

CONTRATO DE ADHESION

En la ciudad de El Carmen, el de del 20.. se celebra el presente contrato de Adhesión de servicios, por una parte, **TELECOMUNICACIONES NETHOME CIA. LTDA.**, en calidad de PERMISIONARIO/PRESTADOR, con los siguientes datos:

NOMBRE / RAZÓN COMERCIAL	: TELECOMUNICACIONES NETHOME CIA. LTDA.
CÉDULA / RUC	: 2390041481001
DIRECCIÓN	: Av. Tres de Julio y Juan Montalvo
PROVINCIA	: Manabí
CANTON	: El Carmen
PARROQUIA	: El Carmen
TELEFONOS	: 05 500-2828
CORREO ELECTRÓNICO	: info@nethome.ec, ventas@nethome.ec
PÁGINA WEB	: www.nethome.ec

A quien podrá denominarse simplemente “EL PRESTADOR”,

Y por otra parte:

NOMBRE/ RAZON COMERCIAL	:
CEDULA / RUC	:
DIRECCION	:
PROVINCIA	:
CIUDAD	:
CANTON	:
PARROQUIA	:
TELEFONOS	:
CORREO ELECTRONICO	:
DIRECCIÓN DONDE SERÁ PRESTADO EL SERVICIO:	
¿EL ABONADO O SUSCRIPTOR ES DE LA TERCERA EDAD O DISCAPACITADO?	: SI.... NO....
ACCEDE A TARIFA PREFERENCIAL	: SI.... NO....

A quien podrá denominarse simplemente como “ABONADO/SUSCRIPTOR”, siendo mayor de edad (en el caso de personas naturales), quienes, de manera libre, voluntaria y por mutuo acuerdo celebran el presente contrato

DEFINICION.-

PRESTADOR: Es la persona Natural o Jurídica que posee el título habilitante para la prestación de los servicios de telecomunicaciones.

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

CLAUSULA PRIMERA.- ANTECEDENTES.- TELECOMUNICACIONES NETHOME CÍA. LTDA. legalmente constituida mediante escritura pública celebrada ante el Notario Octavo del cantón

Santo Domingo, Dr. Mario Rodríguez Fuentes Ramos el 27 de Septiembre del 2018 Inscrita en el Registro Mercantil del mismo cantón, el 28 de Septiembre del 2018 siendo uno de sus objetivos la prestación de los servicios de telecomunicaciones. En tal virtud está autorizada por la Agencia de Regulación y Control mediante Título habilitante de registro del servicio de acceso a internet y concesión/registro de uso y explotación de frecuencias no esenciales del espectro radioeléctrico, debidamente Registrado en el tomo 158 a fojas 15802 del Registro que lleva a su cargo la Agencia de Regulación y Control de las Telecomunicaciones, mediante Resolución ARCOTEL-CZO5-2021-0120, de fecha 15 de octubre de 2021.

CLAUSULA SEGUNDA. - OBJETO. - El prestador del servicio se compromete a proporcionar al abonado/suscriptor el siguiente servicio, para lo cual el prestador dispone del correspondiente título habilitante otorgado por ARCOTEL, de conformidad con el ordenamiento jurídico vigente:

Servicio	Contratado
MOVIL AVANZADO	
MOVIL AVANZADO A TRAVES DE OPERADOR MOVIL VIRTUAL (OMV)	
TELEFONIA FIJA	
TELECOMUNICACIONES POR SATELITE	
VALOR AGREGADO	
ACCESO A INTERNET	
TRONCALIZADOS	
COMUNALES	
AUDIO Y VIDEO POR SUSCRIPCION	
PORTADOR	

Las condiciones del/los servicio (s) que el ABONADO O SUSCRIPTOR va a contratar se encuentran detalladas en el ANEXO 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 desde la activación de servicio hasta el último día del mes en curso, para dicho efecto, las partes suscribirán una Acta de Entrega – Recepción (**ANEXO 4**).

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 por medios físicos o electrónicos al prestador 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/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 renovación:

SI NO

CLAUSULA CUARTA. - PERMANENCIA MÍNIMA:

¿El ABONADO O SUSCRIPTOR se acoge al periodo de permanencia mínima de en la prestación del servicio contratado? SI NO y recibir beneficios que serán establecidos en el ANEXO 1f, la permanencia mínima se acuerda, sin perjuicio de que el ABONADO O 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 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.

CLAUSULA QUINTA. - TARIFA Y FORMA DE PAGO. -Las tarifas o valores mensuales a ser cancelados por cada uno de los servicios contratados por el abonado estar determinada en la ficha de cada servicio, que consta en el Anexo 1f y el pago se realizara, 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 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, instrumentara la nueva forma de pago.

CLAUSULA SEXTA.- COMPRA, PRESTAMO DE EQUIPOS.- (Cuando sea procedente el préstamo o adquisición de equipos, por parte del ABONADO/SUSCRIPTOR, toda la información pertinente será detallada en un **ANEXO 2**, suscrito por al abonado el cual contendrá los temas relacionados a las condiciones de los equipos adquiridos/prestados, cantidad, precio, marca, estado, tiempo y cualquier otra condición de la compra/préstamo del equipo, particularmente el tiempo en el que se pagara la compra del equipo, el valor mensual a cancelar o las condiciones de pago).

Al finalizar el contrato en un plazo no mayor a 8 días laborables, el abonado está en la obligación de entregar los equipos alquilados/prestados al proveedor y de no hacerlo se procederá a facturar como venta.

CLAUSULA SÉPTIMA.- 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, (**ANEXO 3**), el que constara como instrumento separado y distinto al presente contrato de adhesión de servicios 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.

El ABONADO/SUSCRIPTOR podrá revocar su consentimiento, sin que el prestador pueda condicionar o establecer requisitos para tal fin, adicionales a la simple voluntad del ABONADO/SUSCRIPTOR.

Además el PRESTADOR se compromete a implementar mecanismos necesarios para precautelar la información de datos personales de sus ABONADOS O SUSCRIPTORES, incluyendo el secreto e inviolabilidad del contenido de sus comunicaciones, con las excepciones previstas en la ley y a manejar de manera confidencial el uso, conservación y destino de los datos personales del ABONADO/SUSCRIPTOR, siendo su obligación entregar dicha información, únicamente, a pedido de autoridad competente de conformidad al ordenamiento jurídico vigente.

CLAUSULA OCTAVA. - RECLAMOS Y SOPORTE TÉCNICO. - El ABONADO/SUSCRIPTOR podrá requerir soporte técnico o presentar reclamos al prestador de servicios a través de los diferentes medios o puntos:

MEDIO ELECTRÓNICO: soporte@nethome.ec

OFICINAS DE ATENCIÓN: Av. Tres de Julio y Juan Montalvo

HORARIOS DE ATENCIÓN: lunes a domingo 8:00 a 22:00 pm

CALL CENTER: 05 500-2828

En el caso de que sea responsabilidad de EL PRESTADOR, el tiempo de solución dependerá del tipo de evento y la causa que originó la falla o interrupción. El tiempo corre desde la notificación, queja o reclamo presentado.

En el caso de que sea responsabilidad de ABONADO/SUSCRIPTOR, el tiempo de solución dependerá del tipo de evento y la causa que originó la falla o interrupción.

Para la atención de reclamos NO resueltos por EL PRESTADOR, el abonado 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 personalizada directamente a las oficinas de las coordinaciones Zonales de la Arcotel
- PBX-DIRECTO Matriz, Coordinaciones Zonales y Oficinas Técnicas
- Call center (llamadas gratis al número 1800-567567)
- Correo Tradicional mediante oficios
- O en la página web de la Arcotel www.arcotel.gob.ec o al link <http://reclamoconsumidor.arcotel.gob.ec/osTicket>
-

CLAUSULA NOVENA. - 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 REGULACIÓN 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 "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/SUSCRIPTOR 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/SUSCRIPTOR.
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 antes de terminar el mes, 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.

CLAUSULA DECIMA. -TERMINACIÓN: El presente contrato terminará por las siguientes causas:

POR EL PRESTADOR DEL SERVICIO:

- a) Por incumplimiento de las condiciones contractuales del abonado

- b) Si el ABONADO/SUSCRIPTOR 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.
- 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 O SUSCRIPTOR:

- a) El ABONADO/SUSCRIPTOR podrá dar por terminado, en forma anticipada, en cualquier tiempo, para lo cual solo requiere notificarlo al prestador con por lo menos quince 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.

Terminación unilateral del contrato, por el abonado.- Sin perjuicio del plazo de vigencia del contrato, los abonados podrán darlos por terminado anticipada y unilateralmente, en cualquier tiempo y por cualquier medio físico o electrónico, conforme lo dispuesto en la ley Orgánica de defensa del consumidor, y sin que para ello este obligado a cancelar multas o recargos de ninguna naturaleza, salvo saldos pendientes por servicios efectivamente prestados o bienes solicitados y recibidos, hasta la terminación del contrato.

CLAUSULA DECIMA PRIMERA. - 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, 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/SUSCRIPTOR, en caso de conflicto, acepta someterse a la mediación o arbitraje de la Unidad Judicial Multicompetente con sede en el cantón El Carmen, SI..... NO.....

Acepto Cláusula arbitral
<hr/>
Firma ABONADO

CLAUSULA DECIMA SEGUNDA.- NORMATIVA APLICABLE: En la prestación del servicio, se entienden incluidos todos los derechos y obligaciones de los ABONADO/SUSCRIPTOR, 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 TERCERA. - EMPAQUETAMIENTOS DE SERVICIOS: La contratación incluye empaquetamiento de servicios: SI NO..... Los servicios del paquete y los beneficios para cada uno de los mismos están especificados en el **ANEXO 1f**.

CLAUSULA DECIMA CUARTA. – NOTIFICACIONES Y DOMICILIO: Las notificaciones que correspondan serán entregadas en el domicilio de cada una de las partes señalado arriba del presente contrato, cualquier cambio de domicilio debe de 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.

CLAUSULA DECIMA QUINTA. - ANEXOS: Es parte integrante del presente contrato el ANEXO 1f, que contiene las condiciones particulares del servicio, así como los demás anexos y documentos que se incorporen de conformidad con el ordenamiento jurídico.

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 **TELECOMUNICACIONES NETHOME CIA. LTDA.**, en tres ejemplares del mismo tenor, en la ciudad de El Carmen a los días ... del mes de del año

La fecha de inscripción de modelo de contrato de adhesión que se utiliza es de de

Firman las partes:

GERENTE GENERAL
TELECOMUNICACIONES NETHOME CIA.
LTDA.
RUC:
www.nethome.ec
Sara.miraba@nethome.ec

ABONADO/SUSCRIPTOR
C.I.:
Dirección:
Teléfono: