

**Estimado Cliente:**

Bienvenido a Red Uno S.R.L, a partir de este momento Ud. podrá disfrutar de una experiencia de navegación diferente.

En esta bienvenida queremos darles la orientación básica para que podamos establecer una relación ordenada y generar un vínculo de confianza necesario para que Ud. disfrute del servicio.

Por este motivo a continuación detallamos los aspectos comprendidos en el acuerdo que Ud. acaba de firmar para contratar el servicio.

**1. Contrato - Se compone de:**

- a. Términos y condiciones para la red de Fibra Óptica o WIFI, según corresponda
- b. Solicitud de Servicio

**2.** Una vez instalado el servicio usted cuenta con 10 (diez) días de prueba, si no está conforme con el funcionamiento dentro de este tiempo y no obtiene una solución desde soporte técnico, podrá solicitar la baja del servicio, y se le devolverá el 100% de lo abonado al momento de la contratación en concepto de instalación, si correspondiese.

**3.** Red Uno no suministra Router ni ningún equipo que pertenezca a la red de distribución interna del lugar donde se contrata el servicio, así tampoco se hace responsable por el correcto funcionamiento de dicha red, aguas abajo a la conexión de ingreso de la señal contratada.

**4.** A pedido del cliente se pueden realizar los estudios y diseños de la red interna de distribución, el cual tiene un costo que puede presupuestarse, si así lo requiere el cliente.

**5.** Le recordamos que para que Ud. pueda recibir la factura y todas las comunicaciones que le enviemos, debe mantener actualizada la/s dirección/es de mail y teléfono/s celular/es. Recuerde que esta es su obligación.

**6. Vencimientos:**

• **Primer vencimiento**

- Corresponde a los días 10 de cada mes.
- Superada esta fecha se aplicarán los intereses y cargos definidos en el contrato.

• **Segundo vencimiento**

- Corresponde a los días 20 de cada mes.
- Superada esta fecha sin abonar se aplicarán los intereses y cargos definidos en el contrato.
- Los días 21 se suspende el servicio, si aún no fue abonada la factura, y el corte se mantendrá hasta recibir el cobro correspondiente.
- Superados los 30 días sin abonar la prefectura o factura, según corresponda, Red Uno podrá dar de baja el servicio y retirar los equipos del domicilio, previo aviso al cliente. Los cargos e intereses por mora y/o reconexión estarán reflejados en la facturación del mes siguiente.

**7. Formas de Pago:** Usted podrá optar por cualquiera de las siguientes opciones para el pago de nuestros servicios:

**a. Débito Automático**

De cuenta bancaria o tarjeta de crédito, completando nuestro formulario de adhesión en nuestro portal <https://autogestion.reduno.com.ar/>.

**b. Pago Electrónico a través de los siguientes medios:**

- 1. Código QR:** Escaneando en la prefectura y/o factura dicho código con cualquier billetera virtual. Utilizando este medio el pago el mismo se imputa en tiempo real en su cuenta de RED UNO, no debiendo esperarse información de la entidad receptora del cobro.
- 2. Botón de pago:** a través de SIRO ingresar el código que figura en su prefectura o factura. Utilizando este medio el pago el mismo se imputa en tiempo real en su cuenta de RED UNO, no debiendo esperarse información de la entidad receptora del cobro.

3. **Pago Mis Cuentas:** Debe buscar la empresa **Red Uno**, y luego ingresar el código que figura en su prefactura o factura.
4. **Link Pagos:** Debe buscar la empresa **Red Uno**, y luego ingresar el código que figura en su prefactura o factura.
5. **Pago Fácil:** En cualquier sucursal, informando el número de DNI del titular del servicio.

Recuerde que los pagos que se realicen por Pago mis Cuentas, Link Pagos y Pago Fácil, las instituciones nos los informan en un tiempo entre 48 y 72 hs hábiles, una vez realizado el mismo.

c. **Tarjeta de Débito**

Personalmente en nuestras oficinas de la calle Estivariz 226, Puerto Madryn, de lunes a viernes de 9.00 hs a 14.00 hs y sábado de 9 hs a 13 hs.

**8. Trámites**

Para realizar algunos de los siguientes trámites, le informamos como proceder:

- **Mudanza del servicio:** Se debe ingresar en [www.reduno.com.ar](http://www.reduno.com.ar), seleccionar la opción **CONTACTANOS** y elegir el motivo **CAMBIO DE DOMICILIO**. En mensaje poner los siguientes datos:
  - Nombre y Apellido.
  - CUIT/CUIL
  - Dirección actual.
  - Nueva dirección.
  - Mail activo.
  - Teléfono/Celular.Tenga en cuenta que este trámite debe solicitarse con una anticipación mínima de 15 días.  
Recibirá un correo electrónico confirmando su solicitud.
- **Cambio de Titularidad:** Se debe ingresar en [www.reduno.com.ar](http://www.reduno.com.ar), seleccionar la opción **CONTACTANOS** y elegir el motivo **CAMBIO DE TITULARIDAD**. En mensaje poner los siguientes datos, tanto del titular actual como del nuevo titular:
  - Nombre y Apellido.
  - CUIT/CUIL
  - Dirección.
  - Mail activo.
  - Teléfono/Celular.Las 2 personas involucradas en el trámite deberán dar su consentimiento para realizar el trámite.  
Recibirá un correo electrónico confirmando su solicitud.
- **Dar de baja el servicio:** Se debe ingresar en [www.reduno.com.ar](http://www.reduno.com.ar), seleccionar la opción **CONTACTANOS** y elegir el motivo **BAJA**. En mensaje poner los siguientes datos:
  - Nombre y Apellido.
  - CUIT/CUIL
  - Dirección.
  - Mail activo.
  - Teléfono/Celular.
  - Motivo.Recibirá un correo electrónico confirmando su solicitud.

- **Contratación de un nuevo servicio:** Se debe ingresar en [www.reduno.com.ar](http://www.reduno.com.ar), seleccionar la opción **CONTRATAR**. Ahí podrá encontrar todos los planes disponibles en la zona que desee contratar el servicio. Siga los pasos que se indican en la web.  
Recibirá un correo electrónico confirmando su solicitud.
- **Solicitar MIGRACION, UPGRADE o DONWGRADE:** Se debe ingresar en [www.reduno.com.ar](http://www.reduno.com.ar), seleccionar la opción **CONTACTANOS** y elegir el motivo **MIGRACION/CAMBIO DE PLAN**.  
Recibirá un correo electrónico confirmando su solicitud.
- **Bajar Factura no recibidas:** Se debe ingresar en [www.reduno.com.ar](http://www.reduno.com.ar) y seleccionar la opción **ZONA DE CLIENTES** para poder ingresar al portal de **AUTOGESTION**.
- **Informar un pago no imputado:** Enviar copia del comprobante a la dirección de mail [pagos@redunopatagonia.com.ar](mailto:pagos@redunopatagonia.com.ar) informando el nombre completo del titular del abono y un representante de la empresa responderá.

**9. Call Center:** Teléfono **0810-222-9859**

Para cualquier inconveniente técnico, consulta o reclamo que quiera hacer, nuestro Call Center funciona de lunes a domingos incluidos los feriados, de 8 a 24 Hs.

**10. Recomendaciones para un correcto funcionamiento**

- Al momento de la instalación se sugiere tomar en consideración lo que el técnico instalador recomiende para la adecuada ubicación del Router.
- Si posee un Router con una antigüedad superior a los 2 años es conveniente actualizarlo.
- Para que sus dispositivos tengan un funcionamiento óptimo (Smart Tv, consolas de juegos y Pc) se recomienda conectarlos a través de cable de red UTP, y su red WiFi utilizarla para dispositivos de menor consumo (celulares, tablets, notebooks, etc.).
- Considere que el ancho de banda contratado tiene una relación directa a los consumos dados por la cantidad de dispositivos conectados y funcionando en forma simultánea.

Recuerde que si va a utilizar Internet para juegos online Red Uno garantiza su ancho de banda, quedando la latencia sujeta al tipo de conexión que disponga, Fibra Óptica o WiFi.

Gracias por su atención y en elegirnos.

Esperamos que pueda disfrutar de su conexión de Internet.

Fecha:...../...../.....

Firma.....

Aclaración.....

DNI Nº.....

## **TERMINOS Y CONDICIONES DEL SERVICIO DE ACCESO A INTERNET (FIBRA ÓPTICA)**

### **1. OBJETO**

En base a estos Términos y Condiciones y a la Solicitud de Servicio, en conjunto el “Contrato”, RED UNO S.R.L., CUIT 30-71440378-4, con domicilio en Estivariz 226, Puerto Madryn, Chubut, [www.reduno.com.ar](http://www.reduno.com.ar), en adelante RED UNO, brindará al Cliente el Servicio de Acceso a Internet Inalámbrico que se detalla en la Solicitud de Servicio.

### **2. EQUIPOS**

RED UNO proveerá al Cliente los equipos necesarios para la utilización del servicio, indicados en la solicitud de servicio, los que continuarán en propiedad de RED UNO, siendo el Cliente comodatario de estos en los términos del Código Civil y Comercial. Los equipos deberán ser retirados por RED UNO, en el domicilio indicado en la solicitud de Servicio, o aquel que se fije como nuevo domicilio si existiese un cambio del mismo, dentro de las 48 horas de la terminación del presente contrato por cualquier causa. Si el Cliente no dejará retirar los equipos en el domicilio y plazo indicados, RED UNO podrá facturar y cobrar el valor de estos vigente a dicha fecha.

### **3. PRECIO DEL SERVICIO Y CARGOS**

El Cliente se obliga a pagar:

- a) Por única vez el cargo de instalación del Servicio. Excepto en caso que dicho cargo fuera bonificado.
- b) Por única vez el cargo de migración del Servicio (en caso de corresponder).
- c) Mensualmente el abono por la prestación del Servicio.

Los precios y cargos podrán ser modificados por RED UNO, debiendo informar al Cliente tal modificación con una anticipación no menor a 15 días corridos a la fecha en que entrarán en vigor.

### **4. FACTURACIÓN**

RED UNO facturará por única vez el cargo de instalación del Servicio y el cargo de migración del Servicio (en caso de corresponder), y mensualmente, por mes adelantado, el abono por la prestación del Servicio, enviando la Prefactura y/o Factura en formato digital a la dirección de correo electrónico denunciada por el Cliente, con una anticipación no menor a 10 días corridos a la fecha de su vencimiento.

### **5. MORA – SUSPENSION Y BAJA DEL SERVICIO**

El Cliente incurrirá en mora en forma automática ante el incumplimiento de sus obligaciones de pago y RED UNO podrá exigir el pago de intereses moratorios equivalentes a la tasa pasiva para depósitos a 30 días del Banco de la Nación Argentina, correspondiente al último día del mes anterior a la efectivización del pago, así como del cargo por mora.

Sin perjuicio de ello, si el Cliente no abonara las facturas a su 2do vencimiento, los días 20 de cada mes, RED UNO tendrá el derecho a suspender el Servicio.

Suspendido el Servicio por falta de pago, el Cliente deberá abonar el monto adeudado, los intereses, el cargo por mora y el cargo de reconexión detallados en la carta adjunta.

Si el Cliente no abonara las facturas dentro de los plazos preestablecidos, entendiéndose primer vencimiento los 10 de cada mes y 2do vencimiento los 20 de cada mes, RED UNO podrá disponer la baja del Servicio, debiendo informar al Cliente de tal baja.

El Cliente acepta que la adopción de esta medida no implica la liberación de la obligación de pago a RED UNO de la deuda pendiente. Así también si el Cliente no dejará retirar los equipos en el domicilio, RED UNO podrá facturar y cobrar el valor de estos vigente a dicha fecha.

Dispuesta la baja del Servicio por falta de pago, el Cliente podrá solicitar su prestación nuevamente siempre que aún no hayan sido retirados los equipos dados en comodato y debiendo el Cliente abonar el monto adeudado, los intereses, el cargo por mora y el cargo por reconexión.

### **6. VIGENCIA**

El plazo de vigencia del Contrato será de 12 meses desde su suscripción por el Cliente. El mismo se renovará automática y sucesivamente por períodos mensuales, salvo que RED UNO o el Cliente notifiquen fehacientemente su intención en contrario con al menos 15 días corridos de

anticipación al vencimiento del período en curso. La rescisión en ningún caso liberará al Cliente de la obligación de pago de los importes adeudados a RED UNO.

## **7. TERMINACION**

Tanto RED UNO como el Cliente podrán rescindir, en cualquier momento, el presente Contrato sin necesidad de invocar causa alguna, debiendo notificar por escrito a la otra parte su voluntad en tal sentido con, al menos, 15 días corridos de anticipación a la fecha en que la rescisión devendrá efectiva.

En caso de terminación del presente Contrato, antes de completado el plazo inicial definido de 12 meses, el Cliente estará obligado a pagar a RED UNO el cargo de rescisión anticipada correspondiente al valor de dos abonos al momento de realizar la solicitud.

## **8. ATENCIÓN AL CLIENTE**

En caso de consultas o reclamos, el Cliente podrá contactarse con el centro de Atención al Cliente llamando al 0810-222-9859.

## **9. CESION DEL CONTRATO**

El Cliente podrá ceder el presente Contrato previa comunicación fehaciente a RED UNO y aceptación de éste, siendo condición para dicha aceptación la cancelación por parte del Cliente, hasta el día de la cesión, de los montos impagos.

La cesión se podrá instrumentar por:

- a) La presentación efectuada por el cesionario de un instrumento del que surja en forma inequívoca la voluntad del Cliente de ceder el contrato, con certificación de la firma de éste por autoridad bancaria, judicial, policial o notarial.
- b) La concurrencia personal del cedente y del cesionario a las oficinas comerciales de RED UNO a efectos de suscribir la cesión contractual.

## **10. LEY APLICABLE Y JURISDICCION – RECLAMOS EN SEDE ADMINISTRATIVA**

El presente Contrato se registrará por la legislación de la República Argentina. Cualquier conflicto en la ejecución o interpretación del Contrato se someterá a los Tribunales en lo Civil y Comercial de la Ciudad de Puerto Madryn, provincia de Chubut, renunciando a cualquier otro fuero o jurisdicción que pudiera corresponder.

Fecha: ...../...../.....

Firma: .....

Aclaración: .....

DNI Nº: .....