

## **Condiciones Generales de Contratación - Servicio de Acceso a Internet**

El presente documento establece las Condiciones Generales de contratación del/los servicio/s provistos por Audomar S.A. con domicilio en Ituzaingó 1169 de la ciudad de Paysandú, Space Energy Tech S.A. con domicilio en Sarandí 60 de la ciudad de Salto y Luis Lamas 1108 en la ciudad de Rivera y Dolfycor S.A. con domicilio Presidente Berreta 663 en la ciudad de Artigas, en adelante PERSONAL FLOW y el solicitante del servicio, en adelante el Cliente para la prestación de servicio de acceso a internet.

### **1. Definiciones Previas**

Para una correcta interpretación de las presentes Condiciones Generales, se establecen las siguientes definiciones:

**Cliente:** Persona física o jurídica que contrata y utiliza el servicio de acceso a Internet proporcionado por Personal Flow.

**Personal Flow:** Marcas registradas de la empresa proveedora del servicio de Internet, que ofrece el acceso a la red mediante los medios técnicos necesarios.

**Servicio:** Prestación que incluye el acceso a la red de internet brindado por Personal Flow al Cliente de acuerdo con las Condiciones Generales dispuestas en este documento y Condiciones Particulares.

**Contrato de Servicio:** Acuerdo celebrado entre Personal Flow y el Cliente que incluye las presentes Condiciones Generales y las condiciones Particulares, regulando el uso del Servicio.

**Condiciones Particulares:** condiciones que establecen la velocidad, precio, plazo para la prestación del Servicio al momento de solicitar el Servicio por el Cliente.

**Equipamiento:** dispositivos, aparatos, cables, otros elementos como routers suministrados o autorizados por Personal Flow que se instalan desde la red de Personal Flow hasta el domicilio del Cliente que permiten el acceso a internet.

**Dirección IP:** Es una serie de números asociados a un dispositivo 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 en el tiempo, y es dirección IP dinámica cuando cambia en cada reconexión o cada un cierto período de tiempo.

**Velocidad:** la velocidad contratada por el Cliente corresponde a la máxima posible de transmisión de datos a nivel de capa física del Servicio de acceso a internet contratado, medida entre el Equipo Terminal de Datos instalado en el domicilio del Cliente y la red de Personal Flow. Los datos transmitidos en el nivel físico incluyen, además de los datos que conforman la información útil para el Cliente, datos con información de señalización u otra necesarios para el funcionamiento del enlace. La velocidad es medida tradicionalmente en Mega Bits por Segundo (Mbps).

**Velocidad de bajada:** Velocidad medida en el sentido desde la red de Personal Flow hacia el Equipo Terminal de Datos y a través de éste, hacia los Dispositivos del Cliente.

**Velocidad de subida:** Velocidad en el sentido desde los Dispositivos del Cliente hacia la red de Personal Flow y hacia Internet, a través del Equipo Terminal de Datos.

## **2. Objeto del Servicio**

El presente documento establece las condiciones bajo las cuales Personal Flow ofrece al Cliente acceso a Internet, así como los derechos y obligaciones de ambas partes en el uso de dicho Servicio.

## **3. Condiciones del Servicio - Acceso y Uso del Servicio**

El acceso a Internet se proporcionará mediante los medios técnicos y el equipamiento adecuado que Personal Flow considere idóneos.

Personal Flow se encargará de la instalación, puesta en funcionamiento y mantenimiento de los recursos técnicos necesarios para habilitar el acceso físico hasta los Equipos en el domicilio del Cliente, donde se ofrecerá el Servicio. Personal Flow se compromete a realizar la instalación y configuración de los Equipos, o a guiar al Cliente en este proceso, para asegurar la conexión de acuerdo con lo establecido en el Contrato. No obstante, Personal Flow no tendrá la obligación ni asumirá responsabilidad alguna respecto a la instalación y configuración de los Dispositivos personales del Cliente utilizados para conectarse a internet. El personal de Personal Flow podrá proporcionar sugerencias sobre el uso de los Dispositivos, pero será responsabilidad exclusiva del Cliente obtener el soporte técnico necesario para su instalación y configuración.

Personal Flow se compromete a proporcionar el Servicio durante la vigencia del presente Contrato, asegurando las condiciones técnicas de calidad requeridas para el correcto funcionamiento del Servicio en la Velocidad contratada e indicada en las Condiciones Particulares.

El Cliente se compromete a utilizar el Servicio conforme a la ley uruguaya y a las políticas de uso establecidas, empleándolo exclusivamente para fines lícitos.

## **4. Derechos y Obligaciones del Cliente**

### **4.1. Derechos del Cliente**

Acceder a Internet conforme a las condiciones acordadas en el Contrato de Servicio.  
Recibir soporte técnico en caso de fallas o incidencias relacionadas con el Servicio.

### **4.2. Obligaciones del Cliente**

Uso Legal del Servicio: El Cliente se compromete a utilizar el Servicio de forma lícita y a abstenerse de realizar actividades ilegales o que pudieran afectar a terceros. En ningún caso

podrá emplearse el Servicio para la transmisión, distribución o almacenamiento de materiales, datos o archivos que contravengan la normativa vigente.

**Protección y Mantenimiento del Equipamiento:** El Cliente no alterará, reparará ni modificará el equipo proporcionado por Personal Flow sin autorización previa. Cualquier modificación sin consentimiento podrá constituir una causal de desconexión inmediata del Servicio.

**Confidencialidad de las Credenciales de Acceso:** Es responsabilidad del Cliente proteger la confidencialidad de sus credenciales de acceso y evitar su uso por terceros no autorizados. El Cliente asumirá toda responsabilidad derivada del uso indebido de las credenciales.

**Pagos y Cargos:** El Cliente deberá efectuar los pagos de todos los cargos y costos relacionados con la prestación del Servicio, conforme a los términos establecidos en el Contrato. Esto incluye los costos de conexión de corresponder, el precio pactado del Servicio y cualquier otra obligación financiera asociada.

**Responsabilidad sobre el Contenido de las Transmisiones:** El Cliente es el único responsable del contenido de las transmisiones realizadas a través del Servicio. Deberá mantener indemne a Personal Flow frente a cualquier reclamo de terceros, incluidos aquellos relacionados con derechos de autor, patentes o el uso y combinación de equipos o sistemas propios con las instalaciones de Personal Flow.

**Indemnización a Personal Flow:** El Cliente se obliga a indemnizar a Personal Flow por cualquier daño, sanción, multa o condena a la que Personal Flow deba hacer frente como consecuencia del uso del Servicio por parte del Cliente en violación de lo dispuesto en el Contrato.

**Inspecciones en el Domicilio:** El Cliente autoriza a Personal Flow, a sus operarios o a terceros designados, a realizar inspecciones en su domicilio cuando sea necesario para verificar el estado del equipo instalado. La negativa del Cliente a permitir dichas inspecciones puede dar lugar a la suspensión o desconexión del Servicio.

**Deber de Colaboración y Diligencia:** El Cliente se compromete a utilizar el Servicio con prudencia y diligencia, respetando sus deberes de colaboración. El incumplimiento de estos deberes puede ser considerado como un incumplimiento contractual.

**Cesión del Contrato:** El Cliente no podrá ceder el presente Contrato ni los derechos que surgen del mismo sin la autorización escrita previa de Personal Flow.

**Exclusión de Responsabilidad en Casos de Fuerza Mayor:** El Cliente no será responsable por incumplimientos que resulten de casos fortuitos o de fuerza mayor.

## **5. Derechos y Obligaciones de Personal Flow**

### **5.1. Derechos de Personal Flow**

Suspender temporalmente el Servicio para realizar trabajos de mantenimiento o mejoras.

Restringir o interrumpir el acceso al Cliente en caso de incumplimiento de estas Condiciones Generales o de uso abusivo del Servicio.

## **5.2. Obligaciones de Personal Flow**

Realizar los mayores esfuerzos posibles para ofrecer el servicio en condiciones óptimas; sin embargo, no puede garantizar la ausencia de interrupciones. La naturaleza de un servicio de transmisión a través de la red global de Internet implica que este pueda no estar disponible en ciertos momentos, áreas o circunstancias. El Cliente reconoce y acepta que, en el curso normal de este tipo de servicio, pueden presentarse errores, fallas en la comunicación, omisiones, interrupciones, demoras o defectos.

Proveer el Servicio de acceso a Internet en condiciones de calidad y continuidad, salvo interrupciones justificadas.

Ofrecer asistencia técnica para resolver problemas relacionados con el Servicio.

Proteger los datos personales del Cliente, en cumplimiento con lo previsto en la Ley N° 18.331, leyes modificativas y complementarias, y sus decretos regulatorios.

Personal Flow se compromete a ofrecer la Velocidad contratada hasta el Equipo Terminal de Datos ubicado en el domicilio del Cliente. No obstante, la Velocidad efectiva de conexión que el Cliente experimente en los servicios a los que accede a través de sus Dispositivos puede ser menor, dependiendo de varios factores externos al Servicio, tales como la ubicación geográfica del domicilio del Cliente, la distribución y tamaño del inmueble, los materiales de construcción, el estado de las conexiones internacionales, las condiciones climáticas y las especificaciones técnicas de los Dispositivos del Cliente. El Cliente reconoce y acepta que Personal Flow no será responsable por las diferencias entre la Velocidad contratada y la Velocidad efectiva de conexión alcanzada en sus Dispositivos.

Personal Flow proporcionará al Cliente una Dirección IP que no será pública, será dinámica pudiendo variar en cada reconexión.

Personal Flow podrá realizar inspecciones en el domicilio del Cliente cuando lo considere necesario para garantizar el correcto funcionamiento del Servicio, verificando el estado de los Equipos. Si el Cliente niega el acceso al personal de Personal Flow para llevar a cabo esta inspección, o si ha realizado modificaciones en la instalación, configuración o uso de los Equipos sin previa autorización, Personal Flow no será responsable por interrupciones o fallos en el Servicio. En tales casos, Personal Flow podrá proceder con la desconexión inmediata del Servicio, sin necesidad de previo aviso judicial o extrajudicial, sin que esto genere derecho alguno al Cliente a solicitar compensación o reembolso de pagos anteriores, ni la cancelación de deudas existentes con Personal Flow.

Personal Flow no asume responsabilidad alguna por el uso que el Cliente haga del Servicio ni por el almacenamiento o transferencia de materiales, datos o archivos que este realice a través del mismo.

## **6. Precio. Condiciones de pago, morosidad**

El Cliente se obliga al pago del cargo mensual y/o del consumo de servicios adicionales, como ser contratación de paquetes adicionales, consumo de contenido on demand con costo, entre otros.

Personal Flow facturará al Cliente los cargos fijos por periodo por adelantado y si el servicio incluye cargos variables, estos serán facturados por períodos vencidos.

El pago de la factura deberá efectuarse dentro del plazo de vencimiento indicado en la misma, mediante el/los canales habilitados a tal efecto por Personal Flow.

El vencimiento del plazo de pago se realizará conforme a la fecha dispuesta por Personal Flow.

En caso de no pagar en término la/s factura/s en el plazo establecido, hará incurrir al Cliente en mora automática sin necesidad de interpelación judicial o extrajudicial de especie alguna.

El incumplimiento de cualquiera de las obligaciones del Cliente le otorgará a Personal Flow el derecho a suspender el Servicio y/o a considerar el Contrato automáticamente rescindido de pleno derecho. Sin embargo, Personal Flow podrá, a su exclusivo criterio, conceder un plazo razonable para que el Cliente cumpla con sus obligaciones pendientes.

El precio del Servicio se ajustará conforme al índice de precios al consumo.

## **7. Plazo**

### **7.1. Duración del Contrato**

Una vez habilitado el/los Servicio/s solicitados por el Cliente, el plazo del Contrato será el establecido en las Condiciones Particulares.

Dicho plazo se renovará automáticamente por periodos idénticos al original.

### **7.2. Rescisión tras Renovación Automática**

En caso de renovación automática, el Cliente podrá rescindir el Contrato dentro de los 60 días siguientes a cada una de las renovaciones, conforme a lo dispuesto en el inciso l) del artículo 31 de la Ley N° 17.250. Para ejercer este derecho de rescisión, el Cliente deberá estar al día con el pago del Precio del Contrato y cumplir con todas las obligaciones asumidas bajo el mismo.

## **8. Cesión de Derechos y Uso Exclusivo**

El Servicio es de uso exclusivo en el domicilio del Cliente y queda estrictamente prohibida su provisión, cesión, comercialización o transferencia a terceros, así como su aprovechamiento en domicilios distintos al registrado. El Cliente solo podrá ceder el Contrato si obtiene la aprobación previa y por escrito de Personal Flow y presenta las garantías correspondientes. Para realizar esta cesión, el Cliente deberá estar al día en todos los pagos y cubrir el costo asociado al trámite de cesión. El cesionario asumirá la responsabilidad por cualquier deuda, facturada o no, existente a la fecha de la cesión.

## **9. Traslado**

El Cliente podrá solicitar el cambio de domicilio y solo podrá realizarse dentro de la zona de cobertura donde Personal Flow cuente con la infraestructura necesaria para brindar el Servicio en condiciones técnicas similares a las pactadas en la ubicación original. Para ellos deberá estar al día con el pago de sus obligaciones.

En caso de que el Cliente deba trasladarse fuera de la zona de cobertura, podrá solicitar la rescisión del Contrato con al menos 30 días de anticipación, debiendo presentar documentación que acredite fehacientemente el cambio de domicilio y encontrarse al día con sus pagos y demás obligaciones contractual.

Las interrupciones del Servicio durante el tiempo demandado para el cambio de domicilio, no interrumpe la generación de los cargos correspondientes al servicio contratado.

## **10. Préstamo de uso**

Salvo que por otro contrato se pacte lo contrario, la totalidad de los materiales y equipos que Personal Flow hace entrega al Cliente es en calidad de comodato, por ende, el Cliente deberá usar cuidadosamente los mismos respondiendo por cualquier desperfecto o rotura que éstos experimenten aún ante el caso fortuito o fuerza mayor.

El Cliente deberá entregar en el domicilio de Personal Flow la totalidad de los materiales y aparatos entregados en comodato dentro de las 48 (cuarenta y ocho) horas de extinguido el contrato por cualquier causa o motivo. De lo contrario, el Cliente deberá indemnizar a Personal Flow reembolsando el valor de los Equipos, conforme a las cotizaciones actuales del mercado.

## **11. Consentimiento informado para el tratamiento de Datos Personales**

**11.1** El Cliente luego de haber sido previamente informado por Personal Flow elige voluntaria y expresamente la opción, de las dos puestas claramente de manifiesto a el mismo por Personal Flow, de autorizar a ésta a incorporar y tratar en sus bases de datos todos sus datos personales que sean necesarios para la ejecución y cumplimiento del contrato, y aún luego de extinguido el mismo mantener dichos datos a los efectos históricos y estadísticos, los que pueden ser incorporados por Personal Flow en bases de datos de clientes, facturación, monitoreo de clientes, grabación de registros de voz telefónicos, así como autoriza el envío de información y demás elementos de promoción de Personal Flow relacionados con los servicios que la misma presta.

Extinguido el contrato el Cliente podrá comunicar por escrito a Personal Flow su decisión de no recibir más elementos de promoción relacionados con los servicios que presta la misma. Efectuada tal comunicación por el Cliente, Personal Flow se obliga en el referido sentido.

**11.2.** El Cliente autoriza a Personal Flow la transferencia a terceros de los datos personales recabados de este para el cumplimiento en la prestación del Servicio, autorizando expresa e inequívocamente las transferencias de datos internacionales en los términos del literal A) del artículo 23 de la Ley N° 18.331. También se autoriza la transferencia de sus datos personales a terceros que sirvan el propósito de bases de datos acerca del cumplimiento de obligaciones comerciales por consumidores.

## **12. Contradicción y Modificación**

El Contrato se compone exclusivamente de las Condiciones Generales establecidas en este documento y las Condiciones Particulares especificadas en la solicitud del Servicio por parte del Cliente. En caso de conflicto entre ambas, prevalecerán las Condiciones Particulares.

El Contrato no podrá modificarse salvo mediante la suscripción de una o más adendas por escrito, que se incorporarán como anexos a este documento.

### **13. Domicilios y notificaciones**

Se fijan como domicilios especiales a todos los efectos los declarados como propios en el Contrato, otorgándosele plena validez a las notificaciones que se efectúen las mismas mediante telegrama colacionado.

### **14. Competencia Judicial**

Serán competentes para entender en cualquier conflicto, diferencia o interpelación ocasionada a causa o como consecuencia directa o indirecta del contrato, únicamente los jueces de la ciudad de Montevideo que por materia, turno y cuantía correspondan.