



CONTRATO DE ADHESIÓN

Cariamanga

CLAUSULA PRIMERA: *Lugar, fecha y datos de los comparecientes.*

DATOS DEL PRESTADOR

- **Ruc:** 1103421242001
- **Nombre/Razón Social:** Ing. Omar Iván Tenorio Sánchez
- **Nombre Comercial:** Portal Net
- **Dirección:** 18 de Noviembre entre Centenario y Rocafuerte
- **Provincia:** Loja
- **Cantón:** Calvas
- **Ciudad:** Cariamanga
- **Parroquia:** Cariamanga
- **Web:** www.ispportalnet.net
- **Correo Electrónico:** info@ispportalnet.net
- **Teléfono:** 2687950, 0982745077

DATOS DEL ABONADO/SUSSCRIPTOR

- **Cedula:**
- **Nombre/Razón Social:**
- **Dirección de prestación del servicio:**
- **Provincia:** Loja
- **Cantón:** Calvas
- **Ciudad:** Cariamanga
- **Correo Electrónico:**
- **Número de teléfono de referencia fijo/móvil:**

¿El abonado a que grupo pertenece?

En caso afirmativo, aplica tarifa preferencial de acuerdo con el plan del prestador.

NINGUNO	
TERCERA EDAD	
BONO DE DESARROLLO HUMANO	

CLAUSULA SEGUNDA: *Objeto:* El prestador del servicio se compromete a proporcionar al abonado/suscriptor el servicio de acceso a internet, para lo cual el prestador dispone de los correspondientes títulos habilitantes otorgados por la ARCOTEL, de conformidad con el ordenamiento jurídico vigente.

CLAUSULA TERCERA: *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. La fecha inicial considerada para la facturación para el servicio contratado será la de la activación del 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 verbal, física o electrónica, con por lo menos (15) días de anticipación, conforme lo dispuesto en las Leyes Orgánicas de Telecomunicaciones y de Defensa del consumidor y sin que para ello este 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, a solicitar en cualquier tiempo, con hasta (15) días de antelación a la fecha de renovación, su decisión de no renovación:

SI		NO	
----	--	----	--

En caso de que el abonado/suscriptor solicite la suspensión temporal del servicio, esta no será admitida bajo ningún concepto.

CLAUSULA CUARTA: Permanencia mínima:

¿El abonado se acoge al periodo de permanencia mínima de **1 AÑO** en la prestación del servicio contratado?

SI		NO	
----	--	----	--

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 verbales, físicos y electrónicos al prestador, con por lo menos (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.

CLAUSULA QUINTA: Tarifa y forma de pago: La tarifa o valor mensual a ser cancelado por el servicio contratado por el abonado/suscriptor, y que serán pagados en forma directa en cajas del prestador del servicio, y por adelantado (prepago), es de:

Dólares incluido IVA

El pago se realizará de la siguiente forma:

Pago directo en cajas del prestador del servicio
Transferencia, vía medios electrónicos.

TRASLADO	Se establece un valor por motivo de TRASLADO DEL SERVICIO, es decir cuando los equipos tengan que ser movilizados a otros lugares, sean estos dentro del mismo domicilio o en otra dirección.
\$ 20	

La tarifa correspondiente al servicio contratado y efectivamente prestado, estarán 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/suscriptor desee cambiar su modalidad de pago a otras de las disponibles, deberá comunicar al prestador del servicio con (15) días de anticipación. El prestador del servicio, luego de haber sido comunicado instrumentara la nueva forma de pago. Las facturas por el servicio brindado serán entregadas al abonado/suscriptor, luego de su cancelación; es obligación del abonado/suscriptor pagar la misma dentro del plazo de los 5 días posteriores a la fecha de contrato, caso contrario incurrirá en mora.

CLAUSULA SEXTA: Condiciones Técnicas del Servicio: Las condiciones técnicas del servicio de internet contratadas por el abonado/suscriptor, se detallan a continuación.

NOMBRE DEL PLAN	
RED DE ACCESO	FIBRA ÓPTICA
MEGAS	
VELOCIDAD (kbps)	
DESCARGA	
MÍNIMA EFECTIVA DE DESCARGA	
CARGA	
MÍNIMA EFECTIVA DE CARGA	
NIVEL DE COMPARTICIÓN	

CLAUSULA SÉPTIMA: Prestación de equipos: Los equipos detallados en la tabla adjunta son propiedad del prestador, y deberán ser retirados una vez que el abonado/suscriptor ya no desee continuar con el servicio. Es responsabilidad del abonado/suscriptor el cuidado y la seguridad de los equipos, ya que, en caso de pérdida o daños causados por el mal uso del cliente hacia los mismos, el abonado/suscriptor deberá cancelar al prestador el valor que corresponda por el equipo dañado o sustraído de acuerdo a la siguiente tabla:

EQUIPO	SERIE	CANTIDAD	VALOR
TOTAL			

CLAUSULA OCTAVA: *Cesión de derechos*: Por ningún motivo el abonado/suscriptor podrá ceder total o parcialmente a terceras personas, los derechos u obligaciones adquiridos por este Contrato, sin la autorización expresa del prestador.

En el evento de que el abonado/suscriptor instale puntos de servicio adicionales por su cuenta o extienda el servicio a las unidades habitacionales vecinas o cualquier situación que ocasione perjuicio al prestador, se procederá a la suspensión del servicio.

CLAUSULA NOVENA: *Reclamos y soporte técnico*: El abonado podrá requerir asistencia técnica o presentar reclamos al prestador de servicios a través de los siguientes medios o puntos:

Medios electrónicos: info@ispportalnet.net

Oficina de atención al Usuario: 18 de Noviembre entre Centenario y Rocafuerte

Horarios de atención: De 08H00 a 18H00

Teléfono: 2687950, 0982745077

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 Oficina Técnicas

Call Center: Llamadas gratuitas al número 1800-567567

Página WEB de la ARCOTEL: <http://reclamoconsumidor.arcotel.gob.ec/osTichet/>

El abonado/suscriptor deberá reportar al prestador el reclamo respectivo sobre fallas o interrupción del servicio. Será responsabilidad del prestador atender el reclamo presentado por el abonado/suscriptor dentro del plazo de veinte y cuatro (24) horas desde la presentación del reclamo de manera frontal. La solución por parte del prestador 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 prestador, pondrá a disposición del abonado/suscriptor el Centro de Atención Telefónica, que atiende en horas de oficina de lunes a viernes. En el Centro de Atención Telefónica se ofrece asistencia telefónica para resolver preguntas relacionadas con el servicio y estado de cuenta. Si el problema no se soluciona con la atención telefónica se genera una orden de trabajo para una visita técnica al abonado/suscriptor, cuyo costo se incluirá en el estado de cuenta del abonado/suscriptor, de ser el caso.

CLAUSULA DÉCIMA: *Normativa aplicable*: En la prestación de servicio, se entiende incluidos todos los derechos y obligaciones de los abonados/suscriptores, establecido en las normas aplicables, así como también los derechos y obligaciones de los prestadores de servicios de telecomunicaciones y/o servicios de radiodifusión por suscripción dispuesto en el marco regulatorio.

CLAUSULA DECIMA PRIMERA: *Causales de terminación del contrato y retiro de los equipos*:
Son causales para la terminación del contrato las siguientes:

Por el prestador del Servicio:

- a)** Incumplimiento de las condiciones contractuales del abonado o cliente.
- b)** Si el abonado o cliente utilizará los servicios contratados para fines distintos a los convenidos o si los utiliza en
- c)** prácticas contrarias a la Ley.
- d)** Por vencimiento del plazo de vigencia del contrato, cuando no exista renovación.
- e)** Por falta de pago.
- f)** Por las demás causas previstas en el Ordenamiento Jurídico Vigente.

Por el Abonado, suscriptor o cliente:

- a)** El abonado, suscriptor o cliente, podrá darlo por terminado, en forma anticipada, en cualquier tiempo, para lo cual
- b)** solo requiere notificación al prestador, con por lo menos quince (15) días calendario de anticipación, por cualquier

- c) medio físico o electrónico.
- d) Por vencimiento del plazo de vigencia del contrato, cuando no exista renovación.
- e) Por las demás causas previstas en el Ordenamiento Jurídico Vigente.

CLAUSULA DÉCIMA SEGUNDA: *Uso de información personal:* Los datos personales que los usuarios proporcionen a los prestadores de servicio 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 contara como instrumento separado y distinto al presente contrato de prestación de servicios (contrato de adhesión) a través de medios físicos y 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 a lo dispuesto en el artículo 121 del Reglamento General de la Ley Orgánica de Telecomunicaciones.

El Usuario acepta que el prestador del servicio valide la identidad del abonado, cliente, usuario o suscriptor, mediante consultas con la información de la Dirección General de Registro Civil, Identificación y Cedulación, a través de la Dirección Nacional de Registros Públicos - DINARP, en las condiciones establecidas por la entidad antes mencionada para el efecto, y de conformidad al ordenamiento jurídico vigente.

La validación de la identidad se sujetará a lo previsto en la Ley Orgánica de Protección de Datos Personales y la Ley Orgánica del Sistema Nacional de Registro de Datos Públicos y sus respectivos reglamentos. Todo tipo de mecanismo de validación de identidad a implementar por los prestadores de servicios de telecomunicaciones y servicios de radiodifusión por suscripción deberán orientarse a incorporar medidas que prevengan la vulnerabilidad frente a suplantaciones, tales como: Autenticación multifactor, registros de validación, trazabilidad de accesos, validaciones cruzadas, entre otras, conforme al avance tecnológico.

CLAUSULA DÉCIMA TERCERA: *Aceptación:* Posterior a la verificación de la identidad del usuario procederá a la aceptación de la contratación del servicio explícito en todos los casos y podrá manifestarse a través de los siguientes mecanismos a elección del abonado, cliente, usuario o suscriptor:

Aceptación mediante mecanismo presencial o electrónica: La persona contratante deberá firmar con el prestador del servicio un documento físico o digital en el que exprese su consentimiento para la contratación del servicio, incluyendo la aceptación de todas las condiciones aplicables al mismo (tarifa, precio y permanencia mínima, entre otras). Cuando los contratos entre un usuario y un proveedor de servicios se firmen electrónicamente, la firma electrónica deberá cumplir con los requisitos de validez del Artículo 15 de la Ley de Comercio Electrónico, Firmas Electrónicas y Mensajes de Datos, o de la normativa legal que la suceda, adjuntando además la persona contratante deberá entregar una grabación de video en la que manifieste su consentimiento para la contratación inicial respectiva, para lo cual tanto el prestador como el usuario deberá contar con un certificado de firma electrónica acreditada.

CLAUSULA DÉCIMA CUARTA: *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 y arbitraje, si así lo deciden expresamente, en cuyo caso el abonado/suscriptor deberá señalarlo en forma expresa.

El abonado/suscriptor, 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 del servicio de telecomunicaciones):

SI		NO	
----	--	----	--

Firma de aceptación - sujeción a arbitraje: _____

CLAUSULA DÉCIMA QUINTA: Notificaciones y Domicilio: Las notificaciones que correspondan, serán entregadas en el domicilio de cada una de las partes señalando en la cláusula primera del presente contrato. Cualquier cambio de domicilio debe ser comunicado por cualquier medio a la otra parte en un plazo de 10 días, a partir del día siguiente en que el cambio se ejecute.

CLAUSULA DÉCIMA SEXTA: Empaquetamiento de Servicios:

La Contratación incluye empaquetamiento de servicios:

SI		NO	X
----	--	----	---

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 el Ingeniero Omar Iván Tenorio Sánchez en dos ejemplares del mismo tenor en la ciudad de Cariamanga el

FIRMAN LAS PARTES:

F. ----- <i>Ing. Omar Iván Tenorio Sánchez</i> RUC: 1103421242001	F. -----	C.I.
--	-------------	------