

SERVICIO DE VPN DE PARAWAY Net.

CONTRATO DE ADHESION VPN Nro. _____ / _____

En mi carácter de solicitante (CLIENTE) del Servicio, declaro conocer y aceptar los Términos y Condiciones, en adelante LOS TERMINOS, para la prestación del **Servicio de VPN (Red Privada Virtual) de PARAWAY Net**, en adelante EL SERVICIO, prestado por la Compañía Paraguaya de Comunicaciones S.A. que en adelante se denomina COPACO, según la/s solicitud/es de Servicio, en adelante LA SOLICITUD, y las Cláusulas siguientes del presente documento que suscribo a mi/nuestra entera conformidad. LA SOLICITUD integra este Contrato para todos los efectos legales.

Clausula Uno. Características básicas del Servicio

- 1.1. El Servicio consiste en permitir al Cliente disponer de una RED PRIVADA VIRTUAL denominada comercialmente VPN (Virtual Private Network) bajo la modalidad Intranet o Extranet para interconectar sus puntos independientemente de su situación geográfica a través de la red pública IP / MPLS de Copaco.
- 1.2. El Servicio contratado será habilitado para la interconexión de los puntos detallados en la solicitud y que dispongan de acceso a la red de Copaco a través de líneas dedicadas y/o ADSL en sus diferentes modalidades.
- 1.3. 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.
- 1.4. 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.
- 1.5. El Servicio estará disponible en velocidades a partir de 64 Kbit/s y dependiendo de los requerimientos del Cliente y de las limitaciones del tipo de acceso, podrá brindarse con ancho de banda simétrico o asimétrico
- 1.6. El personal técnico de Operación y Mantenimiento de COPACO recomendará determinadas configuraciones de la instalación del Cliente siempre y cuando lo considere necesario y conveniente para la optimización del servicio.
- 1.7. El domicilio de instalación del SERVICIO VPN es exactamente aquel que consta en LA SOLICITUD, no siendo permitido conectar el SERVICIO en un punto de conexión ubicado en un domicilio distinto.
- 1.8. El CLIENTE tendrá derecho al usufructo del servicio durante la vigencia de este Contrato y podrá usarlo dentro de las limitaciones técnicas y jurídicas de los reglamentos de servicios vigentes.
- 1.9. El CLIENTE reconoce y acepta que el uso del SERVICIO está sujeto a su propio riesgo sobre virus, ataques de intrusos, mail spam, etc. COPACO, no garantiza que el SERVICIO será ininterrumpido o libre de errores; tampoco COPACO puede garantizar los resultados a ser obtenidos a través de este SERVICIO, ni 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.

Clausula Dos. De la Infraestructura necesaria para la prestación del Servicio

- 2.1. Para acceder al SERVICIO es necesario que el Cliente disponga, en los puntos que desee interconectar, de equipos terminales y accesorios compatibles con los protocolos, señalizaciones y características del Servicio que hayan sido previamente aprobadas por Copaco.
- 2.2. El incumplimiento del punto anterior eximirá a COPACO de toda responsabilidad ante una eventual degradación de la calidad del Servicio y de cualquier consecuencia que pudiera derivarse de ello.

Clausula Tres. De los Precios y Condiciones de pago

- 3.1. El Cliente reconoce y acepta las tarifas vigentes del servicio tal como se detallan en la Disposición Tarifaria correspondiente. Las mismas podrán ser modificadas libremente por COPACO y serán de aplicación como mínimo dentro de un plazo no menor a treinta días desde su aprobación. La Disposición Tarifaria forma parte del Contrato de Adhesión.
- 3.2. El CLIENTE pagará a COPACO el Abono Mensual en base al servicio contratado por mes adelantado conforme a lo estipulado en la Disposición Tarifaria vigente.
- 3.3. La falta de pago al vencimiento de la factura por parte del CLIENTE producirá la mora de pleno derecho, sin necesidad de interpelación alguna y dará derecho a COPACO a :
 - » Suspender la recepción de nuevas Solicitudes de Servicio y/o el cumplimiento de las ya recibidas, y/o reclamar el pago de las sumas adeudadas más los intereses que correspondan.
 - » Degradar el servicio al 50% de lo contratado por falta de pago de la segunda factura hasta la cancelación de la deuda.
- 3.4. 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.
- 3.5. A la emisión de la tercera factura impaga, se procederá conforme la Cláusula 5.3.

Clausula Cuatro. Vigencia

- 4.1. El plazo e vigencia es de un año a partir de la fecha de Aceptación del Servicio, renovándose en forma automática por igual periodo de duración, salvo manifestación contraria por escrito por una de las Partes.

Clausula Cinco. Rescisión del Contrato

- 5.1. COPACO y el CLIENTE reconocen mutuamente la facultad de rescindir el Contrato en caso de incumplimiento de las obligaciones por la otra parte.
- 5.2. El Cliente podrá rescindir este Contrato, siempre y cuando se encuentre al día con sus obligaciones con COPACO, presentando para el efecto una solicitud por escrito en la que establecerá la fecha a partir de la cual desea cancelar el servicio, adjuntando copia de la última factura abonada. A partir de la recepción de la misma, COPACO dispondrá de un plazo máximo de treinta (30) días para suprimir el servicio.
- 5.3. A la emisión de la Tercera factura impaga, COPACO considerará este Contrato automáticamente rescindido, pudiendo el CLIENTE solicitar una reconexión, previa cancelación de la deuda, la cual será atendida de existir posibilidad técnica, y conforme a los requerimientos establecidos por Copaco para estos casos.

Clausula Seis. De las obligaciones de COPACO

COPACO será responsable de:

- 6.1. Proveer el servicio con la red IP / MPLS de Copaco a los puntos establecidos por el Cliente y que figuran en la Solicitud.
- 6.2. Configurar, por única vez, los equipos necesarios para el funcionamiento del acceso físico hasta el terminal del servicio, en el domicilio del Cliente.
- 6.3. Mantener operativo el Servicio, salvo por causas que no le fueran imputables.
- 6.4. Brindar las aclaraciones necesarias al Cliente, de modo a permitir el óptimo funcionamiento del SERVICIO.
- 6.5. Cumplir con la Calidad del Servicio VPN establecido en la Cláusula Once.

Clausula Siete. De las obligaciones del Cliente

El Cliente será responsable de:

- 7.1. Efectuar los pagos de todos los cargos vinculados con la prestación del servicio.

- 7.2. Disponer de la infraestructura apropiada en conformidad con lo estipulado en los requisitos del servicio, de los equipos y programas informáticos, necesarios para el óptimo aprovechamiento del Servicio.
- 7.3. Hacer un uso correcto y diligente del Servicio, de conformidad con la ley, el orden público, la moral y las buenas costumbres, así como abstenerse de utilizar el servicio con fines o efectos ilícitos, lesivos de los derechos e intereses de terceros, o que de cualquier forma puedan dañar, inutilizar, sobrecargar o deteriorar el Servicio, los equipos informáticos de terceros, así como los documentos, archivos y toda clase de contenidos almacenados en sus equipos informáticos (hacking) o impedir su normal utilización.
- 7.4. Mantener la seguridad de sus datos y sistemas, debiendo preservarse contra la pérdida de datos, invasión de red y otros eventuales daños causados a los equipos de su propiedad, no cabiendo cualquier tipo de resarcimiento o indemnización, por parte de COPACO, en la ocurrencia de las referidas hipótesis.
- 7.5. Evitar cualquier interferencia o perturbación a usuarios, equipos o servicios. Por interferencia o perturbación debe entenderse, 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 los equipos de la red, con el único objeto de entrar a otra red o equipo sin autorización de sus propietarios o administradores.
- 7.6. Aceptar que personal técnico de COPACO o designado por ésta, debidamente identificado, podrá ingresar 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.

Clausula Ocho. Limitación de responsabilidades

- 8.1. COPACO no se hará responsable por los daños y perjuicios directos o indirectos, daño emergente, lucro cesante, pérdida de datos, ni cualquier otro daño derivado de la falta de prestación del Servicio por causa no atribuible a COPACO. Tampoco asumirá responsabilidad alguna por los daños que pudiere sufrir el Cliente y/o sus bienes, o terceros, por el mal uso del equipo o del Servicio.
- 8.2. COPACO no será responsable por el incumplimiento de sus obligaciones cuando estos se deban a causas fuera de su control como: incendios, condiciones climáticas severas, restricciones gubernamentales o cualquier desastre natural.
- 8.3. COPACO no será responsable de las informaciones, datos, programas y contenidos que circulen por la red, como tampoco garantiza los resultados obtenidos del uso de las mismas, ni 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.
- 8.4. COPACO no será responsable por las eventuales interrupciones de servicios ocasionales por causas no imputables a COPACO, como así tampoco por los daños que ocurran en las instalaciones, equipos y dependencias que pertenezcan al Cliente durante la utilización del Servicio. El Cliente renuncia a todo derecho resarcitorio por los daños y perjuicios que se produjeran por razones de caso fortuito o fuerza mayor. Es responsabilidad exclusiva del Cliente las infracciones o hechos punibles en que pueda incurrir por el uso del SERVICIO.
- 8.5. Salvo las señaladas en este Contrato, COPACO no adquiere ningún otro tipo de obligación, responsabilidad, aval o garantía ni frente al CLIENTE ni frente a terceros.
- 8.6. COPACO no será responsable en ningún caso de las averías, anomalías y deficiencias que pudieran derivarse de la manipulación errónea indebida o no autorizada de los diferentes elementos de su red o del SERVICIO, por parte del CLIENTE.

Clausula Nueve. Suspensión, Retiro y Reconexión del Servicio

COPACO podrá suspender el Servicio por las siguientes causas:

- 9.1. Incumplimiento de las obligaciones asumidas por el Cliente en este Contrato.
- 9.2. Para realizar tareas de mantenimiento, comunicando previamente al Cliente, por cualquier medio de comunicación, la fecha en que se producirá la suspensión y su plazo estimado de duración.
- 9.3. Sin previo aviso en caso de mediar motivos de urgencia imprevisibles y/o de fuerza mayor que así lo requieran.
- 9.4. El uso antirreglamentario del mismo o cause perjuicios a COPACO o cuando sea utilizado para poner en peligro la seguridad del Estado, ejecutar actos o impartir órdenes contrarias a las leyes, atentar contra las buenas costumbres, o afectar con prácticas abusivas a terceros.

COPACO retirará el Servicio por la siguiente causa:

- 9.5. En caso de incumplimiento del pago de 3 (tres) facturas consecutivas.

COPACO podrá reconectar el Servicio:

- 9.6. Siempre que exista disponibilidad técnica en la red de COPACO.
- 9.7. Previa cancelación de cualquier deuda pendiente, la suscripción de un nuevo Contrato y el pago del cargo por reconexión según se estipula en la Disposición Tarifaria.

Clausula Diez. Soporte Técnico y atención al cliente

- 10.1. COPACO mantendrá disponible el servicio telefónico en su Centro de Atención al Cliente, para la recepción de reclamos por interrupciones del servicio. Previo al reclamo, el Cliente debe verificar el normal funcionamiento de su equipamiento. Una vez recibido un reclamo, por interrupción o falla del servicio, el plazo de reparación será el mismo que para un servicio básico.

Clausula Once. Compromisos de Calidad del Servicio VPN.

- 11.1. Si por causas imputables directamente a COPACO se presentan interrupciones del Servicio (excepto por cortes de la última milla) de 4 (cuatro) horas o más en un día, estos descuentos se acreditarán a favor del Cliente en la factura siendo el importe correspondiente a (1) día (1/30) del Abono Mensual por cada periodo o fracción de (4) horas de indisponibilidad.
- 11.2. Para los casos de cortes de la última milla de Fibra Óptica, de 4 (cuatro) horas o más en un día, se descontará de la factura el importe correspondiente a (1) día (1/30) del Abono Mensual de la conexión por cada periodo o fracción de (4) horas de indisponibilidad. Esto es aplicable para cada enlace de Fibra Óptica en la última milla. El periodo será computado a partir del primer registro de reclamo generado por el Cliente.
- 11.3. Para los casos de cortes de la última milla de Cobre, de 10 (diez) horas o más en un día, se descontará de la factura el importe correspondiente a (1) día (1/30) del Abono Mensual de la conexión por cada periodo o fracción de (10) horas de indisponibilidad. Esto es aplicable para cada enlace de Cobre en la última milla. El periodo será computado a partir del primer registro de reclamo generado por el Cliente.
- 11.4. COPACO podrá realizar interrupciones programadas en el servicio VPN para posibilitar el mantenimiento de su red. En este caso, las interrupciones serán comunicadas con una antelación mínima de 24 (veinticuatro) horas.

Clausula Doce. Legislación aplicable

- 12.1. Las situaciones no comprendidas en este Contrato, se regirán por las Disposiciones Generales de la Compañía.
- 12.2. 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.

FECHA ----- DOCUMENTO -----

FIRMA DEL CLIENTE ----- ACLARACIÓN -----