

CONTRATO DE ADHESION N°

CLAUSULA PRIMERA. - Lugar y fecha. - Datos de los Comparecientes:

Datos del prestador

Nombre/Razón Social: ZAMBRANO ZAMBRANO SULLY SUSANA
Nombre comercial: DOCUCOMPU
Dirección: Eloy Alfaro y Leonidas Plaza.
Provincia: Manabí, Parroquia: Charapoto, Ciudad: Bahía de Caráquez, Cantón: Sucre
RUC: 1310590235001 Correo Electrónico: susuzam@hotmail.com
Sitio web: www.docucompu.com

Datos del abonado/suscriptor

Nombres/Razón social:.....
Cédula/RUC:.....
Email:.....
Dirección:.....
Provincia:.....
Ciudad:.....
Cantón:.....
Parroquia:.....
Dirección donde será prestado el servicio:
.....
.....
Número telefónico de referencia fijo/móvil:.....

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

Si el abonado es de la tercera edad o discapacitado, aplica para el descuento del 50% del plan residencial escogido.

CLAUSULA 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)
- Móvil Avanzado a través de Operador Móvil Virtual (OMV)
- Telefonía Fija
- Telecomunicaciones por Satélite
- Valor Agregado
- Acceso a internet
- Troncalizados
- Comunes
- Audio y video por suscripción
- Portador

X

Las Condiciones del/los servicio(s) que el abonado va a contratar se encuentran detalladas en el Anexo No. 1f, el cual forma parte integrante del presente contrato.

CLAUSULA 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.

El prestador del servicio, previo a la firma o aceptación del contrato, deberá verificar la identidad del abonado, cliente, usuario o suscriptor. El prestador debe de indicar los mecanismos de identificación disponibles para que el abonado elija, siguiendo la Ley Orgánica de Protección de Datos Personales y la Ley Orgánica del Sistema Nacional de Registro de Datos Públicos y sus respectivos reglamentos.

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..... ☐

Todas las promociones, servicios adicionales y suplementarios que ofrezca el prestador con carácter gratuito, no requerirán autorización y aceptación; la prestación de dichos servicios no debe generar al abonado, suscriptor o cliente, obligaciones de retribución de ninguna clase o de permanencia mínima. El abonado, suscriptor o cliente podrá solicitar al prestador el cese de dichos servicios, lo cual deberá ser realizado por el prestador en un plazo máximo de cinco (5) días a partir del pedido del abonado, suscriptor o cliente, sin que, bajo ninguna condición, se exijan o establezcan requisitos de ninguna índole, ni valores o pagos asociados a dicho cese.

CLAUSULA CUARTA. - Suspensión del Servicio. - Los servicios contratados podrán ser suspendidos debido a las siguientes causas: a) Por falta de pago del abonado; b) Caso fortuito o fuerza mayor que obliguen a la suspensión del servicio, calificada por la ARCOTEL, en este caso sólo se podrá cobrar por los servicios efectivamente prestados; c) Por uso indebido de los servicios contratados o uso ilegal de los mismos; d) Por mandato judicial; y e) Por otras causas previstas en el ordenamiento vigente.

La falta de pago a la que se refiere la letra a), aplicará al día siguiente de cumplida la fecha máxima de pago, la cual estará detallada en la factura emitida, no se considerarán valores impagos los valores que se encuentren bajo un proceso de reclamación ante el prestador. Durante la suspensión de los servicios contratados, se cobrarán únicamente los servicios efectivamente prestados y aquellos que se justifiquen y no atente contra la Ley Orgánica de Defensa del Consumidor y Títulos habilitantes para la prestación del servicio.

CLAUSULA QUINTA. - Terminación del contrato. - Los contratos podrán darse por terminado por cualquiera de las siguientes causas: **Por el prestador del Servicio:** a) Incumplimiento de las condiciones contractuales del abonado, o la consignación de datos erróneos o falsos, 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 abonado o cliente: a) Por decisión unilateral del abonado, suscriptor o cliente de dar por terminado el contrato. b) Por vencimiento del plazo de vigencia del contrato, cuando no exista renovación pactada. c) Por incumplimiento de las condiciones contractuales pactadas. d) Por las demás causas previstas en el Ordenamiento Jurídico Vigente.

El no cancelar los saldos que estuvieron pendientes al momento de la presentación de la solicitud de terminación no podrá ser considerado como un impedimento para procesar y cancelar el contrato. Esto no significa que el prestador haya renunciado al cobro de dichos valores ya que los podrá cobrar en la forma y plazos establecidos en el ordenamiento jurídico a través de los medios legales correspondientes

Los abonados, clientes o suscriptores podrán ejercer su derecho de devolución o cambio del servicio dentro del término de quince (15) días posteriores a la activación del servicio, sin la necesidad de presentar requisitos adicionales, conforme al ordenamiento jurídico vigente. La devolución del servicio implicará la cesación inmediata del contrato de provisión del mismo. El cambio de servicio se efectuará a través de la modificación total o parcial de las condiciones de prestación previamente pactadas.

El prestador del servicio no podrá cobrar ningún valor por instalación cuando la solicitud de devolución se deba a problemas técnicos o el incumplimiento de una o varias de las condiciones contractuales por parte del prestador, comprobados por este en el término de hasta cinco (5) días después de presentada la solicitud. En tales casos, los abonados, suscriptores o clientes deberán detallar expresamente los problemas técnicos o incumplimientos aducidos, ya sea por medio físico, electrónico o telefónico.

CLAUSULA SEXTA. - Permanencia mínima:

El abonado se acoge al período de permanencia mínima de en la prestación del servicio contratado?

Si..... ☐ No..... ☐

Los beneficios de la permanencia mínima son:

No pago por el costo de instalación del servicio si cumple el tiempo, caso contrario cancelara un proporcional del costo de instalación.

La permanencia mínima se acuerda, sin perjuicio de que el abonado/suscriptor conforme lo determina la Ley Orgánica de Telecomunicaciones, puede dar por terminado el contrato en forma unilateral y anticipada, y en cualquier tiempo previa notificación por medios físicos, telefónicos o electrónicos al prestador, con por lo menos quince (15) días calendario de anticipación, El contrato terminará quince (15) días calendario posteriores a la fecha de presentación de la solicitud.

CLAUSULA SEPTIMA. - 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 1f 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.

CLAUSULA OCTAVA.- 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).

CLAUSULA NOVENA.- 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 autorizadas; 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, Ley Orgánica de Protección de Datos Personales, su Reglamento General y las directrices emitidas por la Autoridad de Protección de Datos.

CLAUSULA DECIMA. - 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: Correo: docucompu@hotmail.com
- Oficinas de atención a usuarios: Charapoto, Eloy Alfaro y Leónidas Plaza
- Horarios de atención: lunes a viernes de 08:30 AM a 12:30 14:00 17:30.
- Teléfono: 0955003520

En el caso en que su queja, reclamo o solicitud no hayan sido resueltos por el prestador del servicio, en relación a la calidad del servicio prestado, a errores de facturación de los servicios, facturación de servicios no contratados, cobros indebidos, o en general por cualquier irregularidad que se hubiere producido en relación con el servicio contratado, los abonados, clientes o suscriptores podrán presentar las mismas a través de cualquiera de los siguientes canales de atención:

Plataforma GOB.EC

ARCOTEL

- a) Atención Presencial
- b) PBX-Directo Matriz, Coordinaciones Zonales y Oficinas Técnicas.
- c) Call Center al número 1800-567567.
- d) Correo Tradicional (oficios), o;
- e) Cualquier otro medio tecnológico o aplicativo que la ARCOTEL ponga a disposición

CLAUSULA DECIMA PRIMERA. - 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.

CLAUSULA DECIMA SEGUNDA. - 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:

.....

CLAUSULA DECIMA TERCERA. - Anexos: Es parte integrante del presente contrato el Anexo 1f “SERVICIO DE ACCESO A INTERNET”, Anexo 2 “ARRENDAMIENTO O COMPRA DE EQUIPOS”, Anexo 3 “ACTA DE INSTALACION Y ACTIVACION”, Anexo 4 “FORMA DE PAGO”, así como los demás anexos y documentos que se incorporen de conformidad con el ordenamiento jurídico.

CLAUSULA DECIMA CUARTA. - 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.

CLAUSULA DECIMA QUINTA. - 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:

.....

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.....

La fecha de inscripción del modelo de contrato de adhesión que se utiliza es el..... de..... de.....

Firman las partes:

ZAMBRANO ZAMBRANO SULLY SUSANA
PRESTADOR

ABONADO/SUSCRIPTOR

ANEXO 1f**SERVICIO DE ACCESO A INTERNET****FECHA:** _____ de _____ del 20**Nombre del Plan:****Red de Acceso:**

Par de cobre	
Coaxial	
Otros	

Fibra Óptica	
Inalámbrico	

Tipo de Cuenta:

Residencial	
Cibercafé	

Corporativo	
Otros tipos	

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

Comercial de bajada	
Mínima efectiva de bajada	

Comercial de subida	
Mínima efectiva subida	

Nivel de Compartición (1:1,2:1,4:1,8:4)**El contrato incluye permanencia mínima:****SI** ☐☐ **NO****TIEMPO****Beneficios por permanencia mínima:**

.....
.....

SERVICIOS ADICIONALES QUE SE OFRECE:

	SI	NO	Descripción
Cuentas de correo electrónico			No. Cuentas, capacidad en el servidor por cuenta (MB)
Otros Servicios			

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

Valor Instalación		\$ USD
Plazo para instalar/ activar el servicio (horas, días)		

Valores pago Mensual:

		\$ USD	
Valor mensual	Valor mensual		\$ USD
Valores otros servicios	Valores otros servicios		
Valor total	Valor total		

Detalles otros valores:

		\$ USD	\$ USD
ítem	Valor		
Otros servicios	Otros servicios		
Valores otros servicios	Valores otros servicios		
Total, Otros	Total, Otros		
Valor total	Valores		

Sitio web para consultas de tarifas:
Sitio web consulta de calidad del servicio:

Notas:
* Las tarifas no incluyen impuestos de ley

Autorización expresa de las partes:

ZAMBRANO ZAMBRANO SULLY SUSANA
PRESTADOR

ABONADO/SUSCRIPTOR

ANEXO 2

ARRENDAMIENTO O COMPRA DE EQUIPOS

DETALLE Y CONDICIONES DE EQUIPOS:

CANTIDAD	PRECIO UNITARIO	MARCA	MODELO	SERIAL	NUEVO/USADO

CLIENTE NOS COMPRA EQUIPOS A CREDITO	SI:	NO:
CLIENTE NOS ARRIENDA EQUIPOS	SI:	NO:
CLIENTE NOS COMPRA EQUIPOS DE CONTADO:	SI:	NO:

VALOR MENSUAL POR ARRENDAMIENTO	VALOR MENSUAL POR COMPRA A CREDITO	CANTIDAD DE MESES POR COBRAR

Autorización expresa de las partes:

ZAMBRANO ZAMBRANO SULLY SUSANA
PRESTADOR

ABONADO/SUSCRIPTOR

ANEXO 3

ACTA DE INSTALACION Y ACTIVACION

Fecha y hora de instalación:

Lugar de la instalación:

IP asignada al cliente:

Cliente verificó ancho de banda instalado	SI	NO
--	-----------	-----------

Características de la computadora del cliente	
--	--

Cliente tiene puesta a tierra	SI	NO
--------------------------------------	-----------	-----------

Cliente pide bloqueo de páginas web	SI	NO	DETALLE:
Cliente pide bloqueo de servicios	SI	NO	DETALLE:
Cliente pide bloqueo de puertos	SI	NO	DETALLE:
DETALLE DE MATERIAL UTILIZADO PARA INSTALACION POR PARTE DE PRESTADOR			

Autorización expresa de las partes:

ZAMBRANO ZAMBRANO SULLY SUSANA
PRESTADOR

ABONADO/SUSCRIPTOR

ANEXO 4

FORMA DE PAGO

Pago directo en oficina de Prestador	SI	NO
Deposito o transferencia a la cuenta bancaria del Prestador	SI	NO

Para efecto de depósito o transferencia a la cuenta bancaria del Prestador, se detalla la información de esta:

BANCO.....

TIPO DE CUENTA.....

NUMERO DE CUENTA.....

NOMBRE DE PRESTADOR.....

NO. DE RUC.....,

se enviará foto del depósito o transferencia al número celular de contacto del Prestador

No....., se enviará factura al correo electrónico del

Abonado.....

.....

Autorización expresa de las partes:

ZAMBRANO ZAMBRANO SULLY SUSANA

PRESTADOR

ABONADO/SUSCRIPTOR

ANEXO 5

Autorización expresa de uso de información personal

El abonado/suscriptor por medio de este anexo, deja en constancia que autoriza al Prestador, basado en el Artículo 121 del Reglamento General a Ley Orgánica de Telecomunicaciones, y en la la Ley Orgánica de Protección de Datos Personales, su Reglamento General y las directrices emitidas por la Autoridad de Protección de Datos, al uso de datos o información personal a la cual tiene acceso El Prestador del abonado/suscriptor.

Esta autorización rige a partir de la fecha de suscripción de este contrato de adhesión. La información personal sólo será utilizada para promociones de planes o premios que sortee El Prestador y la información sólo será publicada en la página web oficial del Prestador, en cualquier momento, El abonado/suscriptor, podrá revocar su consentimiento y lo comunicará a través de medios físicos o electrónicos al Prestador, sin que el Prestador pueda condicionar o establecer requisitos para tal fin, adicionales a la simple voluntad del abonado/suscriptor.

Fecha de validez.....

ZAMBRANO ZAMBRANO SULLY SUSANA
PRESTADOR

ABONADO/SUSCRIPTOR