



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

### Datos del PRESTADOR:

**Nombre/Razón Social:** SERVITELCONET CIA. LTDA.      **Nombre comercial:** ONE - Optical Network Ecuador  
**Dirección:** Av. Diego Vásquez de Cepeda y Mariano Paredes. Edificio Armonía- Primer Piso- Oficina N° 3  
**Provincia:** Pichincha      **Ciudad:** Quito      **Parroquia:** Carcelén      **Cantón:** Quito  
**No. Teléfono:** 023731 080 / 0988886820      **RUC:** 2390018293001  
**Correo Electrónico:** atencionalcliente@one.com.ec      **Web:** www.one.com.ec

### Datos del ABONADO/SUSCRIPTOR:

Nombres/Razón social: \_\_\_\_\_  
 Cédula/RUC: \_\_\_\_\_ Email: \_\_\_\_\_  
 Dirección: \_\_\_\_\_

Provincia: \_\_\_\_\_ Ciudad: \_\_\_\_\_ Cantón: \_\_\_\_\_ Parroquia: \_\_\_\_\_

Números telefónicos: \_\_\_\_\_ / \_\_\_\_\_ / \_\_\_\_\_

El ABONADO/SUSCRIPTOR tiene alguna discapacidad o adulto mayor ?  
 (En caso afirmativo, aplica tarifa preferencial de acuerdo al plan del PRESTADOR)

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

## 2) CLÁUSULA SEGUNDA.- Objeto:

EL PRESTADOR, concede al ABONADO/SUSCRIPTOR el derecho para acceder a sus sistemas de telecomunicaciones que permiten la conexión al sistema y servicio de internet. La responsabilidad de EL PRESTADOR es, exclusivamente, brindar al ABONADO/SUSCRIPTOR el acceso al servicio de valor agregado contratado, el mismo que se efectuará a través de los sistemas físicos y lógicos instalados y utilizados para el efecto; por lo tanto, el PRESTADOR no tiene responsabilidad respecto al contenido o a la información a la que pueda accederse, ni al almacenamiento de la misma. El servicio contratado por el ABONADO/SUSCRIPTOR se otorgará de forma continua, regular, eficiente e ininterrumpida durante la vigencia del presente contrato.

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

## 3) CLÁUSULA TERCERA.- Vigencia del Contrato:

El presente contrato tendrá una duración de ..... y entrará en vigencia, a partir de la fecha de instalación y prestación efectiva del servicio. La fecha inicial considerada para facturación para cada uno de los servicios contratados debe ser la de la activación de servicio.

Las partes se comprometen a respetar el plazo de vigencia pactado, sin perjuicio de que el abonado/suscriptor pueda darlo por terminado unilateralmente, en cualquier tiempo, previa notificación física o electrónica, con por lo menos quince (15) días de anticipación, conforme lo dispuesto en las Leyes Orgánicas de Telecomunicaciones y de Defensa del Consumidor y sin que para ello esté obligado a cancelar multas o recargos de valores de ninguna naturaleza.

El abonado acepta la renovación automática sucesiva del contrato en las mismas condiciones de este contrato, independientemente de su derecho a terminar la relación contractual conforme la legislación aplicable, o solicitar en cualquier tiempo, con hasta quince (15) días de antelación a la fecha de renovación, su decisión de no renovación:

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

## 4) CLÁUSULA CUARTA.- Permanencia mínima:

El ABONADO/SUSCRIPTOR se acoge al periodo de permanencia mínima de \_\_\_\_\_ en la prestación del servicio contratado?

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

Los beneficios de la permanencia mínima son:

5.1. \_\_\_\_\_

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 y/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/SUSCRIPTOR estará determinada en la ficha de cada servicio, que constan en el Anexo 1 y el pago se realizará, de la siguiente forma:

- 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 .....

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

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/SUSCRIPTOR desee cambiar su modalidad de pago a otra de las disponibles, deberá comunicarlo al PRESTADOR del servicio con quince (15) días de anticipación. El PRESTADOR del servicio, luego de haber sido comunicado, instrumentará la nueva forma de pago.

## 6) CLÁUSULA SEXTA.- Instalación

**6.1.** Todos los equipos con que se presta EL SERVICIO son de propiedad de EL PRESTADOR. EL ABONADO/SUSCRIPTOR los tiene en calidad de custodia, por tal motivo es su obligación velar por ellos y cuidar que se conserven en buen estado. Sin perjuicio de su responsabilidad.

**6.2.** Si en las fechas establecidas de común acuerdo no pudieran llevarse a cabo las actividades programadas para la instalación y puesta en marcha del SERVICIO por causas atribuibles a EL ABONADO/SUSCRIPTOR, esta se reprogramará conforme la disponibilidad de trabajos del PRESTADOR.

**6.3.** Realizada la instalación del SERVICIO, EL PRESTADOR emitirá un Acta de entrega/instalación del o de los servicios y le notificará al ABONADO/SUSCRIPTOR.

**6.4.** Si EL ABONADO/SUSCRIPTOR introduce cambios que varíen el diseño físico, mecánico o eléctrico de los equipos, EL PRESTADOR quedará facultado para interrumpir el servicio que involucre a la unidad afectada y retirar el equipo instalado. EL ABONADO/SUSCRIPTOR deberá responder por las consecuencias y daños que los cambios y/o la adición y/o modificación hayan ocasionado a EL PRESTADOR, y el reembolso de todos los gastos que resulte necesario efectuar.

**6.5.** Las modificaciones en los lugares de instalación o en las obras de infraestructura que se hagan necesarias para la instalación, serán realizadas por EL ABONADO/SUSCRIPTOR conforme descripción del PRESTADOR.

## 7) CLÁUSULA SEPTIMA.- Arrendamiento de Equipos:

Adicional al servicio contratado, objeto de este contrato y sin que este sea requisito para la prestación del servicio, el PRESTADOR entrega en calidad de préstamo, equipos para ser usados con el servicio, conforme el detalle, especificaciones y precio que se describen en el ANEXO 3.

En todos los casos de terminación de EL CONTRATO, EL ABONADO/SUSCRIPTOR, dentro del término de siete (7) días calendario, contados desde la fecha de terminación del CONTRATO, pondrá a disposición del PRESTADOR todos los equipos provistos en virtud del mismo en buen estado de conservación y funcionamiento, considerando el deterioro normal y depreciación del mismo, para el retiro de las instalaciones de EL ABONADO/SUSCRIPTOR. EL ABONADO/SUSCRIPTOR renuncia en forma expresa e irrevocable a ejercer derecho de retención sobre los mismos. En caso de incumplimiento de esta obligación, EL ABONADO/SUSCRIPTOR pagará el valor íntegro del equipo no entregado.

## 8) CLÁUSULA OCTAVA.- 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.

La autorización de uso de los datos personales e información aquí consignada para fines de promoción y comercial de los productos y servicios que la empresa oferta exclusivamente a sus ABONADOS/SUSCRIPTORES, así como para consultar y referir la información crediticia del ABONADO/SUSCRIPTOR, consta expresamente en el Anexo 4, conforme lo dispuesto en el artículo 121 del Reglamento General a la Ley Orgánica de Telecomunicaciones.

## 9) CLÁUSULA NOVENA.- Reclamos y soporte técnico:

El ABONADO/SUSCRIPTOR podrá requerir soporte técnico o presentar reclamos al PRESTADOR de servicios a través de los siguientes medios o puntos:

- Medio electrónico: www.one.com.ec - soporte@one.com.ec - atencionalcliente@one.com.ec
- Matriz - Quito: Av. Diego Vásquez de Cepeda y Mariano Paredes. Edificio Armonía- Primer Piso- Oficina N° 3.
- Resto de Ciudades: Ingresa a www.one.com.ec/oficinas
- Horarios de atención: Lunes a Viernes desde las 08:00 a 17:30 .
- Teléfono: 0988886820 (Horario de Atención 24h00 los 365 días del año)

Para la atención de reclamos NO resueltos por el PRESTADOR, EL ABONADO/SUSCRIPTOR 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 (Oficinas).
- Página web de la ARCOTEL y la página http://reclamoconsumidor.arcotel.gob.ec/osTicket/

**10) CLÁUSULA DÉCIMA .- 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:

**10.1.** 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.

**10.2.** 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.

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

**10.4.** 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.

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

**11) CLÁUSULA DÉCIMA PRIMERA.- Mantenimiento o reposición:**

**11.1. 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.

**11.2. 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.

**12) CLÁUSULA DÉCIMA SEGUNDA.- 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.

**13) CLÁUSULA DÉCIMA TERCERA.- Suspensión y reactivación del servicio:**

El servicio podrá suspenderse, únicamente por las siguientes causas:

**13.1.** Por falta del pago del ABONADO/SUSCRIPTOR.

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

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

**13.4.** Por mandato judicial.

**13.5.** 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.

**14) CLÁUSULA DÉCIMA CUARTA.- 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:

**14.1.** Cumplir con los términos del contrato del servicio.

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

**14.3.** 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.

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

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

**14.6.** 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.

**14.7.** 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.

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

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

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

**15) CLÁUSULA DÉCIMA QUINTA- 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.

**16) CLÁUSULA DÉCIMA SEXTA.- 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:

\_\_\_\_\_

**17) CLÁUSULA DÉCIMA SEPTIMA: 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.

**18) CLÁUSULA DÉCIMA OCTAVA: Publicidad:**

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

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

**19) CLÁUSULA DÉCIMA NOVENA: 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.

**20) CLÁUSULA VIGÉSIMA: 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.

**21) CLÁUSULA VIGÉSIMA PRIMERA: Empaquetamiento de servicios:**

La contratación incluye empaquetamiento de servicios:

Especificar los servicios del paquete y los beneficios para cada uno, incluyendo las tarifas aplicables:

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

\_\_\_\_\_

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:



Firmado electrónicamente por:  
**JENNY MARIANA GOMEZ BASTIDAS**

PRESTADOR

ABONADO/SUSCRIPTOR  
C.C. \_\_\_\_\_



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): \_\_\_\_\_ Ubicación (Coordenadas) \_\_\_\_\_

Actividad Económica: \_\_\_\_\_ Ciudad : \_\_\_\_\_ e-mail : \_\_\_\_\_

### Tarifa preferencial

Discapacitado:  Adulto mayor:

## FORMA DE PAGO

Débito Bancario  C. Aho.  C. Cte.  T. Cré.  Nro. \_\_\_\_\_

## SERVICIOS CONTRATADOS

<b>INTERNET</b> RESIDENCIAL <input type="checkbox"/> CORPORATIVO <input type="checkbox"/>  <b>RED DE ACCESO</b> FIBRA ÓPTICA <input type="checkbox"/> MEDIOS INALÁMBRICOS <input type="checkbox"/>	Nombre del plan contratado	Equipos y servicios adicionales													
	Tarifa mensual	Costo de instalación	WiFi 6:	<table border="1"> <thead> <tr> <th>Cantidad</th> <th>Instalación</th> <th>Mensualidad</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td></td> <td>\$</td> <td>\$</td> </tr> <tr> <td></td> <td>\$</td> <td>\$</td> </tr> <tr> <td></td> <td>\$</td> <td>\$</td> </tr> </tbody> </table>	Cantidad	Instalación	Mensualidad		\$	\$		\$	\$		\$
Cantidad	Instalación	Mensualidad													
	\$	\$													
	\$	\$													
	\$	\$													
	Velocidad	Bajada	Valor total: \$ _____												
	Subida														

Periodo de permanencia: \_\_\_\_\_

Los beneficios de la permanencia mínima son:

Consulta planes y tarifas en [www.one.com.ec/planes](http://www.one.com.ec/planes)  
 Si quieres conocer los indicadores de calidad ingresa a [www.one.com.ec/indicadores](http://www.one.com.ec/indicadores)

Equipo de última milla se entrega al cliente en calidad de préstamo o comodato. Nivel de compartición en planes residenciales es 2:1 y en corporativos según requerimiento del cliente. 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 cambio, para instalaciones de fibra óptica se proporcionará hasta 200 m. de FO Drop desde la caja de distribución más cercana. La instalación no incluye 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 ejecución de los mismos a SERVITELCONET CIA. LTDA., previa aceptación escrita de la oferta económica. El 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. laborables. Tiempo máximo frente a fallas de red troncal: 4Hrs. laborables. Soporte Técnico: Lunes a Domingo bajo esquema 24/7. Callcenter: 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.



Firmado electrónicamente por:  
**JENNY MARIANA GOMEZ BASTIDAS**

\_\_\_\_\_  
 Prestador

\_\_\_\_\_  
 Vendedor

\_\_\_\_\_  
 Código

\_\_\_\_\_  
 Firma del solicitante



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 acepta que, con la finalidad de brindar los servicios solicitados y/o contratados, SERVITELCONET CÍA. LTDA., mantiene relaciones de encargo con varias terceras empresas, las cuales tratan los datos personales por cuenta del PRESTADOR; en este sentido, el PRESTADOR de forma legítima podrá transferir los datos a los terceros encargados del tratamiento, cuando así lo requiera para el cumplimiento de una obligación legal o contractual, en aplicación de lo dispuesto en el numeral 2) y demás aplicables del artículo 18 de la Ley Orgánica de Protección de Datos Personales. Los terceros encargados del tratamiento podrán ser proveedores, distribuidores, gestores de cobro y organismos reguladores; en cuyo caso, SERVITELCONET CÍA. LTDA., exigirá a los encargados del tratamiento a quienes se transfieran sus datos personales, el cumplimiento de estándares adecuados de confidencialidad, protección y seguridad de los mismos.”

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, 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

Evita cortes y realiza el pago puntual hasta el  
**10 de cada mes**

## Puntos de pago



Centro de Ayuda | 24 Horas  
**098 888 6820**

Consulta tu valor a pagar en [www.one.com.ec/mideuda](http://www.one.com.ec/mideuda)