|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  | | | ***EXCERNET***  *Loja, Catacocha 156-29 entre Antonio Jose de Sucre y Simón Bolívar*  *0999914768 /0 992990636*  *supervision@excernet.com* | | | | |
| **CONTRATO** | | | | | | | |
| **DATOS DEL CLIENTE** | | | | | | | |
| **Nombre y Apellidos:** |  | | | | | | |
| **Teléfono:** |  | | | | | | |
| **Dirección:** |  | | | | | | |
| **Instalación Programada:** |  | | | | | | |
| **SERVICIOS CONTRATADOS** | | | | | | | |
| **Plan** | **N.º IP** | | | | **AP** | | **Usuario** |
| 50 Mbps |  | | | |  | |  |
| **COSTO INSTALACIÒN, DIAS DE PAGO** | | | | | | | |
| **Costo de Instalación** | | **Fecha de Pago** | | | | **Fecha de Corte** | |
| 0 | | Dia 1 de cada mes | | | | Dia 11 de cada mes | |
| **EQUIPOS INSTALADOS** | | | | | | | |
| **Equipo** | **Descripción** | | | | **N.º Mac** | | **N.º Serie** |
| 1.- |  | | | |  | |  |
| 2.- |  | | | |  | |  |
| **ACCESORIOS INSTALADOS** | | | | | | | |
| **Materiales** | | | | | **Cantidad** | | |
| 1.- | | | | |  | | |
| 2.- | | | | |  | | |
| **Observaciones** | | | | | | | |
| * Todo reporte por falla de su servicio tiene un plazo de 12 a 24 horas, para solucionarlo. * La reconexión por falta de pago se realizará cuando se confirme la acreditación de los valores y se reactivará en un lapso de 4 horas. * Al cancelar su servicio, el abonado debe entregar todos los equipos en buen estado: antena modem, etc. | | | | | | | |
| **Horarios** | | | | **Acceso Red Wifi** | | | |
| **Tel. soporte Técnico:**  **Lunes a viernes:**  **Sábado y Domingo feriados:** | | | |  | | | |
| **Portal del Cliente** | | | | | | | |
| **Acceso:**  **Usuario:**  **Password:**  **Consulta de saldo en:** | | | | | | | |

# **C L A U S U L A S**

**PRIMERA: -** Objeto: El prestador del servicio se compromete a proporcionar al abonado/suscriptor el/los siguiente(s) servicio(s): Acceso a Internet

**SEGUNDA. -** Vigencia del contrato. El presente contrato tendrá una duración de 1 año, y entrará en vigencia a partir de la fecha de instalación y prestación efectiva del servicio. Las partes se comprometen a respetar el plazo de vigencia pactado, sin perjuicio de si el abonado/suscriptor puede dar por terminado únicamente, previa notificación física o electrónica, con por lo menos 15 días de anticipación conforme a los 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. Únicamente deberá estar al día en sus pagos y cancelar el valor proporcional de los días en curso.

El abonado acepta la renovación automática sucesiva del contrato en las mismas condiciones de este contrato, independientemente a su derecho a terminar la relación contractual conforme a 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.

**TERCERA. -** Facturación: La fecha inicial considerada para la facturación de cada uno de los servicios contratados será la de activación del/los

servicio(s), por una única ocasión, en adelante al suscriptor se le generará la factura correspondiente el primer día de cada mes con fecha de corte los días 5 de cada mes, donde el SUSCRIPTOR se compromete a realizar de forma puntual sus pagos.

**CUARTA. -** Permanencia Mínima: El abonado se acoge a la permanencia mínima de 6 meses en la prestación del servicio contratado. 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 y la devolución de los equipos recibidos que son propiedad de Excernet estén en buen estado, hasta la terminación del contrato.

**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 por el plan al que se acoja y el pago se realizará, de la siguiente forma:

* *Pago directo en cajas del prestador del servicio Depósito a cuenta bancaria*
* *Transferencia vía medios electrónicos*

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

**SEXTA. -** Plan a contratar: El suscriptor se acoge al siguiente plan de internet:

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Plan Básico** | 50 Mbps | 2:1 | $20 |  |
| **Plan Vip** | 70 Mbps | 2:1 | $25 |  |

El suscriptor puede solicitar el upgrade o downgrade de su plan en cualquier momento, siempre que lo notifique por escrito vía correo o mensajería vía celular, luego de lo cual recibirá una notificación de la atención de su solicitud por el mismo medio, el proporcional de los valores se verá reﬂejado en su siguiente factura.

**SEPTIMA. -** Contra Arriendo de Equipos: Lo equipos que se entregan al abonado o suscriptor son de propiedad de EXCERNET, el valor de instalación que cancela el suscriptor corresponden únicamente a gastos operativos, mas no lo correspondiente al equipo que es propiedad del EXCERNET T. En el momento que el abonado o suscriptor desee dar por terminado el contrato está en la obligación de realizar la devolución de los equipos, caso contrario deberá cancelar el valor del mismo, que corresponde a USD $50, mismo valor que sería en caso de pérdida o daño por

manipulación del equipo.

**OCTAVA. -** Uso de Información Personal: Los datos personales que los usuarios proporcionen al prestador de servicio, 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 que lo autorice mediante medios físicos o electrónicos

**NOVENA**. - 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:

* Oficina de atención al usuario, horarios de atención de lunes a viernes

08h00 a 13h00 y 15h00 a 18h00

## *Teléfono/ WhatsApp*: *0998811464, 0998930384*

* Correo electrónico: [supervision@excerdigital.com](mailto:supervision@excerdigital.coml), [excernet.internet@gmail.com](mailto:excernet.internet@gmail.com).

**DECIMA. -** Normativa aplicable: En la prestación de 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.

**DECIMA PRIMERA. -** Controversias: Las diferencias que serían de la ejecución del presente contrato, podrán ser resueltas por mutuo acuerdo entre las partes, sin perjuicio de que correspondan. El abonado o suscriptor acuda con su reclamo, queja o denuncia, ante las autoridades administrativas 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 adicionalmente, someter sus controversias ante un centro de mediación o arbitraje, si así lo deciden expresamente, en cuyo caso el abonado / suscriptor deberá señalar de 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 implica a empresas públicas prestadoras de servicios de telecomunicaciones).

**DECIMA SEGUNDA. -** Cláusulas y mecanismos de terminación del contrato. - Los firmantes de este contrato se acogen a lo dispuesto en el artículo 4 numeral 14) de la Norma Técnica que se Regula las condiciones Generales de los contratos de adhesión, del contrato negociación de clientes y del empadronamiento de abonados y clientes.

**DECIMA TERCERA. -** Notificaciones y Domicilio: Las notificaciones que correspondan, serán entregadas en el domicilio de cada una de las partes señalado en el 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.

**DECIMA CUARTA. -** El abonado acepta el presente contrato con sus términos y condiciones para lo cual deja constancia de lo anterior y firma junto con EL PRESTADOR en tres ejemplares del mismo tenor en la ciudad de …………………………. a los ………………………. del mes de …………………………… del año………………….

|  |  |
| --- | --- |
| **EL PROVEEDOR**    RUC :1103399679001 | **EL SUSCRIPTO**  ……………………………………….  CI:………………………………….. |