

1) CLÁUSULA PRIMERA.- Datos de los Comparecientes:

Datos del PRESTADOR:

Nombre/Razón Social: SERVITELCONET CIA. LTDA. **Nombre comercial:** ONE - Optical Network Ecuador
Dirección: La Concordia, Lotización Muñoz, Edf. ONE
Provincia: Santo Domingo de los Tsáchilas **Ciudad:** La Concordia **Parroquia:** La Concordia
Cantón: La Concordia **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?
 (En caso afirmativo, aplica tarifa preferencial de acuerdo al plan del PRESTADOR)

SI	NO

2) CLÁUSULA SEGUNDA.- Objeto:

Las partes convienen de forma libre y voluntaria celebrar el presente contrato, por medio del cual, 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. Este acceso se realiza a través de un circuito instalado por una empresa portadora debidamente autorizada y regulada por los organismos y autoridades competentes, para efectos de brindar los servicios de valor agregado ofertado al ABONADO/SUSCRIPTOR. 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. En consecuencia, queda establecido y determinado que la forma y modo de acceso al servicio contratado es a través de los equipos del ABONADO/SUSCRIPTOR, exentando al PRESTADOR proporcionar otras opciones y/o disponibilidades de acceso al servicio diferentes a las establecidas en el presente contrato. El servicio contratado por el ABONADO/SUSCRIPTOR se otorga de forma ininterrumpida durante la vigencia del presente contrato.

3) CLÁUSULA TERCERA.- Documentos del Contrato:

Forman parte integrante y total del presente CONTRATO los siguientes documentos:

- | | |
|---|---|
| 3.1. El Anexo 1 "Solicitud de servicio" | 3.3. El Anexo 3 "Acta de instalación y entrega de equipos" |
| 3.2. El Anexo 2 "Autorización de débito bancario" | 3.4. El Anexo 4 "Aceptación expresa de promoción y uso de datos personales" |

4) CLÁUSULA CUARTA.- 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 de facturación para cada uno de los servicios contratados debe ser desde la activación del servicio hasta el último día del mes en curso. En adelante se emite la factura el primer día de cada mes, y los pagos se sujetan a las políticas y condiciones expuestas en la cláusula sexta del presente contrato. 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/SUSCRIPTOR 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 terminación de contrato.

SI	NO

5) CLÁUSULA QUINTA.- Permanencia mínima:

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

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.

SI	NO

6) CLÁUSULA SEXTA.- 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:

- Débito automático cuenta de ahorro o corriente
- Débito con tarjeta de crédito o de débito
- Pago en ventanilla de locales autorizados

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 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.

7) CLÁUSULA SÉPTIMA.- Instalación

7.1. 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.

7.2. 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.

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

7.4. 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.

7.5. 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.

8) CLÁUSULA OCTAVA.- Préstamo 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.

9) CLÁUSULA NOVENA.- Uso de información personal:

Los datos personales que el ABONADO/SUSCRIPTOR proporcione al PRESTADOR 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.

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.

10) CLÁUSULA DÉCIMA.- 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
- Oficinas de atención a usuarios: La Concordia, Lotización Muñoz, Edf. ONE
- 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 (Oficios).
- Página web de la ARCOTEL y la página <http://reclamoconsumidor.arcotel.gob.ec/osTicket/>

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. _____