TÉRMINOS Y CONDICIONES PARTICULARES DEL SERVICIO DE TELEFONÍA MÓVIL

CLÁUSULA PRIMERA: OBJETO Y PREVALENCIA

1.1 Las presentes Condiciones Particulares regulan la prestación del Servicio de Telefonía Móvil brindado por ISP GROUP (en adelante, "ISP") y complementan de forma directa las Condiciones Generales de Prestación de Servicios TIC.

1.2 En caso de conflicto o contradicción entre las cláusulas de Condiciones Generales de Prestación de Servicios TIC y los presentes Términos y Condiciones Particulares del Servicio de Telefonía Móvil**,** prevalecerá lo dispuesto en este documento para todo lo referido al servicio de telefonía móvil.

CLÁUSULA SEGUNDA: MODELO DE OPERACIÓN Y LIMITACIÓN DE RESPONSABILIDAD

2.1 El CLIENTE toma conocimiento de que ISP presta el servicio bajo un modelo de provisión mayorista, utilizando para ello la infraestructura física, antenas y capacidad de red de operadores mayoristas autorizados.

2.2 La responsabilidad de ISP se limita a la gestión comercial, administrativa y de facturación de las líneas. ISP no será responsable por fallas técnicas complejas, interrupciones generales de la red física, falta de cobertura geográfica o tareas de mantenimiento que sean de exclusiva competencia y órbita de las operadoras mayoristas de red.

2.3 Para la correcta prestación del servicio, las líneas móviles contratadas deberán incorporarse formalmente bajo la cuenta corporativa mayorista de ISP.

CLÁUSULA TERCERA: PROPIEDAD DEL NÚMERO Y TRÁMITES AUTORIZADOS

3.1 El CLIENTE conserva el derecho a la portabilidad numérica conforme la normativa de mientras la línea permanezca activa o en período de suspensión inicial por mora. Transcurridos 60 (sesenta) días corridos de mora impaga, ISP solicitará la baja definitiva de la línea ante el operador mayorista, lo que acarreará la cancelación del servicio y la pérdida irrecuperable de la numeración telefónica por parte del CLIENTE .

3.2 ISP gestionará de forma directa en sus oficinas y canales de atención únicamente los siguientes trámites:

- **Alta de línea:** Activación de un número nuevo.
- **Cambio de titularidad:** Traspaso de la responsabilidad legal y de pago de la línea.
- **Portabilidad numérica:** Cambio de compañía conservando el número.
- **Baja de servicio:** Cancelación definitiva del plan.
- **Cambio de firma:** Traspaso interno de la línea dentro de la cuenta corporativa.
- **Cambio de plan:** Modificación de la capacidad de gigas contratada.
- **Cambio de número.**

3.3 Cuando la línea móvil y/o el servicio de Televisión se contraten en forma conjunta con el servicio de Internet Fijo bajo un esquema de oferta empaquetada o "Combo", el servicio de Internet Fijo constituirá el Servicio Ancla (prestación principal) de la relación contractual.

a) Baja de Servicios Secundarios (Móvil y/o Televisión): La solicitud de baja, rescisión o portabilidad saliente de la línea móvil, o la cancelación del servicio de Televisión, no afectará la continuidad del Servicio Ancla (Internet Fijo). En tales supuestos, el CLIENTE conservará el servicio de Internet Fijo, reajustándose automáticamente la facturación a la tarifa del plan individual vigente sin el descuento de combo.

b) Baja del Servicio Ancla (Internet Fijo): La baja, rescisión o suspensión por mora del servicio de Internet Fijo provocará la caída automática de la condición de Combo. Como consecuencia de ello:

- i) El servicio de Televisión asociado quedará cancelado de pleno derecho.
- ii) Respecto de la línea móvil, la Empresa quedará facultada a refacturarla bajo la tarifa del plan individual autónomo vigente sin descuento o, en su defecto, a proceder a su baja previa notificación fehaciente.

CLÁUSULA CUARTA: MODALIDADES DE CONTRATACIÓN

4.1 Las condiciones específicas del plan de telefonía móvil contratado por el CLIENTE (tales como capacidad de datos, minutos de voz, SMS, tarifas, modalidad de consumo,etc.) serán las detalladas en la correspondiente oferta comercial seleccionada.

4.2 Modalidad Plan Control: En aquellos planes contratados bajo esta modalidad, una vez agotado el crédito, datos (gigas) o minutos mensuales incluidos, el servicio se suspenderá de forma automática. El CLIENTE podrá continuar utilizando el servicio únicamente mediante la

adquisición manual de paquetes de datos adicionales ("packs") o mediante recargas de saldo a su exclusivo cargo bajo la modalidad prepaga tradicional.

4.3 Modalidad de Abono Abierto (No Control): En aquellos planes que no cuenten con la modalidad "Control" activa, el servicio no se interrumpirá al consumirse el cupo mensual inicial. Todo consumo excedente, tráfico adicional o cargo extra que el operador mayorista de red registre y facture a ISP derivado del uso de la línea por parte del CLIENTE, será trasladado, facturado y cobrado al CLIENTE de forma directa en la factura del período inmediato posterior, a los valores vigentes de ISP.

CLÁUSULA QUINTA: CONDICIONES TÉCNICAS DE RED, SEÑAL Y COBERTURA

5.1 El CLIENTE acepta que la velocidad, señal y calidad de la conexión móvil (visualizadas en pantalla mediante los indicadores 5G, 4G, LTE, H+, H, E, o G) no dependen de fallas de ISP o del equipo, sino de la negociación técnica automática entre el dispositivo y la antena de red.

5.2 La cobertura y la señal pueden verse afectadas por factores ajenos a ISP, tales como: la distancia física a la antena, accidentes geográficos, zonas rurales, subsuelos, estructuras edilicias de paredes gruesas o la saturación temporal de la red ante eventos masivos.

5.3 Voz sobre LTE (VoLTE): Las llamadas tradicionales podrán realizarse sobre la red de datos 4G (sin consumir gigas de su plan, descontando únicamente minutos de voz) siempre que el equipo del CLIENTE sea compatible y posea cobertura adecuada.

5.4 Llamadas por Wi-Fi (VoWiFi): En zonas sin cobertura celular, el CLIENTE podrá realizar y recibir llamadas y SMS utilizando una red Wi-Fi con internet activa, visualizando el indicador de red del operador mayorista en su pantalla. Las llamadas realizadas bajo esta modalidad descontarán minutos del Plan Control contratado.

CLÁUSULA SEXTA: COMPROMISO DE PORTABILIDAD NUMÉRICA

6.1 El CLIENTE tiene derecho a solicitar la portabilidad numérica de su línea sin costo alguno, siempre que se cumplan los requisitos de ENACOM: que la línea esté activa, que tenga una antigüedad mínima de treinta (30) días en el operador de origen y que el trámite sea solicitado por el titular legal de la línea.

6.2 ISP no será responsable por las demoras o rechazos del trámite que sean imputables al operador donante o al Administrador de la Base de Datos de Portabilidad.

CLÁUSULA SÉPTIMA: ROAMING (COBERTURA NACIONAL Y FRONTERAS)

7.1 El servicio de Roaming Nacional (dentro del territorio de la República Argentina) está incluido en el plan y no tiene costos adicionales para el CLIENTE.

7.2 Riesgo en zonas de frontera: El CLIENTE toma conocimiento de que al transitar por zonas fronterizas (como áreas cordilleranas), su dispositivo puede captar con mayor potencia la señal de operadores de países limítrofes, activando el Roaming Internacional de forma automática.

7.3 Para evitar cargos indeseados en zonas de frontera, es obligación del CLIENTE desactivar la selección automática de red en los ajustes de su dispositivo móvil y seleccionar manualmente la red local correspondiente. ISP no se responsabiliza por consumos de roaming internacional derivados de la falta de configuración manual del equipo.

7.4 El CLIENTE podrá solicitar la activación de un paquete de Roaming Internacional temporal para su línea, previo a su viaje o durante su estadía en el exterior, sujeto a disponibilidad técnica y a las condiciones comerciales vigentes al momento de la solicitud. Dicho paquete se facturará de forma independiente al abono mensual y no modificará las condiciones del plan base contratado, conforme a los valores informados al momento de su contratación.

CLÁUSULA OCTAVA: SEGURIDAD DEL EQUIPO, IMEI Y CHIP VIRTUAL (eSIM)

8.1 La tarjeta SIM física o el perfil de la eSIM son personales e intransferibles. El CLIENTE es el único responsable de la custodia, uso y conservación de los mismos, así como de las claves de acceso al dispositivo.

8.2 En caso de robo, hurto o pérdida del dispositivo móvil o de la tarjeta SIM, el CLIENTE tiene la obligación de denunciar el hecho de forma inmediata a ISP para proceder a la suspensión de la línea y el bloqueo del equipo por IMEI.

8.3 El CLIENTE será el único responsable por todos los consumos, tráfico de datos y acciones realizadas con su línea hasta el momento exacto en que registre la denuncia de pérdida ante ISP. ISP queda eximido de toda responsabilidad por el uso fraudulento o no autorizado de la línea por parte de terceros.

8.4 En caso de que el CLIENTE opte por eSIM, deberá facilitar el número EID de su dispositivo compatible para recibir el código QR de activación. El CLIENTE es responsable exclusivo de la seguridad de dicho código QR, el cual no debe ser compartido bajo ningún concepto. ISP no responderá por incompatibilidades técnicas del equipo del CLIENTE.

8.5 Se recomienda al CLIENTE activar los sistemas de doble factor de autenticación en sus aplicaciones de mensajería y redes sociales. ISP presta exclusivamente el servicio de transporte de datos y telecomunicaciones, resultando ajeno y exenta de toda responsabilidad por accesos no autorizados, suplantación de identidad, clonación de cuentas o estafas derivadas de ingeniería social o phishing padecidas por el CLIENTE.