

11) CLÁUSULA DÉCIMA PRIMERA.- Normativa y causales de terminación del contrato:

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.

Causales y Mecanismos de Terminación del contrato: Las partes acuerdan recíprocamente que EL CONTRATO se terminará por la ejecución total de las obligaciones derivadas del mismo; por acuerdo mutuo y que conste por escrito, o cuando ocurra alguna de las siguientes causales:

11.1. Si cualquiera de las partes no cumple con las obligaciones del presente contrato, como son la calidad y disponibilidad del servicio contratado, el pago del precio convenido, mal uso de los equipos instalados y/o servicios prestados, etc., siempre que la parte responsable no adopte las soluciones pertinentes dentro de los quince (15) días hábiles siguientes al recibo de requerimiento escrito por la otra.

11.2. Cuando EL ABONADO/SUSCRIPTOR use los servicios y/o los equipos para fines distintos a los contratados, cuando permita el uso de los mismos a terceros y/o cuando explote con ellos servicios de telecomunicaciones ilegales, y/o no autorizados por el Estado ecuatoriano, sin perjuicio de la denuncia del cometimiento de infracciones que se comentan a la Ley Orgánica de Telecomunicaciones y que deban ser sancionadas por ARCOTEL.

11.3. En el evento de terminar el Permiso otorgado a EL PRESTADOR por el Estado Ecuatoriano.

11.4. Si el Contrato termina anticipadamente por causas atribuibles al ABONADO/SUSCRIPTOR, EL ABONADO/SUSCRIPTOR deberá informar con un mínimo de quince (15) días de anticipación y pagar a EL PRESTADOR los servicios efectivamente prestados o los bienes solicitados y recibidos, hasta la terminación del contrato.

11.5. Por vencimiento del plazo de vigencia del contrato, cuando no exista renovación.

12) CLÁUSULA DÉCIMA SEGUNDA.- Mantenimiento o reposición:

12.1. Equipos de propiedad del ABONADO/SUSCRIPTOR

El servicio de mantenimiento de los equipos de propiedad del ABONADO/SUSCRIPTOR empleados en la prestación del servicio estará a cargo de su propietario y por lo tanto, EL PRESTADOR no está obligado a realizar mantenimiento o reposición, salvo el caso de obligaciones de garantía por venta de equipos previamente acordada por las partes.

12.2. Equipos de propiedad de EL PRESTADOR entregados en calidad de préstamo

El servicio de mantenimiento no tendrá cargo alguno para el ABONADO/SUSCRIPTOR y contemplará toda reparación, ajuste, cambio de partes, reemplazo o reposición de los equipos cuyas fallas resulten del transcurso del tiempo, del desgaste por el uso normal y apropiado del mismo y de vicios en los equipos, sin perjuicio de las consecuencias previstas en EL CONTRATO para los casos de incumplimiento de las obligaciones por parte del ABONADO/SUSCRIPTOR, respecto al buen uso, cuidado de los equipos entregados en custodia y devolución al finalizar el período de servicio.

13) CLÁUSULA DÉCIMA TERCERA.- Mora:

En todos los casos, la mora de EL PRESTADOR y/o del ABONADO/SUSCRIPTOR en el cumplimiento de alguna o de algunas de las obligaciones a su cargo, se producirá en forma automática y de pleno derecho por el solo vencimiento de los plazos pactados, sin necesidad de requerimiento judicial o extrajudicial alguno. Se deja expresa constancia que la falta de pago de una de las cuotas mensuales, y/o la mora en algunos de los valores que el ABONADO/SUSCRIPTOR deba pagar a EL PRESTADOR será causa suficiente para que se suspenda la prestación del SERVICIO, y/o para que se dé por terminado el CONTRATO por causas atribuibles al ABONADO/SUSCRIPTOR, con las consecuencias que de ello se derivan, lo cual no originará reclamo alguno por parte del ABONADO/SUSCRIPTOR.

14) CLÁUSULA DÉCIMA CUARTA.- Suspensión y reactivación del servicio:

El servicio podrá suspenderse, únicamente por las siguientes causas:

14.1. Por falta del pago del ABONADO/SUSCRIPTOR.

14.2. Caso fortuito o fuerza mayor que obliguen a la suspensión del servicio, calificado por la ARCOTEL.

14.3. Por uso indebido de los servicios contratados, o uso ilegal de los mismos.

14.4. Por mandato judicial.

14.5. Por otras causas previstas en el ordenamiento jurídico vigente.

En caso de falta de pago o mora, el PRESTADOR está autorizado a suspender el servicio al día siguiente de cumplida la fecha máxima de pago.

Si la suspensión del servicio se produce por mora, la reactivación del servicio se realizará en un plazo máximo de 24 horas, contado a partir del pago total de la suma adeudada, salvo que el PRESTADOR acuerde activación previo a la suscripción de un convenio de pago o abono a la deuda.

La reactivación del servicio cuando la suspensión ha sido por mora, NO tendrá costo alguno.

15) CLÁUSULA DÉCIMA QUINTA.- Condiciones generales para el ABONADO/SUSCRIPTOR:

Sin perjuicio de las obligaciones detalladas para los ABONADOS/SUSCRIPTORES en el ordenamiento jurídico específico y accesorio vigente, estos se obligan a observar y respetar las siguientes condiciones generales:

15.1. Cumplir con los términos del contrato del servicio.

15.2. Informarse adecuadamente y de manera oportuna, así como utilizar la información proporcionada por el PRESTADOR del servicio.

15.3. Notificar al PRESTADOR del servicio, cuando ocurra la interrupción o daño en las instalaciones, infraestructura de comunicación o equipos sobre los cuales tuviera conocimiento y fueren directamente vinculadas con la contratación del servicio brindado.

15.4. Adoptar las medidas sugeridas por el PRESTADOR a fin de salvaguardar la integridad de la red y de las comunicaciones.

15.5. Pagar por los servicios contratados y efectivamente recibidos conforme lo determina el contrato y lo dispuesto en el ordenamiento jurídico vigente.

15.6. No divulgar a terceros las condiciones de instalación y configuración de los equipos confiados al ABONADO/SUSCRIPTOR o el acceso, conexión o derivación de la red de acceso a las redes de terceros no autorizados.

15.7. Cumplir con las obligaciones o resoluciones emitidas por la Agencia de Regulación y Control de las Telecomunicaciones y demás que se derivan del ordenamiento jurídico vigente.

15.8. Cumplir con las obligaciones de empadronamiento, conforme la normativa aplicable.

15.9. No utilizar los servicios contratados para realizar fraude o perjuicios a su prestador o a terceros.

15.10. No hacer uso indebido de los servicios de emergencia, respetando los derechos de los demás y el orden público.

16) CLÁUSULA DÉCIMA SEXTA.- Confidencialidad y Propiedad Intelectual:

EL PRESTADOR declara que sus invenciones, ideas, conceptos, secretos comerciales, información confidencial o información no divulgada y cualquier asunto relacionado con la propiedad intelectual (registrada o no registrada), son exclusivamente de su propiedad. EL PRESTADOR acuerda compartir y discutir ciertas partes de sus invenciones, ideas, conceptos, secretos comerciales, información confidencial o información no divulgada y cualquier asunto relacionado con la propiedad intelectual (registrada o no registrada) de acuerdo a las necesidades del contrato de prestación de servicios y otros documentos integrantes del mismo con el ABONADO/SUSCRIPTOR, sin que esto signifique de ninguna manera una cesión, transferencia, licencia de uso o cualquier otra forma por la que EL PRESTADOR ceda o transfiera cualquiera de sus modalidades de la propiedad intelectual (registrada o no registrada) a favor del ABONADO/SUSCRIPTOR.

Tanto EL PRESTADOR como el ABONADO/SUSCRIPTOR guardarán estricta confidencialidad sobre el contenido del presente Contrato. Es obligación de las partes informar a sus funcionarios, empleados, colaboradores, subcontratistas y/o terceros relacionados con el presente contrato, la obligación de mantener la reserva sobre el contenido y condiciones del mismo; sobre todo de aquellos documentos y/o información que sean calificados como confidenciales.

17) CLÁUSULA DÉCIMA SÉPTIMA.- 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/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, las partes pueden pactar 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/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 de servicios de telecomunicaciones.

SI	NO
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Firma de aceptación-sujeción a arbitraje:

18) CLÁUSULA DÉCIMA OCTAVA: Caso Fortuito o Fuerza Mayor:

Las partes quedan exoneradas de responsabilidad por el incumplimiento o demora de cualquiera de sus obligaciones, cuando tal hecho sea consecuencia de circunstancias de fuerza mayor o caso fortuito.

19) CLÁUSULA DÉCIMA NOVENA: Notificaciones y Publicidad:

Autorizo a SERVITELCONET CIA. LTDA., que me envíen comunicaciones de marketing de sus productos, ofertas, descuentos y otros a través de SMS Marketing y medios digitales.

SI	NO
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

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.

El ABONADO/SUSCRIPTOR 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 dos ejemplares del mismo tenor, en la ciudad de _____ a los _____ días del mes de _____ del año _____

Firman las partes:

PRESTADOR

ABONADO/SUSCRIPTOR
C.C. _____



ANEXO 1. SOLICITUD DE SERVICIO

CIUDAD		AÑO:		MES:		DIA:	
--------	--	------	--	------	--	------	--

DATOS DEL CLIENTE

Nombres : _____ C.C.:

Razón Social de la Cta: _____ R.U.C.:

Representante Legal: _____ C.C.:

Dirección: _____

_____ Casa: Propia Arrendada

Telf.: _____ Cel.: _____ Persona a contactar: _____ Cel.: _____

Dirección Alternativa (Trabajo): _____

Actividad Económica: _____ Ciudad : _____ e-mail : _____

FORMA DE PAGO

Débito Bancario _____ C. Aho. C.Cte. T.Cré. Nro.

SERVICIOS CONTRATADOS

	DESCRIPCIÓN DEL PLAN	COSTO MENSUAL	COSTO INSTALACIÓN
SERVICIO DE ACCESO A INTERNET	_____	_____	_____

Equipo de última milla se entrega al cliente en calidad de préstamo.

El nivel de compartición en planes residenciales es 2 : 1; En planes corporativos según requerimiento del cliente.

Velocidades de banda ancha máximos y mínimos se especifican en el anexo Nro. 3.

El pago de la factura mensual se debe realizar los primeros cinco (5) días del mes en curso.

En caso de instalaciones WIFI, **SERVITELCONET CIA. LTDA.**, proporcionará hasta 15 m. de cable de red UTP, un mástil de hasta 2 mts.;

En caso de instalaciones de fibra óptica se proporcionará hasta 200 m. de FO drop desde la caja de distribución mas cercana.

SERVITELCONET CIA. LTDA., no se compromete a instalar canaletas, ni materiales adicionales a los mencionados anteriormente.

Al ser necesario trabajos y materiales adicionales (obra civil, cableado de redes,etc), El cliente facultará la realización de los mismos a **SERVITELCONET CIA. LTDA.**, previa aceptación escrita de la oferta económica.

UP TIME del servicio 98,60% mensual, reacción frente a fallas o peticiones de servicio: 8Hrs. laborales. Tiempo máximo de solución a problemas de enlace: 6Hrs. laborales. Tiempo máximo frente a fallas de red troncal: 4Hrs. laborales.

Soporte técnico call center: Lunes a domingo bajo esquema 24/7. Teléfono: 023731 080/ 0988886820

Observaciones: _____

REFERENCIAS

Referencia personal 1: _____ Parentesco: _____

Dirección : _____ Teléfono : _____

Referencia personal 2: _____

Dirección : _____ Teléfono : _____

DOCUMENTACIÓN

Personas Naturales :

Fotocopia de la cédula o pasaporte (nacionales/extranjeros)
Cróquis donde se instalará el servicio de internet.

Personas Jurídicas :

Fotocopia nombramiento inscrito del Representante Legal
Fotocopia de la cédula o pasaporte (nacionales/extranjeros)
Fotocopia del R.U.C. de la Cía.

REQUERIMIENTOS PARA LA INSTALACIÓN

Se recomienda que el cliente cuente con una PC de preferencia con las siguientes características para un óptimo funcionamiento del servicio de internet.
Procesador Core i3 o superior / 4GB memoria RAM / 20 GB mínimo en disco duro tarjeta de red con estándar 802.11b/g/n, 11/54/300 Mbps respectivamente, la velocidad dependerá del hardware y software.

Esta orden implica el convenio del servicio deseado por el usuario y su forma de pago, quedando claro para el usuario, las condiciones de servicio de **SERVITELCONET CIA. LTDA.**, y sus tarifas. Declaro que he leído la integridad de este documento y estoy conforme con cada una de estas partes.

_____ _____

Vendedor Código Firma del Solicitante



ANEXO 4. ACEPTACIÓN EXPRESA DE PROMOCIÓN Y USO DE DATOS PERSONALES

Lugar y Fecha: _____

EL ABONADO/SUSCRIPTOR autoriza al PRESTADOR, el uso de datos personales e información aquí consignada para fines de promoción y comercialización de los productos y servicios que la empresa oferta exclusivamente a sus ABONADOS/SUSCRIPTORES; de igual manera el ABONADO/SUSCRIPTOR autoriza expresamente a EL PRESTADOR para fines comerciales a consultar, solicitar, procesar, divulgar y/o reportar al buró de información crediticia y/o cualquier otra entidad autorizada por la ley, con el fin de obtener referencias sobre su comportamiento crediticio, manejo de cuentas bancarias, tarjetas de crédito, etc., y en general al cumplimiento de sus obligaciones.

EL ABONADO/SUSCRIPTOR: _____ con C.C. o RUC: _____

reconoce que, en virtud de la promoción ofertada, conocida y aceptada de manera expresa por él, consistente en: subsidios, descuentos y promociones aplicados al momento de la activación de su servicio contratado.

SERVITELCONET CIA. LTDA. Incurrir en gastos operativos y de administración, en inversión para la compra de equipos e instalación de los mismos; egresos que requieren una permanencia mínima de contratación del servicio, por lo tanto, EL ABONADO acepta expresamente que en caso de obtener alguna promoción y dar por terminado el contrato antes del plazo mínimo de permanencia, deberá cancelar la totalidad de los valores correspondientes a la promoción recibida incurridos en la instalación del servicio contratado.

Los beneficios de permanencia mínima del contrato son:

Consideraciones importantes que debe tener en cuenta al momento de la contratación del servicio:

1. PLAZO, FACTURACIÓN Y FORMAS DE PAGO:

- a) Los valores a pagar deben estar descritos en la solicitud de servicios, debe recibir el detalle de estos valores en la copia del contrato.
- b) El servicio contratado se paga los primeros cinco días del mes en curso.
- c) En caso de no haber pagado el servicio en el plazo determinado, el servicio podrá ser suspendido en cualquier momento.
- d) El periodo de facturación es del 1 al 30 de cada mes.
- e) Si por tres meses consecutivos existe incumplimiento en la forma de pago mediante débito bancario; se realizará el recargo de los valores del costo de instalación no facturado que se brindó en calidad de promoción al momento de la suscripción.

2. CARACTERÍSTICAS DEL SERVICIO

- a) El servicio contratado se expresa en Bits por segundos. El estándar para medir velocidad de conexión es el Bits por segundo y el de descarga de archivos es de Bytes por segundos (1 Byte es igual 8 Bits).
- b) El servicio no está disponible para cybers o para cualquier otra actividad no relacionada con la actividad descrita en el contrato original, también se prohíbe la reventa del mismo.
- c) El equipo WIFI tiene una extensión horizontal que depende de la existencia o no de obstáculos físicos (paredes, muebles, pisos, puertas) y que, al variar en cada locación, impide garantizar la distancia de cobertura exacta.
- d) La instalación se realiza en plazo promedio de 4 días posteriores a la firma del contrato, verificación de la información y acceso de los mismos a nuestro sistema.
- e) Los equipos entregados son propiedad de SERVITELCONET CIA. LTDA. y deberán ser devueltos en sus oficinas a la finalización del contrato en un plazo no mayor a 7 días laborables, caso contrario serán facturados al ABONADO/SUSCRIPTOR.
- f) Por motivo de seguridad y evitar SPAM, el cliente acepta el bloqueo del puerto 25 de internet.
- g) El cliente acepta y reconoce que el servicio técnico presencial es en horas y días laborables, sujeto a disponibilidad.
- h) El cliente acepta que la velocidad contratada al equipo WIFI puede variar dependiendo de la capacidad del router wifi.
- i) El servicio no asigna IPs fijas.
- j) El cliente conoce y acepta la velocidad indicada en el contrato, incluyendo compartición y velocidades máximas y mínimas
- k) Situaciones que impliquen cambios como: mudanzas, reubicaciones, reactivaciones, cambios de plan, cesiones de derecho y nuevos servicios solicitados, quedan sujetos a validación y factibilidad.
- l) El cliente es responsable por la regularización de la energía eléctrica en su domicilio u oficina.
- m) El cliente debe contar con un equipo que cumpla los requerimientos básicos Windows 7 o posterior para PC y OS X Sierra o posterior para Mac; aplica igual para dispositivos móviles.
- n) El cliente debe seguir las recomendaciones de seguridad y prevención suministradas por el proveedor, en seguimiento del Art. 30 de la "Norma Técnica para Coordinar la Gestión de Incidentes y Vulnerabilidades que afecten la seguridad de las redes y servicios de telecomunicaciones" emitidas por ARCOTEL.

3. CONTACTOS Y SOPORTE

- a) Usted puede comunicarse las 24 horas los 365 días del año por medio de: nuestro call center 098 888 6820 / 023731080, mediante correo electrónico a soporte@one.com.ec
- b) En caso de soporte técnico, el tiempo empieza a correr desde el registro de la incidencia en el Call Center. Debe solicitarse el número de ticket generado para el seguimiento del proceso.
- c) En caso de soporte técnico presencial por daños físicos en los equipos o materiales del servicio ocasionados por el cliente y/o terceros, el cliente acepta expresamente que asumirá los costos generados por dicho daño. Reconociendo que el PRESTADOR incurre en gastos de mano de obra, uso y prestación de equipos y subsidia a costos de fábrica al cliente los materiales reemplazados y/o cambiados en presencia, vigilancia y constancia del cliente o a quién éste último delegue en el domicilio o lugar de prestación del servicio.

Firma del titular o Representante Legal



Experimenta una nueva forma de DIVERSIÓN



Velocidad del futuro



Moderna, Rápida y Segura



Asistencia Técnica 24/7
los 356 días del año

