

## CONTRATO DE ADHESION PARA PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE INTERNET

### Lugar y fecha:

#### CLAUSULA PRIMERA. –

#### Datos de los Comparecientes:

##### Datos del prestador

Nombre/Razón Social:

Nombre comercial:

Representante Legal:

CI Representante Legal:

Dirección:

Parroquia:

Cantón:

RUC:

Correo Electrónico:

Sitio web:

Ciudad:

Provincia:

##### Datos del abonado/suscriptor

Nombres/Razón social:

Cédula/RUC:

Email:

Dirección:

Parroquia:

Ciudad:

Dirección donde será prestado el servicio:

Cantón:

Provincia:

Número telefónico de referencia fijo/móvil:

¿El abonado es de la tercera edad o discapacitado? SI/NO (.....)

(En caso afirmativo, aplica el 50% de descuento en tarifas de planes hasta valores de 48 dólares, de acuerdo a normativa legal vigente).

**CLAUSULA SEGUNDA. - Objeto:** El prestador del servicio se compromete a proporcionar al abonado/suscriptor el/los siguiente (s) servicio (s), para lo cual el prestador dispone de los correspondientes títulos habilitantes otorgados por la ARCOTEL, de conformidad con el ordenamiento jurídico vigente:

- Móvil Avanzado (SMA)
- Móvil Avanzado a través de Operador Móvil Virtual (OMV)
- Telefonía Fija
- Telecomunicaciones por Satélite
- Valor Agregado
- Acceso a internet
- Troncalizados
- Comunales
- Audio y video por suscripción
- Portador

X

Telf.  
Email:  
Web:

Las Condiciones del/los servicio(s) que el abonado va a contratar se encuentran detalladas en el Anexo No. 1, el cual forma parte integrante del presente contrato.

**CLAUSULA TERCERA. - Vigencia del Contrato:** El presente contrato tendrá una duración de DOS AÑOS y entrará en vigencia, a partir de la fecha de instalación y prestación efectiva del servicio, La fecha inicial considerada para facturación para cada uno de los servicios contratados debe ser la de la activación de servicio.

Las partes se comprometen a respetar el plazo de vigencia pactado, sin perjuicio de que el abonado/suscriptor pueda darlo por terminado unilateralmente, en cualquier tiempo, previa notificación física o electrónica, con por lo menos quince (15) días de anticipación, conforme lo dispuesto en las Leyes Orgánicas de Telecomunicaciones y de Defensa del Consumidor y sin que para ello esté obligado a cancelar multas o recargos de valores de ninguna naturaleza.

El abonado acepta la renovación automática sucesiva del contrato en las mismas condiciones de este contrato, independientemente de su derecho a terminar la relación contractual conforme la legislación aplicable, o solicitar en cualquier tiempo, con hasta quince (15) días de antelación a la fecha de renovación, su decisión de no renovación:

SI/NO (.....)

**CLAUSULA CUARTA. - Suspensión del Servicio.** - Los servicios contratados podrán ser suspendidos debido a las siguientes causas: a) Por falta de pago del abonado; b) Caso fortuito o fuerza mayor que obliguen a la suspensión del servicio, calificada por la ARCOTEL, en este caso sólo se podrá cobrar por los servicios efectivamente prestados; c) Por uso indebido de los servicios contratados o uso ilegal de los mismos; d) Por mandato judicial; y e) Por otras causas previstas en el ordenamiento vigente.

La falta de pago a la que se refiere la letra a), aplicará al día siguiente de cumplida la fecha máxima de pago, la cual estará detallada en la factura emitida, no se considerarán valores impagos los valores que se encuentren bajo un proceso de reclamación ante el prestador. Durante la suspensión de los servicios contratados, se cobrarán únicamente los servicios efectivamente prestados y aquellos que se justifiquen y no atente contra la Ley Orgánica de Defensa del Consumidor y Títulos habilitantes para la prestación del servicio.

**CLAUSULA QUINTA. - Terminación del contrato.** - Los contratos podrán darse por terminado por cualquiera de las siguientes causas: **Por el prestador del Servicio:** a) Incumplimiento de las condiciones contractuales del abonado, b) Si el abonado o cliente utiliza los servicios contratados para fines distintos a los convenidos o si los utiliza en prácticas contrarias a la ley, c) Por vencimiento del plazo de vigencia del contrato, cuando no exista renovación y d) Por falta de pago. **Por abonado o cliente:** a) El abonado, podrá darlo por terminado, en forma anticipada en cualquier tiempo, para lo cual solo requiere notificarlo al prestador, con por lo menos (15) días calendario de anticipación, por cualquier medio físico o electrónico, b) Por vencimiento del plazo de vigencia del contrato, cuando no exista renovación, c) Por las demás causas previstas en el Ordenamiento Jurídico Vigente.

Telf.  
Email:  
Web:

**CLAUSULA SEXTA. - Permanencia mínima:**

¿El abonado se acoge al período de permanencia mínima de DOS AÑOS en la prestación del servicio contratado?

SI/NO (.....)

Los beneficios de la permanencia mínima son:

**1)El abonado se hará acreedor al 100% de descuento por la instalación, valor que será subsidiado por el Prestador.**

La permanencia mínima se acuerda, sin perjuicio de que el abonado/suscriptor conforme lo determina la Ley Orgánica de Telecomunicaciones, pueda dar por terminado el contrato en forma unilateral y anticipada, y en cualquier tiempo, previa notificación por medios físicos o electrónicos al prestador, con por lo menos quince (15) días de anticipación, para cuyo efecto deberá proceder a cancelar los servicios efectivamente prestados o por los bienes solicitados y recibidos, hasta la terminación del contrato.

**CLAUSULA SEPTIMA. - Tarifa y forma de pago;** Las tarifas o valores mensuales a ser cancelados por cada uno de los servicios contratados por el abonado estará determinada en la ficha de cada servicio, que constan en el Anexo 1f.... y el pago se realizará, de la siguiente forma:

- Pago directo en cajas del prestador del servicio
- Débito automático cuenta de ahorro o corriente
- Pago en ventanilla de locales autorizados
- Débito con tarjeta de crédito
- Transferencia vía medios electrónicos

SI	NO
X	
X	

La tarifa correspondiente al servicio contratado y efectivamente prestado estará dentro de los techos tarifarios señalados por la ARCOTEL y en los títulos habilitantes correspondientes, en caso de que se establezcan, de conformidad con el ordenamiento jurídico vigente.

En caso de que el abonado o suscriptor desee cambiar su modalidad de pago a otra de las disponibles, deberá comunicar al prestador del servicio con quince (15) días de anticipación. El prestador del servicio, luego de haber sido comunicado, instrumentará la nueva forma de pago.

**CLAUSULA OCTAVA.- Compra, Arrendamiento de Equipos:** (Cuando sea procedente el arrendamiento o adquisición de equipos, por parte del abonado, toda la información pertinente será detallada en un **Anexo adicional**, suscrito por el abonado el cual contendrá los temas relacionados a las condiciones de los equipos adquiridos/arrendados, entre otras características se deberá incluir: cantidad, precio, marca, estado, y las condiciones de tal adquisición o

Telf.  
Email:  
Web:

arrendamiento, particularmente el tiempo en el que se pagará el arrendamiento o la compra del equipo, el valor mensual a cancelar o las condiciones de pago).

**CLAUSULA NOVENA.- Uso de información personal:** Los datos personales que los usuarios proporcionen a los prestadores de servicios del régimen general de telecomunicaciones, no podrán ser usados para la promoción comercial de servicios o productos, inclusive de la propia operadora; salvo autorización y consentimiento expreso del abonado/suscriptor, el que constará como instrumento separado y distinto al presente contrato de prestación de servicios (contrato de adhesión) a través de medios físicos o electrónicos. En dicho instrumento se deberá dejar constancia expresa de los datos personales o información que están expresamente autorizadas; el plazo de la autorización y el objetivo que esta utilización persigue, conforme lo dispuesto en el artículo 121 del Reglamento General a la Ley Orgánica de Telecomunicaciones.

**CLAUSULA DECIMA. - Reclamos y soporte técnico:** El abonado/cliente podrá requerir soporte técnico o presentar reclamos al prestador de servicios a través de los siguientes medios o puntos:

**Medio electrónico/ Correo:**

- **Oficinas de atención a usuarios:**

- **Horarios de atención: lunes a viernes (de 9:00 a 17:00)**

- **Teléfono:**

Para la atención de reclamos NO resueltos por el prestador, el abonado también podrá presentar sus denuncias y reclamos ante la Agencia de Regulación y Control de las Telecomunicaciones (ARCOTEL) por cualquiera de los siguientes canales de atención:

- Atención presencial: Oficinas de las Coordinaciones Zonales de la ARCOTEL
- PBX-Directo Matriz, Coordinaciones Zonales y Oficinas Técnicas.
- Call Center (llamadas gratuitas al número 1800-567567).
- Correo Tradicional (Oficios).
- Página web de la ARCOTEL y la página <http://reclamoconsumidor.arcotel.gob.ec/osTicket/>

**CLAUSULA DECIMA PRIMERA. - Normativa Aplicable:** En la prestación del servicio, se entienden incluidos todos los derechos y obligaciones de los abonados/suscriptores, establecidos en las normas jurídicas aplicables, así como también los derechos y obligaciones de los prestadores de servicios de telecomunicaciones y/o servicios de radiodifusión por suscripción, dispuestos en el marco regulatorio.

**CLAUSULA DECIMA SEGUNDA. - Controversias:** Las diferencias que surjan de la ejecución del presente Contrato, podrán ser resueltas por mutuo acuerdo entre las partes, sin perjuicio de que el abonado o suscriptor acuda con su reclamo, queja o denuncia, ante las autoridades administrativas que correspondan. De no llegarse a una solución, cualquiera de las partes podrá acudir ante los jueces competentes.

No obstante, lo indicado, las partes pueden pactar adicionalmente, someter sus controversias ante un centro de mediación o arbitraje, si así lo deciden expresamente, en cuyo caso el abonado/suscriptor deberá señalarlo en forma expresa.

El abonado, en caso de conflicto, acepta someterse a la mediación o arbitraje (puede significar costos en los que debe incurrir el abonado/suscriptor - No aplica a Empresas Públicas prestadoras de servicios de telecomunicaciones).

SI/NO (.....)

Telf.  
Email:  
Web:

Firma de aceptación-sujeción a arbitraje:

.....

**CLAUSULA DECIMA TERCERA. - Anexos:** Es parte integrante del presente contrato el Anexo 1f "SERVICIO DE ACCESO A INTERNET", Anexo 2 "ARRENDAMIENTO O COMPRA DE EQUIPOS", Anexo 3 "ACTA DE INSTALACION Y ACTIVACION ", Anexo 4 "FORMA DE PAGO", así como los demás anexos y documentos que se incorporen de conformidad con el ordenamiento jurídico.

**CLAUSULA DECIMA CUARTA. - Notificaciones y Domicilio:** Las notificaciones que corresponda, serán entregadas en el domicilio de cada una de las partes señalado en la cláusula primera del presente contrato. Cualquier cambio de domicilio debe ser comunicado por escrito a la otra parte en un plazo de 10 días, a partir del día siguiente en que el cambio se efectúe.

**CLAUSULA DECIMA QUINTA. - Empaquetamiento de servicios:**

La contratación incluye empaquetamiento de servicios: SI/NO (..NO..)

Especificar los servicios del paquete y los beneficios para cada uno, incluyendo las tarifas aplicables: **No aplica, dado que solo disponemos por el momento del título habilitante de servicio de acceso a Internet.**

El abonado acepta el presente contrato con sus términos y condiciones y demás documentos anexos para lo cual deja constancia de lo anterior y firman junto con (nombre del prestador del servicio) en tres ejemplares del mismo tenor, en la ciudad de ..... a los .....

La fecha de inscripción del modelo de contrato de adhesión que se utiliza es el de:

Firman las partes:

-----

-----

**PRESTADOR**

**ABONADO/SUSCRIPTOR**

Telf.  
Email:  
Web:

**ANEXO 1**

**SERVICIO DE ACCESO A INTERNET**

**FECHA:**

**Nombre del Plan:**

**Red de Acceso: (Par de cobre / Coaxial / Fibra Óptica / Inalámbrico / Otros)**

<b>Red de Acceso:</b>	FIBRA ÓPTICA
-----------------------	--------------

**Tipo de Cuenta: (Residencial / Cibercafé / Corporativo / Otros tipos)**

<b>Tipo de Cuenta:</b>	RESIDENCIAL
------------------------	-------------

**Velocidad (kbps) (si existe velocidad máxima para acceso a internet en servidores internacionales y a través del NAP local, se debe especificar local, se debe especificar):**

<b>Comercial de bajada</b>		<b>Comercial de subida</b>	
<b>Mínima efectiva de bajada</b>	20MBPS	<b>Mínima efectiva subida</b>	20MBPS

**Nivel de Compartición (1:1,2:1,4:1,8:4)**

**4:1**

**El contrato incluye permanencia mínima: S/NO (.....)**

**TIEMPO** **2 AÑOS**

**Beneficios por permanencia mínima:**

1)El abonado se hará acreedor al 100% de descuento por la instalación, valor que será subsidiado por el Prestador.

**SERVICIOS ADICIONALES QUE SE OFRECE:**

	<b>SI</b>	<b>NO</b>	<b>Descripción</b>
<b>Cuentas de correo electrónico</b>		<b>x</b>	No. Cuentas, capacidad en el servidor por cuenta (MB)
<b>Otros Servicios</b>		<b>x</b>	

**Tarifas (\*):**

**Valores a pagar por una sola vez:**

<b>Valor Instalación:</b>	<b>\$0</b>
<b>Plazo para instalar/ activar el servicio (horas, días)</b>	<b>3 DÍAS</b>

Telf.  
Email:  
Web:

<b>Valores pago Mensual:</b>	<b>\$ USD</b>
<b>Valor mensual</b>	
<b>Valores otros servicios</b>	
<b>Valor total</b>	

<b>Detalles otros valores:</b>	<b>\$ USD</b>
<b>ítem</b>	
<b>Otros Servicios</b>	
<b>Otros Servicios</b>	
<b>Total, Otros Valores</b>	

<b>Sitio web para consultas de tarifas:</b>
<b>Sitio web consulta de calidad del servicio:</b>

**Notas:**

\* Las tarifas no incluyen impuestos de ley

Autorización expresa de las partes:

-----

**PRESTADOR**

-----

**ABONADO/SUSCRIPTOR**

Telf.  
Email:  
Web: