

## CONTRATO PARA LA PRESTACION DEL SERVICIO DE ACCESO A INTERNET

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

#### Datos del prestador

**Nombre/Razón Social:** GEDATECU S.A.

**Nombre Comercial:** FibraMax

**Dirección:** Isla puna lote 21 e isla de la plata

**Provincia:** Pichincha

**Ciudad:** Quito

**Cantón:** Rumiñahui

**Parroquia:** San Rafael

**No. Teléfono:** 026021500

**RUC:** 1720536844001

**Correo Electrónico:** eliana.morocho@iplanet.ec

**Página Web:** www.fibramax.ec

#### Datos del abonado/suscriptor

#### Datos del Abonado:

**Nombres/Razón social:** .....

**Cédula/RUC:** ..... **Email:** .....

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

**Provincia:** ..... **Ciudad:** ..... **Cantón:** .....

**Parroquia:** .....

**Dirección donde será aplicado el servicio:** (Aplica cuando el servicio permita determinar esta información)

**Número telefónico de referencia fijo/móvil:** .....

¿El abonado es de la tercera edad o discapacitado? Si..... No.....

En caso afirmativo, aplica tarifa preferencial de acuerdo al plan del prestador

**2) 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:

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

**3) CLÁUSULA TERCERA.- 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.

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 (15) días de antelación a la fecha de renovación, su decisión de no renovación:

Si...  No...

**4) CLÁUSULA CUARTA.- Permanencia mínima:**

El abonador se acoge al periodo de permanencia mínima de ..... en la prestación del servicio contratado? Si...  No...

Los beneficios de la permanencia mínima son: (Detallar los beneficios de la permanencia mínima del servicio si el abonado decide acogerse a esta).

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.

**5) CLÁUSULA 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 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.

**6) CLÁUSULA 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).

**7) CLÁUSULA 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 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.

**8) CLÁUSULA 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:

- Medio electrónico: Pagina web: [tecnico@iplanet.ec](mailto:tecnico@iplanet.ec), Twitter: @iplanet\_ec
- Oficinas de atención a usuarios: Isla Puná lote 21 e Isla de La Plata
- Horarios de atención: Lunes a Viernes 8 a 6 P.M.

Teléfono:

- Contacto Quito: 02 602 15 00
- Contacto Guayaquil: 2 627 788 celular anteponer 04
- Contacto Manta: 605 23 34 celular anteponer 05
- Contacto Cuenca: 2 844 951 celular anteponer 07
- Celulares para todo el País: Claro: 098 149 55 61 / Movi: 098 44 98 204. Llámanos o Escríbenos por WhatsApp Soporte Corporativo: 099 814 1394
- Para información sobre Pagos Recaudaciones, Débitos, Tarjetas de Crédito: Movi: 0998 149 591

Para la atención de reclamos NO resueltos, 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/>

**9) CLÁUSULA 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.

**10) CLÁUSULA DÉCIMA.- 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 Si...  No...

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

.....

**11) CLAUSULA DÉCIMA PRIMERA.- Anexos:** Es parte integrante del presente contrato el **Anexo 1** que contiene las “Condiciones particulares del Servicio”, así como los demás anexos y documentos que se incorporen de conformidad con el ordenamiento jurídico.

**12) CLAUSULA DÉCIMA 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 10 días, a partir del día siguiente en que el cambio se efectúe.

**13) CLAUSULA DÉCIMA 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:

--

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 ..... días del mes de .....del año .....

Firman las partes:

--	--

Nota: Señalar expresamente la fecha de suscripción del modelo de contrato de adhesión que se utiliza.

**Anexo 1f**  
**SERVICIO DE ACCESO A INTERNET**

Fecha de suscripción del Anexo: ..... de..... de 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 servicios internacionales y a través del NAP local, se debe especificar):**

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

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

**El contrato incluye permanencia mínima:** SI  NO  TIEMPO

Beneficios de permanencia mínima

**Servicios adicionales que ofrece:**

	SI	NO	Descripción:
Cuentas de Correo Electrónico			Nro. Cuentas, capacidad en el servidor por cuenta (MB)
Otros Servicios			

**Tarifas (\*):**  
 Valores a pagar por una sola vez:

Valor instalación	<input style="width: 90%;" type="text"/>	USD
Plazo para instalar/activar el servicio (horas, días)	<input style="width: 90%;" type="text"/>	

Valores pago mensual: Detalle otros valores:

	Valor USD	Ítem	Valor USD
Valor mensual	<input style="width: 90%;" type="text"/>	Otros servicios	<input style="width: 90%;" type="text"/>
Valores otros servicios	<input style="width: 90%;" type="text"/>	Otros servicios	<input style="width: 90%;" type="text"/>
Valor total	<input style="width: 90%;" type="text"/>	Total otros valores	<input style="width: 90%;" type="text"/>

Sitio web para consulta de tarifas <http://www.fibramax.ec/index.php/planes>

Sitio web consulta de calidad del servicio <http://www.fibramax.ec/index.php/medidor-de-velocidad>

**Notas:**  
 \*Las tarifas no incluyen impuestos de ley