

CONTRATO DE PRESTACION DE SERVICIOS DE VALOR AGREGADO DE ACCESO A INTERNET

1) PRIMERA.-

Lugar: Quito, _____

Datos del Prestador:

Nombre/Razón Social: TELECOM3000 S.A

Nombre Comercial: SURNET.EC

RUC: 1792965667001

Dirección: BARRIO TURUBAMBA DE MONJAS CALLE OE8G N° 8 Y CALLE S47

Provincia: PICHINCHA Ciudad: QUITO Cantón: QUITO Parroquia: LA ECUATORIANA

No. Teléfono: 3081055 / 0960682181 Correo Electrónico: comercial@telecom-3000.com

Datos del Abonado/Suscriptor

Nombre/Razón Social: _____

Cedula/Pas: _____ Email: _____

Dirección: _____

Provincia: _____ Ciudad: _____ Cantón: _____

Parroquia: _____ Barrio: _____

Dirección donde será prestado el servicio: _____

Teléfono: _____

¿El abonado es de la tercera edad o discapacidad? SI _____ NO _____ (En caso afirmativo, aplica tarifa preferencial de acuerdo al plan del prestador)

2) 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:

- | | |
|---------------------------------|-------------------------------------|
| ❖ Móvil Avanzado (SMA) | <input type="checkbox"/> |
| ❖ Telefonía fija | <input type="checkbox"/> |
| ❖ Valor Agregado | <input type="checkbox"/> |
| ❖ Acceso a Internet | <input checked="" type="checkbox"/> |
| ❖ Audio y video por Suscripción | <input type="checkbox"/> |

Las condiciones de /los servicio(S) que el abonado va a contratar se encuentra detallada en el ANEXO 1F, el cual forma parte integrante del presente contrato.

3) TERCERA.- Vigencia del contrato: El presente contrato tendrá una duración de..... meses y entrara en vigencia a partir de la fecha de instalación y prestación efectiva del servicio. La fecha inicial considerada para la 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 puede darlo por terminado unilateralmente, en cualquier tiempo, previa notificación física o electrónica, con por lo menos 15 días de anticipación, conforme lo dispuesto en las Leyes Orgánicas de Telecomunicaciones y de Defensa del Consumidor y sin que para ello este 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 a 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

4) CUARTA.- Permanencia Mínima:

El abonado se acoge de permanencia mínima de.... meses...en la prestación del servicio contratado

SI NO

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 la devolución de los equipos recibidos que son propiedad de TELECOM3000, hasta la terminación del contrato.

5) 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 fecha de cada servicio, que constan en el Anexo 1f y el pago se realizará, de la siguiente forma:

	SI	NO
❖ Pago directo en cajas del prestador del servicio	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
❖ Débito automático cuenta de ahorro o corriente	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
❖ Pago en ventanilla de locales autorizados	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
❖ Débito con tarjeta de crédito	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
❖ Pago vía medios electrónicos	<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 o suscriptor desee cambiar su modalidad de pago a otra de las disponibles, deberá comunicarlo al prestador del servicio **TELECOM3000**, con quince días de anticipación. El prestador del servicio **TELECOM3000** luego de haber sido comunicado, instrumentara la nueva forma de pago.

6) SEXTA.- Compra Arriendo de Equipos: Los equipos que se entrega al abonado o suscriptor son de propiedad de **TELECOM3000** como lo dice en el Anexo 2 solo se cobra costo de instalación. En el momento que el abonado o suscriptor desee dar por terminado el contrato está en la obligación de realizar la devolución de los equipos.

7) SEPTIMA.- 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, lo autorice mediante medios físicos o electrónicos como está conforme lo dispuesto en el artículo 121 del Reglamento General a la ley Organiza de Telecomunicaciones.

8) OCTAVA. - Reclamos y soporte técnico: el abonado/ cliente podrá requerir soporte técnico o presentar reclamos al prestador de servicio **TELECOM3000** a través de los siguientes medios o puntos:

- ❖ Medios Electrónicos (web. www.telecom3000.com)

Oficina de atención al usuario: Barrio Turubamba De Monjas Calle OE8G N° 8 Y Calle S47

- ❖ Horarios de atención en oficina de Lunes a Viernes (de 8:30 a 18:30) sábados (9:00 a 13:00)
- ❖ Teléfono: 3081055 / 0960906780
- ❖ Atención al cliente 0960906780

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
- ❖ Pbx-Matriz 593-02-2947800
- ❖ Call Center (1800-567567)
- ❖ Web Site: <http://reclamoconsumidor.arcotel.gob.ec/osticket>

9) **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.

10) **DECIMA. - Controversias:** Las diferencias que serían de la ejecución del presente contrato, podrán ser resueltas por mutuo acuerdo entre las partes, sin perjuicio de que correspondan. 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 implica a empresas públicas prestadoras de servicios de telecomunicaciones).

SI NO

11) **DECIMA PRIMERA. – Causales y mecanismos de terminación del contrato. -** Los firmantes de este contrato se acogen a lo dispuesto en el artículo 4 numeral 14) 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.

12) **DECIMA SEGUNDA. - Anexos:** Es parte integrante del presente contrato el Anexo If que contiene las (condiciones particulares del Servicio), así como los demás anexos y documentos que se incorporen de conformidad con el ordenamiento jurídico.

13) **DECIMA TERCERA. - Notificaciones y Domicilio:** Las notificaciones que corresponda, serán entregadas en el domicilio de cada una de las partes señalado en la clausura 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 efectuó.

14) **DECIMA CUARTA. - 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:

Anexo 1f

No. De contrato _____

SERVICIO DE ACCESO A INTERNET

Nombre del Plan:

--

Red de Acceso:

Par de cobre	
Coaxial	
Otros	

Fibra Óptica	X
Inalámbrico	
Otros tipos	

Tipo de Cuenta:

Residencial	X
Cibercafé	

Corporativo	
Otros tipos	

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

Comercial de bajada	
---------------------	--

Comercial de subida	
---------------------	--

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

2:1

El contrato incluye permanencia mínima:

<input checked="" type="checkbox"/> SI	<input type="checkbox"/> NO	MESES
--	-----------------------------	--------------

Tarifas (*)

Valores a pagar por Instalación:

	\$ USD
Valor Instalación	
Valor a pagar	

Plazo para instalar/ activar el servicio (horas /días)	24-72 horas laborables
--	------------------------

Valores pago Mensual:

	\$ USD
Valor normal	
Valor total a pagar	

Detalle otros valores

	Valor (USD)
ITEM	-----
Total otros valores	-----

Sitio web para consultas de tarifas:

<https://telecom-3000.com/>

Sitio web consulta calidad del servicio:

<https://telecom-3000.com/pdf/NORMAS%20DE%20CALIDAD%20DE%20SERVICIO.pdf>

Notas:

* Las tarifas NO incluyen impuestos de ley

* La selección del plan a contratar es exclusiva responsabilidad del abonado

* Todas las promociones y descuentos son un beneficio ligado a la permanencia por 3 años

El abonado acepta el presente contrato con sus términos, condiciones y demás documentos anexos, para lo cual deja constancia de lo anterior y firman junto con **TELECOM3000** en dos ejemplares del mismo tenor en la ciudad de Quito a los _____ días del mes de _____ del año 20____.

TELECOM3000
PRESTADOR

Nombre:
CI:

ANEXO 1i
Servicio de Audio y Video por Suscripción
Fecha de suscripción del Anexo: Quito,

Nombre del Plan:

Modalidad de Prestación:

Cable Físico	x
Televisión Codificada Satelital (DTH/DBS)	
Televisión Codificada Terrestre	

Número de canales incluidos en el plan:

Video (Nacionales) _____

Video (Internacionales) _____

Audio _____

Detalle de los canales incluidos en el plan contratado.

Puntos en los Servicios Adicionales:

Incluye Puntos Adicionales:	SI: <input style="width: 40px; text-align: center;" type="text" value="1"/>	Número de puntos adicionales:	<input style="width: 60px; text-align: center;" type="text" value="1"/>
	NO: <input style="width: 40px; text-align: center;" type="text" value="-"/>		

El contrato incluye permanencia mínima:	SI: <input style="width: 40px; text-align: center;" type="text" value="x"/>	TIEMPO:	<input style="width: 60px; text-align: center;" type="text" value="meses"/>
	NO: <input style="width: 40px; text-align: center;" type="text"/>		

Beneficios por permanencia mínima:

Servicios Adicionales que ofrece:

Detalle de Servicios:
Detalle de Servicios:

Tarifas (*):

Valores a pagar por una sola vez:

Valor de instalación	<input style="width: 150px;" type="text"/>	USD
Plazo para instalar/activar el servicio (horas, días)	<input style="width: 150px;" type="text"/>	

Valores pago mensual

Ítem	Valor USD
Valor mensual	
Descuento Promocional	
Valor total	

Detalle otros valores:

Ítem	Valor USD
Otros servicios	
Total, otros valores	

Sitio web para consulta de tarifas

Sitio web consulta de calidad del servicio

NOTAS: Todas las tarifas descritas no incluyen impuestos

TELECOM3000 S.A.
PRESTADOR

NOMBRE:
CI/RUC:

