

CONTRATO DE PRESTACIÓN DEL SERVICIO DE ACCESO INTERNET A ISP EN LA MODALIDAD DE RESPALDO

En mi carácter de solicitante del Servicio (en adelante **CLIENTE**), cuyo nombre y apellido/razón social y demás datos se consignan en la Solicitud de Servicio (en adelante **SOLICITUD**) y en los documentos anexos, declaro conocer y aceptar las Cláusulas en los Términos y Condiciones de este Contrato, para la provisión de la Conectividad a la Red Internet destinada a la prestación del **Servicio de Acceso a INTERNET** como **ISP (INTERNET SERVICES PROVIDER - Proveedor de Servicios de Internet)** en la MODALIDAD DE RESPALDO, proveído por la **Compañía Paraguaya de Comunicaciones Sociedad Anónima** (en adelante **COPACO**), que son firmadas para el efecto. Forman parte integrante del Contrato para todos los efectos legales los siguientes documentos:

- a.) El Texto del presente CONTRATO;
- b.) La SOLICITUD PARA LA PRESTACION DEL SERVICIO DE ACCESO A INTERNET A ISP EN LA MODALIDAD DE RESPALDO - ANEXO I;
- c.) TARIFA PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO - ANEXO II;
- d.) La ACEPTACION DEL SERVICIO - ANEXO III;
- e.) DISPOSICIÓN TARIFARIA EN LA MODALIDAD DE RESPALDO;
- f.) DISPOSICIONES GENERALES PARA LA PRESTACION DEL SERVICIO DE TELECOMUNICACIONES DE COPACO.-

CLAUSULA PRIMERA: OBJETO

1.1. El presente Contrato tiene por objeto según los términos y condiciones generales que regirán la provisión por parte de **COPACO** de Conectividad a la Red Internet, que el **CLIENTE** destinará a la prestación del Servicio de Valor Agregado de Acceso a Internet como **ISP** en la Modalidad de Respaldo.-

1.2. A los fines del presente Contrato se establecen las siguientes definiciones:

CONECTIVIDAD A INTERNET: Es el servicio objeto del presente, proveído por **COPACO** a requerimiento del **CLIENTE** para el transporte de datos por conmutación de paquetes **IP** a través de la Red IP pública de **COPACO**, de la información que los Clientes de **ISP** generen por la utilización de Servicios de Internet.-

ISP: INTERNET SERVICES PROVIDER - Proveedor de Servicios de Internet.-

MODALIDAD DE RESPALDO: Servicio destinado al respaldo de la capacidad contratada en caso de producirse siniestros de cualquier tipo, lo cual **COPACO S.A.** sólo se obliga a mantener activo a pedido del **CLIENTE** y en las condiciones previstas en el presente contrato y demás disposiciones para el efecto.-

CLIENTE: Es una entidad que tiene por objeto la prestación de **SERVICIOS DE ACCESO A INTERNET** como ISP en la Modalidad de Respaldo, a sus clientes, contando para dicha actividad con la correspondiente licencia o título habilitante.-

LICENCIA DEL CLIENTE: Es la licencia o título habilitante que lo autoriza a prestar el Servicio de Acceso a Internet / Servicios de Valor Agregado como ISP, otorgada por la CONATEL.-

RED DE INTERNET: Es la Red constituida por redes de comunicaciones que utilizan el protocolo TCP/IP, direcciones IP públicas y otros protocolos de Internet operadas por un prestador debidamente autorizado por la CONATEL.-

CLAUSULA TERCERA: CARACTERÍSTICAS DEL SERVICIO

3.1. La habilitación y prestación del servicio se encuentra sujeta a las posibilidades técnicas y disponibilidad en la red de **COPACO**, no asumiendo responsabilidad en el caso de no poder dar cumplimiento a la habilitación y prestación del servicio, quedando la misma **SOLICITUD** sin efecto produciéndose su cancelación.-

3.2. Comunicar al **CLIENTE** cualquier inconveniente que le impida realizar y/o completar la instalación del Servicio por motivos que sean de responsabilidad del **CLIENTE**. El **CLIENTE** deberá solucionar dichos inconvenientes dentro de las setenta y dos (72) horas de haber sido notificado por **COPACO**, debiendo responder de manera fehaciente una vez solucionados los mismos, caso contrario se procederá a dejar sin efecto la **SOLICITUD**.-

3.3. El domicilio de instalación del servicio es exactamente aquel que consta en la **SOLICITUD** y demás datos registrados en los documentos anexos, no siendo permitido conectar el servicio en un punto de conexión ubicado en un domicilio distinto.-

3.4. El **CLIENTE** tendrá derecho al usufructo del servicio durante la vigencia de este Contrato y podrá usarlo dentro de las limitaciones técnicas y jurídicas establecidas en su licencia, la legislación y los reglamentos vigentes, lo cual no implicará la conmutación, el intercambio de tráfico de voz ni la interconexión con la red telefónica pública (**COPACO**) o Móvil, como son: originar o terminar llamadas internacionales sobre protocolo de INTERNET.- (*Bypass, VoIP, Call Back, etc.*)-

3.5. El Servicio quedará oficialmente habilitado una vez finalizado el periodo de pruebas y firmado el Acta de Aceptación de Servicio, en el cual se consigna la fecha de inicio de facturación.-

3.6. **COPACO** se reserva el derecho de atender las solicitudes en el caso de que el **CLIENTE** incurra en mora o adeudase en cualquier concepto por otros servicios prestados por **COPACO** de conformidad a las Disposiciones Generales para la Prestación de los Servicios de Telecomunicaciones y Procedimientos vigentes.-

3.7. El **CLIENTE** podrá solicitar cambio de domicilio, cancelación o reposición según el **ANEXO I**.-

3.8. El **CLIENTE** podrá solicitar el cambio de las características del Servicio proveído por **COPACO**, debiendo suscribir la correspondiente **SOLICITUD** de Servicio, con una antelación no inferior a un (30) días. A tal efecto **COPACO** confeccionará un Presupuesto, en caso que corresponda, el que contará con la conformidad del **CLIENTE** para la realización de los trabajos pertinentes.-

CLAUSULA CUARTA: VIGENCIA

4.1. El plazo de vigencia es de ____ () años a partir de la fecha de Aceptación del Servicio - **ANEXO III**, renovándose en forma automática por igual periodo de duración, salvo manifestación contraria por escrito por una de las Partes, aclarando su intención de no renovar, con una antelación de 30 días a la fecha del vencimiento del presente contrato.-

CLAUSULA QUINTA: PRECIOS Y CONDICIONES DE PAGO

5.1. El **CLIENTE** reconoce y acepta las tarifas del servicio tal como se detallan en el **ANEXO II** y la Disposición Tarifaria vigente.-

5.2. El **CLIENTE** acepta y reconoce la factura emitida por **COPACO** en concepto de liquidación del usufructo del servicio y otros cargos. Cualquier disconformidad con la liquidación podrá recurrir a la oficina respectiva de **COPACO**, conforme al reglamento de quejas y reclamos establecidas por la Entidad Reguladora.-

5.3. El **CLIENTE** pagará a **COPACO** el Abono Mensual en base al servicio contratado por mes adelantado conforme lo estipula la Disposición Tarifaria vigente y el **ANEXO II**. Los abonos mensuales de este servicio no serán modificados con las disminuciones de tarifas del Servicio de Tránsito Internet para ISPs, sino que serán negociables con la firma de un nuevo contrato.-

5.4. El **CLIENTE** deberá estar al día en el pago de sus obligaciones, debiendo efectuar el pago hasta la fecha de vencimiento en ventanillas de **COPACO**, bancos autorizados, entidades financieras u otras empresas particulares de cobranzas, por sistema de debito automático (cuenta corriente o tarjetas de créditos), o por cualquier otro medio que **COPACO** habilite para el efecto. En caso de no recibir o haber extraviado la factura emitida por **COPACO** deberá solicitar copia en cualquier Centro de Atención al Cliente, para el pago correspondiente.-

5.5. La falta de pago al vencimiento de la factura por parte del **CLIENTE** producirá la mora de pleno derecho, sin necesidad de interpelación alguna. Las facturas impagas y este Contrato serán instrumentos suficientes para que **COPACO** reclame judicialmente el pago de lo adeudado por el **CLIENTE**, facultando a iniciar la correspondiente acción ejecutiva.-

5.6. En caso de mora en el pago por parte del **CLIENTE**, este deberá abonar a **COPACO** intereses punitivos, los que se calcularán conforme a los procedimientos habituales de **COPACO**.-

5.7. Al vencimiento de la **SEGUNDA FACTURA** consecutiva impaga, **COPACO** procederá a la suspensión del servicio.-

CLAUSULA SEXTA: RESCISIÓN DEL CONTRATO

6.1. El **CLIENTE** podrá rescindir este Contrato, presentando para el efecto una **SOLICITUD** por escrito con antelación de treinta (30) días a la fecha en que pretende darle término, manteniéndose responsable del uso y pago del servicio y otros cargos que le sean imputables, durante ese tiempo. A partir de la recepción de la misma, **COPACO** dispondrá de un plazo máximo de diez (10) días para suprimir el servicio.-

6.2. **COPACO** tendrá por rescindido el presente Contrato y procederá a desconectar y retirar el servicio sin previo aviso y sin derecho a reclamo o de indemnización alguna por parte del **CLIENTE**, por las siguientes causales enunciativas, pero no limitativas:

6.3. Como consecuencia de acto de autoridad que cancele, expropie o suprima la licencia.-

6.4. Al vencimiento de la **TERCERA FACTURA** consecutiva impaga.-

6.5. La quiebra o disolución del **CLIENTE** o el pedido de su propia quiebra.-

6.6. La utilización indebida de los enlaces proveídos por **COPACO** para brindar servicios no comprendidos en la Licencia y este Contrato.-

6.7. Por incumplimiento de cualquiera de las Cláusulas de este Contrato.-

6.8. Pagos irregulares efectuados con cheques sin fondos, cuentas canceladas, cheques robados, recibos falsificados no reconocidos por **COPACO** y otros.-

CLAUSULA SEPTIMA: OBLIGACIONES DEL CLIENTE

7.1. Estarán a cargo del **CLIENTE** las obligaciones que se indican a continuación, sin perjuicio de otras que surjan del presente contrato y demás documentos **ANEXOS**:

7.2. El **CLIENTE** deberá ser propietario o locatario del lugar donde solicita la prestación del servicio.-

7.3. Efectuar los pagos de todos los cargos vinculados con la prestación del servicio en el plazo establecido.-

7.4. Al momento de producirse la provisión del Servicio, el **CLIENTE** deberá asegurar, a su cargo, la disponibilidad de energía eléctrica necesaria, puesta a tierra y adecuación de espacio en los lugares donde se conectará el mismo.-

7.5. El **CLIENTE** deberá suministrar, a su cargo y en condiciones de calidad y cantidad, suficientes facilidades de cableado interno en el inmueble donde se efectuará la instalación del Servicio.-

7.6. El **CLIENTE** deberá asegurar la disponibilidad operativa de los equipos necesarios de hardware, software, sistemas operativos cargados, etc., de modo a poder interactuar con el servicio prestado por **COPACO** en el marco del presente Contrato.-

7.7. Permitir que personal técnico de **COPACO** o designado por ésta, debidamente identificado, ingrese al local donde se encuentren los equipos e instalaciones para realizar todas las tareas relacionadas con el Servicio. El **CLIENTE** deberá tomar recaudos para asegurar dicho acceso, siempre y cuando exista comunicación previa entre partes.-

7.8. Utilizar el servicio contratado de **COPACO** de conformidad a lo dispuesto en la **CLAUSULA TERCERA**.-

7.9. Utilizar equipos de telecomunicaciones que sean compatibles con la red de **COPACO** Dichos equipos deberán adaptarse a las eventuales modificaciones tecnológicas que ésta realice con motivo de los trabajos relativos a la mejora de su red.-

7.10. Será de exclusiva responsabilidad del **CLIENTE** cualquier desajuste o problema que se produzca en el Servicio proveído por **COPACO** derivado de los equipos conectados por el **CLIENTE**.-

7.11. El **CLIENTE** deberá respetar en todos sus términos los derechos conferidos a **COPACO** en virtud de las Licencias que le fueran otorgadas y el marco regulatorio vigente en materia de telecomunicaciones, así como llevar adelante todas las comunicaciones y acciones necesarias para identificar y proteger ante toda situación de hecho o de derecho que pudiese afectar los equipos propiedad de **COPACO**.-

7.12. El **CLIENTE** deberá dar fiel cumplimiento a las reglas de buen uso del Servicio que le brindará **COPACO** y de los Servicios de Internet a su cargo, de acuerdo a las recomendaciones de la Comunidad Internacional de Internet, a fin de prevenir:

7.13. Cualquier utilización del servicio o de cualquiera de los elementos que integran la red de **COPACO** con fines ilícitos.-

7.14. La propagación del spam o correo no deseado, los ataques a servidores, la propagación de virus así como cualquier otra actividad que comprometa los recursos involucrados en el cumplimiento de este Contrato.-

7.15. La transmisión o difusión de materiales o contenidos que violen la legislación vigente y la publicación de materiales que no cuenten con licencias y/o permisos necesarios conforme la legislación de derechos de propiedad intelectual.-

7.16. La interferencia o perturbación a usuarios, equipos o servicios, entendiéndose por interferencia o perturbación a estos efectos, la distribución de anuncios o mensajes no solicitados, la propagación de virus informáticos u otros programas dañinos para los usuarios o para equipos de la red, la utilización probada de la red por el **CLIENTE** con el único objeto de entrar a otra red o equipo sin la autorización de sus propietarios o administradores.-

7.17. Si el **CLIENTE** alojara información o servicio de terceros que contraviniese cualquier legislación nacional, se compromete a proceder a la interrupción por todos los medios a su alcance, de la difusión de dicha información en un plazo máximo de 24 horas.-

7.18. Será responsabilidad exclusiva del **CLIENTE** todo lo relativo a la información intercambiada a resultas del Servicio objeto del presente contrato y de los Servicios de Internet a su cargo, por lo que deberá mantener indemne a **COPACO** respecto de todo gasto posible que se derive del desconocimiento de derechos intelectuales, del derecho a la privacidad de las personas y confidencialidad de las comunicaciones, la violación de la legislación que resulte de aplicación, la concreción de toda infracción o delito, del incumplimiento de las pautas y de cualquier otro hecho o situación que le resulte imputable.-

7.19. Comunicar al **CLIENTE** cualquier inconveniente que le impida realizar y/o completar la instalación del Servicio por motivos que sean de responsabilidad del **CLIENTE**. El **CLIENTE** deberá solucionar dichos inconvenientes dentro de las setenta y dos (72) horas de haber sido notificado por **COPACO**, debiendo responder de manera fehaciente una vez solucionados los mismos, caso contrario se procederá a dejar sin efecto la **SOLICITUD**.-

7.20. El **CLIENTE** asume la exclusiva responsabilidad de las direcciones IP que le pudiesen ser asignadas por **COPACO** en el marco del presente Contrato.-

7.21. El **CLIENTE** será el único responsable por las obligaciones y responsabilidades que contraiga frente a terceros durante el periodo del presente Contrato, manteniendo en todo caso indemne a **COPACO** de cualquier responsabilidad relativa a la prestación del servicio.-

7.22. El **CLIENTE** no podrá transferir, ceder ni subcontratar, total o parcialmente, a título oneroso o gratuito, este Contrato ni las obligaciones y derechos de él emergentes sin la previa y expresa autorización de **COPACO** otorgada por escrito. **COPACO** se reserva el derecho exclusivo de poner término al presente y desconectar el servicio por incumplimiento de este punto, a lo cual acepta el **CLIENTE**.-

7.23. En los casos de cancelación, término y/o rescisión del Contrato por causas imputables al **CLIENTE**, este se obliga a abonar a **COPACO** la deuda que tenga pendiente a la fecha de la rescisión, como así también el monto total que surja de la aplicación de lo establecido en el **ANEXO II** del presente Contrato.-

CLAUSULA OCTAVA: OBLIGACIONES DE COPACO

8.1. **COPACO** será responsable por la prestación del Servicio de acuerdo a lo siguiente:

8.2. Proveer el Servicio requerido por el **CLIENTE** conforme la **SOLICITUD** presentada.-

8.3. El acceso a la Red Internet se efectuará a través de los enlaces, medios y facilidades que proveerá y/o gestionará **COPACO**. Los equipos terminales necesarios para el servicio serán proveídos por el **CLIENTE**.-

8.4. Todos los equipos que bajo este Contrato sean proveídos por el **CLIENTE** deberán cumplir con las especificaciones técnicas requeridas por **COPACO**, para su posterior instalación y operación.-

8.5. En la medida de su disponibilidad, **COPACO** pondrá a disposición del **CLIENTE** las direcciones IP que sean requeridas y debidamente justificadas. El criterio a ser utilizado para la asignación de las mismas se regirá por lo establecido dentro de las normas de "lento crecimiento" utilizadas por el LACNIC. Se establece que dichas direcciones IP son propiedad de **COPACO** y su uso estará sujeto a la vigencia de este Contrato. Una vez culminada la vigencia de este Contrato, el **CLIENTE** se compromete a devolverlos en el término de 10 (diez) días.-

8.6. **COPACO** permitirá el ingreso a sus instalaciones de interconexión de la persona designada por el **CLIENTE** por escrito, para realizar el mantenimiento de sus equipos previa comunicación entre las partes.-

8.7. Proveer al **CLIENTE** de un número telefónico de atención de reclamos y de personas de contacto para solicitudes de información de acuerdo a lo indicado en el presente documento y en la **SOLICITUD** de Servicio.-

8.8. Si **COPACO** identificará la incidencia de cualquiera de los inconvenientes mencionados en la CLAUSULA SEPTIMA, comunicará al **CLIENTE** del hecho, quien deberá solucionar dichos inconvenientes dentro de las cuarenta y ocho (48) horas de haber sido notificado por **COPACO**, debiendo además comunicar de manera fehaciente a **COPACO** una vez solucionados los mismos.-

CLAUSULA NOVENA: LIMITACIÓN DE RESPONSABILIDAD

9.1. El **CLIENTE** da su expresa conformidad que el uso del Servicio está sujeto a su propio riesgo (virus, ataques de intrusos, mail spam, etc). Ni **COPACO** ni ninguno de sus proveedores de información, licenciatarios, funcionarios, instaladores, etc. garantizan que el Servicio será ininterrumpido o libre de errores; tampoco **COPACO** o cualquiera de sus proveedores de información, licenciatarios, empleados pueden garantizar los resultados a ser obtenidos a través de este Acceso.-

9.2. **COPACO** no será responsable por cualquier retención, imprecisión u omisión de la información proveída por terceros, en relación con este Servicio, incluyendo empresas o individuos subcontratados para el efecto.-

9.3. En ningún caso **COPACO** será responsable frente al **CLIENTE** por daños consecuentes o especiales, indirectos o incidentales, lucro cesante o pérdida en beneficios o ganancias, ahorros o ingresos de cualquier tipo.-

9.4. Ninguna de las partes será responsable del incumplimiento de las obligaciones como consecuencia de fuerza mayor, entendiéndose como tal aquellos sucesos que no hubieran podido preverse o que previstos, fueran inevitables.-

9.5. En ningún caso **COPACO** será responsable de las consecuencias legales nacionales o internacionales que las acciones u omisiones, sean cual fueren estas, que desde las redes del **CLIENTE** se puedan cometer hacia terceros.-

CLAUSULA DECIMA: COMPROMISOS DE CALIDAD

10.1. **COPACO** se compromete a utilizar todos sus recursos para mantener dentro de las restricciones técnicas, una continuidad y calidad de la señal, realizando sus mejores esfuerzos a fin de que los promedios mensuales del Tiempo de Latencia y de Perdidas de Paquetes se encuentren dentro de los niveles de calidad generalmente aceptados. A modo de ejemplo se menciona el Tiempo de Latencia menor a 300 mseg., y la Pérdida de Paquetes menor al 10%. Las mediciones de estos indicadores se realizarán conforme al método a ser definido por **COPACO**.-

10.2. **COPACO** podrá realizar interrupciones programadas en el servicio para posibilitar el mantenimiento de su Red. En este caso, las interrupciones se harán en horarios de menor tráfico o fines de semana y serán comunicadas con una antelación mínima de setenta y dos (72) horas, por cualquier medio (nota, telegrama, correo electrónico, etc.) y no debiendo exceder las cuatro (4) horas ininterrumpidas.-

10.3. Si por causas imputables directamente a **COPACO** se presentan interrupciones del servicio de cuatro (4) horas ininterrumpidas o más en un (1) día, **COPACO** acreditará a la cuenta del **CLIENTE** por dichas interrupciones, siendo el importe correspondiente a Un (1) día (1/30) del Abono Mensual por cada periodo de (4) horas de indisponibilidad.-

10.4. El periodo será computado a partir del primer registro de reclamo generado por el **CLIENTE** y/o por registro en el sistema de **COPACO**.-

10.5. El **CLIENTE** reconoce y acepta que el crédito establecido en la **CLAUSULA DECIMA - 10.3.**, será el único reclamo que podrá efectuar por todo concepto en cada oportunidad que se configure dicha situación, con lo cual, el **CLIENTE** no tendrá otra acción o derecho frente a **COPACO** por cualquier tipo de consecuencia que tenga origen o fundamento en la privación de uso del Servicio.-

CLAUSULA DECIMA PRIMERA: FORMA DE ACTIVACIÓN Y CANCELACIÓN DEL SERVICIO DE RESPALDO

El **CLIENTE** se obliga a solicitar por cualquier medio idóneo a través de su responsable técnico a **COPACO** el servicio de respaldo sobre la capacidad contratada cuando éste sufra un siniestro de cualquier tipo (fuerza mayor) y la utilidad se regirá conforme a la Disposición Tarifaria vigente y el **ANEXO II**.-

Una vez activado el servicio de respaldo y habiendo cumplido con su cometido, el **CLIENTE** comunicará a la **COPACO** para su desactivación. De no existir comunicación **COPACO** aplicará lo dispuesto en la Disposición Tarifaria y el **ANEXO II**.-

Las condiciones de uso se encuentran expresadas conforme lo establece la Disposición Tarifaria y el **ANEXO II**, por lo que el enlace no permanecerá activado sino para el efecto contratado. En el caso que **COPACO** detecte lo contrario será rescindido el presente contrato sin que el cliente haga reclamo alguno sobre eventuales resarcimientos de daños y/o perjuicios y se elaborarán las liquidaciones pertinentes a la que el **CLIENTE** se obliga al pago.-

CLAUSULA DECIMA PRIMERA: IMPUESTOS, TASAS, GRAVÁMENES Y/O CONTRIBUCIONES

11.1. Todos los impuestos, tasas nacionales, o municipales que gravaren la actividad de **COPACO** y del **CLIENTE** serán exclusiva responsabilidad de cada una de ellas.-

11.2. En el caso que con posterioridad a la entrada en vigencia del presente Contrato sean creados nuevos impuestos, tasas, contribuciones y en general cualquier clase de tributos, ya sean nacionales o municipales, o se modifiquen los existentes a dicha fecha, que aumenten el componente impositivo de los precios y tarifas establecidos en el presente y las solicitudes de provisión del Servicio, las respectivas variaciones serán trasladadas en forma automática por **COPACO** a los referidos precios o tarifas y deberán ser abonadas por el **CLIENTE**.-

CLAUSULA DECIMA SEGUNDA: NOTIFICACION Y JURISDICCION JUDICIAL

12.1 Las situaciones no comprendidas en este Contrato, se regirán por las Disposiciones Generales de la Compañía.-

12.2. Todas las notificaciones se realizarán en los domicilios fijados por el **CLIENTE** en la **SOLICITUD**.-

12.3. El presente Contrato se regirá e interpretará conforme a la legislación de la República del Paraguay y las Partes se someten a la Jurisdicción de los Tribunales ordinarios de la Ciudad de

Asunción, renunciando a cualquier otro fuero o jurisdicción que pudiera corresponder, y fijan sus domicilios en los lugares indicados en la **SOLICITUD**.-

12.4. El **CLIENTE** acepta el presente Contrato con sus términos y condiciones y demás documentos anexos, suscribiéndolos en prueba de conformidad, en la ciudad de Asunción capital de la República del Paraguay a los ____ días del mes de _____ del año ____.-

Firma del Cliente
o representante Legal

Nombre del Cliente
o representante Legal

Nombre/Razón Social