) ventilado

Como regla para evitar interferencias en la conexión Wi-Fi del ONT el equipo deberá estar a más de 3 metros de cualquier fuente de ruido electromagnético, como ser motores eléctricos, heladeras, parlantes, fotocopiadoras, etc.

Será conveniente además que se instale a una altura adecuada, y nunca en el interior de un recinto metálico pues bloquearía las señales del Wi-Fi.

Es necesario que exista en la habitación donde se instala el ONT, un tomacorriente cercano adecuado, que pueda utilizarse en forma exclusiva, para evitar falsos contactos que puedan poner en riesgo la continuidad de la conexión cuando por ejemplo se enchufa o desenchufa otro artefacto al mismo adaptador.

Precauciones importantes:

El equipamiento de Fibra Óptica (ONT) y todos los conectores ópticos de la fibra son dispositivos delicados, no se debe intentar abrirlos, desarmarlos, ni desconectarlos, esas acciones posiblemente afecten la calidad del servicio de comunicaciones que se brinda. Quien manipule estos elementos en forma incorrecta, corre el riesgo de averiarlos, de inutilizar el conector óptico e inclusive de sufrir eventualmente daños oculares del láser, si al manipularlo acerca o enfoca el extremo del cable o de sus salidas a los ojos.