



DIRECCION: PANAMERICANA NORTE KM 7/2 SECTOR EL PISQUE
TELEFONOS: 0998886738 - 0998953756
AMBATO-ECUADOR

CONTRATO DE ADHESION PARA LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE ACCESO A INTERNET No. 262

En la ciudad de Ambato, el día de hoy de del año 202..., intervienen en la celebración del presente contrato de prestación de servicios, por una parte, **JORGE LUIS PAREDES MOYA**, con número de RUC: **1803588399001**, a quien podrá denominarse simplemente como "EL PRESTADOR", y por otra parte (si es persona jurídica) representada **Fernando Solis Tirado Daniel**

Quien podrá denominarse simplemente como "ABONADO", siendo mayor de edad (en el caso de personas naturales), quienes, de manera libre, voluntaria y por mutuo acuerdo celebran el presente contrato de prestación de servicios, contenido en las siguientes cláusulas:

DEFINICIONES. -

PRESTADOR: es la persona Natural o Jurídica que posee el título habilitante para la prestación del servicio de telecomunicaciones.

ABONADO: El usuario que haya suscrito un contrato de adhesión con el prestador de servicios de telecomunicaciones".

CLÁUSULA PRIMERA.

ANTECEDENTES. - "EL PRESTADOR" "**JORGE LUIS PAREDES MOYA** " se encuentra autorizado para la prestación de Servicios de Acceso a Internet, la empresa **jp telecomunicaciones**

legalmente representada por su propietario Sr. Jorge Luis Paredes Moya, parte que para efectos de este contrato será denominado **Jptelecomunicaciones**.

DATOS DE LOS COMPARECIENTES

Datos del Prestador:

Nombre/Razón JORGE LUIS PAREDES MOYA

Nombre Comercial: JP TELECOMUNICACIONES.

Dirección: Panamericana Norte Km7/2 sector el Pisque

Provincia: Tungurahua; **Cantón:** Ambato; **Parroquia:** El Pisque

E-mail: groupjp2020@hotmail.com

Teléfonos: 0998953756-0998886738

Datos del abonado/Suscriptor:

Nombres/Razón Social:

Cédula/RUC:

E-mail:

Dirección:

Provincia: TUNGURAHUA

Ciudad: AMBATO

Cantón: AMBATO

Parroquia:

Dirección donde será prestado el Servicio:

.....

Número telefónico de referencia fijo/móvil:

El abonado es discapacitado:

SI () / NO (X)

CLÁUSULA SEGUNDA. -Objeto: El presente contrato tiene por objeto que "EL PRESTADOR" proporcione a EL ABONADO la **Prestación de servicios de Acceso a Internet** conforme a las características pactadas, que se describen en el **Anexo 1**, que debidamente firmados por las partes, son integrantes de este instrumento.

Las partes aceptan que este instrumento constituya un contrato marco general, y que, en adelante los servicios, cambios en los servicios, y cualquier otra modificación que se implemente; se realizará mediante la suscripción de nuevo Anexo correspondiente, que debidamente firmados por las partes, serán integrantes de este Contrato, que se seguirán las condiciones generales de este instrumento con las especificaciones de los respectivos Anexos que suscriban las partes. "EL PRESTADOR", guardará cronológicamente, para efectos de prueba, los Anexos que llegaren a suscribirse entre las partes.

CLÁUSULA TERCERA: Vigencia del Contrato. - El presente contrato, tendrá un plazo de vigencia mínimo de un año ., y entrará en vigencia a partir de la fecha de instalación y prestación efectiva del servicio. La fecha inicial considerada para facturación de cada uno de los servicios contratados debe ser la de activación del servicio. En caso de no cumplir la fecha de vigencia se procederá al cobro de la instalación y el mes que incluya cualquiera de las promociones en vigencia .

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,



DIRECCION: PANAMERICANA NORTE KM 7/2 SECTOR EL PISQUE
TELEFONOS: 0998886738 - 0998953756
AMBATO-ECUADOR

o solicitar en cualquier tiempo, con hasta quince (15) días de antelación a la fecha de renovación, su decisión de no renovación:

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

CLÁUSULA CUARTA: Permanencia mínima. –

El abonado se acoge al periodo de permanencia según el cliente lo requiera en la prestación del servicio contratado

Los beneficios de la permanencia mínima son:
Según el cliente lo requiera sin penalidad

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.

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 estarán determinadas 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:

SI () NO ()

Débito automático cuenta de ahorro o corriente:

SI () NO ()

Pago en ventanilla de locales autorizados:

SI () NO ()

Débito con tarjeta de crédito: SI () NO ()

Transferencia vía medios electrónicos:

SI () NO ()

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.

CLÁUSULA SEXTA. - Propiedad de los equipos instalados para la recepción del servicio contratado.

Los equipos terminales que se instalaran en la dirección declarada por el abonado, donde será prestado el Servicio Contratado, inicialmente son de propiedad del Prestador del Servicio, salvo el caso en que el abonado exprese su deseo de comprar los mismos.

La información pertinente sobre las condiciones de los equipos instalados, cantidad, precio, marca, estado, se encuentran detallada en el Anexo Adicional, el cual será firmado y aceptado por las partes.

CLÁUSULA SEPTIMA. - Uso de Información personal:

Los datos personales que los usuarios proporcionen al prestador de servicios del régimen general de telecomunicaciones no podrán ser usados para la promoción comercial de servicios o productos, inclusive del propio prestador; 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.

CLÁUSULA OCTAVA. - 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:

Correo electrónico: groupjp2020@hotmail.com

Oficina de atención a usuarios: Panamericana Norte Km7/2 sector el PISQUE del Cantón Ambato.

Horario de Atención: 08h30 a 19h00

Teléfonos: 0998886738-0998953756

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.



DIRECCION: PANAMERICANA NORTE KM 7/2 SECTOR EL PISQUE

TELEFONOS: 0998886738 - 0998953756

AMBATO-ECUADOR

- 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.arcotel.gob.ec/osTicket/>

CLÁUSULA NOVENA. - 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

CLÁUSULA DÉCIMA. - "Derechos de las partes:

DERECHOS DEL ABONADO:

- 1.- A recibir el servicio de acuerdo a los términos estipulados en el presente contrato.
- 2.- A obtener de su prestador la compensación por los servicios contratados y no recibidos por deficiencias en los mismos o el reintegro de valores indebidamente cobrados.
- 3.- A que no se varíe el precio estipulado en el contrato o sus Anexos, mientras dure la vigencia del mismo o no se cambien las condiciones de la prestación a través de la suscripción de nuevos Anexos Técnico (s) y Comercial (es).
- 4.- A reclamar respecto de la calidad del servicio, cobros no contratados, elevaciones de tarifas, irregularidades en relación a la prestación del servicio ante la Defensoría del Pueblo y/o al Centro de Atención y Reclamos de la AGENCIA DE REGULACION Y CONTROL DE LAS TELECOMUNICACIONES - ARCOTEL
- 5.- A reclamar de manera integral por los problemas de calidad tanto de la Prestación de servicios de Acceso a Internet, así como por las deficiencias en el enlace provisto para brindar el servicio. En particular en los casos en que aparezca "EL PRESTADOR" como revendedor del servicio portador. En este último caso, responderá EL PRESTADOR plenamente a su abonado conforme a la Ley Orgánica de Defensa del Consumidor, (independientemente de los acuerdos existentes entre los operadores o las responsabilidades ante las autoridades de telecomunicaciones).
- 6.- EL PRESTADOR reconoce a sus ABONADOS todos los derechos que se encuentran determinados en Ley Orgánica de Telecomunicaciones y su Reglamento, Ley del Anciano y su reglamento, Ley Orgánica de Defensa del Consumidor y su Reglamento; Ley Orgánica de Discapacidades y su reglamento, Reglamento para la prestación de Servicios de Telecomunicaciones y Servicios de Radiodifusión por Suscripción.

- 7.- EL PRESTADOR no podrá bloquear, priorizar, restringir o discriminar de modo arbitrario y unilateral aplicaciones, contenidos o servicios, sin consentimiento expreso del ABONADO o de autoridad competente. Sin embargo, si el ABONADO así lo requiere, EL PRESTADOR podrá ofrecer el servicio de control y bloqueo de contenidos que atenten contra la Ley, la moral o las buenas costumbres, debiendo informar al usuario el alcance, precio y modo de funcionamiento de estos y contar con la anuencia expresa del ABONADO.
- 8.- Cuando se utilicen medios electrónicos para la contratación, se sujetarán a las disposiciones de la Ley de Comercio Electrónico, Firmas Electrónicas y Mensajes de Datos.
- 9.- A que el PRESTADOR le informe oportunamente sobre la interrupción, suspensión o averías de los servicios contratados y sus causas.

DERECHOS DEL PRESTADOR. -

- 1.- A percibir el pago oportuno por parte de los abonados, clientes, suscriptores, por el servicio prestado, con sujeción a lo pactado en el presente contrato.
- 2.- A suspender el servicio propuesto por falta de pago de los abonados, clientes, suscriptores, previa notificación a los abonados, clientes, suscriptores, con dos días de anticipación, así como por uso ilegal de servicio calificado por autoridad competente, en este último caso con suspensión inmediata sin necesidad de notificación previa.
- 3.- Cobrar a los abonados, las tarifas conforme al ordenamiento jurídico vigente, y los pliegos tarifarios aprobados por la Dirección Ejecutiva de la ARCOTEL.
- 4.- El PRESTADOR podrá cobrar un valor por reconexión del servicio, siempre y cuando se haya producido por falta del pago del abonado o por un hecho imputable a este, dicho cobro por reactivación del servicio no es de carácter recurrente por periodos mensuales u otros, sino que aplica por una sola ocasión , por cada reactivación del servicio.

CLÁUSULA DÉCIMA PRIMERA. – Obligaciones de las partes:

EL PRESTADOR se obliga a lo siguiente:

- Entregar o prestar oportuna y efectivamente el servicio de conformidad a las condiciones establecidas en el contrato y normativa aplicable, sin ninguna variación.
- Proporcionar el mantenimiento preventivo y correctivo, del servicio y la configuración respectiva.
- A lo previsto en la Ley Orgánica de Defensa del Consumidor y su Reglamento; Ley Orgánica de Discapacidades y su reglamento, Ley del Anciano y su Reglamento, el reglamento para la prestación de Servicios de Telecomunicaciones y Servicios de Radiodifusión por Suscripción, así como lo dispuesto en las resoluciones de la ARCOTEL y el correspondiente Título habilitante.



DIRECCION: PANAMERICANA NORTE KM 7/2 SECTOR EL PISQUE

TELEFONOS: 0998886738 - 0998953756

AMBATO-ECUADOR

- A implementar mecanismos que permitan precautelar la seguridad en sus redes.
- Los valores que no sean reclamados al prestador de servicios, dentro del plazo previsto para el ejercicio de los derechos de los abonados, se procederá de acuerdo a los procedimientos previstos en el ordenamiento jurídico vigente.
- Al pago de indemnizaciones por no cumplimiento de niveles de calidad estipulados en el presente contrato.
- Garantizarán la privacidad, confidencialidad y protección de los datos personales entregados por los ABONADOS. para los cual implementaran mecanismos necesarios para precautelar la seguridad de dicha información, incluyendo el secreto e inviolabilidad del contenido de sus comunicaciones, con las excepciones previstas en la ley.
- A manejar de manera confidencial el uso, conservación y destino de los datos personales del ABONADO, siendo su obligación entregar dicha información, únicamente, a pedido de autoridad competente de conformidad al ordenamiento jurídico vigente. A través de este instrumento, el ABONADO _____ (SI o NO) autoriza al EL PRESTADOR a utilizar la información a él entregada con fines comerciales.
- A implementar mecanismos eficaces para que los ABONADO S reciban la exoneración o rebaja en sus tarifas, según el ordenamiento jurídico vigente.
- Los abonados con discapacidades recibirán las rebajas establecidas en la Ley Orgánica de Discapacidades vigente y sus futuras reformas. Adicionalmente deberán cumplir con la Resolución TEL-072-04-CONATEL-2013 y sus futuras reformas.

EL ABONADO SE OBLIGA A:

- Manejo, mantenimiento, reparación y/o adecuación de los equipos que son parte de su red;
- A pagar oportunamente los valores facturados por el servicio recibido, con sujeción a lo pactado en el presente contrato.
- A no realizar alteraciones a los equipos que puedan causar interferencias o daños a las redes.
- Que las instalaciones eléctricas dentro de su infraestructura cuenten con energía eléctrica aterrizada y estabilizada;
- Que el (los) equipo(s) sean conectado (s) a una toma de UPS provista por este último.
- Pago oportuno e íntegro de los valores pactados en el presente contrato.

CLÁUSULA DÉCIMA SEGUNDA. - Controversias:

Las partes se comprometen a ejecutar de buena fe las obligaciones recíprocas que contraen mediante este contrato y a realizar todos los esfuerzos requeridos para superar de mutuo acuerdo cualquier controversia, los derechos u obligaciones adquiridos, mediante este contrato, 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, las partes acuerdan que podrán solucionar sus controversias a través de la mediación, en el Centro de Mediación y Arbitraje de la Cámara de Comercio de la ciudad de Ambato. Si la mediación no llegare a producirse las partes acuerdan expresamente que se someten a un Arbitraje en Derecho ante el mismo centro, para lo cual renuncian a la jurisdicción ordinaria, y se someten expresamente al arbitraje, obligándose a acatar el laudo que expida el Tribunal Arbitral y se comprometen a no interponer ningún tipo de recurso en contra del laudo dictado, a más de los permitidos en la ley, para todo lo cual presentan las respectivas copias de cédulas de identidad y ciudadanía para el reconocimiento de firmas respectivo.

Acepto Cláusula arbitral: SI () / NO ()

Firma ABONADO

CLÁUSULA DÉCIMA TERCERA. - Anexos:

Forman 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.

CLÁUSULA DÉCIMA CUARTA. - Notificaciones y domicilio:

Las notificaciones que correspondan 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.

CLÁUSULA DÉCIMA QUINTA. - Calidad del Servicio:

EL PRESTADOR cumplirá los estándares de calidad emitidos y verificados por los organismos regulatorios y de control de las telecomunicaciones en el Ecuador, no obstante, detalla que prestará sus servicios al ABONADO con los niveles de calidad especificados en el Anexo 1 que debidamente firmado por las partes



DIRECCION: PANAMERICANA NORTE KM 7/2 SECTOR EL PISQUE
TELEFONOS: 0998886738 - 0998953756
AMBATO-ECUADOR

forma parte integrante de este contrato. Así como declara que el SERVICIO DE INTERNET DEDICADO tendrá: Disponibilidad 99,6% mensual calculada sobre la base de 720 horas al mes.

Para el cálculo de no disponibilidad del servicio no se considerará el tiempo durante el cual no se lo haya podido prestar debido a circunstancias de caso fortuito o fuerza mayor o completamente ajenas al EL PRESTADOR. Para trabajos en caso de mantenimiento, en la medida de lo posible, se planificarán en períodos de 4 horas después de la media noche, debiéndose notificar previamente el tiempo de no disponibilidad por mantenimiento y siguiendo lo previsto en la Ley Orgánica de Defensa del Consumidor.

El Departamento Técnico del PRESTADOR recibirá requerimientos del ABONADO, hasta las 19 horas del día, a través del número 0998886738-0998953756 o los que se haga conocer en el futuro a los abonados; o mediante e-mail: groupip2020@hotmail.com, lo registrará en el sistema haciendo la apertura de un registro y lo dirigirá al personal indicado.

El Departamento Técnico de EL PRESTADOR realizará el seguimiento de los requerimientos y el cumplimiento de la corrección del problema, en un plazo máximo de 24 horas contadas desde que se notifique el problema. Las características técnicas y de calidad de servicio constan en el Anexo 1, que debidamente firmado por las partes es integrante del presente contrato y cumple con lo exigido en la Resolución 216-09-CONATEL-2009.

De ser aplicable la compensación a los abonados, clientes, suscriptores, se realizará de conformidad con el ordenamiento jurídico vigente.

CLÁUSULA DÉCIMA SEXTA. - Mantenimiento preventivo, correctivo y utilización de la infraestructura: El mantenimiento preventivo y correctivo, ordinario y extraordinario corren por cuenta del Prestador; mientras que el ABONADO será responsable del manejo, mantenimiento, reparación y/o adecuación de los equipos que son parte de la red del ABONADO. El ABONADO, es responsable que las instalaciones eléctricas dentro de su infraestructura cuenten con energía eléctrica aterrizada y estabilizada; adicionalmente, el(los) equipo(s) que EL PRESTADOR instale en la ubicación contratada por el ABONADO debe(n) ser conectados a una toma de UPS provista por el ABONADO.

En casos de interrupción en la prestación del servicio se reintegrará o compensará al abonado conforme a la Ley Orgánica de Defensa del Consumidor y su Reglamento.

CLÁUSULA DÉCIMA SÉPTIMA. - Empaquetamiento de Servicio:

La contratación incluye empaquetamiento de servicios:

SI () / NO ()

Los servicios del paquete y los beneficios para cada uno incluyendo las tarifas aplicables son las que detallan a continuación:

PLAN

CLÁUSULA DÉCIMA OCTAVA. - Causales para terminación del contrato:

El presente contrato terminará por las siguientes causas:

- Por mutuo acuerdo de las partes
- Por incumplimiento de las obligaciones contractuales.
- Por vencimiento del plazo de vigencia previa comunicación de alguna de las partes;
- Por causas de fuerza mayor o caso fortuito debidamente comprobado;
- Por falta de pago de 2 mensualidades por parte del ABONADO.
- Si el ABONADO utiliza los servicios contratados para fines distintos a los convenidos, o si los utiliza en prácticas contrarias a la ley, las buenas costumbres, la moral o cualquier forma que perjudique a EL PRESTADOR.

CLÁUSULA DÉCIMA NOVENA. - Cambios en el contrato:

Se mantendrán las condiciones de prestación de los servicios contratados, los cambios unilaterales en los contratos se consideran nulos y no tendrán ningún valor.

Las condiciones señaladas en este contrato se sujetarán a las leyes, reglamentos, resoluciones, regulaciones, decretos vigentes durante el plazo de ejecución de los títulos habilitantes. De mediar alguna reforma al Reglamento o la Ley que regula la prestación de los servicios de acceso a internet, el presente contrato deberá ser modificado en función de los cambios que se dieren previa aprobación y registro de la AGENCIA DE REGULACION Y CONTROL DE LAS TELECOMUNICACIONES - ARCOTEL.

CLÁUSULA VIGESIMA. - Responsabilidades:

EL ABONADO asume la responsabilidad por los actos de sus empleados, contratistas o subcontratistas por el mal uso que eventualmente diere a los servicios que se les preste; en especial si se usare los servicios o enlaces prestados en actividades contrarias a las leyes



DIRECCION: PANAMERICANA NORTE KM 7/2 SECTOR EL PISQUE
TELEFONOS: 0998886738 - 0998953756
AMBATO-ECUADOR

y regulaciones de telecomunicaciones. Por su parte EL PRESTADOR tendrá responsabilidad por la debida prestación del servicio contratado en las características y estándares del presente contrato y las señaladas en las Leyes y regulación vigente.

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 *la Sr, Jorge Luis Paredes Moya* en tres ejemplares del mismo tenor, en la ciudad de Ambato, el día ... de de 202...

PRESTADOR DEL SERVICIO
JORGE LUIS PAREDES MOYA
RUC: 1803588399001

ABONADO/SUSCRIPTOR
NOMBRE:
C.I./ R.U.C: