Términos y Condiciones del Servicio – Skynet Fibra

23 de octubre de 2026

1. Prestador y definiciones

Estos Términos y Condiciones regulan la relación entre **CARRO AGUSTIN**, CUIT **20-42008897-4**, que presta el servicio bajo la marca **Skynet Fibra**, con domicilio en **MAR DEL PLATA 174**, Termas de Río Hondo, Santiago del Estero (el "Prestador"), y la persona que contrata el servicio (el "Cliente").

El Prestador cuenta con la habilitación y el registro correspondientes ante el ENACOM para prestar servicios de acceso a Internet.

- **Servicio:** acceso a Internet de banda ancha fija provisto por el Prestador en su área de cobertura.
- **Equipos del Prestador:** ONT, router, antenas, cableado y todo elemento entregado en comodato o instalado por el Prestador.
- **Equipos del Cliente:** dispositivos propios conectados a la red interna del domicilio.
- **Domicilio de servicio:** dirección donde se instala y se presta el servicio.
- **Reglamento de Clientes:** Reglamento de Clientes de los Servicios de TIC (Res. 733/2017 y modificatorias), que forma parte de este contrato.

2. Objeto, alcance y contratación

2.1 Objeto. El Prestador provee al Cliente acceso a Internet en el domicilio de servicio, según el plan elegido y detallado en la solicitud de servicio (velocidad, precio, tecnología y condiciones comerciales).

2.2 Cobertura. El servicio se presta únicamente dentro del área de cobertura del Prestador y está sujeto a factibilidad técnica verificada antes de la instalación.

2.3 Contratación. El contrato se celebra de forma digital. Al enviar sus datos a través de **[formulario web / WhatsApp / otro medio]**, el Cliente acepta estos Términos y Condiciones. El Prestador le entrega una copia del contrato, de estos Términos y del Reglamento de Clientes por medio electrónico.

2.4 Vigencia. El contrato rige por tiempo indeterminado desde la activación del servicio.

2.5 Jerarquía normativa. Estos Términos se interpretan conforme al Reglamento de Clientes de los Servicios de TIC, la Ley de Defensa del Consumidor N.º 24.240 y la Ley Argentina Digital N.º 27.078. Toda cláusula que contradiga el Reglamento de Clientes se tiene por no escrita.

3. Precios, facturación y pagos

3.1 Precio. El precio del servicio es el informado al Cliente al contratar, con impuestos incluidos. Cualquier cargo adicional (instalación, reconexión, servicios extra) se informa antes de la contratación y figura en la solicitud de servicio.

3.2 Facturación. El Prestador emite mensualmente un presupuesto con el importe del servicio, que se publica en el portal de clientes. Una vez acreditado el pago, el presupuesto se convierte en la factura correspondiente, que también queda disponible en el portal. No recibir el aviso por otros medios no exime al Cliente de pagar.

3.3 Vencimiento y medios de pago. Vence el día **10** de cada mes. Se puede pagar por **transferencia bancaria o billeteras virtuales.**

Pagos a cuentas no oficiales. Los pagos deben hacerse únicamente a las cuentas y medios informados por el Prestador en este documento, en el portal de clientes o en la factura:

- Titular: Carro Agustín
- CUIT: 20-42008897-4
- Banco: Banco de la Nación Argentina
- CBU: 0110516230051613330829
- Alias: skynet.fibra

Un pago realizado a una cuenta distinta no impactará en el sistema del Prestador y no será tomado como pago, por lo que el servicio podría seguir figurando con deuda.

3.4 Mora. El Prestador no aplica recargos ni intereses por atraso en el pago. La falta de pago puede dar lugar a la suspensión del servicio, según lo previsto en la sección 7.1.

3.5 Cambio de precios. Los precios se actualizan cada 6 meses. Además, pueden modificarse en cualquier momento según los índices inflacionarios, independientemente de la fecha de contratación o suscripción del servicio.

3.6 Cambio de plan. Todo cambio de plan se acuerda con el Cliente y se le confirma por escrito, con el nuevo precio y la fecha desde la cual rige. En el mes del cambio se cobra un prorrateo, en proporción a los días de vigencia de cada plan.

4. Instalación y equipamiento

4.1 Instalación. La realiza el personal técnico del Prestador o sus contratistas, en fecha y franja horaria acordadas con el Cliente. El Cliente o un adulto responsable debe estar presente y facilitar el acceso al domicilio. Si llueve durante las 3 horas previas a la visita o durante la instalación, esta se reprograma en una nueva fecha acordada con el Cliente, sin costo.

4.2 Autorización del domicilio. Si el Cliente no es propietario del inmueble, declara contar con la autorización del propietario, consorcio o administrador para instalar cableado, fibra o antenas.

4.3 Equipos en comodato. Los equipos entregados por el Prestador siguen siendo de su propiedad y se entregan en comodato mientras el contrato esté vigente. El Cliente se compromete a:

- usarlos solo para el servicio contratado y cuidarlos con diligencia;
- no abrirlos, modificarlos, reubicarlos ni conectarlos a otra red sin autorización;
- avisar de inmediato ante falla, robo o pérdida;
- devolverlos en buen estado, salvo el desgaste normal, dentro de **5** días hábiles desde la solicitud de baja.

4.4 Daño o no devolución. Si el equipo se pierde, se daña por mal uso o no se devuelve en el plazo, el Cliente abona su valor de reposición:

- **ONT/módem: $45 USD**
- **ONT EDGE / extensor mesh: $40 USD**

4.5 Mantenimiento. Siempre que el tendido de fibra hasta el domicilio no supere los 100 metros, el Prestador repara sin costo la fibra cortada, atenuada o conector dañado. Cualquier equipo roto o dañado debe ser abonado por el Cliente en su totalidad, por el valor de reposición indicado en la sección 4.4.

4.6 Red interna. El servicio del Prestador llega únicamente hasta la ONT. Si el Cliente lo contrata, el Prestador puede proveer además un ONT Edge o un extensor mesh. El Prestador no es responsable por el funcionamiento de la red Wi-Fi interna, ni por la cobertura dentro del domicilio, ni por equipos del Cliente.

5. Calidad del servicio y compensaciones

5.1 Velocidad. La velocidad contratada es la velocidad máxima de acceso. La velocidad efectiva puede variar por saturación de internet fuera de la red del Prestador, servidores de destino, limitaciones del equipo del Cliente, red Wi-Fi, cableado interno o cantidad de dispositivos conectados.

5.2 Parámetros de calidad. El Prestador mantiene los parámetros de calidad exigidos por la normativa vigente y los informa en su sitio web **[www.skynetfibra.com.ar]**.

5.3 Interrupciones. Si el servicio se interrumpe por causas imputables al Prestador, este lo restablece en el menor tiempo posible. El Cliente puede reportar la falla por los canales de la sección 8.

5.4 Compensación. Cuando corresponda una compensación por una falla del servicio, se otorga únicamente como saldo a favor para los meses siguientes. Para que sea efectiva, el Cliente debe reclamarla dentro de las 48 horas de la falla, y la causa debe ser exclusivamente imputable al Prestador. No generan compensación las fallas por causas ajenas al Prestador, como cortes de energía eléctrica o vientos fuertes que corten el cableado. Si pasadas las 48 horas, con la causa ajena ya superada, el Prestador no repara la falla por motivos propios, el incumplimiento sí es imputable al Prestador.

5.5 Gestión de red. El Prestador puede aplicar medidas razonables de gestión de tráfico para garantizar la seguridad y el funcionamiento de la red, sin discriminar contenidos ni aplicaciones.

6. Obligaciones del cliente y uso permitido

6.1 Obligaciones. El Cliente se compromete a:

- pagar el servicio en tiempo y forma;
- brindar datos personales veraces y mantenerlos actualizados;
- cuidar los equipos del Prestador y permitir el acceso técnico para instalación, reparación o retiro;
- usar el servicio de acuerdo con la ley y estos Términos.

6.2 Uso permitido. El servicio es de uso residencial. Queda prohibido:

- revender, sublicenciar o compartir el servicio con terceros fuera del domicilio;
- usar el servicio para actividades ilegales, fraude, envío masivo de spam, ataques informáticos, difusión de malware o vulneración de derechos de terceros;
- alterar, manipular o evadir las configuraciones de la red o de los equipos del Prestador;
- publicar o distribuir contenido ilícito.

6.3 Seguridad. El Cliente es responsable de la seguridad de su red interna y de sus dispositivos (contraseñas del Wi-Fi, antivirus, actualizaciones). El Cliente responde por el uso que hagan del servicio las personas que acceden a su red.

6.4 Incumplimiento. Si el Prestador detecta un uso prohibido, puede suspender el servicio de manera preventiva, notificando al Cliente, y colaborar con las autoridades cuando una orden judicial lo requiera.

7. Suspensión, modificaciones y baja

7.1 Suspensión por falta de pago. Si el Cliente adeuda **2** facturas consecutivas, el Prestador puede suspender el servicio. Al regularizar la deuda, el servicio se repone dentro de **48** horas hábiles. El cargo de reconexión es de **$43.900 ARS**.

7.2 Suspensión temporal a pedido. El Cliente puede pedir la suspensión temporal por **3 meses** como máximo.

7.3 Suspensión por mantenimiento. Los trabajos programados que afecten el servicio se avisan con anticipación razonable por los canales habituales.

7.4 Modificaciones del contrato. El Prestador puede modificar las condiciones del servicio, incluido el precio.

7.5 Baja a pedido del Cliente. El Cliente puede solicitar la baja en cualquier momento, sin penalidades ni cargos asociados a la baja, por el mismo medio por el que contrató u otro habilitado.

7.6 Facturación en la baja. El Prestador factura solo el período efectivamente prestado hasta la fecha de la baja, en proporción a los días de servicio.

7.7 Retiro de equipos. Dentro de **5 días hábiles** de la baja, el Prestador retira los equipos en comodato.

7.8 Baja por el Prestador. El Prestador puede rescindir el contrato por incumplimientos graves del Cliente (uso prohibido, deuda persistente luego de intimación, entre otros).

8. Atención al cliente, reclamos y datos personales

8.1 Canales de atención. El Cliente puede consultar y reclamar por:

- **WhatsApp:** 3858405765
- **Correo electrónico:** soporte@skynetfibra.com.ar
- **Sitio web:** www.skynetfibra.com.ar, con el botón de baja visible desde el primer acceso

El área responsable de atención al cliente es **soporte**.

8.2 Reclamos. Todo reclamo recibe un número de gestión y queda registrado por escrito. El Prestador responde en los plazos del Reglamento de Clientes.

8.3 Datos personales. El Prestador trata los datos del Cliente (identidad, contacto, domicilio, datos de facturación y de conexión) para prestar el servicio, facturar, atender reclamos y cumplir obligaciones legales, conforme a la Ley de Protección de Datos Personales N.º 25.326. No los cede a terceros salvo obligación legal, orden judicial o proveedores que intervienen en la prestación (por ejemplo, cobranza o sistema de gestión), bajo deber de confidencialidad.

8.4 Derechos del titular. El Cliente puede acceder, rectificar y suprimir sus datos escribiendo a **contacto@skynetfibra.com.ar**. La Agencia de Acceso a la Información Pública es el órgano de control de la Ley 25.326 y atiende denuncias y reclamos por incumplimientos.

8.5 Registros de conexión. El Prestador conserva los registros que la ley exige y solo los entrega a autoridades competentes mediante orden judicial.

9. Responsabilidad, ley aplicable y datos a completar

9.1 Limitación de responsabilidad. El Prestador no responde por daños derivados de causas ajenas a su control: fuerza mayor o caso fortuito, cortes de energía eléctrica, hechos de terceros, fallas de proveedores mayoristas, vandalismo o robo de infraestructura, ni por el contenido al que el Cliente accede. Esta limitación no afecta los derechos del Cliente como consumidor ni las compensaciones

previstas en la sección 5.

9.2 Cesión. El Cliente no puede ceder el contrato sin autorización del Prestador. El Prestador puede cederlo a otra empresa habilitada.

9.3 Domicilios y notificaciones. Las comunicaciones se envían al correo electrónico o número de WhatsApp que el Cliente declaró al contratar. El Cliente debe informar sus cambios.

9.4 Ley aplicable y jurisdicción. Este contrato se rige por las leyes de la República Argentina. Para cualquier controversia, el Cliente puede optar por los tribunales competentes de su domicilio, conforme a la Ley 24.240.

9.5 Aceptación. El Cliente declara haber leído estos Términos, haber recibido copia de ellos y del Reglamento de Clientes, y acepta su contenido al firmar la solicitud de servicio o al activar el servicio.