CONTRATO DE ADHESION PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO DE ACCESO A INTERNET PROPORCIONADO POR DANILO XAVIER SAMANIEGO VALLE

En la ciudad de Loja, el día XX de XXXX del XXXX, comparecen a la celebración del presente contrato de adhesión, para la prestación del Servicio de Acceso a Internet, por una parte el señor DANILO XAVIER SAMANIEGO VALLE, en adelante "EL PRESTADOR DEL SERVICIO" y poseedor de los siguientes datos generales:

Datos del prestador y/o Prestador del Servicio:

Nombre/Razón Social: DANILO XAVIER SAMANIEGO VALLE

Nombre Comercial: EXCERNET

Dirección: Catacocha 156-29 entre Antonio José de Sucre y Simón Bolívar.

Provincia: Loja Ciudad: Loja Cantón: Loja

Parroquia: San Sebastián No. Teléfono: 0999914768 / 992990636

RUC: 1103399679001 Correo Electrónico: supervision@excernet.com

Web: XXXX

;y por otra parte, el/la señor/a ----- en su calidad de Gerente General de la empresa ----- (opcional en caso de persona natural), en adelante "EL ABONADO" o "EL SUSCRIPTOR":

Datos del abonado/suscriptor:

Nombres/Razón social: -----

Cédula/RUC:----- Email:-----

Dirección: -----(Av. Principal Nro. De casa o lote y calle secundaria)-----

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? Si----- No -----

El abonado es beneficiario del bono de desarrollo humano y pensiones? Si----- No -----

En caso afirmativo, aplica las tarifas preferenciales correspondientes.

Se ha convenido en la celebración del siguiente contrato de adhesión, de prestación del Servicio de Acceso a Internet (en adelante el "Contrato"), de acuerdo a las cláusulas que se indican a continuación.

PRIMERA.- Antecedentes.- DANILO XAVIER SAMANIEGO VALLE presta el Servicio de Acceso al Internet, contando para el efecto con el título habilitante de "Registro de Servicio de Acceso a Internet", otorgado por la Agencia de Regulación y Control de las Telecomunicaciones (ARCOTEL) el XX de XXXXX del XXX (tomo XXX foja XXXXX). (en adelante "el servicio")

SEGUNDA.- Objeto del Contrato.- EL ABONADO/SUSCRIPTOR contrata con EL PRESTADOR DEL SERVICIO, el Servicio de Acceso a Internet SAI, cuyas características se describen en el o los Anexos, y/o en la o las Órdenes de Compra. Las partes podrán modificar las características del servicio o contratar nuevos servicios, mediante la suscripción de Anexos y/u Órdenes de Compra adicionales, que pasarán a formar parte de este Contrato de Adhesión.

TERCERA.- Tarifa y Forma de Pago de los Servicios.- La tarifa o valores mensuales a ser cancelados por cada uno de los servicios contratados por el ABONADO/SUSCRIPTOR está determinada en los Anexos, y el pago se realizará, de la siguiente forma:

- Pago directo al prestador del servicio.....Si-----No-----
- Débito automático cuenta de ahorro o corriente.....Si-----No-----
- Débito con tarjeta de crédito.....Si-----No-----

➤ Transferencia vía medios electrónicos.....Si-----No----

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.

Las facturas por el servicio prestado serán entregadas al ABONADO/SUSCRIPTOR luego de haber cancelado, así como es obligación del ABONADO/SUSCRIPTOR cancelar dentro de los 11 primeros días de cada mes (fecha de corte), caso contrario incurrirá en mora.

Los reclamos de facturación se podrán realizar al PRESTADOR DEL SERVICIO, y en caso de no recibir la atención debida, el ABONADO/SUSCRIPTOR podrá realizar los mismos conforme a lo dispuesto en la Ley Orgánica de Defensa del Consumidor y en la Ley Orgánica de Telecomunicaciones. No obstante, y a pesar de haber presentado un reclamo, el ABONADO/SUSCRIPTOR cancelará provisionalmente el promedio de los valores facturados los últimos seis meses por la prestación del servicio. La falta de este pago promedio, dará derecho a la suspensión del o los servicios contratados. Las partes contratantes quedan obligadas a cumplir con la resolución definitiva emitida por la autoridad competente.

Una vez que se ha vencido la fecha de pago, y una vez verificado que no ha existido reclamo o no se ha cancelado el valor de la factura por parte del ABONADO/SUSCRIPTOR, el mismo faculta y autoriza en el presente Contrato, la suspensión temporal del o los servicios que se encuentren en mora hasta por TREINTA (30) días, debiendo cancelar el costo de reconexión así como todos los valores adeudados. En el evento de prolongarse la negativa de pago, el PRESTADOR DEL SERVICIO podrá suspender definitivamente el servicio y dar por terminado en forma unilateral el contrato, reservándose el derecho al reclamo de lo adeudado por la vía judicial. La reconexión se realizará en un lapso de 4 horas.

En el primer cobro se incluirá el valor del servicio del período correspondiente así como los costos de instalación de los equipos con los cuales se presta el servicio. El respectivo detalle se incluye en los Anexos y/o en las Órdenes de Compra, considerando que en caso de acogerse a beneficios de permanencia mínima, los valores variarán y serán especificados en los anexos.

En caso de que aplique exoneraciones o rebajas por el ordenamiento jurídico vigente, por tercera edad, discapacidad o por ser beneficiario del bono de desarrollo humano y pensiones, el ABONADO/SUSCRIPTOR deberá solicitar y acreditar al PRESTADOR DEL SERVICIO ser beneficiario de dichas exoneraciones, el PRESTADOR DEL SERVICIO considerará las mismas en las tarifas de acuerdo a lo dispuesto en el ordenamiento jurídico vigente.

En el caso de que amerite una modificación en las tarifas por parte del PRESTADOR DEL SERVICIO con la finalidad de asegurar la operación eficiente del o los servicios y su calidad, de conformidad con la legislación vigente, la modificación de la tarifa entrará en vigencia una vez que sea aceptada por el ABONADO/SUSCRIPTOR a través de medios físicos, electrónicos y/o telefónicos. En caso de no llegarse a un acuerdo sobre la nueva tarifa, se podrá dar por terminado el contrato, conforme a lo estipulado en la cláusula de "Terminación del Contrato".

El ABONADO/SUSCRIPTOR declara conocer que de acuerdo a las leyes Tributarias Ecuatorianas, se le adicionará a la tarifa correspondiente, los impuestos, tasas, contribuciones especiales, etc, que por ley se establecen en la prestación del o los servicios objeto de este Contrato de Adhesión. En consecuencia, en la facturación se considerará cualquier nuevo gravamen, así como cualquier ajuste a los ya existentes, como es en el caso del Impuesto al Valor Agregado (IVA) y de cualquier otro impuesto relacionado con el servicio.

CUARTA.- Obligaciones y Derechos del ABONADO/SUSCRIPTOR y del PROVEEDOR DEL SERVICIO.- Al ser el Servicio de Acceso a Internet (SAI) un Servicio de Telecomunicaciones, las obligaciones y derechos tanto para el ABONADO/SUSCRIPTOR como para el PROVEEDOR

DEL SERVICIO, son aquellas estipuladas en la Ley Orgánica de Telecomunicaciones y su Reglamento General, así como en las demás normas jurídicas correspondientes al Servicio, entre otras la Ley Orgánica de Defensa al Consumidor.

QUINTA.- 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.

El ABONADO/SUSCRIPTOR acepta la renovación automática sucesiva del contrato en las mismas condiciones, pudiendo notificar con hasta quince (15) días de antelación a la fecha de renovación, su decisión de no renovar.

Si----- No-----

Sin perjuicio del plazo de vigencia del contrato el ABONADO/SUSCRIPTOR lo podrá dar por terminado anticipada y unilateralmente, en cualquier tiempo previa notificación física o electrónica, por lo menos con 15 (quince) días de anticipación, sin que para ello esté obligado a cancelar multas o recargos de valores de ninguna naturaleza, salvo saldos pendientes por servicios efectivamente prestados o bienes solicitados y recibidos. Para los días en curso se deberá cancelar el valor proporcional.

SEXTA.- Permanencia mínima. - El ABONADO/SUSCRIPTOR se acoge al período de permanencia mínima de -----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 DEL SERVICIO, 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, perdiendo los beneficios por permanencia mínima.

SEPTIMA.- Compra, Arrendamiento de Equipos.- EL PRESTADOR DEL SERVICIO es dueño del equipamiento (equipos) por medio del cual se prestan los Servicios. En caso de que sea procedente la adquisición o arriendo de los equipos por parte del ABONADO/SUSCRIPTOR al PRESTADOR DEL SERVICIO, en el Anexo correspondiente se añadirá la información de tal venta o arrendamiento, siendo entre otras: la cantidad, marca y modelo de los equipos, costo de venta o costo mensual de arriendo, entre otras características.

El ABONADO/SUSCRIPTOR se compromete a realizar la debida custodia de los equipos instalados para la prestación del servicio, debiendo indemnizar por los mismos al PRESTADOR DEL SERVICIO en caso de una mala custodia o negligencia por parte del ABONADO/SUSCRIPTOR.

OCTAVA.- Reclamos y Soporte Técnico.- El ABONADO/SUSCRIPTOR podrá requerir soporte técnico o presentar reclamos al PRESTADOR DEL SERVICIO a través de los siguientes medios:

- Oficina de atención al usuario, horarios de atención de lunes a viernes 08h00 a 13h00 y 15h00 a 18h00

- Teléfono/ WhatsApp: 0998811464
- Correo electrónico: supervision@excerdigital.com

El ABONADO/SUSCRIPTOR podrá reportar al PRESTADOR DEL SERVICIO, el reclamo respectivo sobre fallas o interrupción del servicio. El PRESTADOR DEL SERVICIO atenderá el reclamo dentro de las VEINTE Y CUATRO (24) horas desde la presentación del mismo. La solución por parte del PROVEEDOR DEL SERVICIO deberá brindarse en el plazo determinado por la normativa vigente según la causa que originó la falla o interrupción. El plazo antes referido, corre desde la notificación, queja o reclamo presentado. El PROVEEDOR DEL SERVICIO, pondrá a disposición del ABONADO/SUSCRIPTOR el Centro de Atención Telefónica (CAT) cuyo horario será de lunes a viernes de 8 am a 6 pm. En el CAT se ofrece asistencia para resolver preguntas relacionadas con los servicios y estados de cuenta. Si el problema no se soluciona con la atención telefónica se generará una orden de trabajo para una visita técnica al ABONADO/SUSCRIPTOR, cuyo costo se incluirá en el estado de cuenta de ser el caso.

Para la atención de reclamos NO resueltos, 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 (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/>

NOVENA.- Cesión de Derechos.- Por ningún motivo el ABONADO/SUSCRIPTOR, podrá ceder total o parcialmente a terceras personas, los derechos u obligaciones adquiridos en este Contrato de Adhesión, sin la autorización expresa por escrito del PRESTADOR DEL SERVICIO.

En el evento de que el ABONADO/SUSCRIPTOR, instale puntos de servicio adicionales o extienda el servicio a las unidades habitacionales vecinas, o cualquier otra situación que ocasione perjuicio al PRESTADOR DEL SERVICIO, sin conocimiento y autorización del mismo, el servicio podrá ser suspendido, e inclusive llegando a la terminación de este contrato en caso de reincidencia.

DÉCIMA.- Uso de Información Personal: Los datos personales que los ABONADOS/SUSCRIPTORES proporcionen al PRESTADOR DEL SERVICIO, no podrán ser usados para fines diferentes a la ejecución de este Contrato de Adhesión, sobre todo en promoción comercial de servicios o productos, inclusive del propio PRESTADOR DEL SERVICIO, salvo autorización y consentimiento expreso a través de medios físicos o electrónicos del ABONADO/SUSCRIPTOR, mismo que constará como instrumento separado y distinto al presente Contrato de Adhesión. En dicho instrumento se dejará constancia expresa de los datos personales o información que están 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. Se anexa este instrumento de autorización y consentimiento.

DÉCIMA PRIMERA.- Calidad y Continuidad de los Servicios.- El PRESTADOR DEL SERVICIO, garantizará la continuidad y la calidad de los servicios prestados de acuerdo a la normativa vigente. Sin embargo, no será responsable cuando los servicios se interrumpan por los siguientes motivos:

- a) Mantenimiento y/o mejoramiento a los sistemas, redes, conexiones, o demás aspectos técnicos necesarios para la prestación del servicio, a realizarse por el PRESTADOR DEL SERVICIO,
- b) Por la mala utilización o manipulación de los servicios por parte del ABONADO/SUSCRIPTOR,
- c) Cuando la suspensión temporal o definitiva se deba a razones de fuerza mayor o caso fortuito,
- d) Por cualquier causa imputable al ABONADO /SUSCRIPTOR,
- e) Fallas en las instalaciones del ABONADO/SUSCRIPTOR.

En estos casos de suspensión, no habrá lugar al pago de ninguna clase de indemnización a favor del ABONADO/SUSCRIPTOR. El PRESTADOR DEL SERVICIO deberá informar de manera oportuna los trabajos programados que involucren interrupciones, suspensión o averías en los servicios prestados, en el plazo y a través del medio que establezca el ordenamiento jurídico vigente y/o el título habilitante. En caso de interrupciones, suspensión o averías ocasionadas por caso fortuito o fuerza mayor, el PRESTADOR DEL SERVICIO procederá conforme la normativa aplicable.

DÉCIMA SEGUNDA.- Terminación del Contrato.- De acuerdo a la normativa correspondiente el presente Contrato de Adhesión se puede dar por terminado por parte del ABONADO/SUSCRIPTOR o por parte del PRESTADOR DEL SERVICIO, en los siguientes casos:

Por el PRESTADOR DEL SERVICIO:

- a) Incumplimiento de las condiciones contractuales del ABONADO/SUSCRIPTOR.
- b) Si el ABONADO/SUSCRIPTOR 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.
- d) Por falta de pago.
- e) Por las demás causas previstas en el Ordenamiento Jurídico Vigente.

Por el ABONADO/SUSCRIPTOR:

- a) El ABONADO/SUSCRIPTOR, podrá darlo por terminado, en forma anticipada, en cualquier tiempo, para lo cual solo requiere notificarlo al PRESTADOR DEL SERVICIO, con por lo menos quince (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.

DECIMA TERCERA.- Notificaciones y Domicilio.- Las notificaciones que correspondan, serán entregadas en el domicilio de cada una de las partes señalado al inicio del presente contrato. Cualquier cambio de domicilio deberá ser notificado a la otra parte en un plazo de 10 días, a partir del día siguiente en que el cambio se efectúe.

DECIMA CUARTA: Empaquetamiento de servicios.-:

La contratación incluye empaquetamiento de servicios: Si----- No-----

Servicios del paquete: (beneficios y tarifas)-----

DECIMA QUINTA.- Normativa aplicable.- El ámbito legal del presente contrato de adhesión se encuentra regido por el Código Civil, Ley Orgánica de Telecomunicaciones y su Reglamento General, normativa de telecomunicaciones y demás normas aplicables.

DECIMA SEXTA.- 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 correspondientes. De no llegarse a una solución, cualquiera de las partes podrá acudir ante los jueces competentes. No obstante lo indicado, las partes pueden pactar y someter sus controversias ante un centro de mediación o arbitraje, si así lo deciden expresamente, en este caso el ABONADO/SUSCRIPTOR podrá dejar expresada su aceptación, de la siguiente manera:

El ABONADO/SUSCRIPTOR, en caso de conflicto, acepta someterse a la mediación o arbitraje.
Si-----No-----

Firma de aceptación-sujeción a arbitraje:

El ABONADO/SUSCRIPTOR acepta el presente Contrato de Adhesión con sus términos y condiciones, así como declara haber leído cuidadosamente, entendido y aceptado libre y voluntariamente el contenido de los demás documentos anexos, que forman parte integrante de este Contrato, constituyendo en su conjunto el contrato en sí.

Para constancia de lo actuado, las partes firman en tres ejemplares del mismo tenor, en la ciudad de -----a los -----días del mes de-----del año-----

Danilo Xavier Samaniego Valle

(PRESTADOR DEL SERVICIO)

XXXXXXXXX

(ABONADO/SUSCRIPTOR)

Fecha de inscripción del modelo de contrato de adhesión: ----de-----del-----

Anexo 1
SERVICIO DE ACCESO A INTERNET

Fecha de suscripción del Anexo:.....de.....de 20.....

Nombre del Plan:

Fecha de instalación programada:

Red de Acceso:

Par de Cobre	
Coaxial	
Fibra Óptica	
Inalámbrico (satelital)	
Otros	

Tipo de cuenta:

Residencial	
Cybercafé	
Corporativo	
Otros tipos	

Velocidad (kbps)

Comercial de bajada	
Mínima efectiva de bajada	
Comercial de subida	
Mínima efectiva subida	
No. IP	

Nivel de Compartición:

El contrato incluye permanencia

mínima:

Si

No

Tiempo

Beneficios

por permanencia mínima:

Servicios adicionales que se ofrece:

	Si	No	Descripción
Cuentas de Correo electrónico			
Otros Servicios			

Tarifas:

Valores a pagar por una sola vez:

Valor instalación	USD
Plazo para instalar/activar el servicio	

Valores pago mensual:

Valor mensual	USD
Valores otros servicios	USD
Valor Total	USD

Detalle otros valores:

Otros servicios	USD
Otros servicios	USD
Total otros valores	USD

Sitio WEB para consulta de tarifas:

<https://xxxxxx.xxx/tarifas>

Sitio WEB consulta calidad de servicio:

<https://xxxx.xxx/calidad>

Notas: Las tarifas no incluyen impuestos de ley

.....
Danilo Xavier Samaniego Valle

(PRESTADOR DEL SERVICIO)

.....
XXXXXXXXXX

(ABONADO/SUSCRIPTOR)

ANEXO 2 (EQUIPAMIENTO)

DESCRIPCIÓN DE LOS EQUIPOS QUE SE INSTALAN

1. Descripción de los equipos y valor de reposición:

EQUIPO	MODELO	MAC	SERIE	DESCRIPCION	VALOR REPOSICION (APLICA EN ARRIENDO)

	COSTO (USD)
VENTA	
ARRIENDO (COSTO MENSUAL)	

2. Accesorios instalados

MATERIALES					

El **ABONADO/SUSCRIPTOR** declara que recibe los equipos en perfecto estado de funcionamiento.

El **ABONADO/SUSCRIPTOR** se convierte en custodio de los equipos, y al término de este contrato deberá devolverlos de ser el caso, al **PRESTADOR DEL SERVICIO** en buen estado de conservación y funcionamiento. El **ABONADO/SUSCRIPTOR** será responsable de cualquier daño, pérdida, o avería.

La venta o arriendo de los equipos no limitará la terminación del contrato por las partes.

.....
Danilo Xavier Samaniego Valle

(PRESTADOR DEL SERVICIO)

.....
XXXXXXXXX

(ABONADO/SUSCRIPTOR)

NEXO 3 (DATOS PERSONALES DEL ABONADO)

El **ABONADO/SUSCRIPTOR** autoriza al **PRESTADOR DEL SERVICIO** el uso de sus datos personales proporcionados en el presente Contrato por un tiempo de duración de, a partir de la fecha de instalación y prestación efectiva del servicio. El **PRESTADOR DEL SERVICIO** podrá usar la información del **ABONADO/SUSCRIPTOR** para, de conformidad con el artículo 121 del Reglamento General a la Ley Orgánica de Telecomunicaciones.

.....
Danilo Xavier Samaniego Valle

(PRESTADOR DEL SERVICIO)

.....
XXXXXXXXX

(ABONADO/SUSCRIPTOR)