

## CONTRATO PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO DE ACCESO A INTERNET (Contrato Residencial - GEDATECU S.A.)

En la ciudad de \_\_\_\_\_, el \_\_\_\_\_, de \_\_\_\_\_ del \_\_\_\_\_ comparecen a celebrar el presente Contrato de Prestación de Servicios de Acceso a Internet, en Adelante el "Contrato": **Uno.** - El prestador es GEDATECU S.A., con RUC No. 1792409365001, representada por su GERENTE GENERAL, nombre comercial FIBRAMAX, con dirección tributaria en la Calle Isla de la Plata e Isla Puna, Lote 21, provincia de Pichincha, Cantón Rumiñahui, Parroquia San Rafael. Teléfono 026021500; correo electrónico [contratos@fibramax.ec](mailto:contratos@fibramax.ec); página web [www.fibramax.ec](http://www.fibramax.ec), en adelante "FIBRAMAX"; **Dos.** - "ABONADO", cuyos datos y comparecencia constan al final del Contrato.

Las partes libre y voluntariamente, por así convenir a sus mutuos intereses, acuerdan celebrar el presente Contrato al tenor de las siguientes cláusulas:

**PRIMERA. - ANTECEDENTES: Uno.** - FIBRAMAX (GEDATECU S.A), compañía constituida bajo las leyes de la República del Ecuador, cuyo objeto social contempla la prestación de servicios de telecomunicaciones. **Dos.** - FIBRAMAX se encuentra autorizada por la ARCOTEL, mediante Resolución ARCOTEL-2018-1141 de 27 de diciembre de 2018, para la prestación de Servicios de Acceso a Internet, inscrito en tomo 135, foja, 13574 el 18 de enero de 2019 en el Registro Público de Telecomunicaciones. **Tres.** - El Abonado ha manifestado su interés y voluntad de adquirir Servicios de Internet que brinda FIBRAMAX, conforme este contrato. Se entenderá por ABONADO a la persona natural o jurídica, de derecho público o privado, que celebra este Contrato de Internet con FIBRAMAX, productos y servicios relacionados de Internet, telecomunicaciones, aplicaciones y conexos. El ABONADO, consciente expresamente en proporcionar sus datos personales a favor de FIBRAMAX para la prestación de este servicio que se detalla a continuación:

### DATOS DEL ABONADO:

**Nombres completos:**

**CC:**

**Nacionalidad:**

**Teléfono:**

**Correo electrónico:**


Formato: *Calle principal, numeración. calle secundaria, nombre del Edificio o Conjunto, Piso, Número de departamento o casa.*

**Dirección:**

**Referencia:**

**Provincia:**

**Ciudad:**

**Cantón:**

**Parroquia:**

**Sector/Barrio**

**Casa:**

**Edificio:**

**Conjunto:**

¿El Abonado es adulto mayor?

SI

NO

¿El Abonado es discapacitado?

SI

NO

¿El Abonado es beneficiario del bono de desarrollo humano?

SI

NO

En caso afirmativo, aplica tarifa preferencial de acuerdo con el plan del prestador, suscribir formulario adicional para tarifa preferencial.

### Datos persona jurídica:

Razón Social:

Representante

Legal:

Origen de ingresos:


Ruc:

CC:


### REFERENCIAS

Nombres Completos:

Parentesco:

Dirección:

Nombres Completos:

Parentesco:

Dirección:

	Teléfono:		Celular:
	Teléfono:		Celular:

Nombre del vendedor:

Código del vendedor:

**SEGUNDA. - OBJETO:** FIBRAMAX se compromete a proporcionar al ABONADO el acceso a redes nacionales e internacionales de Internet. Se deja expresa constancia que, FIBRAMAX se responsabiliza única y exclusivamente del acceso a las redes de Internet, por este motivo no resulta de su responsabilidad el contenido o la información a la que pueda accederse, ni el almacenamiento de la misma. Las características del servicio objeto de este contrato, así como las características mínimas que requiere el equipo y otros que deben ser garantizados por el ABONADO constan en el anverso de este contrato.

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

**TERCERA. - OBLIGACIONES Y DERECHOS DEL ABONADO:** El ABONADO en virtud de la aceptación del servicio y firma del Contrato se obliga a: **3.1.** - Cancelar a FIBRAMAX bajo la modalidad prepago y de forma mensual anticipada y puntual todos los valores correspondientes a los servicios, promociones, y costos por reconexión. **3.2.** - Obtener la debida autorización y/o licencia del propietario de programas, software o información en caso de que su transferencia a través de las redes nacionales e internacionales de Internet, así lo requieran. **3.3.** - Respetar, cumplir y someterse en todo a la Ley Orgánica de Telecomunicaciones y su Reglamento, Código Orgánico de la Economía Social de los Conocimientos, Creatividad e Innovación, Norma Técnica que regula las condiciones generales de los contratos de adhesión, del contrato negociado con clientes y del empadronamiento de abonados y cliente; y, a toda la normativa aplicable en Ecuador. **3.4.** - Informarse de forma adecuada y anticipada de las condiciones de los servicios que brinda FIBRAMAX, los cuales se rigen por el Contrato y las leyes aplicables vigentes, no pudiendo alegar desconocimiento de

dichas condiciones contractuales y/o legales. **3.5.** - Para el/los servicios al momento de firmar el Contrato, el ABONADO se obliga a declarar que el uso que tendrá el servicio es solo el contratado. Además, se obliga a respetar las condiciones de instalación, activación y número de máquinas a utilizar, desinstalación, mantenimientos y cortes del servicio señaladas en el Anexo 1 del presente Contrato. En caso que el departamento técnico de FIBRAMAX, durante la instalación o en cualquier otro momento identifique otro tipo de negocio y/o información que ha sido omitida, simulada, irreal o falsa por el ABONADO, FIBRAMAX se reserva el derecho a no realizar dicha instalación y/o a dar por terminado el Contrato debiendo el ABONADO cancelar a FIBRAMAX todos los gastos incurridos en la instalación y/o servicio prestado, sometiéndose además a las acciones legales que correspondan por el perjuicio ocasionado. Desde ya el ABONADO autoriza a FIBRAMAX, a que ésta pueda realizar inspecciones del servicio contratado para verificar el cumplimiento de la presente cláusula y/o el Contrato en cualquier momento con o sin notificación previa al ABONADO, incluyendo en los inmuebles, equipos y otros. **3.6.** - En el caso que por motivos técnicos para realizar la instalación del servicio se requiera hacer uso del espacio de terceros o comunal para la colocación de los equipos y/o cableado, el ABONADO es responsable de la entrega previa de la autorización respectiva por parte del dueño del inmueble, del administrador del inmueble o el responsable de este en el cual se autorice el uso para el Servicio y la instalación de equipos. Así mismo, el ABONADO será responsable y se encargará de la coordinación de revisiones y/o visitas técnicas que FIBRAMAX deba realizar y del tiempo que dure la solución. **3.7.** En caso de cambio de domicilio, el ABONADO tiene la obligación de dar aviso previa notificación física, electrónica o telefónica a FIBRAMAX con al menos quince (15) días hábiles de anticipación a que se produzca el hecho. El ABONADO asume todos los costos y gastos de la desinstalación, reinstalación y/o traslado del servicio, los cuales son aceptados por el ABONADO. **3.8.** - El ABONADO será responsable de los daños y/o perjuicios causados a FIBRAMAX en su red, infraestructura, por virus, malware o similares. **3.9.** - El ABONADO podrá obtener y salvaguardar el uso de la clave de acceso cuando la misma se requiera para la transferencia de información a través de las redes nacionales e internacionales de Internet. **3.10.** - La instalación del servicio de internet incluye un punto de acometida donde se colocarán el (los) equipo (s), de propiedad y administrados exclusivamente por personal de FIBRAMAX. Cualquier manipulación o alteración de la instalación original generará cobros hacia el cliente. Bajo ningún concepto el cliente puede revender, repartir o compartir el servicio a través de cualquier mecanismo físico o inalámbrico, o a través de la compartición de claves de acceso a terceros; no se podrá instalar servidores. Si desea hacerlo, su plan deberá contemplar esas características para comercialización. **3.11.** - La instalación del servicio incluye la configuración del dispositivo provisto por el cliente (1). No incluye cableado interno. **3.12.** - No se podrán aplicar rebajas o descuentos sobre otras promociones ya otorgadas previamente. **3.13.** - El cliente acepta que el servicio HOME sólo es para el segmento residencial. **3.14** - El ABONADO acepta que tendrá un servicio con disponibilidad del 98%. El tiempo promedio de reparación mensual de todos los clientes de FIBRAMAX es de 24 horas, siempre que el cliente haya notificado y registrado su requerimiento con un ticket interno a través de los canales de atención al cliente de FIBRAMAX disponibles y mencionados en nuestra página web; se excluye el tiempo imputable al cliente y causas derivadas del caso fortuito y/o fuerza mayor. **3.15.** - **DERECHOS DEL ABONADO:** Solicitar soporte técnico sobre el servicio de internet. **3.16.** - Recibir todos los derechos adquiridos según la Ley Orgánica de Telecomunicaciones, la Ley de Defensa del consumidor y demás normativa relacionada vigente. **3.17.** - Recibir compensaciones por parte del proveedor por el servicio no provisto que sea inferior al 98% de disponibilidad. **3.18.** - Cualquier modificación en el presente contrato solicitada por el ABONADO, como, por ejemplo, lugar de instalación, servicios contratados, tecnología, generarán los correspondientes costos operativos y/o administrativos que serán asumidos por el ABONADO. **3.19.** - **DECLARACIÓN FUNDAMENTAL:** El ABONADO declara que ha entendido, revisado y acepta que ha sido explicado sobre todo el contenido de este

instrumento compartido por parte de FIBRAMAX, por convenir a sus intereses, así mismo declara que conoce íntegramente el presente contrato de adhesión, mismo que no puede ser considerado negociación.

**CUARTA. – OBLIGACIONES Y CONDICIONES DE FIBRAMAX:**

**4.1** El tiempo de instalación promedio del servicio será hasta en 48 horas; sin embargo, podría variar dependiendo de la factibilidad técnica, caso fortuito y/o fuerza mayor o restricciones impuestas por autoridad competente. **4.2.-** El servicio está sujeto a factibilidad, disponibilidad técnica y cobertura de red en su zona, el mismo NO incluye obras civiles o cambios de acometida, en caso de requerirse aquellos cambios correrán por cuenta del ABONADO. **4.3.-** El contrato entrará en vigencia una vez instalado el servicio y la fecha de activación del mismo estará especificada en la factura correspondiente; para la instalación se requiere la presencia de un adulto (no se procederá la instalación con menores de edad o terceros no autorizados previamente). FIBRAMAX no se hace responsable por pérdidas o daños que puedan derivarse de la falta del ABONADO o un adulto responsable durante el proceso de instalación del servicio. **4.4.-** El cliente acepta expresamente que FIBRAMAX proceda el cobro del valor de \$1.00 + impuestos de ley por concepto de los cargos bancarios que generan las entidades bancarias por servicios a establecimientos por consumos pagados con tarjetas de débito y crédito de acuerdo con las fechas y condiciones de pago del presente contrato, valor que será detallado en la factura del mes correspondiente. En caso de suspensión del servicio por falta de pago, deberá realizar el pago del servicio en uno de los canales de pago correspondientes y comunicarlos a nuestros canales de atención al cliente de conformidad con LAS RESOLUCIONES NO. 165-2015-F, 370-2017-F Y 514-2019-F, EMITIDAS POR LA JUNTA DE POLÍTICA Y REGULACIÓN MONETARIA Y FINANCIERA. Adicionalmente, el cliente acepta el pago de \$\_\_\_\_\_ + impuestos de ley por concepto de reconexión que será registrado en la siguiente factura. El tiempo máximo de reconexión del servicio después del pago es de 24 horas. **4.5.-** El cliente acepta la recepción de facturas mediante la modalidad de facturación electrónica sin costo. Cualquier cambio referente a la información de la factura o el servicio deberá notificarse 15 días antes de la finalización del ciclo de facturación en el que se encuentre generado el cliente. **4.6.-** Para el pago de los servicios de internet, a nombre de usuarios con discapacidad o de la persona natural o jurídica sin fines de lucro que represente legalmente a la persona con discapacidad, se aplica las rebajas establecidas en la Ley Orgánica de Discapacidades vigente, cumpliendo adicionalmente con la resolución (TEL-072-03-CONATEL-2013). Para el pago de los servicios de internet, a nombre de usuarios adultos mayores se lo realizará mediante la presentación de la cédula y solicitud expresa, para la aplicación de rebajas establecidas en la RESOLUCIÓN-ARCOTEL-2021-0073, debiendo cumplir las condiciones y requisitos, aprobadas. **4.7.- CONDICIONES DE OPERACIÓN.** - El cliente es responsable de mantener un servicio de energía eléctrica regulada de 110V (regulador de voltaje en las conexiones donde se coloquen los equipos de propiedad de FIBRAMAX. El cliente es responsable de mantener las conexiones eléctricas internas en correcto estado, donde FIBRAMAX instale sus equipos, por ello deslinda de responsabilidad a FIBRAMAX de fallas existentes por dichas conexiones. **4.8.-** El cliente para obtener un servicio adecuado debe contar con un computador o un dispositivo funcionando adecuadamente con las siguientes características mínimas: Procesador Intel o superior / 100Mbps de memoria RAM / 20GB mínimo en disco duro / tarjeta de red con una capacidad superior a la velocidad de plan contratado, por ejemplo: para planes a partir de 1 Gbps, deberá contar con tarjeta Gigaethernet, con conexión directa mediante cable. **4.9.-** Para tener conocimiento sobre las características de seguridad que están implícitas al intercambiar información o utilizar aplicaciones disponibles en la red, favor visite nuestro sitio web: <https://www.FIBRAMAX.ec/guia-de-seguridad-y-control-de-internet/> **4.10.-** Para tener conocimiento de los derechos que lo asisten como usuario, puede encontrar la norma de Calidad, así como el link directo a la página de ARCOTEL en nuestro sitio web. **4.11.-** El cliente garantizará que el personal designado por FIBRAMAX pueda ingresar a los

sitios donde se encuentren instalados los equipos parte del presente servicio para realizar trabajos de instalación, mantenimiento correctivo o preventivo, revisión física del estado de los equipos propiedad de FIBRAMAX, generar evidencias cuando lo requiera o ponga en riesgo la seguridad de la red. El incumplimiento o negativa de estas condiciones será considerada como causal de terminación unilateral de contrato. **4.12.- REQUERIMIENTOS ADICIONALES.** – Los siguientes servicios EL CLIENTE podrá solicitarlos por un valor adicional: A) Obras civiles o cambios de acometida. B) Después de 600 metros de cableado de fibra óptica, cada metro adicional tendrá un valor adicional de \$0.23+ impuestos de ley. C) Reactivaciones, D) Traslado físico del servicio a otro domicilio o reubicación en el mismo domicilio, sujeto a factibilidad técnica., E) Asistencia técnica a domicilio debido a causas no imputables a FIBRAMAX. **4.13.- ALCANCE DE LA RESPONSABILIDAD DE FIBRAMAX.** - FIBRAMAX no se hará responsable en los siguientes casos: **4.14.-** En caso de orden judicial, caso fortuito o fuerza mayor debidamente comprobadas se vea en la obligación de suspender el servicio. No obstante, de lo anterior, FIBRAMAX se compromete a informar inmediatamente de este hecho al ABONADO. **4.15.-** En caso de que se presente transmisión de virus a través de las redes. **4.16.-** Por uso indebido de los servicios contratados o uso ilegal y en forma diferente al paquete contratado (clientes PYMES utilizando planes HOME, por ejemplo), comercialización, subarrendamiento, reventa del servicio sin autorización de FIBRAMAX, por mandato judicial y por las demás causas previstas en el ordenamiento jurídico vigente, lo cual provocará que FIBRAMAX proceda con la suspensión del servicio. **4.17.-** FIBRAMAX no podrá bloquear, priorizar, restringir o discriminar de modo arbitrario y unilateral aplicaciones, contenidos o servicios sin consentimiento del ABONADO salvo orden expresa de la autoridad competente, salvo que estas pudieran poner en riesgo de cualquier forma a la red de propiedad de FIBRAMAX. Del mismo modo podrá ofrecer, si el ABONADO lo solicita, servicio de control y bloqueo de contenidos que atenten contra la ley, la moral o las buenas costumbres, para lo cual informará oportunamente al ABONADO cual es el alcance de la tarifa o precio y modo de funcionamiento de estos.

**QUINTA. – VIGENCIA DEL CONTRATO:** El plazo de duración contractual es de \_\_\_\_\_ meses en caso de aceptar el tiempo de permanencia mínimo, el cual Si \_\_\_\_\_ No \_\_\_\_\_ se renovará automáticamente en períodos iguales y sucesivos, mientras las partes no soliciten una terminación del mismo, y tendrá vigencia desde la fecha de instalación y activación del servicio que se indicará en la facturación mensual. El ABONADO tiene 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.

**SEXTA. - PERMANENCIA MÍNIMA: 6.1.** El ABONADO SI \_\_\_\_\_ NO \_\_\_\_\_ se acoge al tiempo de permanencia mínima \_\_\_\_\_ meses en la prestación del/os servicios contratados. Los beneficios y condiciones serán establecidos por el prestador y comunicados al abonado, cliente o suscriptor; y, podrán ser consultados durante el tiempo de permanencia mínima y hasta doce (12) meses posteriores a su finalización, a través de cualquier canal de atención habilitado por FIBRAMAX, para el efecto. En tal virtud, en caso de terminación anticipada del contrato, cambio en la forma de pago que esté realizando contraria a las condiciones inicialmente contratadas, o downgrades del servicio (disminución de velocidad), cambio o actualización de planes, paquetes, el ABONADO dejará de beneficiarse de dicho descuento o promoción inicialmente otorgados en el servicio o costo de instalación, y por lo tanto se procederá a aplicar el cobro de las tarifas regulares por el servicio e instalación prorrateados en función del tiempo pendiente de permanencia. Para tal efecto en la última factura emitida al ABONADO, se reflejará desglosada la respectiva liquidación de valores del servicio contratado en base al precio sin descuento. **6.2.** 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 medio físicos o electrónicos a FIBRAMAX con por lo menos quince (15) días calendario de anticipación, para cuyo efecto procederá a cancelar los servicios efectivamente prestados, los bienes solicitados y recibidos incluyendo las promociones aceptadas y recibidas, de forma prorrateada. El contrato terminará quince (15) días calendario posteriores a la fecha de presentación de la solicitud. **6.3.** En caso de cambios, actualizaciones de paquetes o planes el ABONADO deberá suscribir un nuevo contrato. **6.4.** El ABONADO acepta la renovación automática sucesiva del contrato y del tiempo de permanencia mínima, independientemente de su derecho a terminar la relación contractual conforme la legislación aplicable, o solicitar en cualquier tiempo, con hasta quince (15) días término de antelación a la fecha de renovación para cuyo efecto procederá a cancelar los servicios efectivamente prestados, los bienes solicitados y recibidos, su decisión de no renovación. SI \_\_\_\_\_ NO \_\_\_\_\_

## ACEPTACIÓN EXPRESA DE PROMOCIÓN

Los beneficios de la permanencia mínima son:

---

---

El precio de estas promociones será devengado dentro del período mínimo aceptado en este contrato, o en las condiciones de tiempo especificadas en cada promoción.

**SÉPTIMA. – PRECIO, FORMA DE PAGO Y FACTURACIÓN:** El precio de los servicios contratados pueden ser cancelados por cualquiera de los canales físicos y digitales de recaudación autorizados y comunicados por FIBRAMAX. Para la contratación de servicios adicionales y suplementarios con costo, el ABONADO podrá realizarlo mediante la firma de una adenda verbal grabada, electrónica con firma digital o física al presente contrato, o utilizando alguno de los canales digitales. **7.2.-** 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. **7.3.- FACTURACIÓN:** FIBRAMAX mensualmente facturará y cobrará al ABONADO el servicio contratado de acuerdo al ciclo de facturación asignado y comunicado en el momento de la contratación **7.4.-** La primera factura corresponderá al valor de instalación y el valor proporcional del servicio desde la fecha de activación hasta la fecha de finalización del ciclo de facturación correspondiente. **7.5.-** FIBRAMAX enviará a sus ABONADOS las facturas de conformidad con la ley, sin embargo, la no recepción de dicho documento no exime al ABONADO del pago correspondiente. **7.6.-** El ABONADO cancelará por periodos mensuales a FIBRAMAX por la prestación del servicio contratado a los precios pactados a través de este instrumento y sus anexos o adendum, hasta el fin del período; si el ABONADO no cancelare los valores facturados dentro del plazo previsto, FIBRAMAX suspenderá los servicios el último día laborable del ciclo al que corresponda el abonado de forma automatizada. **7.7.-** El ABONADO podrá pedir la reactivación del servicio en un máximo de 30 días posteriores a la suspensión, previo al pago de los valores adeudados, caso contrario el servicio será dado por cancelado. El tiempo de reactivación del servicio es de 24 horas después de que el ABONADO haya pagado los valores pendientes. **7.8.-** La modalidad de contratación es prepago para lo cual el abonado acepta que FIBRAMAX facturará y cobrará de manera anticipada y mensual el servicio contratado, basado en el ciclo de facturación en que haya sido definido.

El pago se realizará solo de la siguiente forma:

**FORMAS  
DE  
PAGO**

**Débito automático cuenta de ahorros o corriente**

**Pago en ventanilla de locales autorizados**

**Débito con tarjeta de crédito**

**Transferencia vía medios electrónicos**

**Pago en línea entidades financieras**


**OCTAVA. ENTREGA DE EQUIPOS. - 8.1.-**EL ABONADO reconoce que los equipos terminales y cualquier equipo adicional que eventualmente instalen nuestros técnicos son propiedad de FIBRAMAX. Ningún equipo terminal forma parte íntegra del servicio contratado, FIBRAMAX instalará el equipo más conveniente según factibilidad y disponibilidad técnica. En el caso de hurto o daño por negligencia del ABONADO, éste asumirá el valor total de su reposición considerando el deterioro normal y depreciación de este. **8.2.-**Los equipos entregados en comodato y de propiedad de FIBRAMAX si sufrieren cualquier daño parcial o total, por pérdida o robo, y/o desastres naturales, desde ya queda LA PROVEEDORA autorizada a facturar el valor de los equipos entregados en calidad de comodato, los equipos para la provisión del servicio pueden ser: CPE, que es el equipo que FIBRAMAX lo instala en las premisas del suscriptor e incluye WiFi y puertos físicos para conexión por cable, con un costo de ONT USD \$46, AC USD \$41.40, ROUTER WIFI 6 USD \$56.35, UTP USD \$0.58 más impuestos, dependiendo del número de bandas (2.4 GHz y/o 5 GHz) y potencia del equipo otorgado. **8.3.-** En caso de pérdida de las fuentes de alimentación, tienen un costo de USD\$5.75 cada una. **8.4.-**El equipo WiFi provisto tiene puertos físicos para conexión por cable que permiten la utilización óptima de la velocidad ofertada en el plan contratado. Además, cuenta con conexión WiFi en planes HOME, a una frecuencia de 2.4GHz y 5GHz según cada caso, que permite tasas de transferencia según lo soportado por el tipo de dispositivo del cliente, la tecnología Wifi soportada y las condiciones de medición de velocidad, y tiene la capacidad de conectarse con equipos a una distancia de hasta 15 metros sin obstáculos y condiciones espectrales sin interferencias; sin embargo, la distancia de cobertura varía según la infraestructura del lugar de instalación, obstáculos e interferencia que se encuentren en el entorno. **8.5.-**La cantidad máxima de dispositivos conectados simultáneamente que soporta el equipo WiFi es de 15, salvo condiciones específicas de cada plan. Los equipos que operan en la banda de 5 GHz estarán sujetos a factibilidad, y su funcionamiento dependerá de las condiciones de uso. **8.6.-**El cliente está consciente y acepta esta especificación técnica y que la tecnología WiFi pierde potencia a mayor distancia, por lo tanto, la velocidad efectiva se reducirá a mayor distancia del equipo. **8.7.** El prestador del servicio no podrá cobrar por el arrendamiento de equipos cuando estos sean parte fundamental e indispensable en la prestación del servicio. Únicamente la podrá hacer cuando estos sean considerados equipos adicionales solicitados por el abonado, suscriptor o cliente. **8.8.** En los casos de renovación del contrato, el prestador propenderá al cambio del equipo, cuando este haya alcanzado la obsolescencia tecnológica que impida garantizar la calidad y las condiciones en la prestación del servicio contratado, sin costo adicional para el caso de los equipos que sean parte fundamental e indispensable en la prestación del servicio.

**NOVENA. – PRIVACIDAD Y PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES. – 9.1.-**De acuerdo a la normativa vigente en materia de protección de datos personales, por medio del presente contrato el ABONADO manifiesta su consentimiento libre, específico, informado, e inequívoco, a fin de que FIBRAMAX realice el tratamiento de los datos personales que le proporcione por cualquier medio. **9.2.-** FIBRAMAX actuará como responsable del tratamiento de los datos personales proporcionados por el

ABONADO; para lo cual, implementará medidas técnicas y relativas a la seguridad de los datos personales. Dada la naturaleza del contrato, el objeto del tratamiento es tendiente a cumplir una obligación legal de los prestadores de servicios de telecomunicaciones prevista en la Ley Orgánica de Telecomunicaciones, derivando en un tratamiento legítimo y lícito. **9.3.-** El tiempo del tratamiento de los datos personales a los que FIBRAMAX tuviere acceso, perdurará mientras se mantenga vigente el contrato hasta después de la terminación de la misma por efectos de la normativa ecuatoriana vigente, detallados de manera expresa en la Política de Privacidad. No obstante, se reserva el derecho del ABONADO a revocar el consentimiento constante en el presente contrato en cualquier momento, observando el procedimiento y las limitaciones establecidas en la Ley Orgánica de Protección de Datos Personales. **9.4.-** Los datos personales acordados y facilitados por el abonado o cliente por medio del contrato de adhesión, encuestas de servicio, gestión de requerimientos, plataforma de auto servicio, entre otros medios de recolección, serán utilizados por FIBRAMAX para gestionar adecuadamente los productos y servicios, y en los términos informados en la política de privacidad y sus actualizaciones que pueden ser consultadas en el siguiente link: <https://fibramax.ec/wp-content/uploads/2024/07/Aviso-Privacidad-Fibramax.pdf> **9.5.-** El ABONADO proporcionará los datos personales de manera personal o a través de su representante legal. Los datos personales serán recopilados en la base de datos denominada "Abonados" y podrán servir para la toma de valoraciones o decisiones automatizadas en temas comerciales para brindar una mejor experiencia en el servicio al ABONADO. **9.6.-** El ABONADO, en calidad de titular de sus datos personales, declara reconocer que tiene derecho a solicitar el acceso, eliminación, rectificación y actualización, oposición, anulación, limitación del tratamiento y a no ser objeto de una decisión basada únicamente en valoraciones automatizadas, y portabilidad, pudiendo dirigir su solicitud de ejercicio de los derechos al correo electrónico [delegadodatos@fibramax.ec](mailto:delegadodatos@fibramax.ec), a la dirección: Isla de la Plata e Isla Puna, Lote 21, o al teléfono 02-6021500 correspondientes a FIBRAMAX y su Delegado de Protección de Datos, sin perjuicio de los procedimientos que hubiere lugar ante la Autoridad Nacional de Protección de Datos Personales. **9.7.-** El ABONADO declara haber sido informado que, en caso de tener que ejercer sus derechos en materia de protección de datos contra un encargado del tratamiento, procederá conforme la normativa legal vigente. Sin perjuicio de lo anterior, el ABONADO podrá realizar los procedimientos administrativos previstos en la legislación vigente ante la Autoridad Nacional de Protección de Datos Personales o la Agencia de Regulación y Control de las Telecomunicaciones, según corresponda. **9.8.-** El ABONADO entiende que, los datos personales recolectados por FIBRAMAX son obligatorios. Consecuentemente la negativa a suministrarlos supondrá la imposibilidad de concretar el servicio a ser contratado. Asimismo, en caso de proporcionar datos erróneos o inexactos, FIBRAMAX se reserva el derecho a dar por terminado unilateralmente el presente contrato. **9.9.-** FIBRAMAX podrá realizar la transferencia de datos personales de EL ABONADO tanto nacionales como internacionales con el objetivo de garantizar la prestación del servicio de internet, aplicación de herramientas tecnológicas u otros fines informados y consentidos previamente, especialmente a la Agencia de Regulación y Control de las Telecomunicaciones. En caso de transferencia internacional, FIBRAMAX se cerciorará que sea efectuada a jurisdicciones que tutelen la protección y privacidad de datos personales. El detalle de destinatarios que podrán realizar tratamiento por encargo a nivel nacional e internacional se encuentra en el siguiente enlace: <https://fibramax.ec/wp-content/uploads/2024/07/Aviso-Privacidad-Fibramax.pdf> Comprometidos con la protección y seguridad de sus datos personales, solicitamos revisar tus opciones de privacidad y ajustarlas según tus preferencias. **9.10.** Acepto la Política de tratamiento de Datos Personales <https://fibramax.ec/wp-content/uploads/2024/07/Aviso-Privacidad-Fibramax.pdf> cuyo tratamiento ulterior permitirá estar informado de novedades, mejoras y ofertas personalizadas de FIBRAMAX.

Configuración personalizada:

- Acepto el tratamiento de datos para fines estadísticos y/o analíticos: **SI**\_\_\_ **NO** \_\_\_
- Acepto envío de comunicaciones comerciales propios **SI**\_\_\_ **NO** \_\_\_
- Acepto envío de comunicaciones comerciales de terceros. **SI**\_\_\_ **NO** \_\_\_

**DÉCIMA. TERMINACIÓN DEL CONTRATO: 10.1.-** EL ABONADO podrá cancelar su contrato en cualquier momento a través de cualquiera de nuestros centros de atención al usuario que se indican en la sección de atención al cliente de la página web [www.fibramax.ec](http://www.fibramax.ec), o por medio de nuestros canales digitales oficiales habilitados, sin eximir del pago de todos los valores que se adeuden a la fecha de la terminación. Sin perjuicio del plazo de vigencia del contrato, los abonados, suscriptores o clientes, podrán darlo por terminado anticipada y unilateralmente, en cualquier tiempo y por cualquier medio físico, telefónico o electrónico, para lo cual deberán notificar al prestador su decisión a través de los medios antes señalados, en cualquier tiempo con al menos quince (15) días calendario de anticipación a la finalización del periodo de facturación en curso. El contrato terminará quince (15) días calendario posteriores a la fecha de presentación de la solicitud. La terminación unilateral no generará multas, penalidades, recargos de valores o costos adicionales de ninguna naturaleza. Los abonados, suscriptores o clientes deberán cancelar al prestador los valores pendientes por servicios efectivamente prestados o bienes solicitados y recibidos, hasta la terminación efectiva del contrato. Los saldos pendientes de pago relacionados con cualquiera de los conceptos como, prestación del servicio, equipo terminal, condición de permanencia mínima, no podrán ser impedimento para el libre ejercicio del derecho a la terminación unilateral del contrato, por parte del abonado, suscriptor o cliente, manteniendo únicamente la obligación de pago por los servicios efectivamente utilizados hasta la terminación del contrato, los cuales podrán ser recaudados por el prestador a través de los mecanismos y procedimiento legales correspondientes. Se entenderá para todos los efectos legales que la portación de un número es una forma de terminación unilateral del contrato, sin embargo, para este caso en particular, el plazo de notificación anticipada previsto para la terminación de los contratos de 15 días no le será aplicable. Para ejercer el derecho a la portabilidad no se exigirá ningún pago adicional hasta en 2 portabilidades por año, únicamente será exigible la cancelación de valores pendientes que correspondan a bienes o servicios solicitados y recibidos. El abonado deberá entregar los equipos que son propiedad de FIBRAMAX al momento de cancelar el servicio. Los equipos deberán estar en perfectas condiciones, salvo por deterioros normales causados por el uso diligente. Sin perjuicio de lo anterior, son causales de terminación anticipada del presente instrumento, las siguientes: **10.2.-** Aplicación de las normas legales, el caso fortuito o fuerza mayor que obliguen a FIBRAMAX a suspender definitivamente el servicio. **10.3.-** Inobservar alguna de las obligaciones del abonado establecidos en la cláusula tercera o causas derivadas del presente Contrato. **10.4.-** En caso de que el servicio se esté utilizando como Cyber, ISP clandestino, reventa del servicio proporcionado por FIBRAMAX o cuando se realice un uso diferente conforme a las características del plan contratado, bastando para la terminación un reporte generado por FIBRAMAX que confirme esto, sin eximir del pago de todos los valores que se adeuden a la fecha de la terminación. **10.5.-** Para el caso de promociones, el ABONADO **Si** \_\_\_ **No** \_\_\_ desea acceder a las promociones que establece un plazo de permanencia de \_\_\_\_\_ meses para hacerlas efectivas, en tal virtud, en caso de una terminación anticipada del contrato, cambio en la forma de pago que esté realizando contraria a las condiciones inicialmente contratadas, o downgrades del servicio (disminución de velocidad), el ABONADO dejará de beneficiarse de dicho descuento, promoción o costo de instalación, y por lo tanto se procederá a aplicar el cobro de las tarifas regulares por los servicios e instalación contratados prorrateados en función del tiempo pendiente de permanencia. Para tal efecto en la última factura emitida al

ABONADO, se reflejará desglosada la respectiva reliquidación de valores del servicio contratado en base al valor real del mismo. **10.6.** Por decisión unilateral del abonado, suscriptor o cliente de dar por terminado el contrato. **10.7.** Por vencimiento del plazo de vigencia del contrato, cuando no exista renovación pactada. **10.8.** Por incumplimiento de las condiciones contractuales pactadas. **10.9.** Por las demás causas previstas en el Ordenamiento Jurídico Vigente.

**DÉCIMA PRIMERA. – CESIÓN.** - El ABONADO acepta desde ya cualquier cesión parcial o total que haga FIBRAMAX de los derechos y/u obligaciones contenidas en este Contrato. El ABONADO solo puede ceder el presente Contrato previa realización del trámite correspondiente por escrito de cesión de derechos en los canales de atención al ABONADO de FIBRAMAX y autorización previa y escrita de FIBRAMAX.

**DÉCIMA SEGUNDA. – DECLARACIÓN.** - El ABONADO declara que ha obtenido de forma oportuna por parte de FIBRAMAX toda la información veraz y completa del servicio contratado, incluye promociones aplicables. Así mismo declara que conoce íntegramente el presente Contrato en su anverso y reverso y sus Anexos, los cuales entiende y acepta en todas sus partes por convenir a sus intereses del ABONADO.

**DÉCIMA TERCERA. – RECEPCIÓN DE TRÁMITES DE QUEJAS, RECLAMOS Y SOPORTE TÉCNICO.** - El ABONADO tiene a su disposición una línea 026021500/0992020600, el correo electrónico [sopORTE@fibramax.ec](mailto:sopORTE@fibramax.ec); [sopORTEpyme@fibramax.ec](mailto:sopORTEpyme@fibramax.ec); ,página Web [www.fibramax.ec](http://www.fibramax.ec); X @FibramaxEcuador; y, atención personalizada en las oficinas de FIBRAMAX, horario de atención de 08:00 a 17:00 en el cantón de Rumiñahui, en San Rafael calle Isla Puná lote 21 e Isla de la Plata; en la ciudad de Guayaquil en la ciudadela La Garzota, Av. Idrovo González, manzana 49, villa 9, 2 cuadras atrás de la Empresa Eléctrica ingresando por Western Unión; en la ciudad de Manta en la Calle 14 entre Av. 18 y 19 diagonal a la veterinaria MANTA PETS (centro de Manta); en la ciudad de Cuenca en la Av. De las Américas entre Arenillas y Escaleta, frente a la estatua de Juan Pablo II en el parque Miraflores, para cualquier queja, reclamo o soporte técnico sobre el servicio. De acuerdo con los parámetros de calidad para la provisión de servicio de Internet, el tiempo máximo de resolución de reclamos generales será de siete días, , así mismo para reclamos no resueltos el ABONADO también podrá presentar sus reclamos, quejas o denuncias ante la ARCOTEL a través de los siguientes canales de atención: a) Plataforma GOB.EC; b) Atención Presencial (Oficinas de la ARCOTEL); c) PBX-Directo Matriz, Coordinaciones Zonales y Oficinas Técnicas; d) Call Center (llamadas gratuitas al número 1800-567567 o número que designe la ARCOTEL); e) Correo Tradicional (oficios), o ;f) Cualquier otro medio tecnológico o aplicativo que la ARCOTEL ponga a disposición. Si su queja o reclamo NO ha sido resuelto por el prestador, ingrese su queja a través del formulario respectivo en [www.gob.ec](http://www.gob.ec)

**DÉCIMA CUARTA. – SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS:** Las diferencias que surjan de la ejecución del presente Contrato, podrán ser resueltas por mutuo acuerdo entre las partes. De no llegarse a un acuerdo, las diferencias y/o controversias que surjan entre las partes por razón o con ocasión de la celebración, interpretación, ejecución o terminación del presente contrato, incluyendo daños y perjuicios, daños contractuales y/o extracontractuales serán resueltas en primera instancia por mutuo acuerdo entre las partes. De no ser posible llegar a un acuerdo por esta vía, las partes se someten expresamente a un proceso de mediación ante la Cámara de Comercio de Quito. En caso no ser posible llegar a un acuerdo en la mediación, estas se someten expresamente a un proceso de arbitraje administrado, el cual resolverá en equidad, por un tribunal de arbitraje de la Cámara de Comercio de Quito, el cual será conformado por un árbitro y normado por la Ley de Arbitraje y Mediación vigente, su Reglamento y el Reglamento del Centro de Arbitraje y Mediación de la Cámara de Comercio de Quito. Las partes renuncian fuero y domicilio. El laudo es inapelable, en castellano. Cada una de las partes cubrirán sus costas, honorarios legales, gastos y

similares. De no llegarse a una solución, cualquiera de las partes podrá acudir ante los jueces competentes.

SI \_\_\_\_\_ NO \_\_\_\_\_

**DÉCIMA QUINTA. - ACEPTACIÓN.** - EL ABONADO acepta el presente contrato con todos sus términos y condiciones; así, como DECLARA haber leído cuidadosamente, entendido y aceptado libre y voluntariamente el contenido de los anexos: ANEXO 1f, DATOS TÉCNICOS (ANEXO 1) y ORDEN DE SERVICIO ANEXO 1, Ratificación acuerdo arbitral. Documentos referidos forman parte integrante de este contrato, constituyendo en su conjunto el contrato en sí. Sin necesidad de que EL ABONADO tenga que suscribir por documento.

EL ABONADO reconoce al contrato digital y sus anexos que contienen los mismos efectos jurídicos que un contrato manuscrito por lo que es consciente que se somete a los términos y condiciones del mismo.

EL ABONADO se compromete a revisar los términos y condiciones en la página oficial de FIBRAMAX [www.fibramax.ec](http://www.fibramax.ec) por lo que cualquier cambio se entenderá por aceptado.

**DÉCIMA SEXTA. - NOTIFICACIONES.** - Toda y cualquier notificación que requiera realizarse en relación con el presente Contrato, se hará por escrito y/o correo electrónico a las siguientes direcciones:

**FIBRAMAX:**

---

**ABONADO:**

---

Para constancia de lo actuado, las partes intervinientes firman en tres ejemplares de igual valor y tenor, en la ciudad de \_\_\_\_\_ a los \_\_\_\_\_ días del mes de \_\_\_\_\_ del año \_\_\_\_\_

---

**GEDATECU S.A**  
**RUC. 1792409365001**  
**REPRESENTANTE LEGAL**

---

**ABONADO/ SUSCRIPTOR**

**RATIFICACIÓN ACUERDO ARBITRAL**

Hoy, \_\_\_\_\_ comparece instrumento el/la Sr(a) (ta):  
\_\_\_\_\_ por sus propios y  
personales derechos (\_\_\_\_\_) / en su calidad de:  
\_\_\_\_\_ de la compañía  
\_\_\_\_\_ quien en adelante se le denominará como el  
"ABONADO"; y, por otra parte FIBRAMAX comparece  
\_\_\_\_\_

**PRIMERA: ANTECEDENTES.** – Hoy, el ABONADO y FIBRAMAX, suscribieron un Contrato de Prestación de Servicios de Acceso a Internet, en el cual las partes acordaron un convenio arbitral, en caso de existir divergencias entre ellas con motivo de la celebración, interpretación, ejecución o terminación de dicho contrato.

**SEGUNDA: RATIFICACIÓN.** – El presente instrumento, las partes el ABONADO y FIBRAMAX de forma libre y voluntaria ratifican el acuerdo arbitral referido en la precedente por cuanto el mismo responde a sus legítimos intereses. SI \_\_\_\_\_ NO \_\_\_\_\_

<p>_____ <b>GEDATECU S.A</b> <b>RUC. 1792409365001</b> <b>REPRESENTANTE LEGAL</b></p>	<p>_____ <b>ABONADO/ SUSCRIPTOR</b></p>
---	---

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

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

**Nombre del Plan:**

**Red de Acceso:**

Par de Cobre	
Coaxial	
Otros	

Fibra óptica	
Inalámbrico	

**Tipo de cuenta:**

Residencial	
Cibercafé	

Corporativo	
Pyme	

**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	
Mínima efectiva de bajada	

Comercial de subida	
Mínima efectiva de subida	

**Nivel de Compartición (1:1, 2:1)**

**El contrato incluye permanencia mínima:**

SI

NO

**Tiempo de permanencia mínima:**

**Aplica únicamente a clientes nuevos:**

SI

NO

**Beneficios de la permanencia mínima:**

\*Primer mes gratis.  
\*Instalación gratis, Aplica condiciones,  
\*Descuento del \_\_\_\_% en las primeras:\_\_\_\_\_facturas.

**Servicios adicionales que ofrece:**

	SI	NO	Descripción:
<b>Seguro Equipos</b>			
<b>Garantía extendida</b>			

Valor instalación

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

Valores pago mensual:

	Valor USD
Valor mensual	<input type="text"/>
Valores otros servicios	<input type="text"/>
Valor total	<input type="text"/>

Detalle otros valores:

Ítem	Valor USD
Servicios adicionales	<input type="text"/>
Servicios adicionales	<input type="text"/>
Total otros valores	<input type="text"/>

Sitio web para consulta de tarifas  
Sitio web consulta de calidad del servicio

<a href="http://www.fibramax.ec/index.php/planes">http://www.fibramax.ec/index.php/planes</a>
<a href="https://fibramax.ec/wp-content/uploads/2024/10/Calidad-de-servicio_IIItrimestre-1.pdf">https://fibramax.ec/wp-content/uploads/2024/10/Calidad-de-servicio_IIItrimestre-1.pdf</a>

**Notas:**

La Instalación tiene un valor real USD \$ \_\_\_\_\_ más impuestos sin promoción.  
El porcentaje de descuento en la mensualidad de las primeras facturas puede variar de acuerdo a la promoción vigente del plan contratado.

El ABONADO autoriza al cobro del servicio de internet y servicios/equipos adicionales contratados con FIBRAMAX.

Los valores no incluyen IVA; El valor del IVA estará sujeta a reajustes conforme las reformas a la normativa tributaria ecuatoriana.

Para constancia de lo actuado, las partes intervinientes firman en tres ejemplares de igual valor y tenor, en la ciudad de \_\_\_\_\_ a los \_\_\_\_\_ días del mes de \_\_\_\_\_ del año \_\_\_\_\_

<p>_____ <b>GEDATECU S.A</b> <b>RUC. 1792409365001</b> <b>REPRESENTANTE LEGAL</b></p>	<p>_____ <b>ABONADO/ SUSCRIPTOR</b></p>
---	---

## DATOS TÉCNICOS (ANEXO 1)

### ORDEN DE SERVICIO ANEXO 1

<b>Fecha de instalación:</b>	<input type="text"/>	
<b>Nombres completos:</b>	<input type="text"/>	<b>CC:</b> <input type="text"/>
<b>Tipo de identificación:</b>	<input type="text"/>	
<b>Nacionalidad:</b>	<input type="text"/>	
<b>Teléfono:</b>	<input type="text"/>	<b>Celular:</b> <input type="text"/>
<b>Correo electrónico:</b>	<input type="text"/>	

### DIRECCIÓN DE INSTALACIÓN DEL SERVICIO

<b>Dirección:</b>	<input type="text"/>		
<b>Referencia:</b>	<input type="text"/>		
<b>Provincia:</b>	<input type="text"/>	<b>Ciudad:</b>	<input type="text"/>
		<b>Cantón:</b>	<input type="text"/>
<b>Parroquia:</b>	<input type="text"/>	<b>Sector/Barrio</b>	<input type="text"/>
<b>Casa:</b>	<input type="text"/>	<b>Edificio:</b>	<input type="text"/>
<b>Teléfono 1</b>	<input type="text"/>	<b>Celular 1</b>	<input type="text"/>
<b>Celular 1</b>	<input type="text"/>	<b>Celular2</b>	<input type="text"/>
<b>Correo electrónico:</b>	<input type="text"/>		

### DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO DE INTERNET

Horarios de Soporte del Servicio: lunes a viernes de 6AM a 11PM, sábados-Domingos -Días Festivos 8AM a 8 PM.

Tiempo promedio de respuesta para solución y reparación de fallas y averías:  
Planes Home 48H;

1. Garantiza la continuidad y calidad de los mismos con una disponibilidad del 99.4% para Plan Home.
2. Los equipos entregados poseen garantía a la que aplica términos y condiciones, misma que tendrá un costo de USD \$ \_\_\_ más IVA, mensual. La garantía del equipo aplica en casos de robo o hurto, daño siempre que el router, este conectado a un regulador de voltaje, defectos de fábrica. Cambios o actualización de tecnología.

3. La visita técnica cuando la falla NO sea imputable al Proveedor tendrá un costo de USD \$ \_\_\_\_ más IVA.
4. El valor pagado por instalación corresponde a material no renovable (cables y conectores entre otros). NO corresponden en ningún caso a venta de los equipos.
5. El personal de FIBRAMAX está autorizado para Instalar el Servicio de Internet y cobrar SOLO los valores detallados en este documento, FIBRAMAX NO realiza mantenimientos, ni vende computadores, antivirus, accesorios o periféricos.
6. Velocidad mínima: Velocidad del Plan contratado dividido para el Nivel de compartición.
7. El dispositivo WiFi instalado cuenta con puertos ethernet que permiten la conexión directa mediante cable de red donde se puede apreciar la velocidad contratada, además dependiendo de la marca y modelo del equipo wifi instalado la conexión WiFi en planes HOME, puede operar a frecuencias de 2.4Ghz o 5 Ghz, que permite una velocidad máxima de 30Mbps a una distancia de 3 metros y pueden conectarse equipos a una distancia máxima de 10 metros en condiciones normales, sin embargo, la distancia de cobertura varía según la cantidad de paredes, obstáculos e interferencia que se encuentren en el domicilio u oficina. La cantidad de dispositivos simultáneos que soporta el equipo WiFi es de 3. En la tecnología WiFi se pierde potencia a mayor distancia y por lo tanto se reducirá la velocidad establecida en el contrato.
8. De ser el caso, cuando el cliente solicite el cambio en la forma de pago por el servicio contratado pasando de débito automático a recaudaciones se le generará un valor proporcional de USD \$ \_\_\_\_\_ por la promoción que se le brindo en la primera modalidad de pago. El usuario autoriza que se le genere el valor en la próxima factura.

## FORMA DE PAGO DE MENSUALIDADES E INSTALACIÓN

- a) Débito automático: cuenta de ahorros o corriente
- b) Pago en ventanilla de locales autorizados- Recaudaciones con el código 36027
- c) Débito con tarjeta de crédito
- d) Transferencia vía medios electrónicos