

**Alcance y descripción del servicio  
0800 IPLAN**

## 1. Introducción.

El servicio de llamada gratuita o cobro revertido automático 0800 IPLAN, permite a las empresas poner a disposición de sus clientes un número para llamar en forma gratuita, siendo el cargo a cuenta de la empresa que contrata el servicio a IPLAN.

## 2. Descripción general y alcance.

El servicio consiste en la configuración de un número no geográfico 0800 que estará enrutado sobre líneas de Clientes de IPLAN instaladas en cualquiera de las ciudades IPLAN. Estas líneas podrán ser analógicas, líneas digitales o servicios VoIP. Cuando se realiza una llamada a un número 0800, esta llamada es traducida al número geográfico asociado ubicado físicamente en cualquiera de las ciudades IPLAN.

### 2.1 Servicios adicionales y suplementarios.

El producto 0800 IPLAN brinda servicios de valor agregado, que pueden adaptarse a las necesidades del negocio gracias a las facilidades de la red inteligente. Las mismas se subdividen en los siguientes grupos y tienen un costo adicional al abono mensual del servicio 0800 IPLAN:

#### Facilidades de restricción

- Restricción de llamadas por origen: Permite al Cliente optar para no recibir comunicaciones de aquellas áreas geográficas o prefijos que el Cliente designe (área de acceso) o el tipo de servicio en el origen (telefonía básica, pública o celular). Si el Cliente no aplicara ninguna restricción de llamadas por origen, deberá abonar los costos adicionales que pudieran llegar a cobrar las empresas de telefonía celular y/o los que pudieran generarse por llamadas que sean originadas desde un Teléfono Público por el transporte de la llamada.
- Restricción de llamadas por fecha, hora y tipo de día: Permite al Cliente optar por que el servicio sólo pueda ser utilizado en determinados días de la semana, fechas y/u horarios.

#### Facilidades de enrutamiento

- Enrutamiento de llamadas por origen: Permite enrutar el servicio de manera diferente de acuerdo al área geográfica o prefijo desde donde se origina la llamada.
- Enrutamiento de llamadas por fecha, hora y tipo de día: Permite enrutar el servicio de manera diferente en determinados días de la semana, fechas y/u horarios.

Únicamente se podrán configurar hasta dos enrutamientos por mes calendario, debiendo el Cliente a tal efecto realizar una Gestión Técnica en la Zona de Clientes de IPLAN. Los enrutamientos se llevarán a cabo con las mismas condiciones de la Puesta en Marcha del Servicio.

#### Funciones avanzadas

- Límite de cantidad de llamadas simultáneas: Permite establecer la cantidad de comunicaciones simultáneas dependiendo de la cantidad de líneas disponibles.
- Distribución de llamadas: Permite distribuir las llamadas recibidas en forma equitativa entre diferentes líneas.
- Límite de duración de tiempo de llamadas: Permite establecer el tiempo máximo que se destinará para cada comunicación.

## **2.2 Acceso.**

El número 0800 brindado por el servicio podrá ser accedido desde cualquier punto de la Red Pública de Telefonía Nacional (RPTN), y desde cualquier tipo de llamada (telefonía básica, móvil y pública).

## **2.3 Punto de de limitación del servicio.**

Por tratarse de una configuración por software, el presente servicio no contempla la provisión de equipos, líneas analógicas (Línea IPLAN), Troncales Digitales (Trama IPLAN), VoIP IPLAN o cualquier instalación física en casa del Cliente.

## **2.4 Enrutamiento.**

Las llamadas originadas hacia el 0800 podrán enrutarse sobre líneas de IPLAN o de otros prestadores de telefonía básica o celulares. Todas las llamadas enrutadas sobre líneas de otro prestador de telecomunicaciones, presentarán como número de origen en su identificador de llamadas, un número genérico de IPLAN.

## **2.5 Restricciones.**

Se restringe toda llamada entrante originada fuera de la República Argentina. Estas llamadas son bloqueadas independientemente de la categoría de abonado que realice el llamado (telefonía fija, celular o pública).

Se restringe toda llamada entrante con ANI de plataforma (800-PQR-XXXX).

El servicio 0800 IPLAN no puede configurarse con numeración del tipo "0822" ó "0823" correspondientes a servicios de telefonía pre y pos pagos.

El Servicio Llamada Gratuita 0800 asociado con líneas de IPLAN no soporta el uso de módems.

## **2.6 Interconexión.**

No se asegura la interconexión con todas las prestadoras de telefonía celular del país y/o cooperativas telefónicas.

## **2.7 Implementación y puesta en marcha del Servicio.**

Las fechas y horarios de la implementación del Servicio deberán ser coordinadas previamente de mutuo acuerdo entre los involucrados, debiendo contar con una anticipación mínima de 72 hs hábiles.

La implementación del servicio se realizará en todos los casos los días hábiles de lunes a viernes de 9 a 18 hs.

IPLAN no realizará implementaciones del servicio que no sean solicitadas expresamente por el Cliente.

El Servicio no requiere presencia física del personal de IPLAN en el domicilio del Cliente.

La finalización de las tareas de implementación del Servicio y la consecuente activación del mismo, será comunicada al Cliente mediante el envío de un correo electrónico a la casilla de correo informada por el Cliente en el Anexo Comercial, y/o en la Solicitud de Servicios suscripta al momento de contratar el Servicio.

## **2.8 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.

## **2.9 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.

## **3. Responsabilidad del Cliente.**

El Cliente declara y garantiza a IPLAN que los Servicios provistos 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 le genere a esta última como consecuencia de las actividades no permitidas en este Alcance de Servicio, lo que adicionalmente generará el derecho de IPLAN a resolver el contrato de prestación del Servicio 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 monitorear el tráfico telefónico cursado a través del 0800 y tomar las medidas necesarias para evitar que se cursen llamadas desde la red telefónica no deseadas. IPLAN está habilitado a facturar todas las comunicaciones que hayan sido cursadas al valor que corresponda, y el Cliente deberá abonar dichas comunicaciones.

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, comuníquese con el centro de Atención al Cliente a los teléfonos 0800-345-0000 / (011) 5032-0000 o vía e-mail a [atencionalcliente@iplan.com.ar](mailto:atencionalcliente@iplan.com.ar)**

.....  
**Firma de cliente**

.....  
**Aclaración**

**FECHA** \_\_/\_\_/\_\_