

## CONTRATO PARA LA PRESTACION DEL SERVICIO DE ACCESO A INTERNET

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

#### Datos del prestador

**Nombre/Razón Social:** Morocho Oña Eliana Vanessa

**Nombre Comercial:** Iplanet

**Dirección:** isla puna lote 21 e isla de la plata

**Provincia:** Pichincha

**Ciudad:** Quito

**Cantón:** Rumiñahui

**Parroquia:** San Rafael

**No. Teléfono:** 026021500

**RUC:** 1720536844001

**Correo Electrónico:** eliana.morocho@iplanet.ec

#### Datos del abonado/suscriptor

#### Datos del Abonado:

**Nombres/Razón social:** .....

**Cédula/RUC:** ..... **Email:** .....

**Dirección:** (Av. Principal Nro. De casa o lote y calle secundaria)

**Provincia:** ..... **Ciudad:** ..... **Cantón:** .....

**Parroquia:** .....

**Dirección donde será aplicado el servicio:** (Aplica cuando el servicio permita determinar esta información)

**Número telefónico de referencia fijo/móvil:** .....

¿El abonado es de la tercera edad o discapacitado? Si..... No.....

En caso afirmativo, aplica tarifa preferencial de acuerdo al plan del prestador

**2) CLÁUSULA SEGUNDA.- Objeto:** El prestador del servicio se compromete a proporcionar al abonado/suscriptor el/los siguiente (s) servicio (s), para lo cual el prestador dispone de los correspondientes títulos habilitantes otorgados por la ARCOTEL, de conformidad con el ordenamiento jurídico vigente:

Acceso a internet

.....

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

**3) CLÁUSULA TERCERA.- Vigencia del Contrato:** El presente contrato tendrá una duración de ..... y entrará en vigencia, a partir de la fecha de instalación y prestación efectiva del servicio. La fecha inicial considerada para facturación para cada uno de los servicios contratados debe ser la de la activación de servicio.

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

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

Si...

No...

### 4) CLÁUSULA CUARTA.- Permanencia mínima:

El abonador se acoge al periodo de permanencia mínima de ..... en la prestación del servicio contratado?

Si...  No...

Los beneficios de la permanencia mínima son: (Detallar los beneficios de la permanencia mínima del servicio si el abonado decide acogerse a esta).

La permanencia mínima se acuerda, sin perjuicio de que el abonado/suscriptor conforme lo determina la Ley Orgánica de Telecomunicaciones, pueda dar por terminado el contrato en forma unilateral y anticipada, y en cualquier tiempo, previa notificación por medios físicos o electrónicos al prestador, con por lo menos quince (15) días de anticipación, para cuyo efecto deberá proceder a cancelar los servicios efectivamente prestados o por los bienes solicitados y recibidos, hasta la terminación del contrato.

**5) CLÁUSULA QUINTA.- Tarifa y forma de pago:** Las tarifas o valores mensuales a ser cancelados por cada uno de los servicios contratados por el abonado estará determinada en la ficha de cada servicio, que constan en el Anexo 1 y el pago se realizará, de la siguiente forma:

	SI	NO
➤ Pago directo en cajas del prestador del servicio .....		
➤ Débito automático cuenta de ahorro o corriente .....		
➤ Pago en ventanilla de locales autorizados .....		
➤ Débito con tarjeta de crédito .....		
➤ Transferencia vía medios electrónicos .....		

La tarifa correspondiente al servicio contratado y efectivamente prestado, estará dentro de los techos tarifarios señalados por la ARCOTEL y en los títulos habilitantes correspondientes, en caso de que se establezcan, de conformidad con el ordenamiento jurídico vigente.

En caso de que el abonado o suscriptor desee cambiar su modalidad de pago a otra de las disponibles, deberá comunicar al prestador del servicio con quince (15) días de anticipación. El prestador del servicio, luego de haber sido comunicado, instrumentará la nueva forma de pago.

Las facturas por el servicio brindado, serán entregadas al abonado/suscriptor, luego de su cancelación; es obligación del abonado/suscriptor pagar la misma dentro del plazo de los 5 primeros días del mes, caso contrario incurrirá en mora.

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

**6) CLÁUSULA SEXTA.- Impuestos:** El abonado/suscriptor declara conocer que, sobre la base de lo dispuesto en las Leyes Tributarias Ecuatorianas, se le cargará al precio estipulado con el abonado/suscriptor, los impuestos, tasas, contribuciones especiales, que por Ley se determinen o causen por concepto de la prestación de los servicios materia del Contrato. En consecuencia, en la facturación se determinará y reflejará el establecimiento de cualquier nuevo gravamen, así como los respectivos ajustes que se decreten a los ya existentes, principalmente, en lo referente a toda modificación que se produzca del Impuesto al Valor Agregado (IVA), así como el ICE y cualquier otro impuesto que exista o se establezca en el futuro.

**7) CLÁUSULA SEPTIMA.- Compra, Arrendamiento de Equipos:** (Cuando sea procedente el arrendamiento o adquisición de equipos, por parte del abonado, toda la información pertinente será detallada en un Anexo adicional, suscrito por el abonado el cual contendrá los temas relacionados a las condiciones de los equipos adquiridos/arrendados, entre otras características se deberá incluir: cantidad, precio, marca, estado, y las condiciones de tal adquisición o arrendamiento, particularmente el tiempo en el que se pagará el arrendamiento o la compra del equipo, el valor mensual a cancelar o las condiciones de pago).

**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. 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.

Anexo lo adicional en el caso de aceptación o autorización del abonado, suscriptor o cliente, respecto de los datos personales o información que expresamente autoriza usar al prestador; especificando 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

**9) CLÁUSULA NOVENA.- Calidad y Continuidad de los Servicios:** El prestador, garantizan la continuidad y calidad de los servicios. Sin embargo, no será responsable cuando los servicios se interrumpan por los siguientes motivos: a) Para que el prestador realicen mantenimiento y/o mejoramiento a sus sistemas, redes, conexiones, o demás implementos técnicos necesarios para la prestación del servicio; b) Por la mala – utilización o manipulación de los servicios por parte del abonado/suscriptor; d) Cuando la suspensión temporal o definitiva se deba a razones de fuerza mayor o caso fortuito; e) Por cualquier causa imputable al abonado/suscriptor; f) Fallas en las instalaciones del abonado/suscriptor. En estos casos de suspensión, no habrá lugar al pago de ninguna clase de indemnización a favor del abonado/suscriptor.

Los prestadores de servicios de telecomunicaciones y/o servicios de radiodifusión por suscripción, deberán informar de manera oportuna los trabajos programados que involucren interrupciones, suspensión o averías en los servicios prestados, en el plazo y el medio que establezca el ordenamiento jurídico vigente y en su título habilitante. En caso de interrupciones, suspensión o averías ocasionadas por caso fortuito o fuerza mayor, los prestadores de servicios de telecomunicaciones o servicios de radiodifusión por suscripción procederán conforme determine la normativa aplicable.

**10) CLÁUSULA DECIMA. - Cesión de Derechos:** Por ningún motivo el abonado/suscriptor, podrá ceder total o parcialmente a terceras personas, los derechos u obligaciones adquiridos por este Contrato, sin la autorización expresa del prestador. En el evento de que el abonado/suscriptor, instale puntos de servicio adicionales por su cuenta o extienda el servicio a las unidades habitacionales vecinas o cualquier situación que ocasione perjuicio al prestador, sin perjuicio de la suspensión del servicio.

**11) CLÁUSULA UNDÉCIMA.- Reclamos y soporte técnico:** El abonado/cliente podrá requerir soporte técnico o presentar reclamos al prestador de servicios a través de los siguientes medios o puntos:

- Medio electrónico: Pagina web: [tecnico@iplanet.ec](mailto:tecnico@iplanet.ec), Twitter: @iplanet\_ec
- Oficinas de atención a usuarios: Isla Puná lote 21 e Isla de La Plata
- Horarios de atención: lunes a Viernes 8 a 6 P.M.

Teléfono:

Contacto Quito: 02 602 15 00

Contacto Guayaquil: 2 627 788 celular anteponer 04

Contacto Manta: 605 23 34 celular anteponer 05  
Contacto Cuenca: 2 844 951 celular anteponer 07

Celulares para todo el País: Claro: 098 149 55 61 / Movi: 098 44 98 204. Llámanos o Escríbenos por WhatsApp  
Soporte Corporativo: 099 814 1394

Para información sobre Pagos Recaudaciones, Débitos, Tarjetas de Crédito: Movi: 0998 149 591

El abonado/suscriptor deberá reportar al prestador, el reclamo respectivo sobre fallas o interrupción del servicio. Será responsabilidad del prestador atender el reclamo presentado por el abonado/suscriptor dentro del plazo de VEINTE Y CUATRO (24) horas desde la presentación del reclamo de manera formal. La solución por parte del proveedor deberá brindarse en el plazo determinado por la normativa vigente según la causa que originó la falla o interrupción. El plazo antes referido, corre desde la notificación, queja o reclamo presentado.

EL proveedor, pondrá a disposición del abonado/suscriptor el Centro de Atención Telefónica que atiende en horas de oficina de lunes a viernes. En el Centro de Atención Telefónica se ofrece asistencia telefónica para resolver preguntas relacionadas con los servicios y estados de cuenta. Si el problema no se soluciona con la atención telefónica se genera una orden de trabajo para una visita técnica al abonado/suscriptor, cuyo costo se incluirá en el estado de cuenta del abonado/suscriptor, de ser el caso.

Para la atención de reclamos NO resueltos, el abonado también podrá presentar sus denuncias y reclamos ante la Agencia de Regulación y Control de las Telecomunicaciones (ARCOTEL) por cualquiera de los siguientes canales de atención:

- Atención presencial (Oficinas de las Coordinaciones Zonales de la ARCOTEL).
- PBX-Directo Matriz, Coordinaciones Zonales y Oficinas Técnicas.
- Call Center (llamadas gratuitas al número 1800-567567).
- Correo Tradicional (Oficios).
- Página web de la ARCOTEL y la página <http://reclamoconsumidor.gob.ec/osTicket/>

**12) CLÁUSULA DUODECIMA.- 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.

**13) CLÁUSULA DÉCIMA TERCERA.- Controversias:** Las diferencias que surjan de la ejecución del presente Contrato, podrán ser resueltas por mutuo acuerdo entre las partes, sin perjuicio de que el abonado o suscriptor acuda con su reclamo, queja o denuncia, ante las autoridades administrativas que correspondan. De no llegarse a una solución, cualquiera de las partes podrá acudir ante los jueces competentes.

No obstante lo indicado, las partes pueden pactar adicionalmente, someter sus controversias ante un centro de mediación o arbitraje, si así lo deciden expresamente, en cuyo caso el abonado/suscriptor deberá señalarlo en forma expresa.

El abonado, en caso de conflicto, acepta someterse a la mediación o arbitraje (puede significar costos en los que debe incurrir el abonado/suscriptor – No aplica a Empresas Públicas prestadoras de servicios de telecomunicaciones): Si...  No...

**Firma de aceptación-sujeción a arbitraje:**

.....

**14) CLAUSULA DÉCIMA CUARTA.- 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.

**15) CLAUSULA DÉCIMA QUINTA.- 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.

**16) CLAUSULA DÉCIMA SEXTA.- Empaquetamiento de servicios:**

La contratación incluye empaquetamiento de servicios: Si...  No...

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

--

**17) CLAUSULA DÉCIMA SÉPTIMA.- Terminación del contrato:**

De conformidad con lo dispuesto en el número 14 del Art. 4 de la **Norma Técnica que Regula las Condiciones Generales de los Contratos de Adhesión, del Contrato Negociado con Clientes, y del Empadronamiento de Abonados y Clientes**, son causales de terminación del contrato cualquiera de las siguientes:

**Por el Prestador del Servicio:**

- a) Incumplimiento de las condiciones contractuales del abonado o cliente.
- b) Si el abonado o cliente utiliza los servicios contratados para fines distintos a los convenidos o si los utiliza en prácticas contrarias a la ley.
- c) Por vencimiento del plazo de vigencia del contrato, cuando no exista renovación.
- d) Por falta de pago.
- e) Por las demás causas previstas en el Ordenamiento Jurídico Vigente.

**Por el Abonado, suscriptor o cliente:**

- a) El abonado, suscriptor o cliente, podrá darlo por terminado, en forma anticipada, en cualquier tiempo, para lo cual solo requiere notificarlo al prestador, con por lo menos quince (15) días calendario de anticipación, por cualquier medio físico o electrónico.
- b) Por vencimiento del plazo de vigencia del contrato, cuando no exista renovación.
- c) Por las demás causas previstas en el Ordenamiento Jurídico 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 **(nombre del prestador del servicio)** en tres ejemplares del mismo tenor, en la ciudad de..... a los ..... días del mes de .....del año .....

Firman las partes:

--	--

Nota: Una vez inscrito el presente modelo de contrato ante la ARCOTEL, se deberá en esta parte, luego de las firmas hacer constar la fecha de inscripción.

**Anexo 1f**  
**SERVICIO DE ACCESO A INTERNET**

Fecha de suscripción del Anexo: ..... de..... de 20....

**Nombre del Plan:**

**Red de Acceso:**

Par de Cobre	Fibra óptica
Coaxial	Inalámbrico
Otros	

**Tipo de cuenta:**

Residencial	Corporativo
Cibercafé	Otros tipos

**Velocidad (Kbps) (si existe velocidad máxima para acceso a internet en servicios internacionales y a través del NAP local, se debe especificar):**

Comercial de bajada	Comercial de subida
Mínima efectiva de bajada	Mínima efectiva de subida

**Nivel de Compartición (1:1, 2:1, 4:1, 8:4)**

**El contrato incluye permanencia mínima:** SI  NO  TIEMPO   
 Beneficios de permanencia mínima

**Servicios adicionales que ofrece:**

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

**Tarifas (\*):**  
 Valores a pagar por una sola vez:  

Valor instalación	<input style="width: 90%;" type="text"/>	USD
Plazo para instalar/activar el servicio (horas, días)	<input style="width: 90%;" type="text"/>	

<p>Valores pago mensual:</p> <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th style="width: 80%;"></th> <th style="width: 20%;">Valor USD</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Valor mensual</td> <td><input style="width: 90%;" type="text"/></td> </tr> <tr> <td>Valores otros servicios</td> <td><input style="width: 90%;" type="text"/></td> </tr> <tr> <td>Valor total</td> <td><input style="width: 90%;" type="text"/></td> </tr> </tbody> </table>		Valor USD	Valor mensual	<input style="width: 90%;" type="text"/>	Valores otros servicios	<input style="width: 90%;" type="text"/>	Valor total	<input style="width: 90%;" type="text"/>	<p>Detalle otros valores:</p> <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th style="width: 70%;">Ítem</th> <th style="width: 30%;">Valor USD</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Otros servicios</td> <td><input style="width: 90%;" type="text"/></td> </tr> <tr> <td>Otros servicios</td> <td><input style="width: 90%;" type="text"/></td> </tr> <tr> <td style="text-align: right;">Total otros valores</td> <td><input style="width: 90%;" type="text"/></td> </tr> </tbody> </table>	Ítem	Valor USD	Otros servicios	<input style="width: 90%;" type="text"/>	Otros servicios	<input style="width: 90%;" type="text"/>	Total otros valores	<input style="width: 90%;" type="text"/>
	Valor USD																
Valor mensual	<input style="width: 90%;" type="text"/>																
Valores otros servicios	<input style="width: 90%;" type="text"/>																
Valor total	<input style="width: 90%;" type="text"/>																
Ítem	Valor USD																
Otros servicios	<input style="width: 90%;" type="text"/>																
Otros servicios	<input style="width: 90%;" type="text"/>																
Total otros valores	<input style="width: 90%;" type="text"/>																

Sitio web para consulta de tarifas <http://www.iplanet.ec/index.php/planes-de-internet>  
 Sitio web consulta de calidad del servicio <http://iplanet.speedtest.net/es>

**Notas:**  
 \*Las tarifas no incluyen impuestos de ley

---

(Prestador) (Abonado/suscriptor)