

**Descripción y alcance del
servicio**

LINEA IPLAN

1. Introducción

Línea IPLAN contempla la prestación de una línea de telefonía básica con conexión a la red telefónica conmutada con numeración pública asignada por el Ente Nacional de Comunicaciones (anteriormente la CNC). Cada línea telefónica tiene asignado un (1) número de teléfono.

Las líneas provistas por el producto Línea IPLAN permiten la realización y recepción de llamadas telefónicas hacia y desde cualquier teléfono tradicional, tanto locales como de larga distancia nacional e internacional o de telefonía celular

2. Descripción general y alcance.

2.1. Líneas telefónicas

Las líneas telefónicas se instalarán dentro de la propiedad del cliente y estarán ubicadas todas en un mismo lugar, preferentemente a menos de 50 centímetros de la central telefónica, en caso de existir alguna.

En caso de contratarse el servicio de Internet adicional, este será entregado en el mismo lugar físico que las líneas telefónicas. Si el cliente necesitara la provisión de alguna de las líneas telefónicas en otro sitio al indicado, o el acceso a Internet en otra ubicación, IPLAN podrá realizar este cableado de extensión, pero lo facturará en consecuencia, según sea esta extensión en mismo piso o en otro piso del edificio.

El cableado necesario para conectar los aparatos telefónicos a la central utilizada, al igual que la provisión y mantenimiento de estos aparatos telefónicos, es total responsabilidad del cliente. IPLAN no toma parte ni responsabilidad en ninguna de estas tareas.

2.2. Servicios adicionales y suplementarios

Cualquier servicio adicional al especificado en este documento requerido a IPLAN será facturado como adicional al cargo de instalación convenido.

2.2.1 Identificación de llamadas

El producto Línea IPLAN provee la línea telefónica con el servicio de identificación de llamadas (caller ID). El equipo necesario para visualizar los números de las llamadas recibidas estará a cargo del cliente y no es provisto por IPLAN.

2.2.2 Rotatividad

Las líneas telefónicas provistas por IPLAN podrán configurarse a pedido del cliente como líneas rotativas. Estas líneas asociadas técnicamente entre sí, permiten recibir las llamadas que ingresan por cualquiera de ellas marcando únicamente el número telefónico denominado cabecera.

2.2.3 Desvíos de llamadas y casilla de mensajes

Sobre las Líneas IPLAN podrán habilitarse en forma opcional los servicios suplementarios de Desvíos de llamadas (Incondicional, No Contesta y Ocupado) y Casilla de mensajes. Cuando estos servicios (o alguno de ellos) sean solicitados por el cliente para alguna o todas sus líneas telefónicas, las mismas quedaran habilitadas para poder desviar llamadas entrantes a cualquier número telefónico de la red pública de telefonía o al servicio de casilla de mensajes.

La configuración, activación y desactivación de estos servicios estarán a cargo del cliente a través del Portal Web de IPLAN www.iplan.com.ar

Todas las llamadas desviadas hacia la red pública de telefonía tendrán un cargo por minuto de Comunicación que se aplicará de acuerdo al tipo de llamada (Local, Celular, Larga Distancia nacional o Larga Distancia Internacional) y al cuadro tarifario asociado a dicha línea.

El servicio de Casilla de mensajes, desviará las llamadas entrantes a una plataforma de servicio de mensajes, la cual grabará el mensaje de voz y lo enviará al cliente a través de un e-mail con el archivo de audio adjunto, a la dirección de correo electrónico configurada en el servicio y por el cliente a través del Portal Web de IPLAN.

2.2.4 IPLAN control base

A través de este servicio de información se pueden obtener reportes de los consumos telefónicos (Locales, LDN, LDI, Celulares) en cantidad de llamadas y cantidad de minutos.

2.2.5 Bloqueos de llamadas salientes

A pedido del cliente, se podrán aplicar bloqueos de llamadas salientes a diferentes destinos de acuerdo a las referencias que se describen a continuación:

- Local: Define la habilitación o el bloqueo para realizar llamadas locales. La selección de bloqueo no incluye los destinos celulares locales.
- Larga Distancia: Define la habilitación o el bloqueo para realizar llamadas de Larga Distancia Nacional. La selección de bloqueo incluye los destinos celulares de larga distancia nacional.
- Internacional: Define la habilitación o el bloqueo para realizar llamadas de Larga Distancia Internacional tanto a los destinos fijos como móviles.
- Celulares (*Origen Fijo-Destino Móvil*): Define la habilitación o el bloqueo de llamadas a destinos celulares locales y/o de larga distancia nacional.

2.2.6 Prescripción de Larga Distancia

El cliente tiene derecho a prescribir su servicio de telefonía con otra compañía que brinde servicios de Larga Distancia Nacional e Internacional (carrier) que cuente con POI de prescripción en IPLAN en el Área Local donde se brinda el servicio al cliente, significando ello que IPLAN encaminará las llamadas de larga distancia del cliente a través de la interconexión con el prestador correspondiente. Mientras la Administradora de Bases de Datos (ABD) no informe ningún cambio de situación en cuanto a prescripción por parte del Cliente, todas las llamadas de larga distancia se enrutarán a través de IPLAN.

Al optar por la modalidad de prescripción, la gestión de bloqueos detallada en el punto anterior, excepto "Llamadas Locales – Bloqueadas" y "Llamadas a Celulares (*Origen Fijo-Destino Móvil*) – Con Bloqueo Local", pasa a ser responsabilidad del carrier de Larga Distancia elegido por el Cliente.

2.3 Homologación de centrales telefónicas

A continuación se informan las centrales telefónicas no homologadas por IPLAN para su utilización con el servicio de Línea Telefónica:

- Marca Siemens Modelo Euroset Line 16.

2.4 Implementación y puesta en marcha del Servicio.

En caso que la provisión del servicio contratado requiera una instalación física en el domicilio del cliente, la puesta en marcha del servicio será realizada por el personal de IPLAN o terceros que actuarán en nombre de IPLAN, quienes dejarán el servicio en condiciones de ser prestado y solicitarán al cliente el conforme vía la firma del formulario de Aceptación de Servicios (FAS). La firma de dicho formulario asume la conformidad del cliente respecto de la instalación y de la capacidad de utilizar el servicio en cuestión.

En caso que el servicio, sea una mejora a un servicio preexistente, que no requiera presencia física del personal de IPLAN en el domicilio del cliente, IPLAN determinará el mejor medio para comunicar que se ha comenzado la prestación de dicho servicio.

2.5 Prueba de Aceptación.

En caso que por la naturaleza de la prestación, el Cliente requiriera explícitamente realizar pruebas de aceptación, éstas deberán ser realizadas por el Cliente en un plazo no mayor a cuarenta y ocho (48) horas hábiles contadas a partir de la fecha de finalización de la instalación del servicio. La comprobación fehaciente por parte de IPLAN del correcto funcionamiento otorga derecho a IPLAN de considerar la aceptación tácita y/o implícita del servicio para su posterior facturación.

2.6 Centro de atención al usuario

El Cliente dispone de acceso al [Centro de Ayuda IPLAN](#), donde encontrará los manuales de uso del Servicio y una guía de preguntas técnicas y administrativas frecuentes para resolver las distintas necesidades que se presenten.

A su vez, dispone de la [Zona de Clientes](#) donde podrá descargar su factura, generar las solicitudes y reclamos técnicos o administrativos y gestionar los servicios contratados.

Para el acceso a la Zona de Clientes deberá disponer de su código de gestión personal (CGP), disponible en su factura. En caso de ser un Cliente nuevo, que aún no hubiera recibido ninguna factura, el mismo le llegará vía email al contacto autorizado dentro de las 48 horas una vez firmada la solicitud de servicio.

Se encuentra a disposición un detalle de los canales de atención que IPLAN dispone [aquí](#).

El Cliente es responsable de mantener actualizada su información de contacto en el sistema que IPLAN pone a disposición de forma tal que eficiente cualquier necesidad de comunicación por parte de IPLAN.

Debido a las características de este Servicio, IPLAN sólo se limitará a verificar que los datos configurados en la plataforma y el funcionamiento del enlace de Internet sean correctos. Adicionalmente recordará al Cliente las configuraciones que deben cumplir la central IP-PBX.

IPLAN NO atenderá reclamos referidos a la central IP la cual es responsabilidad del Cliente.

2.7 Cuadro Tarifario:

Ver Anexo Tarifas del minuto Servicio Telefonía.

3. Responsabilidad del Cliente

El Cliente declara y garantiza a IPLAN que los Servicios contratados son para su propio y exclusivo uso y que no tiene intención de revender o comercializar de cualquier manera dichos servicios.

A tal efecto, el Cliente se hace responsable por cualquier daño que genere el incumplimiento con esta obligación sin limitación alguna, manteniendo indemne a IPLAN por cualquier reclamo administrativo, reclamo de terceros, demanda judicial o daño de cualquier naturaleza que se genere a esta última como consecuencia de las actividades no permitidas en este Contrato, lo que adicionalmente generará el derecho de IPLAN a resolver este Contrato en forma inmediata, quedando IPLAN autorizada a retener cualquier importe a su favor o Saldo de Cuenta Corriente para cubrir eventuales daños.

El Cliente tiene la obligación de configurar y mantener las reglas de seguridad informática y de tráfico telefónico necesarias para proteger la central telefónica (PBX) de cualquier posible ataque proveniente de Internet, de la red local y/o de la red telefónica.

4. Limitaciones del servicio

IPLAN no será responsable por el incorrecto funcionamiento del equipamiento utilizado por el cliente, quien será responsable del dimensionamiento del mismo en función de sus requerimientos.

IPLAN no garantiza tasa de disponibilidad ni rendimiento alguno, siendo entera responsabilidad del Cliente la correcta configuración de funciones, servicios e internos una vez finalizadas las tareas del servicio y certificado su buen funcionamiento (aceptación del Cliente).

IPLAN en ningún caso será responsable por los inconvenientes causados por un ataque informático que sufra la central telefónica ya sea sobre el sistema operativo y/o sobre las aplicaciones que existan.

Si a causa de un ataque informático y/o un ataque telefónico, se generaran llamados telefónicos, el Cliente reconoce que: i) IPLAN no podrá discernir si los llamados son realizados por el Cliente en el marco del servicio brindado o si los mismos son a consecuencia de un ataque sufrido por el Cliente, y ii) que es su responsabilidad establecer reglas de seguridad de comunicaciones telefónicas y adoptar todas aquellas medidas de seguridad que sean necesarias a fin de evitar ataques informáticos, por tal motivo IPLAN estará habilitado a facturar de igual forma las comunicaciones al valor que corresponda según el destino, y el Cliente deberá abonar dichas comunicaciones.

La responsabilidad de IPLAN en su calidad de prestador del servicio de telecomunicaciones y de conformidad con la normativa vigente, se extiende hasta la prestación del servicio y no dentro de los límites internos de las redes informáticas y/o de telecomunicaciones del Cliente. IPLAN no asume responsabilidad alguna por vulneraciones de seguridad o ataques informáticos que reciba la red del Cliente.

Sin perjuicio de lo expuesto, IPLAN se reserva el derecho de realizar controles periódicos y ante situaciones inusuales, a solo criterio de IPLAN, de intentos de llamada, tanto fructíferos como infructuosos, entrantes y/o salientes en el servicio, IPLAN se reserva la facultad de realizar en forma preventiva bloqueos parciales o totales a los efectos de proteger al Cliente. El tráfico efectivamente cursado previo a cualquier acción de bloqueo que IPLAN pudiera efectuar será facturado normalmente y en su totalidad en función de los destinos accedidos. El Cliente no podrá alegar incrementos súbitos de tráfico y/o acceso a destinos inusuales comparado con el histórico de tráfico debidos a un ataque informático, ni cualquier otro argumento como excusa para no efectuar el pago de ese tráfico incremental y/o inusual.

Ante cualquier duda y/o consulta comuníquese con el Centro de Atención al 0800-345-0000 o ingrese a www.iplan.com.ar/contacto

.....
Firma del Cliente

.....
Aclaración

FECHA --/--/--