

CONDICIONES GENERALES PARA EL SERVICIO DE ACCESO A INTERNET DESDE LAS ÁREAS DE LOS PROVEEDORES DE INTERNET AL PÚBLICO A PERSONAS NATURALES, POR MEDIO DE CUENTAS PERMANENTES

**2019**

**1. OBJETO DE LAS CONDICIONES GENERALES:**

1. ETECSA prestará el servicio de acceso a Internet a través de sus áreas o facilitará 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, lo cual dará 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 a 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, pasado este término pierde derecho a la reclamación.

#### 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. El USUARIO podrá formular sus quejas sobre el servicio a través del número de Información Comercial y Protección al Consumidor (118), a través del contacto [atencion.usuarios@etecsa.cu](mailto:atencion.usuarios@etecsa.cu) y en cualquier Unidad Comercial de ETECSA. La empresa se compromete a atender las mismas de forma inmediata y darle solución en el plazo más breve posible.
2. 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).
3. En la pantalla se visualizará el tiempo disponible en su cuenta.
4. 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.
5. El USUARIO debe realizar el cierre de sesión al concluir su trabajo para evitar que se consuma su tiempo de conexión indebidamente. 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.

6. El USUARIO sólo 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.

7. 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. Para ello 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 al servicio contratado, pasado este tiempo se cerrará esta ventana quedando la posibilidad de crear una nueva o de iniciar una sesión de trabajo.

8. ETECSA no almacena de forma permanente en la estación de trabajo la información descargada o utilizada durante la sesión por el USUARIO, eliminándola cuando este cierre la misma.

9. 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 por el USUARIO 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.

10. 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.

11. ETECSA garantizará al USUARIO la protección que brindan los antivirus que la empresa utiliza, y se compromete a mantenerlos actualizados.

12. 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.

13. 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. El USUARIO tiene el derecho de notificar a ETECSA cualquier inconformidad, reclamo y sugerencia con relación al servicio.

**CONSERVESE ESTE DOCUMENTO PARA LAS GESTIONES CON NUESTRA EMPRESA.**