



CAPÍTULO I

DISPOSICIONES GENERALES

1. Objeto

Las presentes Condiciones Generales tienen por objeto establecer las normas que regulan la prestación del servicio de acceso a Internet residencial brindado por EL PRESTADOR.

Asimismo, este documento busca informar de manera clara, transparente y comprensible las características técnicas y comerciales del servicio, los derechos y obligaciones de ambas partes, los procedimientos de atención y soporte, así como las políticas aplicables durante toda la relación comercial.

EL PRESTADOR considera que una adecuada información al cliente constituye una parte esencial de la calidad del servicio.

2. Alcance

Las presentes condiciones son aplicables a todos los servicios residenciales de acceso a Internet comercializados por EL PRESTADOR, independientemente del plan contratado, la tecnología utilizada o la modalidad de instalación.

Quedan comprendidos dentro de este documento, entre otros:

- Servicio de acceso a Internet residencial.
- Instalación inicial del servicio.
- Equipamiento entregado en comodato o alquiler.
- Servicios de soporte técnico.
- Atención comercial y administrativa.
- Facturación y medios de pago.
- Procedimientos de suspensión, reconexión y cancelación del servicio.

Los servicios empresariales, enlaces dedicados, soluciones corporativas y otros servicios especiales podrán contar con condiciones particulares complementarias, las cuales prevalecerán sobre el presente documento en aquello que resulte aplicable.

3. Marco Normativo

La prestación del servicio objeto del presente documento se rige por la legislación vigente de la República del Paraguay, las reglamentaciones y resoluciones emitidas por la Comisión Nacional de Telecomunicaciones (CONATEL), las normas de protección al consumidor aplicables, el contrato de prestación del servicio celebrado entre las partes y las presentes Condiciones Generales.

En caso de modificaciones en la normativa vigente que afecten la prestación del servicio, EL PRESTADOR podrá adecuar las presentes condiciones a fin de mantener su conformidad con el marco regulatorio aplicable.

4. Finalidad del documento

EL PRESTADOR considera que una correcta prestación del servicio comienza con una comunicación clara y transparente.



Por este motivo, el presente documento no solo establece las condiciones contractuales aplicables al servicio, sino que también tiene como objetivo explicar de manera sencilla el funcionamiento del acceso a Internet, sus limitaciones técnicas y aquellos factores externos que pueden influir en la experiencia de navegación.

Nuestro compromiso es brindar información precisa para que EL CLIENTE conozca qué puede esperar del servicio, cómo funciona la infraestructura que lo soporta y cuáles son las responsabilidades que corresponden a cada una de las partes.

5. Definiciones

A los efectos del presente documento, se entenderá por:

EL PRESTADOR: EL PRESTADOR, proveedor del servicio de acceso a Internet.

EL CLIENTE: Persona física o jurídica que contrata el servicio para uso residencial.

Servicio: Acceso a Internet suministrado por EL PRESTADOR mediante la infraestructura y tecnología disponible en la zona de cobertura.

Equipo Terminal: Dispositivo instalado por EL PRESTADOR para permitir el acceso al servicio, incluyendo ONU, ONT, router u otros equipos de comunicaciones.

Instalación: Conjunto de trabajos técnicos necesarios para habilitar el servicio en el domicilio del cliente.

Acometida: Tramo de cable de fibra óptica que conecta la infraestructura de EL PRESTADOR con el inmueble del cliente.

Best Effort (Mejor Esfuerzo): Modalidad de prestación mediante la cual la velocidad contratada representa la capacidad máxima del plan y puede variar en función de diversos factores técnicos, operativos y externos.

Portal del Cliente: Plataforma digital habilitada por EL PRESTADOR para consulta de facturas, pagos, información del servicio y gestiones administrativas.

Soporte Técnico: Servicio destinado a asistir al cliente ante inconvenientes relacionados con la prestación del servicio contratado.

6. Aceptación de las condiciones

La solicitud de instalación, la firma del contrato, la activación del servicio o la utilización del mismo implican el conocimiento y aceptación íntegra de las presentes Condiciones Generales.

EL CLIENTE declara haber tenido acceso a este documento con anterioridad a la contratación del servicio y reconoce que constituye parte integrante del contrato celebrado con EL PRESTADOR.

La versión vigente de las Condiciones Generales estará permanentemente disponible a través de los canales oficiales de comunicación de EL PRESTADOR.

7. Modificaciones

EL PRESTADOR podrá actualizar, modificar o complementar las presentes Condiciones Generales cuando resulte necesario por razones técnicas, operativas, comerciales, regulatorias o legales.

Toda modificación será publicada a través de los medios oficiales de comunicación de EL PRESTADOR y entrará en vigencia a partir de la fecha indicada en la nueva versión del documento.



Las modificaciones no afectarán derechos adquiridos ni alterarán las condiciones particulares expresamente pactadas en el contrato, salvo cuando dichas modificaciones resulten obligatorias por disposición legal o regulatoria.

8. Interpretación del documento

Las presentes Condiciones Generales deberán interpretarse conforme a los principios de buena fe, transparencia y equilibrio entre las partes.

En caso de discrepancia entre el contrato particular suscripto por EL CLIENTE y el presente documento, prevalecerán las condiciones específicas establecidas en el contrato respecto de aquellos aspectos expresamente regulados.

En todo aquello no previsto en el contrato, serán de aplicación las presentes Condiciones Generales.

CAPÍTULO II

DEL SERVICIO DE ACCESO A INTERNET

9. Naturaleza del servicio

EL PRESTADOR brinda un servicio de acceso a Internet que permite a EL CLIENTE conectarse a la red pública mundial de Internet mediante la infraestructura de telecomunicaciones desplegada por EL PRESTADOR.

El servicio comprende el transporte de datos entre el domicilio del cliente y los puntos de interconexión nacionales e internacionales utilizados por EL PRESTADOR para acceder a Internet.

El servicio no comprende el funcionamiento, disponibilidad, velocidad o calidad de plataformas, aplicaciones, sitios web o servidores administrados por terceros.

10. ¿Qué incluye el servicio?

El servicio contratado podrá comprender, según el plan adquirido:

- Acceso a Internet.
- Instalación del servicio.
- Entrega de ONU/Router.
- Configuración básica.
- Acceso al Portal del Cliente.
- Soporte técnico.
- Atención administrativa.

Los servicios adicionales contratados serán detallados en la orden de instalación o en el contrato correspondiente.

11. Modalidad Best Effort

El servicio de acceso a Internet residencial es prestado bajo la modalidad **Best Effort** (Mejor Esfuerzo).

Esto significa que la velocidad indicada en el plan contratado representa la capacidad máxima disponible del servicio bajo condiciones normales de funcionamiento y no constituye una garantía de velocidad constante o uniforme durante todo momento.

La velocidad efectiva puede variar debido a múltiples factores, entre ellos:



- intensidad de utilización de la red en determinados horarios;
- cantidad de dispositivos conectados simultáneamente;
- capacidad de procesamiento de los equipos del cliente;
- tecnología utilizada (WiFi o cable de red);
- calidad del router utilizado;
- interferencias inalámbricas;
- congestión o limitaciones de redes de terceros;
- capacidad de respuesta de los servidores de destino;
- características propias de las plataformas o aplicaciones utilizadas.

En consecuencia, EL PRESTADOR garantiza el correcto funcionamiento de su infraestructura y realiza las gestiones necesarias para mantener una adecuada calidad del servicio, sin que ello implique garantizar una velocidad idéntica hacia cualquier sitio o plataforma de Internet.

12. Medición de velocidad

Las verificaciones técnicas de velocidad realizadas por EL PRESTADOR serán consideradas válidas únicamente cuando se efectúen bajo condiciones controladas.

Para ello deberán cumplirse, como mínimo, las siguientes condiciones:

- conexión mediante cable Ethernet;
- utilización de un equipo compatible con velocidades Gigabit;
- ausencia de descargas o consumos simultáneos;
- utilización de servidores de prueba recomendados por EL PRESTADOR.

Las pruebas efectuadas mediante redes WiFi o utilizando dispositivos que no cumplan con las condiciones anteriormente indicadas tendrán carácter meramente orientativo y no podrán utilizarse como referencia técnica para determinar el desempeño del servicio.

13. Rendimiento de la red WiFi

La red WiFi constituye un medio de acceso inalámbrico cuya calidad depende de múltiples factores ajenos al servicio de Internet propiamente dicho.

Entre ellos se encuentran:

- distancia respecto del router;
- cantidad de paredes u obstáculos;
- interferencias de otras redes inalámbricas;
- materiales de construcción;
- dispositivos electrónicos cercanos;
- cantidad de equipos conectados;
- antigüedad del dispositivo utilizado.

En consecuencia, EL PRESTADOR no garantiza una velocidad, cobertura o estabilidad determinada mediante conexiones WiFi.

Cuando el cliente requiera verificar el correcto funcionamiento del servicio, las pruebas deberán realizarse mediante conexión física por cable de red.

CAPÍTULO III

SERVICIOS, APLICACIONES Y PLATAFORMAS DE TERCEROS



14. Alcance de la responsabilidad del prestador

EL PRESTADOR tiene como objeto brindar conectividad a Internet hasta el domicilio de EL CLIENTE mediante su infraestructura de telecomunicaciones.

Una vez que la información abandona la red de EL PRESTADOR e ingresa a redes nacionales o internacionales administradas por terceros, el funcionamiento, disponibilidad, velocidad y calidad del servicio dependerán exclusivamente de dichos operadores, plataformas o proveedores de contenido.

En consecuencia, EL PRESTADOR no ejerce control sobre la infraestructura, servidores, aplicaciones o sistemas pertenecientes a terceros.

15. Plataformas digitales

Las plataformas de contenido y servicios digitales, entre ellas:

- Netflix
- YouTube
- Disney+
- Prime Video
- Max
- Spotify
- TikTok
- Facebook
- Instagram
- WhatsApp
- Telegram
- Steam
- Epic Games
- PlayStation Network
- Xbox Live
- Microsoft
- Apple
- Google
- iCloud
- OneDrive
- Dropbox

son administradas por empresas independientes de EL PRESTADOR.

Las interrupciones, mantenimientos, fallas, lentitud o indisponibilidad de cualquiera de estas plataformas no constituyen una falla del servicio de Internet provisto por EL PRESTADOR.

16. IPTV y servicios audiovisuales no oficiales

EL PRESTADOR no comercializa, administra, promociona ni brinda soporte técnico sobre servicios IPTV no oficiales, listas M3U, decodificadores modificados o cualquier plataforma destinada a la distribución de contenido sin autorización de sus titulares.

En consecuencia, EL PRESTADOR no garantiza el correcto funcionamiento, disponibilidad, estabilidad o calidad de dichos servicios.

Muchos de estos sistemas funcionan mediante servidores compartidos con capacidad limitada de usuarios simultáneos.

Es habitual que durante eventos deportivos, estrenos, horarios nocturnos o momentos de alta demanda dichos servidores experimenten saturación, provocando:

- interrupciones;
- congelamiento de imagen;



- buffering;
- pérdida de calidad;
- demoras en la reproducción;
- desconexiones.

Estas situaciones son ajenas al servicio de acceso a Internet prestado por EL PRESTADOR.

17. Verificación de incidencias relacionadas con IPTV

Cuando EL CLIENTE reporte inconvenientes relacionados con plataformas IPTV, EL PRESTADOR podrá realizar verificaciones técnicas mediante pruebas de conectividad y velocidad utilizando plataformas reconocidas internacionalmente, tales como:

- YouTube;
- Netflix;
- Fast.com;
- Speedtest;
- otros servidores de prueba autorizados.

Cuando dichas verificaciones demuestren un funcionamiento normal del acceso a Internet, la incidencia será considerada ajena a la infraestructura de EL PRESTADOR.

En estos casos no corresponderá atribuir la falla al servicio de Internet.

18. Videojuegos en línea

El rendimiento de videojuegos en línea depende de múltiples factores externos, entre ellos:

- ubicación geográfica de los servidores;
- congestión internacional;
- capacidad de los servidores del desarrollador;
- calidad del servicio ofrecido por el proveedor del juego;
- actualizaciones del software;
- infraestructura utilizada por terceros.

Por tal motivo, EL PRESTADOR no garantiza valores específicos de latencia (ping), jitter o tiempos de respuesta hacia servidores administrados por terceros.

19. Servicios VPN

El uso de redes privadas virtuales (VPN) modifica el recorrido normal del tráfico de Internet.

En consecuencia, la utilización de servicios VPN podrá afectar la velocidad, latencia o estabilidad de determinadas aplicaciones, sin que ello represente una deficiencia del servicio provisto por EL PRESTADOR.

20. Servicios DNS

EL PRESTADOR podrá utilizar servidores DNS propios o de terceros para facilitar la resolución de nombres de dominio.

EL CLIENTE podrá configurar servidores DNS alternativos bajo su exclusiva responsabilidad.

Las incidencias derivadas de configuraciones realizadas por EL CLIENTE o por aplicaciones de terceros no serán consideradas fallas del servicio.



21. Actualizaciones y mantenimiento de plataformas externas

Los servicios administrados por terceros podrán realizar tareas de mantenimiento, actualizaciones o modificaciones de infraestructura sin previo aviso a EL PRESTADOR.

Durante dichos procesos podrán registrarse interrupciones temporales, disminución del rendimiento o indisponibilidad de los servicios, circunstancias que no podrán ser imputadas a EL PRESTADOR.

22. Principio general

EL PRESTADOR garantiza el correcto funcionamiento de su infraestructura de telecomunicaciones hasta el punto de entrega del servicio contratado.

El funcionamiento posterior de aplicaciones, plataformas digitales, servidores, videojuegos, servicios audiovisuales o cualquier otro contenido accesible a través de Internet dependerá de la infraestructura y políticas operativas de sus respectivos proveedores.

CAPÍTULO IV

INSTALACIÓN DEL SERVICIO, FACTIBILIDAD TÉCNICA Y EQUIPAMIENTO

23. Factibilidad técnica

La prestación del servicio se encuentra sujeta a la verificación previa de factibilidad técnica realizada por EL PRESTADOR.

Dicha evaluación tiene por finalidad determinar si el inmueble reúne las condiciones necesarias para realizar una instalación segura, confiable y acorde a los estándares técnicos establecidos por EL PRESTADOR.

La factibilidad podrá variar en función de la infraestructura disponible, las características del inmueble, la distancia hasta la red de distribución y cualquier otro aspecto técnico que pueda afectar la calidad del servicio o la seguridad de las personas.

La aprobación de una instalación en un domicilio no implica que otros inmuebles de la misma zona cuenten necesariamente con factibilidad para acceder al servicio.

24. Condiciones mínimas para la instalación

Las instalaciones serán realizadas únicamente cuando existan condiciones técnicas y de seguridad que permitan desarrollar los trabajos de manera adecuada.

Entre ellas se consideran, sin limitarse a:

- existencia de infraestructura apta para el tendido de la acometida;
- postes de hormigón o madera que se encuentren en condiciones estructurales adecuadas;
- puntos seguros para el apoyo de escaleras;
- acceso seguro al domicilio;
- ausencia de riesgos eléctricos o estructurales;
- cumplimiento de las normas de seguridad laboral aplicables.



EL PRESTADOR podrá rechazar o reprogramar una instalación cuando las condiciones observadas representen un riesgo para la integridad física de su personal o para la infraestructura de telecomunicaciones.

25. Instalaciones condicionadas

Excepcionalmente, cuando EL CLIENTE solicite la realización de una instalación pese a que las condiciones técnicas recomendadas no se encuentren presentes, EL PRESTADOR podrá autorizar la ejecución de una **Instalación Condicionada**, dejando constancia expresa de dicha circunstancia.

Se consideran ejemplos de instalaciones condicionadas, entre otros:

- tendidos que deban apoyarse sobre árboles o vegetación;
- recorridos con alta probabilidad de caída de ramas;
- acometidas de longitud superior a la recomendada técnicamente;
- inexistencia de postes intermedios donde resulten necesarios;
- estructuras cuya estabilidad pueda verse afectada por condiciones climáticas.

En estos casos, EL CLIENTE declara conocer que la probabilidad de interrupciones o roturas de la acometida es significativamente mayor que en una instalación convencional.

Las reparaciones derivadas de las condiciones previamente advertidas no serán consideradas fallas imputables a EL PRESTADOR y podrán generar cargos por materiales, mano de obra y desplazamiento técnico, conforme al tarifario vigente.

Como medida preventiva, EL PRESTADOR podrá recomendar la instalación de postes intermedios u otras obras complementarias destinadas a mejorar la seguridad y durabilidad de la acometida.

26. Suspensión de trabajos por condiciones climáticas

La seguridad del personal constituye una prioridad para EL PRESTADOR.

Por tal motivo, los trabajos de instalación, reparación o mantenimiento que requieran intervención sobre postes, infraestructura aérea o proximidad a líneas energizadas podrán ser suspendidos cuando las condiciones meteorológicas representen un riesgo para la ejecución de las tareas.

Entre dichas condiciones se incluyen:

- lluvias;
- tormentas eléctricas;
- vientos intensos;
- inundaciones;
- cualquier otra situación que comprometa la seguridad del personal.

Una vez restablecidas las condiciones de seguridad, los trabajos serán reprogramados a la mayor brevedad posible.

La suspensión preventiva de trabajos por razones de seguridad no generará derecho a indemnización alguna.

27. Costos de instalación

El costo de instalación será determinado considerando diversos factores técnicos y operativos, entre ellos:

- ubicación geográfica del inmueble;
- distancia respecto de la infraestructura existente;
- disponibilidad de puertos o cajas NAP;
- necesidad de ampliación de red;
- cantidad de materiales requeridos;
- complejidad de la instalación.



Los valores correspondientes serán informados previamente a EL CLIENTE antes del inicio de los trabajos.

Salvo indicación expresa en contrario, el costo de instalación no implica la venta del equipamiento terminal instalado. La ONU, ONT, router u otros equipos provistos por EL PRESTADOR permanecerán bajo la modalidad indicada en el contrato, pudiendo ser comodato, alquiler u otra modalidad expresamente pactada.

28. Equipamiento entregado

Para la prestación del servicio, EL PRESTADOR podrá instalar equipos tales como:

- ONU;
- ONT;
- Router;
- Fuente de alimentación;
- Patch Cord de fibra óptica;
- demás accesorios necesarios para la correcta prestación del servicio.

El equipamiento será configurado exclusivamente por EL PRESTADOR.

29. Ubicación del equipamiento

Durante la instalación, el personal técnico de EL PRESTADOR determinará, en conjunto con EL CLIENTE, la ubicación más adecuada para la instalación de la ONU, ONT, router u otros equipos necesarios para la prestación del servicio.

La ubicación será definida considerando criterios técnicos, tales como:

- seguridad del equipamiento;
- facilidad de mantenimiento;
- calidad de la señal óptica;
- distribución de la cobertura inalámbrica;
- disponibilidad de alimentación eléctrica;
- recorrido de la acometida y del cableado interno.

Cuando EL CLIENTE solicite instalar los equipos en un lugar diferente al recomendado por el personal técnico, EL PRESTADOR informará las posibles consecuencias sobre la cobertura inalámbrica o el rendimiento del servicio.

En caso de que EL CLIENTE insista en una ubicación distinta a la recomendada, dicha decisión será considerada una elección del cliente y cualquier limitación en la cobertura o calidad de la red WiFi derivada exclusivamente de esa ubicación no será considerada una deficiencia del servicio prestado por EL PRESTADOR.

30. Equipos en comodato

Salvo pacto expreso en contrario, los equipos instalados permanecerán bajo la modalidad de comodato, conservando EL PRESTADOR la propiedad exclusiva de los mismos.

EL CLIENTE actuará como depositario del equipamiento y se compromete a:

- conservarlo en buen estado;
- no abrirlo ni modificarlo;
- no reemplazar componentes;
- no trasladarlo de ubicación sin autorización;
- permitir su retiro al finalizar la relación contractual.

31. Daños al equipamiento



EL CLIENTE será responsable por los daños ocasionados a los equipos cuando estos sean consecuencia de:

- golpes;
- caídas;
- humedad;
- manipulación indebida;
- instalaciones eléctricas defectuosas;
- descargas atmosféricas;
- incendios;
- acción de terceros;
- mascotas;
- cualquier otra causa ajena al funcionamiento normal del servicio.

En estos casos, EL PRESTADOR podrá facturar el valor de reposición del equipo conforme al precio vigente al momento del daño.

32. Modificaciones de la infraestructura

Con el objeto de mantener la calidad y continuidad del servicio, EL PRESTADOR podrá reemplazar, actualizar o reconfigurar el equipamiento instalado cuando razones técnicas así lo justifiquen.

Dichas modificaciones no generarán costo alguno para EL CLIENTE, salvo que las mismas sean consecuencia de daños ocasionados por éste o por terceros bajo su responsabilidad.

33. Documentación requerida para la instalación

Para gestionar la solicitud del servicio, EL CLIENTE deberá proporcionar, como mínimo:

- nombre completo del titular;
- documento de identidad vigente;
- número de teléfono de contacto;
- ubicación precisa del inmueble;
- fotografía de la fachada del domicilio tomada desde la vía pública, que facilite la localización por parte del personal técnico.

EL PRESTADOR podrá requerir información adicional cuando resulte necesaria para la correcta identificación del solicitante o la adecuada planificación de la instalación.

La falta de alguno de los datos requeridos podrá impedir el agendamiento de la instalación hasta tanto la información sea completada.

CAPÍTULO V

ATENCIÓN AL CLIENTE, SOPORTE TÉCNICO Y GESTIÓN DE INCIDENCIAS

34. Canales de atención

EL PRESTADOR pone a disposición de EL CLIENTE distintos canales oficiales para la realización de consultas, solicitudes comerciales, reclamos técnicos y gestiones administrativas.

Los canales oficiales de atención son:



- WhatsApp;
- Telegram;
- Portal del Cliente;
- demás medios oficialmente habilitados por EL PRESTADOR.

Las comunicaciones realizadas por medios no oficiales podrán no ser consideradas como solicitudes formales de atención.

35. Horario de atención

El horario habitual de atención al cliente será de:

Lunes a sábado

07:00 a 22:00 horas

Los días domingos y feriados nacionales la atención podrá realizarse únicamente para incidencias de carácter urgente o conforme a la disponibilidad operativa de EL PRESTADOR.

Los horarios de atención podrán ser modificados, ampliados o reducidos, siendo publicados oportunamente en los canales oficiales de EL PRESTADOR.

36. Registro de incidencias

Toda solicitud de soporte técnico será registrada por EL PRESTADOR mediante sus sistemas internos de gestión.

A partir de dicho registro comenzarán a computarse los tiempos de atención correspondientes.

Las manifestaciones verbales, comentarios en redes sociales o comunicaciones realizadas por medios no oficiales no serán consideradas como reclamos técnicos formalmente registrados.

37. Agendamiento de visitas técnicas

Las visitas técnicas serán programadas conforme al orden cronológico de recepción de las solicitudes y a la disponibilidad operativa de EL PRESTADOR.

Las instalaciones nuevas, mantenimientos y reparaciones podrán ser reprogramadas cuando existan causas de fuerza mayor, condiciones climáticas adversas o situaciones operativas que impidan su ejecución en la fecha inicialmente prevista.

Cuando ello ocurra, EL PRESTADOR procurará informar oportunamente a EL CLIENTE y coordinar una nueva fecha de atención.

38. Tiempo de atención de incidencias

EL PRESTADOR realizará sus mejores esfuerzos para restablecer el servicio en el menor tiempo posible.

Como regla general, las incidencias atribuibles a la infraestructura de EL PRESTADOR serán atendidas dentro de los plazos de atención definidos por EL PRESTADOR y por la normativa vigente.

Este plazo podrá extenderse cuando existan circunstancias extraordinarias, tales como:

- fenómenos climáticos severos;
- accidentes que afecten la infraestructura;
- actos de vandalismo;
- interrupciones masivas del servicio eléctrico;
- imposibilidad de acceso al inmueble;
- otras situaciones de fuerza mayor.



39. Inicio del cómputo del reclamo

A efectos del cálculo de los tiempos de atención y de cualquier eventual compensación, el reclamo será considerado desde el momento en que EL CLIENTE comunique formalmente la incidencia a través de alguno de los canales oficiales de atención.

No podrán computarse períodos anteriores cuando EL PRESTADOR no hubiera sido informado de la existencia del inconveniente.

40. Compensaciones por interrupción del servicio

Cuando una interrupción del servicio sea atribuible exclusivamente a EL PRESTADOR y se superen los plazos de atención aplicables conforme a la normativa vigente, al contrato o a las políticas de soporte publicadas por EL PRESTADOR, EL CLIENTE podrá tener derecho a una compensación proporcional correspondiente al período de indisponibilidad del servicio, cuando corresponda.

La compensación será aplicada mediante crédito en la facturación del período siguiente.

No corresponderá compensación cuando la interrupción sea consecuencia de:

- causas de fuerza mayor;
- daños ocasionados por terceros;
- instalaciones condicionadas;
- problemas eléctricos internos del inmueble;
- incumplimiento de las obligaciones de EL CLIENTE;
- situaciones ajenas a la infraestructura de EL PRESTADOR.

41. Visitas técnicas con cargo

Las visitas técnicas no tendrán costo cuando la incidencia corresponda a una falla de la infraestructura o del equipamiento cuya responsabilidad recaiga sobre EL PRESTADOR.

Podrán generar cargos las visitas en las que se verifique que la incidencia fue ocasionada por:

- manipulación indebida del equipamiento;
- daños en la acometida imputables a EL CLIENTE o a terceros;
- problemas de la red interna del inmueble;
- instalaciones eléctricas defectuosas;
- configuraciones realizadas por EL CLIENTE;
- causas previamente advertidas en instalaciones condicionadas.

Los valores correspondientes serán los establecidos en el tarifario vigente.

42. Calidad de la atención

EL PRESTADOR procurará brindar una atención basada en los principios de respeto, transparencia, buena fe y colaboración mutua.

De igual manera, EL CLIENTE deberá mantener un trato respetuoso hacia el personal administrativo y técnico.

EL PRESTADOR podrá dar por finalizada una comunicación cuando existan insultos, amenazas, agresiones o conductas que comprometan la integridad de sus colaboradores, sin perjuicio del derecho de EL CLIENTE a realizar posteriormente su reclamo por los canales correspondientes.



CAPÍTULO VI

FACTURACIÓN, COBRANZAS Y MEDIOS DE PAGO

43. Modalidad de facturación

El servicio de acceso a Internet residencial se presta bajo la modalidad **prepaga**, por lo que EL CLIENTE abonará anticipadamente el período de servicio correspondiente al mes de utilización.

La emisión de la factura no implica la renovación automática del servicio cuando existan obligaciones pendientes de pago.

44. Emisión de facturas

Las facturas correspondientes al servicio serán emitidas mensualmente por EL PRESTADOR.

Salvo comunicación en contrario, la emisión se realizará el primer día hábil de cada mes o en la fecha que EL PRESTADOR determine conforme a sus procesos administrativos.

Las facturas estarán disponibles a través de los canales habilitados por EL PRESTADOR y podrán ser consultadas por EL CLIENTE mediante el Portal del Cliente u otros medios oficiales.

45. Vencimiento

Cada factura indicará expresamente su fecha de vencimiento.

Salvo disposición diferente informada por EL PRESTADOR, el vencimiento ordinario se producirá el día diez (10) de cada mes.

Corresponde exclusivamente a EL CLIENTE verificar el vencimiento de sus obligaciones de pago, aun cuando por cualquier motivo no hubiera recibido la factura.

46. Mora

La falta de pago dentro del plazo establecido producirá automáticamente la mora de EL CLIENTE, sin necesidad de intimación previa.

A partir del primer día posterior al vencimiento podrán aplicarse los intereses por mora y demás cargos administrativos establecidos en el tarifario vigente.

47. Suspensión por falta de pago

Cuando la factura permanezca impaga una vez vencidos los plazos administrativos establecidos por EL PRESTADOR, el servicio podrá ser suspendido total o parcialmente hasta la regularización de la deuda.

La suspensión del servicio no extingue las obligaciones económicas asumidas por EL CLIENTE ni implica la cancelación automática del contrato.

48. Reconexión del servicio



La reactivación del servicio suspendido por falta de pago será realizada una vez acreditada la cancelación total de las obligaciones pendientes.

Cuando corresponda, EL PRESTADOR podrá aplicar el cargo de reconexión previsto en el tarifario vigente.

49. Promesa de pago

EL PRESTADOR podrá aceptar solicitudes de promesa de pago cuando existan circunstancias excepcionales que justifiquen el diferimiento temporal de la fecha de cancelación.

La aceptación de una promesa de pago constituirá una facultad exclusiva de EL PRESTADOR y no generará derecho adquirido para futuras solicitudes.

Las condiciones, cantidad máxima de promesas admitidas y fechas límites serán determinadas conforme a las políticas comerciales vigentes.

El incumplimiento de una promesa de pago habilitará a EL PRESTADOR a proceder con la suspensión inmediata del servicio.

50. Pagos parciales

Los pagos parciales, en caso de ser recibidos, serán imputados a la deuda correspondiente conforme a los criterios administrativos de EL PRESTADOR, sin que ello implique la cancelación total de la factura ni la obligación de reactivar el servicio mientras existan saldos pendientes.

51. Medios de pago

EL PRESTADOR pondrá a disposición de EL CLIENTE distintos medios de pago, entre ellos:

- bocas de cobranza habilitadas;
- Red Infonet;
- entidades bancarias adheridas;
- billeteras electrónicas;
- transferencias bancarias;
- otros medios que sean incorporados en el futuro.

La nómina actualizada de medios de pago estará disponible en los canales oficiales de EL PRESTADOR.

52. Acreditación de pagos

Los pagos efectuados mediante plataformas electrónicas integradas con EL PRESTADOR serán acreditados, en condiciones normales, de manera automática.

Las transferencias bancarias podrán requerir una verificación administrativa previa para su imputación, por lo que la acreditación podrá demorar hasta la confirmación efectiva de los fondos.

53. Modificación de tarifas

EL PRESTADOR podrá actualizar los valores correspondientes a planes, instalaciones, servicios adicionales y demás conceptos comerciales cuando ello resulte necesario por variaciones en los costos operativos, inversiones en infraestructura, modificaciones regulatorias o cualquier otra causa debidamente justificada.

Toda modificación tarifaria será comunicada con una anticipación razonable a través de los canales oficiales de EL PRESTADOR.



Siempre que resulte técnica y comercialmente posible, EL PRESTADOR procurará acompañar dichas actualizaciones mediante mejoras en los servicios ofrecidos, tales como incrementos de velocidad, incorporación de nuevas funcionalidades o mejoras en la infraestructura de red.

54. Facturación de servicios extraordinarios

Los trabajos que no se encuentren comprendidos dentro del servicio contratado podrán ser facturados de manera independiente.

Entre ellos podrán incluirse, a modo enunciativo:

- reinstalaciones;
- traslados internos;
- cambios de domicilio;
- reemplazo de equipos por daños imputables al cliente;
- reparaciones derivadas de instalaciones condicionadas;
- visitas técnicas con cargo;
- materiales adicionales solicitados por EL CLIENTE.

Los importes correspondientes serán previamente informados conforme al tarifario vigente.

CAPÍTULO VII

DERECHOS Y OBLIGACIONES DEL CLIENTE

55. Derechos de EL CLIENTE

EL CLIENTE tendrá derecho a:

- recibir el servicio contratado conforme a las condiciones establecidas en el contrato y en el presente documento;
- ser informado de manera clara y transparente respecto de las características del servicio;
- acceder a los canales oficiales de atención para realizar consultas, reclamos o solicitudes;
- recibir un trato respetuoso por parte del personal de EL PRESTADOR;
- solicitar información sobre su facturación, pagos y estado del servicio;
- presentar sugerencias, reclamos o solicitudes de mejora respecto del servicio prestado.

56. Uso adecuado del servicio

EL CLIENTE se compromete a utilizar el servicio de acceso a Internet de manera lícita, responsable y conforme a la legislación vigente de la República del Paraguay.

El servicio deberá destinarse exclusivamente al uso para el cual fue contratado, evitando cualquier utilización que pueda afectar la infraestructura de EL PRESTADOR o los derechos de terceros.

57. Conservación de la infraestructura

EL CLIENTE deberá conservar en buen estado la acometida, el equipamiento instalado y demás elementos pertenecientes a EL PRESTADOR.

En particular, deberá abstenerse de:

- cortar o manipular la fibra óptica;



- modificar el recorrido de la acometida;
- abrir la ONU, ONT o router entregados por EL PRESTADOR;
- alterar las configuraciones técnicas realizadas por EL PRESTADOR;
- permitir que terceros no autorizados intervengan sobre la instalación.

58. Protección del equipamiento

EL CLIENTE deberá adoptar las medidas razonables para proteger el equipamiento instalado contra:

- humedad;
- exposición directa al sol;
- altas temperaturas;
- golpes;
- manipulación por menores de edad;
- mascotas;
- instalaciones eléctricas deficientes;
- sobretensiones eléctricas;
- descargas atmosféricas.

EL PRESTADOR recomienda la utilización de protectores contra sobretensión y sistemas de alimentación ininterrumpida (UPS), especialmente en zonas con frecuentes variaciones del suministro eléctrico.

59. Acceso al inmueble

Cuando resulte necesaria la realización de instalaciones, reparaciones, mantenimientos o retiros de equipamiento, EL CLIENTE deberá facilitar el acceso del personal debidamente identificado de EL PRESTADOR al inmueble donde se encuentre instalado el servicio.

En caso de no encontrarse persona responsable en el domicilio al momento de una visita previamente coordinada, la misma podrá considerarse fallida y ser reprogramada conforme a la disponibilidad operativa.

Cuando corresponda según el tarifario vigente, las visitas frustradas por causas imputables a EL CLIENTE podrán generar cargos administrativos.

60. Información proporcionada

EL CLIENTE declara que los datos personales y de contacto suministrados a EL PRESTADOR son veraces y se compromete a comunicar cualquier modificación que pueda afectar la correcta prestación del servicio.

Será responsabilidad de EL CLIENTE mantener actualizados, entre otros:

- domicilio;
- número telefónico;
- correo electrónico;
- datos del titular.

61. Instalaciones internas

EL PRESTADOR será responsable únicamente de la infraestructura instalada hasta el punto de terminación del servicio definido durante la instalación.

Las redes internas del inmueble, cableados particulares, switches, repetidores, routers adicionales, sistemas Mesh y demás dispositivos pertenecientes a EL CLIENTE serán de su exclusiva responsabilidad, salvo que hayan sido expresamente contratados como parte del servicio.



62. Reventa del servicio

Salvo autorización expresa y por escrito de EL PRESTADOR, EL CLIENTE no podrá revender, redistribuir, compartir comercialmente o explotar económicamente el servicio contratado.

Los planes residenciales se encuentran destinados exclusivamente al uso particular del domicilio donde fueron instalados.

63. Conducta durante la atención

EL CLIENTE se compromete a mantener un trato respetuoso hacia el personal administrativo y técnico de EL PRESTADOR.

No se admitirán conductas que impliquen:

- agresiones verbales;
- amenazas;
- discriminación;
- violencia física;
- hostigamiento;
- cualquier otra conducta que ponga en riesgo la integridad del personal.

La ocurrencia de estas situaciones podrá dar lugar a la suspensión de la atención hasta que existan condiciones adecuadas para continuar con la prestación del servicio.

64. Cumplimiento de las obligaciones económicas

EL CLIENTE se compromete a abonar en tiempo y forma los importes correspondientes al servicio contratado y demás conceptos que resulten aplicables conforme al contrato, al presente documento y al tarifario vigente.

65. Comunicación de incidencias

Con el objeto de permitir una rápida atención, EL CLIENTE deberá comunicar cualquier inconveniente relacionado con el servicio tan pronto como tenga conocimiento del mismo, utilizando alguno de los canales oficiales de atención habilitados por EL PRESTADOR.

66. Colaboración entre las partes

La calidad del servicio no depende exclusivamente de la infraestructura de EL PRESTADOR, sino también del adecuado uso, cuidado y mantenimiento de la instalación por parte de EL CLIENTE.

La colaboración entre ambas partes resulta fundamental para garantizar una prestación eficiente, segura y de calidad.

CAPÍTULO VIII

SUSPENSIÓN, CANCELACIÓN Y TERMINACIÓN DEL SERVICIO

67. Suspensión del servicio



EL PRESTADOR podrá suspender temporalmente la prestación del servicio cuando concurra alguna de las siguientes circunstancias:

- falta de pago de las facturas correspondientes;
- incumplimiento de las obligaciones previstas en el contrato o en las presentes Condiciones Generales;
- manipulación indebida de la infraestructura o del equipamiento entregado;
- utilización del servicio en forma contraria a la legislación vigente;
- utilización que comprometa la estabilidad o seguridad de la red;
- orden emitida por autoridad competente.

La suspensión del servicio no extinguirá las obligaciones económicas pendientes de EL CLIENTE.

68. Suspensión solicitada por EL CLIENTE

EL CLIENTE podrá solicitar la suspensión temporal del servicio cuando dicha modalidad se encuentre contemplada dentro de las políticas comerciales vigentes de EL PRESTADOR.

Las condiciones, plazos máximos, costos administrativos y requisitos aplicables serán los establecidos por EL PRESTADOR al momento de la solicitud.

La suspensión temporal no implicará la reserva indefinida de recursos de red ni eximirá a EL CLIENTE del cumplimiento de obligaciones pendientes.

69. Cancelación del servicio

EL CLIENTE podrá solicitar la cancelación definitiva del servicio en cualquier momento, conforme a los procedimientos administrativos establecidos por EL PRESTADOR.

La existencia de obligaciones económicas pendientes, equipos no restituidos o cargos aplicables no impedirá la recepción de la solicitud de cancelación, sin perjuicio de que dichas obligaciones continuarán siendo exigibles hasta su total cumplimiento.

La cancelación producirá efectos una vez finalizado el procedimiento administrativo correspondiente.

70. Devolución del equipamiento

Cuando el equipamiento haya sido entregado bajo la modalidad de comodato, EL CLIENTE deberá restituirlo dentro del plazo establecido por EL PRESTADOR.

Los equipos deberán devolverse en condiciones normales de funcionamiento, considerando únicamente el desgaste propio del uso adecuado.

La falta de devolución, pérdida o destrucción del equipamiento habilitará a EL PRESTADOR a facturar el correspondiente valor de reposición conforme al tarifario vigente.

71. Cambio de domicilio

EL CLIENTE podrá solicitar el traslado del servicio a un nuevo domicilio.

La ejecución del traslado estará sujeta a:

- factibilidad técnica;
- disponibilidad de infraestructura;
- cobertura de la zona;
- cumplimiento de las condiciones comerciales vigentes.



El traslado podrá generar costos administrativos o de instalación conforme al tarifario vigente.

La imposibilidad técnica de instalar el servicio en el nuevo domicilio no generará responsabilidad para EL PRESTADOR.

72. Titularidad del servicio

El servicio será prestado a nombre del titular registrado en el contrato.

Toda solicitud relacionada con:

- modificaciones contractuales;
- cancelaciones;
- traslados;
- cambios de plan;
- consultas sobre información sensible,

deberá ser realizada por el titular o por una persona debidamente autorizada.

73. Fallecimiento del titular

En caso de fallecimiento del titular del servicio, los familiares o representantes podrán solicitar:

- la cancelación del servicio;
- el cambio de titularidad;
- la devolución del equipamiento.

EL PRESTADOR podrá requerir la documentación necesaria para acreditar dicha situación.

74. Terminación por decisión de EL PRESTADOR

EL PRESTADOR podrá dar por terminada la relación contractual cuando se verifique alguna de las siguientes situaciones:

- fraude;
- conexiones clandestinas;
- alteración intencional de la infraestructura;
- utilización reiterada del servicio para actividades ilícitas;
- incumplimientos graves de las presentes Condiciones Generales;
- imposibilidad técnica permanente para continuar prestando el servicio.

La terminación será comunicada conforme a los procedimientos internos y a la normativa aplicable.

75. Efectos de la terminación

La finalización del servicio producirá, entre otros, los siguientes efectos:

- interrupción definitiva del acceso a Internet;
- desactivación de las credenciales asociadas al servicio;
- obligación de devolver el equipamiento entregado en comodato;
- exigibilidad de las obligaciones económicas pendientes.

La terminación del contrato no extinguirá las obligaciones nacidas con anterioridad a dicha fecha.

76. Abandono del servicio



Cuando el servicio permanezca suspendido por un período prolongado y EL CLIENTE no mantenga contacto con EL PRESTADOR, éste podrá iniciar el procedimiento administrativo de baja definitiva del servicio, conforme a la normativa vigente y a sus políticas internas.

La baja administrativa no eximirá a EL CLIENTE de la obligación de devolver el equipamiento entregado en comodato ni de cancelar las obligaciones económicas pendientes.

CAPÍTULO IX

USO ACEPTABLE DEL SERVICIO

77. Principios generales de utilización

El servicio de acceso a Internet deberá ser utilizado de conformidad con la legislación vigente de la República del Paraguay, las presentes Condiciones Generales y los principios de buena fe, convivencia digital y uso responsable de los recursos de red.

EL CLIENTE será el único responsable por las actividades realizadas utilizando el servicio contratado.

78. Utilización conforme a la ley

EL CLIENTE se compromete a no utilizar el servicio para desarrollar actividades contrarias a la legislación nacional o internacional aplicable.

Entre ellas, sin carácter limitativo:

- delitos informáticos;
- distribución de software malicioso;
- fraudes electrónicos;
- acceso no autorizado a sistemas informáticos;
- violación de derechos de autor;
- difusión de contenido cuya distribución resulte ilícita;
- cualquier otra actividad prohibida por la legislación vigente.

79. Protección de la infraestructura

EL CLIENTE se compromete a utilizar el servicio de manera que no afecte la estabilidad, disponibilidad, integridad o seguridad de la infraestructura de EL PRESTADOR ni de terceros.

No se encuentra permitido realizar actividades que generen un consumo anormal o abusivo de recursos cuando ello comprometa la correcta prestación del servicio hacia otros usuarios.

80. Actividades no permitidas

Sin perjuicio de otras conductas prohibidas por la legislación vigente, no estará permitido utilizar el servicio para:

- realizar ataques informáticos;
- participar en redes de denegación de servicio (DDoS);
- distribuir virus, malware o ransomware;



- enviar correo electrónico masivo no solicitado (spam);
- operar servidores destinados a actividades ilícitas;
- ocultar actividades delictivas mediante la infraestructura del servicio;
- desarrollar cualquier actividad que comprometa la seguridad de la red.

81. Reventa del servicio

Los planes residenciales son de uso exclusivo para el domicilio contratado.

No podrán ser utilizados para:

- reventa del servicio;
- redistribución comercial;
- provisión de Internet a terceros mediante contraprestación económica;
- prestación de servicios de acceso público sin autorización expresa de EL PRESTADOR.

82. Seguridad de la red doméstica

La administración de los dispositivos propiedad de EL CLIENTE constituye responsabilidad exclusiva de éste.

EL PRESTADOR recomienda:

- utilizar contraseñas seguras;
- mantener actualizados los dispositivos;
- modificar las claves predeterminadas;
- proteger la red WiFi mediante cifrado adecuado;
- evitar compartir credenciales con terceros.

EL PRESTADOR no será responsable por accesos no autorizados originados en configuraciones inseguras realizadas por EL CLIENTE.

83. Uso de equipos propios

EL CLIENTE podrá incorporar routers, switches, puntos de acceso u otros dispositivos propios a su red interna.

No obstante, EL PRESTADOR únicamente garantiza el funcionamiento del servicio hasta el punto de terminación definido durante la instalación.

Las configuraciones particulares de equipos pertenecientes a EL CLIENTE no forman parte del servicio de soporte técnico estándar, salvo contratación expresa.

84. Consumo del servicio

Los planes residenciales comercializados por EL PRESTADOR no poseen límites de consumo de datos, salvo que se indique expresamente lo contrario en las condiciones particulares del plan contratado.

No obstante, EL PRESTADOR podrá adoptar medidas técnicas razonables cuando detecte consumos anómalos originados en fallas, infecciones, ataques o situaciones que comprometan la estabilidad de la red.

Cuando ello resulte posible, EL CLIENTE será previamente informado para colaborar en la solución del inconveniente.

85. Medidas de protección de la red



Cuando EL PRESTADOR detecte actividades que puedan comprometer la seguridad de su infraestructura, la continuidad del servicio o la calidad experimentada por otros clientes, podrá adoptar medidas preventivas proporcionales, tales como:

- filtrado temporal de tráfico;
- limitación de determinados protocolos;
- aislamiento preventivo de conexiones afectadas;
- suspensión temporal del servicio en casos de gravedad.

Siempre que las circunstancias lo permitan, EL PRESTADOR procurará informar previamente a EL CLIENTE las razones de dichas medidas.

86. Cooperación ante incidentes de seguridad

Cuando EL PRESTADOR detecte que un dispositivo perteneciente a EL CLIENTE podría encontrarse comprometido por software malicioso, participar en ataques informáticos o generar tráfico perjudicial para terceros, podrá comunicar dicha situación al titular del servicio con el fin de colaborar en la identificación y solución del inconveniente.

La notificación tendrá carácter exclusivamente preventivo y no implicará que EL PRESTADOR acceda al contenido de los dispositivos de EL CLIENTE ni realice inspecciones sobre información privada.

87. Neutralidad del servicio

EL PRESTADOR no prioriza, degrada, restringe ni bloquea arbitrariamente el acceso a contenidos, aplicaciones o servicios disponibles en Internet, salvo cuando ello resulte necesario para:

- proteger la seguridad de la red;
- cumplir una obligación legal o judicial;
- mitigar ataques informáticos;
- preservar la estabilidad del servicio;
- ejecutar tareas de mantenimiento o gestión razonable del tráfico.

CAPÍTULO X

INTERRUPCIONES DEL SERVICIO, MANTENIMIENTOS Y CASOS DE FUERZA MAYOR

88. Continuidad del servicio

EL PRESTADOR realizará sus mejores esfuerzos para mantener la continuidad, estabilidad y disponibilidad del servicio durante las veinticuatro (24) horas del día.

No obstante, debido a la naturaleza propia de las redes de telecomunicaciones, podrán producirse interrupciones temporales derivadas de tareas de mantenimiento, ampliaciones de infraestructura, incidencias técnicas o situaciones ajenas al control de EL PRESTADOR.

89. Mantenimientos programados

Con el objeto de preservar la calidad, estabilidad y seguridad de la red, EL PRESTADOR podrá realizar tareas de mantenimiento preventivo, correctivo o de ampliación de infraestructura.



Siempre que resulte razonablemente posible, dichos trabajos serán ejecutados en horarios de menor utilización del servicio y podrán ser comunicados previamente mediante los canales oficiales.

Las interrupciones derivadas de mantenimientos programados no constituirán incumplimiento contractual.

90. Mantenimientos de emergencia

Cuando se detecten fallas que puedan comprometer la estabilidad o seguridad de la red, EL PRESTADOR podrá ejecutar trabajos de emergencia sin necesidad de aviso previo.

En tales situaciones se procurará restablecer el servicio en el menor tiempo posible.

91. Interrupciones por causas externas

EL PRESTADOR no será responsable por interrupciones del servicio originadas en circunstancias ajenas a su control, incluyendo, entre otras:

- cortes del suministro eléctrico;
- fallas en la red de distribución eléctrica;
- trabajos realizados por empresas de energía, agua, telefonía u otros servicios públicos;
- daños ocasionados por terceros sobre la infraestructura;
- accidentes de tránsito que afecten postes o cableado;
- actos de vandalismo;
- robos de cable o equipamiento;
- incendios;
- explosiones;
- obras civiles;
- excavaciones;
- poda de árboles;
- caída de árboles o ramas;
- intervenciones municipales;
- cualquier otra situación similar.

92. Fenómenos naturales

EL PRESTADOR no será responsable por interrupciones ocasionadas por fenómenos naturales que afecten directa o indirectamente la infraestructura utilizada para la prestación del servicio.

Entre ellos se incluyen:

- tormentas eléctricas;
- lluvias intensas;
- vientos fuertes;
- granizo;
- inundaciones;
- descargas atmosféricas;
- incendios forestales;
- movimientos de suelo;
- cualquier otro evento extraordinario de origen natural.

Una vez finalizadas las condiciones de riesgo, EL PRESTADOR iniciará las tareas de evaluación y reposición de los servicios afectados conforme a la disponibilidad de recursos y prioridades operativas.

93. Interrupciones originadas por proveedores de conectividad



Para brindar acceso a Internet, EL PRESTADOR mantiene interconexiones con proveedores nacionales e internacionales de transporte de datos.

Las fallas, mantenimientos o interrupciones que afecten la infraestructura de dichos proveedores podrán ocasionar degradaciones temporales del servicio sin que ello constituya un incumplimiento atribuible a EL PRESTADOR.

No obstante, EL PRESTADOR realizará todas las gestiones razonables para restablecer la conectividad en el menor tiempo posible.

94. Interrupciones por causas internas del inmueble

EL PRESTADOR no será responsable por interrupciones originadas en instalaciones internas pertenecientes a EL CLIENTE.

Entre ellas:

- fallas eléctricas;
- cableado interno defectuoso;
- routers particulares;
- repetidores;
- sistemas Mesh;
- switches;
- instalaciones realizadas por terceros;
- modificaciones efectuadas por EL CLIENTE.

95. Protección eléctrica recomendada

Con el fin de reducir el riesgo de daños sobre el equipamiento instalado, EL PRESTADOR recomienda la utilización de:

- protectores contra sobretensión;
- sistemas UPS;
- instalaciones con puesta a tierra adecuada;
- dispositivos de protección eléctrica certificados.

La ausencia de dichas protecciones podrá incrementar el riesgo de daños ocasionados por variaciones del suministro eléctrico o descargas atmosféricas.

96. Prioridad en la reposición del servicio

Cuando una incidencia afecte simultáneamente a múltiples clientes, EL PRESTADOR podrá establecer prioridades técnicas para la reposición del servicio.

En términos generales, tendrán prioridad las intervenciones que permitan restablecer el servicio al mayor número posible de clientes en el menor tiempo.

La asignación de prioridades responderá exclusivamente a criterios técnicos y operativos.

97. Responsabilidad frente a eventos de fuerza mayor

Ninguna de las partes será considerada responsable por el incumplimiento temporal de sus obligaciones cuando dicho incumplimiento sea consecuencia directa de un caso fortuito o de fuerza mayor, conforme a la legislación vigente de la República del Paraguay.

Una vez desaparecidas las circunstancias que motivaron la interrupción, ambas partes reanudarán el cumplimiento de sus respectivas obligaciones.

98. Acceso para la reparación

En determinadas circunstancias, la reposición del servicio podrá depender del acceso a propiedades privadas, edificios, predios cerrados o infraestructura perteneciente a terceros.

Cuando la reparación se vea demorada por la imposibilidad de acceder a dichos lugares, los tiempos de reposición quedarán suspendidos hasta tanto existan las condiciones necesarias para ejecutar los trabajos.

CAPÍTULO XI

PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES, PRIVACIDAD Y COMUNICACIONES

99. Tratamiento de datos personales

Para la prestación del servicio, EL PRESTADOR podrá solicitar y tratar los datos personales estrictamente necesarios para la correcta identificación de EL CLIENTE, la gestión administrativa, la prestación del servicio, el soporte técnico y el cumplimiento de las obligaciones legales y regulatorias aplicables.

Los datos serán tratados con la debida confidencialidad y únicamente para las finalidades relacionadas con la relación comercial entre las partes.

100. Datos solicitados

Entre los datos que podrán ser requeridos por EL PRESTADOR se encuentran, entre otros:

- nombre y apellido;
- documento de identidad;
- domicilio de instalación;
- domicilio de facturación;
- números telefónicos;
- dirección de correo electrónico;
- ubicación geográfica del inmueble;
- fotografías del domicilio cuando resulten necesarias para la planificación o ejecución de instalaciones;
- demás datos indispensables para la correcta prestación del servicio.

La negativa a proporcionar la información mínima necesaria podrá impedir la contratación o continuidad del servicio.

101. Finalidad del tratamiento

Los datos personales podrán ser utilizados exclusivamente para:

- identificación del titular;
- celebración y ejecución del contrato;
- instalación del servicio;
- soporte técnico;
- facturación y cobranzas;
- atención al cliente;
- comunicaciones comerciales relacionadas con el servicio contratado;
- cumplimiento de obligaciones legales o regulatorias;
- mejora continua de los procesos internos.



EL PRESTADOR no comercializará los datos personales de EL CLIENTE ni los utilizará para fines ajenos a la prestación del servicio sin su consentimiento, salvo obligación legal.

102. Comunicaciones con EL CLIENTE

EL CLIENTE autoriza a EL PRESTADOR a remitir comunicaciones relacionadas con la prestación del servicio mediante cualquiera de los medios de contacto proporcionados por el propio cliente.

Estas comunicaciones podrán incluir, entre otras:

- avisos de mantenimiento;
- interrupciones programadas;
- vencimientos;
- confirmaciones de pago;
- programación de visitas técnicas;
- novedades sobre el servicio;
- modificaciones de planes o tarifas;
- campañas informativas.

103. Evidencias fotográficas y registros técnicos

Con el objeto de documentar instalaciones, reparaciones, ampliaciones de red y demás intervenciones técnicas, EL PRESTADOR podrá obtener registros fotográficos o audiovisuales relacionados con la infraestructura instalada.

Dichos registros tendrán como única finalidad:

- documentar los trabajos realizados;
- verificar la calidad de las instalaciones;
- respaldar garantías;
- atender reclamos;
- mantener el historial técnico del servicio.

Siempre que resulte posible, estos registros evitarán incluir imágenes innecesarias de personas o espacios privados ajenos al objeto de la intervención.

104. Confidencialidad

EL PRESTADOR adoptará medidas razonables para proteger la información suministrada por EL CLIENTE contra accesos no autorizados, alteraciones, pérdidas o divulgaciones indebidas.

El acceso a dicha información quedará restringido al personal que requiera conocerla para el cumplimiento de sus funciones.

105. Grabación de comunicaciones

Con fines de control de calidad, capacitación del personal, respaldo de gestiones comerciales y resolución de controversias, EL PRESTADOR podrá registrar llamadas telefónicas, conversaciones mantenidas a través de canales digitales y demás comunicaciones relacionadas con la prestación del servicio.

Dichos registros serán tratados con carácter confidencial y únicamente podrán ser utilizados para los fines anteriormente indicados o cuando sean requeridos por autoridad competente.

106. Conservación de la información



EL PRESTADOR conservará la documentación contractual, administrativa y técnica durante el tiempo que resulte necesario para el cumplimiento de las obligaciones legales, regulatorias, fiscales y operativas aplicables.

Una vez cumplidos dichos plazos, la información podrá ser eliminada o anonimizada conforme a las políticas internas de EL PRESTADOR.

107. Actualización de datos

EL CLIENTE será responsable de comunicar cualquier modificación en sus datos personales o de contacto.

La falta de actualización podrá impedir la correcta recepción de notificaciones, facturas, comunicaciones técnicas o cualquier otra información relacionada con el servicio.

108. Confidencialidad del contenido de las comunicaciones

EL PRESTADOR presta un servicio de acceso a Internet y no monitorea el contenido de las comunicaciones, archivos, páginas web o información transmitida por EL CLIENTE, salvo en los casos expresamente previstos por la legislación vigente o por requerimiento de autoridad competente.

Las tareas de monitoreo realizadas por EL PRESTADOR tienen por finalidad exclusiva verificar el funcionamiento de la red, detectar incidentes técnicos o proteger la infraestructura de telecomunicaciones, sin acceder al contenido privado de las comunicaciones de EL CLIENTE.

El tratamiento de datos personales se realizará conforme a la legislación vigente Ley 7593/2025 de la República del Paraguay en materia de protección de datos personales, telecomunicaciones, defensa del consumidor y demás normativa aplicable.

CAPÍTULO XII

DISPOSICIONES FINALES

109. Integración con el contrato

Las presentes Condiciones Generales forman parte integrante del Contrato de Prestación del Servicio celebrado entre EL PRESTADOR y EL CLIENTE.

La firma del contrato, la solicitud de instalación, la activación del servicio o su utilización implican el conocimiento y aceptación de las presentes Condiciones Generales.

110. Documentos complementarios

Las presentes Condiciones Generales podrán complementarse con otros documentos emitidos por EL PRESTADOR, entre ellos:

- Contrato de Prestación del Servicio.
- Tarifario vigente.
- Política de Privacidad.
- Política de Soporte Técnico.
- Manual del Cliente.
- Procedimientos específicos publicados por EL PRESTADOR.



En caso de contradicción, prevalecerán las condiciones particulares expresamente pactadas en el contrato y, en lo no previsto, las presentes Condiciones Generales.

111. Modificación de las Condiciones Generales

EL PRESTADOR podrá revisar, actualizar o modificar las presentes Condiciones Generales cuando resulte necesario por razones:

- técnicas;
- operativas;
- comerciales;
- regulatorias;
- legales;
- de seguridad;
- o por mejoras en la prestación del servicio.

Las modificaciones serán comunicadas mediante los canales oficiales de EL PRESTADOR y entrarán en vigencia en la fecha indicada en la nueva versión del documento.

Cuando las modificaciones impliquen cambios sustanciales en las condiciones de prestación del servicio, EL PRESTADOR procurará informar a EL CLIENTE con una antelación razonable.

112. Interpretación

Las presentes Condiciones Generales deberán interpretarse de buena fe, procurando el equilibrio entre los derechos y obligaciones de ambas partes y privilegiando la continuidad de la relación comercial.

La eventual nulidad o inaplicabilidad de alguna de sus disposiciones no afectará la validez del resto del documento.

113. Legislación aplicable

La relación entre EL PRESTADOR y EL CLIENTE se regirá por la legislación vigente de la República del Paraguay, las disposiciones emitidas por la Comisión Nacional de Telecomunicaciones (CONATEL), las normas de protección al consumidor que resulten aplicables y demás normativa relacionada con la prestación de servicios de telecomunicaciones.

114. Resolución de controversias

Las partes procurarán resolver de buena fe cualquier diferencia relacionada con la interpretación o ejecución de las presentes Condiciones Generales mediante los canales de atención y comunicación habilitados por EL PRESTADOR.

Sin perjuicio de ello, EL CLIENTE conservará el derecho de recurrir a las autoridades administrativas o judiciales competentes conforme a la legislación vigente de la República del Paraguay.

Las controversias serán sometidas a las autoridades administrativas o judiciales competentes conforme a la legislación vigente de la República del Paraguay.

115. Vigencia

Las presentes Condiciones Generales entrarán en vigencia a partir de la fecha de su publicación por EL PRESTADOR y permanecerán vigentes hasta la emisión de una nueva versión que las sustituya.

La versión vigente estará permanentemente disponible en los canales oficiales de EL PRESTADOR.