

# CONTRATO DE ADHESIÓN DE PRESTACION DE SERVICIOS

## CLÁUSULA PRIMERA.- Lugar y fecha.- Datos de los Comparecientes:

### Datos del Prestador:

Nombre/Razón Social:		Nombre Comercial:		Provincia:
Cantón:	Ciudad:	Parroquia:	Dirección:	
FONO:	RUC:	Mail:	Web:	

### Datos del Abonado/Suscriptor:

Nombre/Razón Social:		CEDULA/RUC:		Provincia:
Cantón:	Ciudad:	Parroquia:	Dirección:	
Fono:	Celular:	Mail:		
¿El Abonado/Suscriptor es de la tercera edad o discapacitado?			SI	NO

(En caso afirmativo, aplica tarifa preferencial de acuerdo al plan del Prestador)

**CLÁUSULA 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:

AUDIO Y VIDEO POR SUSCRIPCION	
SERVICIO DE ACCESO A INTERNET	

Las Condiciones Técnicas del/los servicio(s) que el Abonado/Suscriptor va a contratar se encuentran detalladas en el Anexo N° 1f, el cual forma parte integrante del presente contrato.

## CLÁUSULA TERCERA: DOCUMENTOS DEL CONTRATO

Forman parte integrante y total del presente CONTRATO los siguientes documentos:

- 3.1 El Anexo 1f
- 3.2 El Anexo 2 "Aceptación de uso de datos personales"
- 3.3 El Anexo 3 "Compra o arrendamiento de Equipos"
- 3.4 Acta de Entrega/Instalación.

**CLÁUSULA CUARTA.- Vigencia del Contrato:** El presente contrato tendrá una duración de ..... 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.

SI		NO	
----	--	----	--

El Abonado/Suscriptor 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:

**CLÁUSULA QUINTA.- Permanencia mínima:** El Abonado/Suscriptor se acoge al periodo de permanencia mínima de ..... en la prestación del servicio contratado?

SI		NO	
----	--	----	--

Los beneficios de la permanencia mínima son:

- 5.1 \_\_\_\_\_
- 5.2 \_\_\_\_\_
- 5.3 \_\_\_\_\_

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.

**CLÁUSULA SEXTA.- Tarifa y forma de pago:** Las tarifas o valores mensuales a ser cancelados por cada uno de los servicios contratados por el Abonado/Suscriptor 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		Pago en ventanilla de locales autorizados	
Débito automático cuenta de ahorro o corriente		Débito con tarjeta de crédito	
Transferencia vía medios electrónicos		Otros	

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/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.

#### **CLÁUSULA SEPTIMA.- INSTALACIÓN**

- 7.1 Todos los equipos con que se prestan EL SERVICIO son de propiedad de EL Prestador. El Abonado/Suscriptor los tiene en calidad de custodio, por tal motivo es su obligación velar por ellos y cuidar que se conserven en buen estado. Sin perjuicio de su responsabilidad.
- 7.2 Si en las fechas establecidas de común acuerdo no pudieran llevarse a cabo las actividades programadas para la instalación y puesta en marcha del SERVICIO por causas atribuibles al Abonado/Suscriptor, esta se reprogramará conforme la disponibilidad de trabajos del Prestador.
- 7.3 Realizada la instalación del SERVICIO, El Prestador levantará un Acta de entrega/instalación del o de los servicios y le notificará al Abonado/Suscriptor.
- 7.4 Si EL Abonado/Suscriptor introduce cambios que varíen el diseño físico, mecánico o eléctrico de los equipos, El Prestador quedará facultado para interrumpir el servicio que involucre a la unidad afectada y retirar el equipo instalado. EL Abonado/Suscriptor deberá responder por las consecuencias y daños que los cambios y/o la adición y/o modificación hayan ocasionado al Prestador, y el reembolso de todos los gastos que resulte necesario efectuar.
- 7.5 Las modificaciones en los lugares de instalación o en las obras de infraestructura que se hagan necesarias para la instalación, serán realizadas por el Abonado/Suscriptor conforme descripción del Prestador.

**CLÁUSULA OCTAVA.- Compra, Arrendamiento de Equipos:** Adicional al servicio contratado, objeto de este contrato y sin que este sea requisito para la prestación del servicio, el Prestador entrega en calidad de arrendamiento o venta, equipos accesorios para ser usados con el servicio, conforme el detalle, especificaciones y precio que se describen en el ANEXO 3.

Para equipos en arriendo, al momento de la entrega de los equipos o terminación del contrato se considerará el deterioro normal y depreciación de los mismos. En caso de terminación del contrato, cuando se trate de adquisición de los equipos el Abonado/Suscriptor deberá cancelar únicamente las cuotas pendientes.

**8.1 Mantenimiento o Reposición: Equipos de propiedad del Abonado/Suscriptor:** El servicio de mantenimiento de los equipos de propiedad del Abonado/Suscriptor empleados en la prestación del servicio estará a cargo de su propietario y por lo tanto EL Prestador no está obligado a realizar mantenimiento o reposición, salvo el caso de obligaciones de garantía por venta de equipos previamente acordada por las partes.

**8.2 Mantenimiento o Reposición: Equipos de propiedad del Prestador entregados en calidad de arrendamiento:** El servicio de mantenimiento no tendrá cargo alguno para el Abonado/Suscriptor y contemplará toda reparación, ajuste, cambio de partes, reemplazo o reposición de los equipos cuyas fallas resulten por el uso normal y apropiado del mismo y de vicios en los equipos, sin perjuicio de las consecuencias previstas en EL CONTRATO para los casos de incumplimiento de las obligaciones por parte del Abonado/Suscriptor, respecto al buen uso, cuidado de los equipos y cumplimiento de las obligaciones relacionadas al canon de arrendamiento y devolución al finalizar el período de servicio.

**8.3 Mantenimiento o Reposición: Equipos de propiedad de EL Prestador entregados en calidad de préstamos:** El servicio de mantenimiento no tendrá cargo alguno para el Abonado/Suscriptor y contemplará toda reparación, ajuste, cambio de partes, reemplazo o reposición de los equipos cuyas fallas resulten por el uso normal y apropiado del mismo y de vicios en los equipos, sin perjuicio de las consecuencias previstas en EL CONTRATO, para los casos de incumplimiento de las obligaciones por parte del Abonado/Suscriptor, respecto al buen uso, cuidado de los equipos entregados en custodia y devolución al finalizar el periodo de servicio.

**CLÁUSULA NOVENA.- Uso de información personal:** Los datos personales que los Abonados/Suscriptores proporcionen al Prestador 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 autorizados; 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.

La autorización de uso de los datos personales e información aquí consignada para fines de promoción y comercial de los productos y servicios que la empresa oferta exclusivamente a sus Abonados/Suscriptores, así como para consultar y referir la información crediticia del Abonado/Suscriptor, consta expresamente en el Anexo 2.

**CLÁUSULA DECIMA.- Reclamos y soporte técnico:** El Abonado/Suscriptor podrá requerir soporte técnico o presentar reclamos al Prestador de servicios a través de los siguientes medios o puntos:

<b>Medio electrónico:</b>	<b>Horarios de atención:</b>
<b>Oficinas:</b>	<b>Teléfono:</b>

Para la atención de reclamos NO resueltos por el Prestador, El Abonado/Suscriptor 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 (Ofi.deCoordinaciones Zonales de la Arcotel)	Call Center (llamadas gratis al 1800-567567).
PBX-Directo Matriz, Coordinaciones Zonales y Oficinas Técnicas.	Correo Tradicional (Oficios).
Página Web de la ARCOTEL y la página <a href="http://reclamoconsumidor.arcotel.gob.ec/osTicket/">http://reclamoconsumidor.arcotel.gob.ec/osTicket/</a>	

**CLÁUSULA 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.

**CLÁUSULA DECIMA SEGUNDA: Causales y Mecanismos de Terminación del contrato:** Las partes acuerdan recíprocamente que EL CONTRATO se terminará por la ejecución total de las obligaciones derivadas del mismo; por acuerdo mutuo y que conste por escrito, o cuando ocurra alguna de las siguientes causales:

POR PARTE DE LOS Prestadores:

- Incumplimiento de las condiciones contractuales del Abonado/Suscriptor
- Si el Abonado/Suscriptor utiliza los servicios contratados para fines distintos a los convenidos o si los utiliza en prácticas contrarias a la ley.
- Por vencimiento del plazo de vigencia del contrato, cuando no exista renovación.
- Por falta de pago.
- Por las demás causas previstas en el Ordenamiento Jurídico Vigente.

POR PARTE DEL Abonado/Suscriptor:

- EL Abonado/Suscriptor podrá darlo por terminado en forma anticipada en cualquier tiempo, para lo cual sólo requiere notificarlo al Prestador con 15 días calendario de anticipación, por cualquier medio físico o electrónico; y pagar a EL PRESTADOR los servicios efectivamente prestados o los bienes solicitados y recibidos, únicamente hasta la fecha de terminación unilateral del contrato.
- Por vencimiento del plazo de vigencia del contrato, cuando no exista renovación.
- Por las demás causas previstas en el Ordenamiento Jurídico Vigente.

**CLÁUSULA DÉCIMA TERCERA: 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/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/Suscriptor, 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)

**Firma de aceptación-sujeción a arbitraje:**

SI		NO	
----	--	----	--

**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	
----	--	----	--

Los paquetes de servicios y los beneficios de estos, así como sus tarifas son:

Paquete	Beneficios	Tarifa

El Abonado/Suscriptor 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 ..... en tres ejemplares del mismo tenor, en la ciudad de..... a los ..... días del mes de .....del año .....

Firman las partes:

-----  
Prestador

-----  
Abonado/Suscriptor  
C.C. \_\_\_\_\_

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