

CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIO DE ACCESO A INTERNET
MEDIANTE LA RED FIJA.

2019

DE UNA PARTE: La Empresa de Telecomunicaciones de Cuba, S.A., (ETECSA), Empresa Mixta, con domicilio legal en Edificio Beijing, 3ra Avenida entre 76 y 78, Centro de Negocios Miramar, Playa, La Habana, Cuba, legalmente constituida a través de Escritura Pública No. 1657, de fecha 28 de junio de 1994, otorgada ante la Licenciada Lures Lucía Díaz-Canell Navarro, Notaria de la Notaría Especial del Ministerio de Justicia, inscrita Certificación de Inscripción en el Registro Central de Compañías Anónimas, en el Libro 135, Folio 154, Hoja 9405, Sección Primera, Inscripción Primera; Certificación de Inscripción en el Registro Mercantil Primero de La Habana, en el Libro 1189, Folio 91, Hoja 16738; ambas inscripciones realizadas en fecha 29 de junio de 1994, y en el Registro de Inversiones Extranjeras, actualmente Registro Mercantil Central a cargo del Ministerio de Justicia, e inscrita en el Registro de Empresas Mixtas, en el Tomo II Folios 043 al 047 en fecha 21 de julio de 1994 con Código Reg ONE 60365, con Cuenta Bancaria en CUP

_____ en el banco sito en _____, con Código NIT _____ quien en lo sucesivo y a los efectos del presente Contrato, en su condición de PRESTADOR se denominará ETECSA, representada en este acto por _____, en su carácter de _____, nombrado (a) mediante _____ No. ___ de fecha ___ del _____ de _____.

DE OTRA PARTE: _____ ciudadano(a) PERSONA, con documento de identidad permanente No. _____, domicilio legal en _____ Municipio _____ Provincia _____ Código Postal _____ que en lo adelante se denominará CLIENTE.

AMBAS PARTES, reconociéndose la personalidad jurídica, capacidad y representación con que comparecen, CONVIENEN, en suscribir el presente Contrato en los términos y condiciones siguientes:

I. OBJETO DE LAS CONDICIONES GENERALES:

I.1 ETECSA prestará el servicio de acceso a Internet, con la modalidad de Línea de Suscripción Digital Asimétrica (ADSL), al CLIENTE este se obliga al pago del mismo conforme a las tarifas, términos y condiciones que se detallan en el presente Contrato.

I.2 El CLIENTE con la suscripción del presente contrato declara conocer de las generalidades, condiciones y elementos que componen el servicio, los cuales además se encuentran descritos en el Portal Nauta de la Empresa de Telecomunicaciones de Cuba S.A, ETECSA

I. OBLIGACIONES DE LAS PARTES

II.1 Corresponderá a ETECSA

II.1.1- Prestar y mantener el servicio objeto del presente Contrato para el uso y disfrute del CLIENTE.

II.1.2- Solucionar las interrupciones del servicio en un término de hasta tres (3) días naturales desde que ETECSA tenga conocimiento de ellas. Si la reparación se efectuara en un período superior, ETECSA no cobrará al CLIENTE la parte de la cuota mensual correspondiente al tiempo en el que el mismo no disfrutó del servicio de Internet. Las interrupciones estarán asociadas al servicio como tal, y no a los equipos terminales.

II.1.3- Garantizar la prestación de los servicios en forma continua, debiendo informar al CLIENTE la suspensión ocasional de los mismos; excluyéndose las situaciones excepcionales por las que atraviese la nación, no responsabilizándose ante el CLIENTE ni ante terceros, de daños o pérdidas que pueda ocasionarle a causa de interrupciones de los servicios, independientemente de los motivos que las hayan determinado, no cobrándose al CLIENTE la parte de la cuota mensual correspondiente al tiempo en el que el mismo no disfrutó del servicio de Internet.

II.1.4- Introducir cambios en los sistemas, instalaciones, numeración y lo que exija la organización del servicio en los casos en que sea imprescindible por razones técnicas o de utilidad pública, previa información al CLIENTE, con treinta (30) días hábiles como mínimo de antelación a la fecha en la cual se pretenda introducir los mismos.

II.1.5- Realizar actividades encaminadas a prevenir o detectar hechos de fraude, u otras actividades ilícitas o inadecuadas ante las que puede estar expuesto el CLIENTE, sin que esto signifique que ETECSA asuma responsabilidad por los actos de esta naturaleza cometidos por el propio CLIENTE o por un tercero con su consentimiento.

II.1.6- Mantener informado al CLIENTE sobre las tarifas oficialmente aprobadas para los servicios contratados mediante página web habilitada al efecto, debiendo mostrarlas al mismo en el instante de la contratación e informar con un término de treinta (30) días naturales de antelación cualquier modificación que pudieran sufrir.

II.1.7- Brindar sus servicios con la calidad establecida según los indicadores vigentes por el órgano regulador, y con la velocidad y ancho de banda contratados por el CLIENTE, las veinticuatro (24) horas todos los días del año.

II.1.8- Garantizar el principio de la inviolabilidad y secreto de las comunicaciones del CLIENTE, así como la privacidad de sus datos personales, de conformidad con lo dispuesto en la Constitución de la República y la legislación vigente.

II.1.9- Atender en un término inferior a treinta (30) días hábiles las reclamaciones del CLIENTE derivadas de deficiencias en la prestación de los servicios contratados, o por incumplimiento de los indicadores de calidad establecidos por el Ministerio de las Comunicaciones.

II.1.10- Realizar cualquier modificación del servicio inicialmente contratado por el CLIENTE lo cual tendrá lugar en los primeros siete (7) días naturales del mes entrante, a partir de la fecha en que se realiza la solicitud.

II.1.11- Garantizarle al CLIENTE, en el instante de la contratación del servicio, la venta del equipamiento y accesorios necesarios con el objetivo de evitar interferencia y/o ruido en su servicio, no asumiendo responsabilidad ante la utilización de otro equipamiento no vendido por ETECSA; liberándose de cualquier reclamación sobre la calidad y/o disponibilidad del servicio por este concepto.

II.1.12- Suspender el servicio cuando el CLIENTE no conserve la configuración del equipo terminal (modem-router) y que pueda provocar afectaciones a las redes y/o a los servicios que ETECSA brinda.

II.2 Corresponderá al CLIENTE.

II.2.1- Utilizar el servicio de acceso a Internet contratado para fines lícitos y adecuados; nunca en función de reventa del servicio salvo en los casos autorizados por ETECSA, ni causándole molestias a terceros.

II.2.3- Comunicar a ETECSA la decisión de dar por terminada su relación contractual, en un término de tres (3) días hábiles anteriores a la fecha en que se desee que sea efectiva, debiendo liquidar previamente cualquier deuda que posea con ETECSA por este concepto.

II.2.3- No ceder por ninguna de las formas reconocidas en derecho, de manera total o parcial a favor de terceros, los derechos y obligaciones del presente Contrato, sin el consentimiento expreso de ETECSA

II.2.4- Facilitar el acceso al lugar donde se encuentre instalado el servicio de conexión a Internet, al personal de ETECSA debidamente identificado, para la tramitación de cuestiones oficiales relacionadas con el mismo.

II.2.5- Solicitar a ETECSA la suspensión temporal del servicio en un término de tres (3) días hábiles de antelación, la que no excederá los tres (3) meses, previo pago del importe correspondiente a la cuota mensual. No obstante, puede ser superior cuando se acredite que el Titular permanecerá ausente durante más tiempo, en el que se abonará el importe de la cuota correspondiente a este periodo.

II.2.6- No realizar actos que atenten contra la independencia y la soberanía nacional de la República de Cuba o de otros Estados; el correcto funcionamiento del servicio contratado y las telecomunicaciones en general; o cualquier otra acción que quebrante el funcionamiento de programas, equipos y sistemas informáticos sobre los que se sustentan los servicios, así como las regulaciones relativas a la seguridad o protección de la privacidad y de los datos personales o sociales; los derechos sobre la propiedad intelectual e industrial de terceras personas; y las normas sobre difamación, obscenidad y demás regulaciones sobre el contenido de la información; actuando con total respeto a la ley o disposiciones vigentes, asumiendo la total responsabilidad civil y penal de sus acciones.

II.2.7- Definir la velocidad de enlace que desee contratar según los Anexos del presente Contrato, de conformidad con las velocidades disponibles que ETECSA puede ofertarle.

II.2.8- Realizar las reclamaciones relativas al servicio, mediante llamadas telefónicas o al servicio de Atención al CLIENTE, las veinticuatro (24) horas todos los días del año a través del número 080043434 (opción 3)

II.2.9- Solicitar cualquier modificación del servicio inicialmente contratado, lo cual hará por escrito, el que se anexará al contrato suscrito entre ambas partes.

II.2.10- Responsabilizarse de forma absoluta por la confidencialidad de códigos personales y contraseñas asociadas a la cuenta de acceso nauta, partiendo de que la cuenta es personal e intransferible. Cambiar la contraseña preferiblemente en cortos periodos de tiempo, para garantizar así la seguridad de su cuenta.

II.2.11- Disponer del equipamiento informático que cumpla con las características mínimas que permitan un óptimo aprovechamiento del servicio. (Tarjeta de red Ethernet interfaz 10/100 BaseT puerto RJ 45 o superior instalada y configurada que permita la conexión entre el equipo del CLIENTE y el modem. Un sistema operativo de la familia Windows superior a Win 95 o de la familia Linux y Unix o cualquier otro sistema operativo que se anuncie en el futuro).

II.2.12- Asumir la seguridad de su equipamiento informático, cumpliendo con las normas vigentes publicadas en el sitio web ministerio de las comunicaciones y los enlaces hacia sitios que permiten el uso de herramientas que proporcionan protección al equipamiento (pc).

II.2.13- De no resultar titular de un servicio de telefonía fija, deberá contar con la autorización del titular del mismo para recibir el Servicio de Acceso a Internet. Con la firma del presente Contrato, se entenderá que el CLIENTE cuenta con esta autorización. Esto no aplica para la oferta disponible a Trabajadores por Cuenta Propia (TCP) en locales arrendados por entidades estatales.

II.2.14- No modificar la configuración del equipo terminal (modem-router) vendido por ETECSA

II.3 OBLIGACIONES COMUNES.

II.3.1- Realizar o responder en el término de treinta (30) días naturales a partir de su detección o recibo, reclamaciones, quejas o solicitudes de aclaración con respecto a las condiciones de prestación del servicio; así como sobre el importe facturado.

II.3.2- Realizar todas las notificaciones, y demás comunicaciones relacionadas con el presente Contrato por escrito, en la unidad comercial de atención al CLIENTE y en el domicilio legal de este último. Las mismas surtirán efecto a partir de la fecha de acuse de recibo por la otra parte.

II.3.3- No divulgar sin autorización por escrito de la otra parte, toda la información obtenida en la ejecución del presente Contrato, acorde a la legislación vigente sobre el tema.

III. SOLUCIÓN DE CONFLICTOS.

III.1 Las partes cumplimentarán este Contrato de buena fe, cualquier discrepancia que surja en la ejecución o interpretación de lo pactado en éste, será resuelto mediante negociaciones amigables. Las partes examinarán las demandas donde se fundamenta la discrepancia y las contestarán dentro de los treinta (30) días naturales siguientes a la fecha de su recibo. Si dentro de dicho término no fueran contestadas por la parte reclamada o no se llegara a un acuerdo entre las partes, la discrepancia será sometida a la sala del tribunal competente, quien dirimirá las controversias conforme a la legislación cubana.

IV. RESOLUCIÓN, MODIFICACIÓN Y TERMINACIÓN.

IV.1- El incumplimiento de las obligaciones que las partes asumen por el presente Contrato, dará a la parte cumplidora el derecho a resolver el mismo; así como a reclamar la correspondiente indemnización por daños y perjuicios. La parte que interese la resolución, deberá notificar por escrito a la otra sobre este particular, como requisito indispensable, con quince (15) días naturales de antelación para que surta los efectos legales pertinentes.

IV.2- La terminación del contrato será por las siguientes causales, además de las previstas en la ley de forma general:

a) Voluntad de cualquiera de las partes.

b) Retiro de la autorización por parte del Titular del servicio telefónico básico para la utilización de este último en la conexión a internet, así como cualquier otro movimiento que afecte esta conexión y que no esté autorizado por el mismo.

c) Incumplimiento de las condiciones de pago del servicio aquí establecidas, y agotados los términos para el pago indicados en el proceder estipulado en la cláusula No. VI.5 y sus apartados a), b) y c) de este instrumento, el contrato se dará automáticamente por terminado sin que medie documento escrito a tal efecto.

IV.3- El presente Contrato es de adhesión y su modificación será atribución de ETECSA. Las mismas serán en correspondencia a lo dispuesto en la legislación vigente sobre transmisión de datos.

V. CAUSAS EXIMENTES DE RESPONSABILIDAD.

V.1 Las partes no serán responsables del incumplimiento o cumplimiento inadecuado de sus respectivas obligaciones contractuales, cuando las mismas sean imposibles de satisfacer por causas eximentes de responsabilidad, considerándose causas eximentes de responsabilidad el caso fortuito y la fuerza mayor, entendidas estas como todo evento o hecho extraordinario proveniente de la naturaleza o del actuar humano, imprevisible o imposible de evitar, que paralice de modo total o parcial el cumplimiento de las obligaciones pactadas en el contrato.

VI. CONDICIONES, TÉRMINOS Y FORMAS DE PAGO.

VI.1- El pago se realizará mediante los instrumentos de pago autorizados en la ley. Las condiciones específicas del pago, Prepago, Postpago, o Mixto, se ejecutara de acuerdo a la modalidad que elija el CLIENTE las cuales se encuentran reflejadas en los Anexos al presente Contrato.

VI.2- Las tarifas establecidas para este servicio, son las aprobadas de forma oficial y que estarán a disposición y consulta del CLIENTE en la página www.ETECSA.cu.

VI.3- ETECSA podrá modificar las tarifas fijadas, debiendo informar al CLIENTE con treinta (30) días naturales de antelación a la entrada en vigor de la nueva tarifa, nunca aplicándolas con carácter retroactivo.

VI.4- Al momento de entrar en vigor en el país la unificación monetaria, los valores del presente Contrato, con independencia de la moneda en que estén expresados, se ajustarán conforme a como quede regulado por los organismos competentes.

VI.5- Ante falta de pago por parte del CLIENTE se procederá de la siguiente forma por ETECSA:

a) Al término de la fecha de vencimiento de la factura o del prepago realizado sino se ha efectuado el pago se bloquea el puerto de dato, para el caso del prepago la cuenta de acceso se mantiene activa.

b) Transcurridos treinta (30) días naturales posteriores a la fecha de vencimiento de la factura o del prepago realizado y el CLIENTE no haya realizado ningún pago ETECSA se libera la facilidad del puerto utilizado para la prestación del servicio y se mantiene la cuenta de acceso activa pero la pasa automáticamente al servicio público. La cuenta asume el ciclo de vida vigente para el servicio público.

VI. SANCIÓN PECUNIARIA.

VII. 1- ETECSA y el CLIENTE convienen en aplicar, ante el incumplimiento injustificado de las obligaciones pactadas al amparo del presente Contrato; exceptuando la obligación de pago, una sanción pecuniaria a la parte incumplidora consistente en un dos por ciento (2%) mensual de interés en pesos cubanos convertibles (CUC) sobre valor del daño o perjuicio debidamente documentado por la Parte cumplidora.

VII.2- En caso de aprobación del proceso de unificación monetaria, se mantendrá como vigente este valor de penalidad pactado entre ambas partes, y se calculará sobre la moneda circulante.

VIII. NOTIFICACIONES Y AVISO.

VIII. 1- Todas las notificaciones, solicitudes, informes y demás comunicaciones relacionadas con el presente Contrato, se realizarán por escrito, en el domicilio legal de las partes, por cualquiera de los medios normalmente aceptados y debidamente suscritos por sus representantes. Dichas comunicaciones surtirán efecto a partir de la fecha de acuse de recibo

por la otra parte y se realizarán con un término mínimo de quince (15) días naturales previos a la fecha en que desee que surtan efecto, sin perjuicio de otros términos que pudiesen existir en el presente Contrato.

VIII.2- Las Partes acuerdan que ante la eventual posibilidad de un incumplimiento en la ejecución del presente contrato, enviarán por escrito las notificaciones correspondientes debidamente fundamentadas, con diez (10) días naturales de antelación a la fecha en que la misma deba surtir efecto, a través de correo certificado, correo electrónico, o entrega personal a las direcciones que se establecen en las generales de cada una de las Partes.

IX. LEY APLICABLE.

IX. La legislación aplicable para la interpretación y ejecución del presente Contrato será la Ley Cubana, en especial las regulaciones vigentes para la contratación económica, las normas bancarias aplicables, el Código Civil y demás disposiciones jurídicas vigentes en la República de Cuba que sean de aplicación supletoria a la presente Relación Jurídica.

X. VIGENCIA.

X.1- El presente Contrato entrará en vigor a partir de la fecha de su firma por las partes y mantiene su validez siempre que no se exprese su interés en contrario por alguna de las partes.

Y para que así conste, se extienden y firman, dos ejemplares, a un mismo tenor e idénticos efectos legales en _____, a los ____ días del mes de _____ del año _____

Por ETECSA

Por el CLIENTE

CONDICIONES GENERALES PARA EL SERVICIO DE ACCESO A INTERNET A PERSONAS NATURALES POR MEDIO DE CUENTAS PERMANENTES

1. OBJETO DE LAS CONDICIONES GENERALES:

1. ETECSA prestará el servicio de acceso a Internet a través de sus áreas o facilitara que se acceda al mismo desde las de los proveedores de internet al público autorizado, el que contemplará las facilidades de navegación por la red (nacional e internacional) y correo

electrónico (nacional e internacional) desde los lugares autorizados para ello y el USUARIO pagará por el servicio de acuerdo a la facilidad contratada.

2. OBLIGACIONES DE ETECSA:

1. Habilitar una cuenta para el acceso a Internet y brindar facilidades técnicas para que el usuario pueda crearse una cuenta de correo electrónico y salvar en soportes personales la información deseada.
2. Brindar información actualizada sobre las facilidades del servicio, sus tarifas y ciclos de vida a través del portal habilitado por ETECSA y en otros soportes informativos establecidos para ello.
3. Mantener activa la cuenta del usuario, según el tiempo establecido y garantizar la posibilidad de consultar la extensión del mismo en el portal habilitado por ETECSA. Transcurrido ese término, la cuenta quedará bloqueada durante treinta (30) días, periodo en el cual el usuario deberá recargarla, de lo contrario, la cuenta, sus datos y el saldo serán cancelados, dando lugar a resolver estas condiciones.
4. Responder en el término de hasta treinta (30) días las reclamaciones del usuario relacionadas con el servicio.
5. Garantizar al usuario las condiciones de privacidad en el área de navegación, las que estarán en correspondencia con la prestación de un servicio que se ofrece en espacios públicos.
6. Atender de forma inmediata las denuncias que formule el usuario, sobre cualquier sospecha de acceso fraudulento al servicio mediante el uso de sus códigos personales y contraseñas.

3. OBLIGACIONES DEL USUARIO:

1. Acceder al servicio, desde los lugares autorizados para ello durante los horarios establecidos para su funcionamiento.
2. Pagar el importe por la activación de la cuenta de acceso al servicio contratado, así como recargarla en los tiempos establecidos a través de aquellas vías que se habiliten antes de quedar cancelada.
3. Cambiar la contraseña inicial entregada por ETECSA, en la primera conexión, para garantizar la seguridad de su cuenta.
4. Responder de forma absoluta por la confidencialidad de códigos personales y contraseñas asociadas, partiendo de que la cuenta es personal e intransferible.
5. No ceder, revender o negociar de cualquier forma, el servicio amparado por estas condiciones generales.
6. No usar el servicio para realizar acciones que puedan considerarse por ETECSA o por las autoridades administrativas y judiciales competentes, como dañinas o perjudiciales para la

seguridad pública, la integridad, la economía, la independencia y la soberanía nacional. Actuar con total respeto a la legislación vigente.

7. Informar a ETECSA de cualquier sospecha de acceso fraudulento al servicio mediante el uso de sus códigos personales y contraseñas. El costo por el tiempo utilizado de esta forma, será asumido por el USUARIO

8. Reclamar a ETECSA ante inconformidades con el servicio en un término no superior a los treinta (30) días posteriores al hecho, a través del 118 y en cualquier unidad comercial de ETECSA

4. FORMA DE PAGO Y MONEDA A UTILIZAR:

1. El servicio se pagará mediante el dinero efectivo en pesos convertibles (CUC), en la variante de prepago, de acuerdo a las tarifas aprobadas según corresponda por el Ministerio de Finanzas y Precios o por el Ministerio de Comunicaciones y a las facilidades contratadas.

GENERALIDADES DEL SERVICIO

1. Desde que el usuario se autentica, el sistema comienza a descontar el tiempo de conexión, independientemente de la acción que realice en la computadora (navegación, uso del correo, elaboración de documentos o realización de otros trabajos).

2. En la pantalla se visualizará el tiempo disponible en su cuenta.

3. En la tasación de los servicios contratados se tiene en cuenta que el tiempo de uso del servicio se contabiliza como tiempo real consumido y la base para la contabilización será el minuto a razón de la tarifa aprobada. Se tomará como medida hasta el nivel de minuto, por lo que los segundos se aproximarán al minuto por exceso

4. El usuario debe realizar el cierre de sesión al concluir su trabajo para evitar que se consuma su tiempo de conexión indebidamente. En las salas fijas, por cuestiones de seguridad, el sistema cierra automáticamente la sesión si el usuario permanece más de dos (2) minutos sin interactuar con la computadora. El cierre siempre se notifica durante quince (15) segundos antes de hacerse efectivo. En las salas inalámbricas el usuario deberá desconectarse de la antena mediante su dispositivo.

5. El usuario solo podrá usar las herramientas disponibles en las computadoras de la sala de navegación; no se admite la ejecución de programas y aplicaciones desde dispositivos externos.

6. El usuario antes de iniciar una sesión de trabajo puede acceder sin costo alguno a un resumen de sus estadísticas a través de los sitios habilitados por la empresa. En las salas fijas contará con cinco (5) minutos para realizar las acciones permitidas de gestión de su cuenta de acceso o de correo y de su saldo según el servicio contratado, pasado este tiempo se cerrará esta ventana quedando la posibilidad de crear una nueva o iniciar una sesión de trabajo.

7. ETECSA no almacena de forma permanente en la estación de trabajo o la información descargada o utilizada durante la sesión por el usuario, eliminándola cuando este cierre la misma.
8. ETECSA denegará al usuario el uso del servicio de forma inmediata cuando se detecte que durante el transcurso de la sesión, ha incurrido en alguna violación de las normas de comportamiento ético que promueve el Estado cubano, las cuales están disponibles para ser consultadas en la ventana de autenticación. Tanto la denegación de uso como las modificaciones a las normas de comportamiento ético, le serán notificadas de inmediato al usuario.
9. ETECSA queda exonerada de responsabilidad civil por las limitaciones de acceso a los contenidos, la veracidad, calidad y exactitud de la información publicada en sitios Web ajenos a la empresa, así como por la pérdida de datos por el actuar de terceros y la ejecución de programas malignos. Así mismo, queda exonerada de los daños que pueda el usuario provocar por la ejecución de programas malignos u otras acciones
10. ETECSA, en las salas fijas, garantizará al usuario la protección que brindan los antivirus que la empresa utiliza y se compromete a mantenerlos actualizados.
11. Las partes no serán responsables por el incumplimiento o cumplimiento inadecuado de sus obligaciones, cuando las mismas sean imposibles de satisfacer por causas de fuerza mayor o casos fortuitos: inundaciones, sequías, incendios, granizadas, terremotos, ciclones o huracanes, plagas, desastres, guerras, operaciones militares de cualquier clase, o cualquier otra contingencia, que imposibiliten total o parcialmente su realización.
12. Constituye un deber del usuario revisar los Consejos útiles para el uso del servicio tanto en salas alámbricas como inalámbricas, así como por el uso del correo nauta a través del móvil que se encuentran publicadas en el portal.
13. Las informaciones, notificaciones o avisos sobre el servicio estarán disponibles en los canales oficiales de la empresa
14. Las presentes condiciones generales del servicio de acceso a Internet estarán vigentes hasta tanto el usuario notifique documentalmente su decisión de resolverlas; no obstante, ETECSA puede resolverlas si el usuario dejara de habilitar los saldos en los términos establecidos o incumpliera con algunas de las condiciones y obligaciones pactadas en este documento

CONSERVESE ESTE DOCUMENTO PARA LAS GESTIONES CON NUESTRA EMPRESA.