RESOLUCIÓN ARCOTEL: 2018-0019

CONTRATO DE ADHESIÓN

CLAUSULA PRIMERA. - Lugar y fecha. - Datos de los Comparecientes:

Fecha:

Datos del prestador

Nombre/Razón Social:	
Nombre comercial:	
Dirección:	
Provincia:	**Ciudad:** **Cantón:**
Parroquia:	**No. Teléfono:**
RUC:	**Correo Electrónico:**
Web:	

Datos del abonado/suscriptor

Nombres/Razón social:	
Cédula/RUC:	**Email:**
Dirección:	
Provincia: **Ciudad:** **Cantón**: **Parroquia:**	
Dirección donde será prestado el servicio:	
Número telefónico de referencia fijo/móvil:	

¿El abonado es de la tercera edad o discapacitado? Sí…….. No.....
(En caso afirmativo, aplica tarifa preferencial de acuerdo al plan del prestador).

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	

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 ….. meses 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 ……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.

MODELO DE CONTRATO

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

Si..... ☐ No…… ☐

CLAUSULA CUARTA. - Permanencia mínima:

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

Si..... ☐ No..... ☐

Los beneficios de la permanencia mínima son:

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 …….. 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 QUINTA. - 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 1…. y el pago se realizará, de la siguiente forma:

	SI	NO
- 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		

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 suscritor desee cambiar su modalidad de pago a otra de las disponibles, deberá comunicar al prestador del servicio con …….. días de anticipación. El prestador del servicio, luego de haber sido comunicado, instrumentará la nueva forma de pago.

CLAUSULA SEXTA.- 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 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 SEPTIMA.- 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 OCTAVA. - 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:

MODELO DE CONTRATO

- Medio electrónico:
- Oficinas de atención a usuarios:
- Horarios de atención:
- 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 NOVENA. - 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. - 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..... ☐

Firma de aceptación-sujeción a arbitraje:

.....

CLAUSULA DECIMA PRIMERA.- Anexos: Es parte integrante del presente contrato el Anexo 1 “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 SEGUNDA.- 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 …… días, a partir del día siguiente en que el cambio se efectúe.

CLAUSULA DECIMA TERCERA. - Empaquetamiento de servicios:

La contratación incluye empaquetamiento de servicios: Si.... ☐ NO….. ☐

Especificar los servicios del paquete y los beneficios para cada uno, incluyendo las tarifas aplicables:

No aplica.

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 …….. en tres ejemplares del mismo tenor, en la ciudad de …….. a los días **….** del mes de **……** del año **…….**

La fecha de inscripción del modelo de contrato de adhesión que se utiliza, es el……. de…….. de……..

Firman las partes:

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

PRESTADOR **ABONADO/SUSCRIPTOR**

MODELO DE CONTRATO

RESOLUCIÓN ARCOTEL: 2018-0019

ANEXO 1

SERVICIO DE ACCESO A INTERNET

FECHA:_____ _____de____ _____del 20

Nombre del Plan:

Red de Acceso:

Par de cobre		Fibra Óptica	
Coaxial		Inalámbrico	
Otros			

Tipo de Cuenta:

Residencial		Corporativo	
Cibercafé		Otros tipos	

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

Comercial de bajada		Comercial de subida	
Mínima efectiva de bajada		Mínima efectiva subida	

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

El contrato incluye permanencia mínima: SI ☐ NO ☐ TIEMPO

Beneficios por permanencia

Tarifas:

Plazo para instalar/ activar el servicio (horas /días)	

Valores a pagar por una sola vez:

	$ USD
Valor Instalación	

Valores pago Mensual:

	$ USD
Valor mensual	
Valores otros servicios	
Valor total	

Sitio web para consultas de tarifas:	https://fibercom.ec/fibra-optica/
Sitio web consulta calidad del servicio:	https://fibercom.ec/medidor-de-velocidad/

Notas:

*** Las tarifas no incluyen impuestos de ley**

Autorización expresa de las partes:

---------- ----------

PRESTADOR **ABONADO/SUSCRIPTOR**

MODELO DE CONTRATO

ANEXO 3

ACTA DE INSTALACION Y ACTIVACION

Fecha y hora de instalación:	
Lugar de la instalación:	
IP asignada al cliente:	

Cliente verificó ancho de banda instalado	**SI**	**NO**

Características de la computadora del cliente	

Cliente tiene puesta a tierra	**SI**	**NO**

Cliente pide bloqueo de páginas web	**SI**	**NO x**	**DETALLE:**
Cliente pide bloqueo de servicios	**SI**	**NO x**	**DETALLE:**
Cliente pide bloqueo de puertos	**SI**	**NO x**	**DETALLE:**
DETALLE DE MATERIAL UTILIZADO PARA INSTALACION POR PARTE DE PRESTADOR			

Autorización expresa de las partes:

---------- ----------

PRESTADOR **ABONADO/SUSCRIPTOR**

MODELO DE CONTRATO

ANEXO 4

FORMA DE PAGO

Pago directo en oficina de Prestador	**SI**	**NO**
Deposito o transferencia a la cuenta bancaria del Prestador	**SI**	**NO**
Débito automático a la cuenta bancaria del Abonado	**SI**	**NO**
Débito automático a la tarjeta de crédito del Abonado	**SI**	**NO**

Para efecto de **depósito o transferencia** a la cuenta bancaria del Prestador, se detalla la información de la misma**:**

BANCO:		
TIPO DE CUENTA:		
NUMERO DE CUENTA:		
NOMBRE DE PRESTADOR:		
N°. DE RUC:		

Se enviará foto del depósito o transferencia al número celular de contacto del Prestador N° **……**, se enviará factura al correo electrónico del prestador,…….

Para efecto de débito automático a la cuenta bancaria del Abonado, se detalla la información de la misma:

BANCO:	
TIPO DE CUENTA:	
NUMERO DE CUENTA:	
NUMERO DEL ABONADO:	
NUMERO DE IDENTIFICACION:	

Se enviará factura al correo electrónico del Abonado ……

Para efecto de débito automático a la tarjeta de crédito del Abonado, se detalla la información de la misma de la misma:

BANCO:	
EMISOR:	
NOMBRE DE LA TARJETA:	
NUMERO DE LA TARJETA:	
NUMERO DE CODIGO:	
NOMBRE DEL ABONADO	
N° DE IDENTIFICACION	

Se enviará factura al correo electrónico del Abonado ……

Autorización expresa de las partes:

---------- ----------

PRESTADOR **ABONADO/SUSCRIPTOR**

MODELO DE CONTRATO