

CONTRATO PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO DE ACCESO A INTERNET

1) CLÁUSULA PRIMERA. - Azogues, 05/Mayo/2022

Comparecientes:

Datos del prestador:

Nombre/Razón Social: VELOCITYNET C.A. **RUC:** 0391031177001
Nombre Comercial: CABLETEL **Página web:** www.cabletel.ec
Dirección: Calle General Veintimilla 8-16 y Calle Bolívar
Provincia: Cañar **Ciudad:** Azogues **Cantón:** Azogues
Parroquia: **No. Teléfono:** 0980798878
Correo Electrónico: velocitynet.azogues@gmail.com

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: Cañar, **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 ☐

El abonado Adulto Mayor recibirá el beneficio de rebaja del cincuenta por ciento (50%) del total del consumo mensual del plan básico residencial conforme a lo establecido en la Ley Orgánica de las Personas Mayores.

El abonado con Discapacidad recibirá el beneficio de rebaja del cincuenta por ciento (50%) del total de la tarifa regular conforme a lo establecido en la Ley Orgánica de Discapacidades.

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:

Servicio de acceso a internet

☐

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 doce meses 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 abonado se acoge al periodo de permanencia mínimo de en la prestación del servicio contratado?

Si

☐

No

☐

Los beneficios de la permanencia mínima son: **INSTALACIÓN GRATUITA**

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.

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 primeros días del mes posterior al consumido, caso contrario incurrirá en mora.

Los reclamos de facturación deberán realizarse al prestador, en caso de no recibir la atención debida; el abonado/suscriptor lo realizará conforme lo dispuesto en la Ley Orgánica de Defensa del Consumidor y la Ley Orgánica de Telecomunicaciones. No obstante, y a pesar de presentarse el respectivo reclamo, el abonado/suscriptor cancelará provisionalmente el valor promedio de los últimos seis meses de consumo del o los servicios prestados. La falta de este pago promedio dará derecho a la suspensión de los servicios contratados. Las partes contratantes quedan obligadas a cumplir con la resolución definitiva emitida por la autoridad competente. Una vez que ha vencido la fecha de pago establecida y en caso de verificarse que no ha existido reclamo o que el abonado/suscriptor no ha cancelado el valor de la factura, éste faculta y autoriza mediante el presente Contrato, a la suspensión temporal del o los servicios que se encuentren en mora hasta por TREINTA (30) días, quedando el abonado/suscriptor obligado a cancelar el costo de todos los valores adeudados. En el evento de prolongar su negativa de pago, el prestador podrá suspender definitivamente el servicio y dar por terminada en forma unilateral el contrato, reservándose el derecho al reclamo del pago de lo debido por la vía judicial.

6) CLÁUSULA SEXTA. - Compra, Arrendamiento de Equipos: Cuando sea procedente el arrendamiento o adquisición de equipos, por parte del abonado, se especificará los temas

relacionados a las condiciones de los equipos adquiridos/arrendados, y sus características como 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 SÉPTIMA.- 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. - Calidad y Continuidad de los Servicios: El prestador, garantizan la continuidad y calidad de los servicios. Sin embargo, no será responsable cuando los servicios se interrumpan por los siguientes motivos: a) Para que el prestador realicen mantenimiento y/o mejoramiento a sus sistemas, redes, conexiones, o demás implementos técnicos necesarios para la prestación del servicio; b) Por la mala – utilización o manipulación de los servicios por parte del abonado/suscriptor; d) Cuando la suspensión temporal o definitiva se deba a razones de fuerza mayor o caso fortuito; e) Por cualquier causa imputable al abonado/suscriptor; f) 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.

9) CLÁUSULA NOVENA. - 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, sin perjuicio de la suspensión del servicio, ésta podrá cobrar hasta el equivalente a un salario unificado del trabajador en general, por el perjuicio que ocasionaren estas irregularidades, adicionalmente al valor evadido de los servicios, el abonado/suscriptor lo cancelará inmediatamente al prestador.

10) CLÁUSULA DÉCIMA. - 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: www.cabletel.ec
velocitynet.azogues@gmail.com
- Oficinas de atención a usuarios: Calle General Veintimilla 8-16 y Bolívar
- Horarios de atención: de 8h00 a 18h00 de lunes a viernes y sábado de 8h30 a 12h30
- Teléfono: 0980798878 - 072240678

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 formal. La solución por parte del proveedor 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, 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 los servicios y estados 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.

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.gob.ec/osTicket/>

11) CLÁUSULA DÉCIMA PRIMERA. - 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.

12) CLÁUSULA DÉCIMA SEGUNDA. - 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 (puede significar costos en los que debe incurrir el abonado/suscriptor – No aplica a Empresas Públicas prestadoras de servicios de telecomunicaciones):

Sí ☐ No ☐

Firma de aceptación-sujeción a arbitraje:

.....

13) CLAUSULA DÉCIMA TERCERA. - 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, mismos que antes de que se incorporen deberán ser revisados y aprobados por la ARCOTEL

14) CLAUSULA DÉCIMA CUARTA. - 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.

15) CLAUSULA DÉCIMA QUINTA. - Empaquetamiento de servicios:

La empresa no cuenta con empaquetamiento de servicios.

La fecha de inscripción del modelo de contrato de adhesión que se utiliza, es el de

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 VELOCITYNET C.A. en tres ejemplares del mismo tenor, en la ciudad de Azogues, a los días del mes dedel año dos mil veinte. Firman las partes:

Anexo 1
SERVICIO DE ACCESO A INTERNET

Fecha de suscripción del Anexo:
--

Nombre del Plan:

--

Red de Acceso:

Par de Cobre		Fibra óptica	
Coaxial		Inalámbrico	
Otros			

Tipo de cuenta:

Residencial		Corporativo	
Cibercafé		COMERCIO	

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)

2:1

El contrato incluye permanencia mínima:

SI ☐ NO ☐ TIEMPO ☐

Beneficios de permanencia mínima

INSTALACION GRATUITA

Servicios adicionales que ofrece:

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

Tarifas (*):

Valores a pagar por una sola vez:

Valor instalación
35

USD

Plazo para instalar/activar el servicio (horas, días)	24/48 horas
---	-------------

Valores pago mensual:

Detalle otros valores:

	Valor USD	Ítem	Valor USD
Valor mensual			
Valor total			
		Total otros valores	

Sitio web para consulta de tarifas

www.cabletel.ec/planes

Sitio web consulta de calidad del servicio

www.cabletel.ec/Calidad_de_Servicio

Notas:

*Las tarifas no incluyen impuestos de ley

VELOCITYNET C.A.

CLIENTE