

CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE ACCESO A INTERNET



CONTRATO No.:

En la ciudad de....., el de del 20..... comparecen a la celebración del presente Contrato de Prestación de Servicios de Acceso a Internet, en adelante el "Contrato":

El prestador es CAICEDO ROMO JHONNY FERNANDO con RUC No. 0401104526001, en calidad de Gerente Propietario de AFNET, con dirección Calle Tarqui y Juan Montalvo, Julio Andrade, Carchi, Teléfono 0939551177, www.afnet.com.ec; correo electrónico atencionalcliente@afnet.com.ec, en adelante "EL PROVEEDOR"

PRIMERA. - Antecedentes. - EL PROVEEDOR se encuentra autorizado por la ARCOTEL mediante Resolución No. ARCOTEL-2020-0305 del 9 de Julio del 2020 para la prestación de Servicios de Acceso a Internet (SAI) inscrito en el Tomo 143 a Foja 14375 del Registro Público de Telecomunicaciones.

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

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

TERCERA.- El Abonado ha manifestado su interés y voluntad de adquirir Servicios de Internet que brinda EL PROVEEDOR, conforme este contrato. **3.1.-** Se entenderá por EL ABONADO a la persona natural o jurídica, de derecho público o privado, que celebra este Contrato de Internet con EL PROVEEDOR, productos y servicios relacionados de Internet, telecomunicaciones, aplicaciones y conexos. **3.2.-** EL ABONADO, consciente expresamente en proporcionar sus datos personales a favor de EL PROVEEDOR para la prestación de este servicio que se detallan a continuación:

Datos persona natural

Nombres Completos:
N.U.I.: Email:
Teléfono: Celular:
Dirección:
Provincia: Cantón: Parroquia: Barrio:
Dirección donde será prestado el servicio: (Aplica cuando el servicio permita determinar esta información)

Datos persona jurídica

Razón Social: R.U.C:
Representante Legal: N.U.I.:
Teléfono: Celular:
Dirección:
Provincia: Cantón: Parroquia: Barrio:

Referencias

Nombres Completos:
Parentesco: Telf/Cel:
Dirección:

¿El abonado es de la tercera edad? Sí..... No.....
¿El abonado es discapacitado? Sí..... No.....
¿El abonado es beneficiario del bono
de desarrollo humano? Sí..... No.....

CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE ACCESO A INTERNET



En caso afirmativo, aplica tarifa preferencial de acuerdo con el plan del prestador, suscribir formulario adicional para tarifa preferencial.

Las partes libre y voluntariamente, por así convenir a sus mutuos intereses, acuerdan celebrar el presente contrato al tenor de las siguientes cláusulas:

CUARTA. - Vigencia del Contrato: El presente contrato tendrá una duración de..... meses y entrará en vigencia a partir de la fecha de instalación y prestación efectiva del servicio. **4.1.-** La fecha inicial considerada para facturación para cada uno de los servicios contratados debe ser la de la activación de servicio. **4.2.-** En caso de aceptar el tiempo de permanencia mínimo, el cual Si ____ No ____ se renovará automáticamente en períodos iguales y sucesivos, mientras las partes no soliciten una terminación del mismo.

4.3.- 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 momento, previa notificación física o electrónica, con por lo menos con 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..... ☐

QUINTA. - Permanencia mínima:

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

Si..... ☐ No..... ☐

5.1.- Los beneficios y condiciones serán establecidos por el prestador y comunicados al abonado, cliente o suscriptor; y, podrán ser consultados durante el tiempo de permanencia mínima y hasta doce (12) meses posteriores a su finalización, a través de cualquier canal de atención habilitado por EL PROVEEDOR, para el efecto. **5.2.-** En tal virtud, en caso de terminación anticipada del contrato, cambio en la forma de pago que esté realizando contraria a las condiciones inicialmente contratadas, o downgrades del servicio (disminución de velocidad), cambio o actualización de planes, paquetes, EL ABONADO dejará de beneficiarse de dicho descuento o promoción inicialmente otorgados en el servicio o costo de instalación, y por lo tanto se procederá a aplicar el cobro de las tarifas regulares por el servicio e instalación prorrateados en función del tiempo pendiente de permanencia. **5.3.-** Para tal efecto en la última factura emitida al ABONADO, se reflejará desglosada la respectiva liquidación de valores del servicio contratado en base al precio sin descuento. 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 medio físicos o electrónicos a EL PROVEEDOR con por lo menos quince (15) días calendario de anticipación, para cuyo efecto procederá a cancelar los servicios efectivamente prestados, los bienes solicitados y recibidos incluyendo las promociones aceptadas y recibidas, de forma prorrateada. **5.4.-** El contrato terminará quince (15) días calendario posteriores a la fecha de presentación de la solicitud. En caso de cambios, actualizaciones de paquetes o planes EL ABONADO deberá suscribir un nuevo contrato.

CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE ACCESO A INTERNET



ACEPTACIÓN EXPRESA DE PROMOCIÓN

Los beneficios de la permanencia mínima son:

El precio de estas promociones será devengado dentro del período mínimo aceptado en este contrato, o en las condiciones de tiempo especificadas en cada promoción. 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.

SEXTA. - Derechos y Obligaciones. -

“DERECHOS DEL ABONADO O CLIENTE”

- 1.-A recibir el servicio de acuerdo a los términos estipulados en el presente contrato.
- 2.-A obtener de su proveedor la compensación correspondiente por el servicio que no ha estado disponible, cuando la causa fuese imputable al proveedor del servicio.
- 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 “PROVEEDOR” como revendedor del servicio portador. En este último caso, responderá el PROVEEDOR 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 PROVEEDOR reconoce a su ABONADO O CLIENTE 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.- Para el pago de los servicios de internet, a nombre de usuarios con discapacidad o de la persona natural o jurídica sin fines de lucro que represente legalmente a la persona con discapacidad, se aplica las rebajas establecidas en la Ley Orgánica de Discapacidades vigente, cumpliendo adicionalmente con la resolución (TEL-072-03-CONATEL-2013). Para el pago de los servicios de internet, a nombre de usuarios adultos mayores se lo realizará mediante la presentación de la cédula y solicitud expresa, para la aplicación de rebajas establecidas en la RESOLUCIÓN-ARCOTEL-2021-0073, debiendo cumplir las condiciones y requisitos, aprobadas.

“DERECHOS DE EL PROVEEDOR”

- 1.- A percibir el pago oportuno por parte del ABONADO O CLIENTE, por el servicio prestado, con sujeción a lo pactado en el presente contrato.
- 2.- A suspender el servicio propuesto por falta de pago del ABONADO O CLIENTE, previa notificación con un día de anticipación, 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 al ABONADO O CLIENTE 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).

CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE ACCESO A INTERNET



4.- EL PROVEEDOR podrá cobrar un valor por reconexión del servicio, siempre y cuando se haya producido por falta del pago del ABONADO O CLIENTE o por un hecho imputable a este, dicho cobro por reactivación del servicio no es de carácter recurrente por periodos mensuales u otros, sino que aplica por una sola ocasión, por cada reactivación del servicio.

SÉPTIMA. - 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.

OCTAVA. - 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 podrán ser cancelados por cualquiera de los canales físicos y digitales de recaudación autorizados y comunicados por EL PROVEEDOR. Para la contratación de servicios adicionales y suplementarios con costo, el ABONADO podrá realizarlo mediante la firma de una adenda verbal grabada, electrónica con firma digital o física al presente contrato, o utilizando alguno de los canales digitales.

El pago se realizará solo de la siguiente forma:

- a) Pago directo en cajas del prestador del servicio	SI	<input type="checkbox"/>	NO	<input type="checkbox"/>
- b) Débito automático cuenta de ahorro o corriente	SI	<input type="checkbox"/>	NO	<input type="checkbox"/>
- c) Pago en ventanilla de locales autorizados	SI	<input type="checkbox"/>	NO	<input type="checkbox"/>
- d) Débito con tarjeta de crédito	SI	<input type="checkbox"/>	NO	<input type="checkbox"/>
- e) Transferencia vía medios electrónicos	SI	<input type="checkbox"/>	NO	<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 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.

NOVENA. - Facturación. - EL PROVEEDOR facturará al ABONADO el servicio contratado de forma mensual.

9.1.- El plan contratado se pagará en la modalidad de postpago, pagará al PROVEEDOR dentro de los 7 primeros días del mes siguiente luego de haber recibido el servicio contratado y la correspondiente factura por el consumo mensual del servicio contratado, EL PROVEEDOR tiene la facultad de suspender la prestación del servicio en cualquier momento, de no producirse el pago del plan dentro del plazo antes señalado, sin que implique terminación de contrato. **9.2.-** El primer pago constará el valor de instalación y el valor proporcional del primer período de consumo correspondiente. **9.3.-** EL PROVEEDOR entregará al ABONADO las facturas de conformidad con la ley, de preferencia vía electrónica, sin embargo, la no recepción de dicho documento no exime al ABONADO del pago correspondiente por los servicios prestados por EL PROVEEDOR. **9.4.-** EL ABONADO cancelará por periodos mensuales a EL PROVEEDOR por la prestación del servicio contratado a los precios pactados a través de este instrumento y sus anexos o adendum, hasta el fin del período. **9.5.-** EL ABONADO podrá pedir la reactivación del servicio en un máximo de 30 días posteriores a la suspensión, previo al pago de los valores adeudados, caso contrario el servicio será dado por cancelado. El tiempo de reactivación del servicio es de 24 horas después de que el ABONADO haya pagado los valores pendientes.

CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE ACCESO A INTERNET



DÉCIMA. - Autorización de Información Crediticia y Datos. – EL ABONADO autoriza de forma expresa a EL PROVEEDOR para consultar, solicitar, procesar, divulgar y/o reportar al Buró de Información Crediticia y/o cualquier otra Entidad autorizada por la Ley o tercero, con el fin de obtener referencias sobre su comportamiento crediticio, manejo de cuentas corrientes, de ahorro, tarjetas de crédito, riesgo crediticio, juicios, etc., y en general al cumplimiento de sus obligaciones y demás activos, pasivos y datos personales. De igual forma, el ABONADO autoriza a EL PROVEEDOR para que pueda utilizar, acceder, transferir y/o entregar dicha información a autoridades competentes y organismos de control, así como a otras instituciones o personas jurídicas legalmente facultadas como los burós de información crediticia. EL ABONADO autoriza a EL PROVEEDOR al procesamiento de información y data generada por ella.

DÉCIMA PRIMERA.- Entrega e Instalación de Equipos: EL ABONADO reconoce que los equipos terminales y cualquier equipo adicional que eventualmente instalen nuestros técnicos son propiedad de EL PROVEEDOR.

11.1.- Ningún equipo terminal forma parte íntegra del servicio contratado, EL PROVEEDOR instalará el equipo más conveniente según factibilidad y disponibilidad técnica. **11.2.-** En el caso de hurto, pérdida, daño por negligencia del ABONADO, éste asumirá el valor total de su reposición considerando el deterioro normal y depreciación de este. **11.3.-** Los equipos entregados en comodato y de propiedad de EL PROVEEDOR si sufrieren cualquier daño parcial o total, por pérdida o robo, y/o desastres naturales, desde ya queda EL PROVEEDOR autorizado a facturar el valor de los equipos entregados en calidad de comodato, los equipos para la provisión del servicio pueden ser: CPE, que es el equipo que EL PROVEEDOR lo instala en las premisas del suscriptor e incluye WiFi y puertos físicos para conexión por cable, con un costo de ONT USD \$45.50, AC USD \$43.40, ROUTER WIFI 6 USD \$55.35, UTP/FTP Cat5 USD \$0.58 ctvs más impuestos por metro, FTP Cat6 USD \$0.63 ctvs más impuestos por metro, cable Drop USD \$0.15 ctvs más impuestos por metro, dependiendo del número de bandas (2.4 GHz y/o 5 GHz) y potencia del equipo otorgado. **11.4.-** En caso de pérdida o daño ocasionado de las fuentes de alimentación, tienen un costo de USD\$5.75 cada una. **11.5.-** El equipo WiFi provisto tiene puertos físicos para conexión por cable que permiten la utilización óptima de la velocidad ofertada en el plan contratado. Además, cuenta con conexión WiFi en planes HOME, a una frecuencia de 2.4GHz y 5GHz según cada caso, que permite tasas de transferencia según lo soportado por el tipo de dispositivo del cliente, la tecnología Wifi soportada y las condiciones de medición de velocidad, y tiene la capacidad de conectarse con equipos a una distancia de hasta 25 metros sin obstáculos y condiciones espectrales sin interferencias; sin embargo, la distancia de cobertura varía según la infraestructura del lugar de instalación, obstáculos e interferencia que se encuentren en el entorno. La cantidad máxima de dispositivos conectados simultáneamente que soporta el equipo WiFi es de 5, salvo condiciones específicas de cada plan. **11.6.-** Los equipos que operan en la banda de 5 GHz estarán sujetos a factibilidad, y su funcionamiento dependerá de las condiciones de uso. **11.7.-** El cliente está consciente y acepta esta especificación técnica y que la tecnología WiFi pierde potencia a mayor distancia y que será explicada por el personal de ventas o técnico de EL PROVEEDOR para un mejor entendimiento, por lo tanto, la velocidad efectiva se reducirá a mayor distancia del equipo. **11.8.-** El prestador del servicio no podrá cobrar por el arrendamiento de equipos cuando estos sean parte fundamental e indispensable en la prestación del servicio. **11.9.-** Únicamente la podrá hacer cuando estos sean considerados equipos adicionales solicitados por el abonado, suscriptor o cliente. **11.10.-** En los casos de renovación del contrato, el prestador propenderá al cambio del equipo, cuando este haya alcanzado la obsolescencia tecnológica que impida garantizar la calidad y las condiciones en la prestación del servicio contratado, sin costo adicional para el caso de los equipos que sean parte fundamental e indispensable en la prestación del servicio.

DÉCIMA SEGUNDA. – Servicios, Equipos Adicionales y/o Suplementarios y Empaquetamiento de Servicios:

En caso de que el ABONADO solicite servicios de telecomunicaciones tales como descargas, servicios adicionales y/o equipos adicionales ofrecidos por EL PROVEEDOR, las partes firmarán el correspondiente Anexo de solicitud y aceptación del servicio, con la especificación del valor correspondiente al servicio adicional o suplementario, los cuales, según la naturaleza se podrán tasar y facturar por volumen de datos, capacidad del canal, eventos y otras modalidades, sujetándose a las mismas condiciones y obligaciones del Contrato principal aquí establecido.

Empaquetamiento de servicios. EL ABONADO (cuando aplicare) podrá empaquetar servicios.

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

CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE ACCESO A INTERNET



Nombre del empaquetado:
Servicio / plan 1: Servicio / plan 2:
Servicio / plan 3: Beneficios / descuentos:

DÉCIMA TERCERA.- Privacidad y Protección de Datos Personales: De acuerdo a la normativa vigente en materia de protección de datos personales, por medio del presente contrato el ABONADO manifiesta su consentimiento libre, específico, informado, e inequívoco, a fin de que EL PROVEEDOR realice el tratamiento de los datos personales que le proporcione por cualquier medio. **13.1.-** 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. **13.2.-** 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. **13.3.-** EL PROVEEDOR actuará como responsable del tratamiento de los datos personales proporcionados por EL ABONADO; para lo cual, implementará medidas técnicas y relativas a la seguridad de los datos personales. **13.4.-** Dada la naturaleza del contrato, el objeto del tratamiento es tendiente a cumplir una obligación legal de los prestadores de servicios de telecomunicaciones prevista en la Ley Orgánica de Telecomunicaciones, derivando en un tratamiento legítimo y lícito. **13.5.-** El tiempo del tratamiento de los datos personales a los que EL PROVEEDOR tuviere acceso, perdurará mientras se mantenga vigente el contrato hasta después de la terminación de la misma por efectos de la normativa ecuatoriana vigente, detallados de manera expresa en la Política de Privacidad. No obstante, se reserva el derecho del ABONADO a revocar el consentimiento constante en el presente contrato en cualquier momento, observando el procedimiento y las limitaciones establecidas en la Ley Orgánica de Protección de Datos Personales. **13.6.-** Los datos personales acordados y facilitados por el abonado o cliente por medio del contrato de adhesión, encuestas de servicio, gestión de requerimientos, plataforma de auto servicio, entre otros medios de recolección, serán utilizados por EL PROVEEDOR para gestionar adecuadamente los productos y servicios, y en los términos informados en la política de privacidad y sus actualizaciones que pueden ser consultadas en el siguiente link: <https://afnet.com.ec/files/Aviso-Privacidad-Afnet.pdf>. **13.7.-** El ABONADO proporcionará los datos personales de manera personal o a través de su representante legal. Los datos personales serán recopilados en la base de datos denominada "Abonados" y podrán servir para la toma de valoraciones o decisiones automatizadas en temas comerciales para brindar una mejor experiencia en el servicio al ABONADO. **13.8.-** EL ABONADO, en calidad de titular de sus datos personales, declara reconocer que tiene derecho a solicitar el acceso, eliminación, rectificación y actualización, oposición, anulación, limitación del tratamiento y a no ser objeto de una decisión basada únicamente en valoraciones automatizadas, y portabilidad, pudiendo dirigir su solicitud de ejercicio de los derechos al correo electrónico delegadodatos@afnet.com.ec, a la dirección: Calle Tarqui y Juan Montalvo, o al teléfono 0963761448 correspondientes a EL PROVEEDOR y su Delegado de Protección de Datos, sin perjuicio de los procedimientos que hubiere lugar ante la Autoridad Nacional de Protección de Datos Personales. El ABONADO declara haber sido informado que, en caso de tener que ejercer sus derechos en materia de protección de datos contra un encargado del tratamiento, procederá conforme la normativa legal vigente. Sin perjuicio de lo anterior, EL ABONADO podrá realizar los procedimientos administrativos previstos en la legislación vigente ante la Autoridad Nacional de Protección de Datos Personales o la Agencia de Regulación y Control de las Telecomunicaciones, según corresponda. **13.9.-** EL ABONADO entiende que, los datos personales recolectados por EL PROVEEDOR son obligatorios. Consecuentemente la negativa a suministrarlos supondrá la imposibilidad de concretar el servicio a ser contratado. Asimismo, en caso de proporcionar datos erróneos o inexactos, EL PROVEEDOR se reserva el derecho a dar por terminado unilateralmente el presente contrato. **13.10.-** EL PROVEEDOR podrá realizar la transferencia de datos personales de EL ABONADO tanto nacionales como internacionales con el objetivo de garantizar la prestación del servicio de internet, aplicación de herramientas tecnológicas u otros fines informados y consentidos previamente, especialmente a la Agencia de Regulación y Control de las Telecomunicaciones. **13.11.-** En caso de transferencia internacional, EL PROVEEDOR se cerciorará que sea efectuada a jurisdicciones que tutelen la protección y privacidad de datos personales. El detalle de destinatarios que podrán realizar tratamiento por encargo a nivel nacional e internacional se encuentra en el siguiente enlace: <https://afnet.com.ec/files/Aviso-Privacidad-Afnet.pdf> Comprometidos con la protección y seguridad de sus datos personales, solicitamos revisar tus opciones de privacidad y ajustarlas según tus preferencias. Acepto la Política

CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE ACCESO A INTERNET



de tratamiento de Datos Personales <https://afnet.com.ec/files/Aviso-Privacidad-Afnet.pdf> cuyo tratamiento ulterior permitirá estar informado de novedades, mejoras y ofertas personalizadas de EL PROVEEDOR.

- EL ABONADO autoriza a que se le envíe información, publicidad, promociones, actividades de mercadeo y similares propios del PROVEEDOR:
SI..... ☐ NO..... ☐
- EL ABONADO autoriza el tratamiento de datos para fines estadísticos y/o analíticos:
- SI..... ☐ NO..... ☐

DÉCIMA CUARTA.- Terminación del Contrato. - Para el caso de terminación anticipada del contrato, el ABONADO se obliga a cancelar la totalidad de facturas y valores adeudados a EL PROVEEDOR a la fecha de la terminación y entregar los equipos de propiedad de EL PROVEEDOR en las oficinas en perfectas condiciones. Sin perjuicio de lo anterior 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, 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 y d) Por falta de pago. Por abonado o cliente: a) El abonado, podrá darlo por terminado, en forma anticipada en cualquier tiempo, para lo cual solo requiere notificarlo al prestador, sin perjuicio del plazo de vigencia del contrato, los abonados, suscriptores o clientes, podrán darlo por terminado anticipada y unilateralmente, en cualquier tiempo y por cualquier medio físico, telefónico o electrónico con por lo menos **(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 contrato terminará quince (15) días calendario posteriores a la fecha de presentación de la solicitud. La terminación unilateral no generará multas, penalidades, recargos de valores o costos adicionales de ninguna naturaleza. Los saldos pendientes de pago relacionados con cualquiera de los conceptos como, prestación del servicio, equipo terminal, condición de permanencia mínima, no podrán ser impedimento para el libre ejercicio del derecho a la terminación unilateral del contrato, por parte del abonado, suscriptor o cliente, manteniendo únicamente la obligación de pago por los servicios efectivamente utilizados hasta la terminación del contrato, los cuales podrán ser recaudados por el prestador a través de los mecanismos y procedimiento legales correspondientes. El abonado deberá entregar los equipos que son propiedad de EL PROVEEDOR al momento de cancelar el servicio. Los equipos deberán estar en perfectas condiciones, salvo por deterioros normales causados por el uso diligente. En caso de que el servicio se esté utilizando como Cyber, ISP clandestino, reventa del servicio proporcionado por EL PROVEEDOR o cuando se realice un uso diferente conforme a las características del plan contratado, bastando para la terminación un reporte generado por EL PROVEEDOR que confirme esto, sin eximir del pago de todos los valores que se adeuden a la fecha de la terminación.

DÉCIMA QUINTA.- Cesión: El ABONADO acepta desde ya cualquier cesión parcial o total que haga EL PROVEEDOR de los derechos y/u obligaciones contenidas en este Contrato. El ABONADO solo puede ceder el presente Contrato previa realización del trámite correspondiente por escrito de cesión de derechos en los canales de atención al ABONADO de EL PROVEEDOR y autorización previa y escrita de EL PROVEEDOR.

DÉCIMA SEXTA.- Declaración: El ABONADO declara que ha obtenido de forma oportuna por parte de EL PROVEEDOR toda la información veraz y completa del servicio contratado, incluye promociones y aplicables. Así mismo declara que conoce íntegramente el presente Contrato en su anverso y reverso y sus Anexos, los cuales entiende y acepta en todas sus partes por convenir a sus intereses del ABONADO.

DÉCIMA SÉPTIMA.- Liberación de Responsabilidad.- EL ABONADO libera de toda responsabilidad a EL PROVEEDOR y a todos y cada uno de sus empleados, contratistas o subcontratistas por el mal uso que eventualmente diere a los servicios que se le preste; en especial si se usare los servicios o enlaces prestados en actividades contrarias a las leyes y regulaciones de telecomunicaciones. En ningún caso EL PROVEEDOR será responsable de indemnizaciones, perjuicios, daños, lucros no generados, etc. ocasionados tanto al ABONADO, a sus ABONADOS o a terceros por fallas ocurridas en los servicios que en virtud de este contrato presta.

CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE ACCESO A INTERNET



DÉCIMA OCTAVA. - Reclamos y Soporte Técnico: EL ABONADO podrá requerir soporte técnico o presentar reclamos al prestador de servicios a través de los siguientes medios o puntos:

- Medio electrónico: atencionalcliente@afnet.com.ec
- Oficinas de atención a usuarios: Calle Tarqui y Juan Montalvo
- Horarios de atención: Domingo a Viernes 9H00 a 17H00
- Teléfonos: 0939551177 – 0963761448
- Página web: www.afnet.com.ec

Así mismo para reclamos no resueltos el ABONADO también podrá presentar sus reclamos, quejas o denuncias ante la ARCOTEL a través de los siguientes canales de atención: a) Plataforma GOB.EC; b) Atención Presencial (Oficinas de la ARCOTEL); c) PBX-Directo Matriz, Coordinaciones Zonales y Oficinas Técnicas; d) Call Center (llamadas gratuitas al número 1800-567567 o número que designe la ARCOTEL); e) Correo Tradicional (oficios), o ;f) Cualquier otro medio tecnológico o aplicativo que la ARCOTEL ponga a disposición. Si su queja o reclamo NO ha sido resuelto por el prestador, ingrese su queja a través del formulario respectivo en www.gob.ec

DÉCIMA 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.

VIGÉSIMA.- Anexos: Es parte integrante del presente contrato el Anexo 1 “ACTA DE INSTALACIÓN Y ACTIVACIÓN”, Anexo 2 “ARRENDAMIENTO O COMPRA DE EQUIPOS”, así como los demás anexos y documentos que se incorporen de conformidad con el ordenamiento jurídico.

VIGÉSIMA PRIMERA.- Solución y 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:

.....

VIGÉSIMA SEGUNDA. - Notificaciones y Domicilio: Las notificaciones que corresponda, serán entregadas en el domicilio de cada una de las partes señalado al inicio 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 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 EL PROVEEDOR en dos ejemplares del mismo tenor, en la ciudad de..... a los días del mes de del año.....

ING. JHONNY CAICEDO R.
Gerente Propietario
AFNET
RUC: 04011045260001

ABONADO/SUSCRIPTOR
CI/RUC:

CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE ACCESO A INTERNET



ANEXO 1 ACTA DE INSTALACIÓN Y ACTIVACIÓN

ABONADO/CLIENTE:

ANEXO CONTRATO No.:

Fecha:

Hora de Instalación:

Cliente verificó ancho de
banda instalado

SI

☐

NO

☐

Cliente tiene puesta a tierra

SI

☐

NO

☐

DATOS TÉCNICOS / EQUIPOS O MATERIALES ADICIONALES

Coordenadas: Lat:	Long:	Nodo/Manga:	Nap:
Ciudad:	Barrio:	Sector:	
Metraje Inicial:	Metraje Final:	Total:	Ductos: SI <input type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/> Pozos: SI <input type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/>
Equipos Adicionales:			Valor: \$
Materiales Adicionales:			Valor: \$
Tipo de Instalación: Fibra Gpon <input type="checkbox"/> Wifi: <input type="checkbox"/>			IP Asignada:
Equipo Instalado: Marca:			Serie/Mac:
ZTE() Huawei() V.Sol() Ubiquiti() Mikrotik() HSGQ() C.Data() Fiberhome() Otro()			
Tipo de Servicio: Residencial: <input type="checkbox"/> Corporativo: <input type="checkbox"/> Cybercafe: <input type="checkbox"/> Otro: <input type="checkbox"/>			Valor Mensual del Servicio: \$
Nivel de Compartición: 1:1 <input type="checkbox"/> 2:1 <input type="checkbox"/> 4:1 <input type="checkbox"/> 8:1 <input type="checkbox"/>			Valor Instalación: \$
MB Bajada: MB Subida: Otro Servicio:			Valor Otros Servicios: \$
Mínima Efectiva Bajada: Mínima Efectiva Subida:			Nombre del Plan:

- EL PROVEEDOR no se compromete a instalar canaletas, ni materiales que no sean relacionados con el servicio.
- De ser necesario trabajos y materiales adicionales (obra civil), el cliente autoriza la realización de los mismos a AFNET previa aceptación escrita de la oferta económica.
- UpTime Wifi 96.6% mensual.
- UpTime Fibra 98% mensual.
- En caso de fuerza mayor y por Última Milla, el tiempo estimado de solución será de 48 horas.

DOCUMENTACIÓN:

Personas Naturales

- Fotocopia de cédula o pasaporte (nacionales/extranjeros).
- Papeleta de votación.
- Carnet del CONADIS con porcentaje de discapacidad igual o superior al 30%.

Personas Jurídicas

- Fotocopia nombramiento inscrita del representante legal.
- Fotocopia de la cédula o pasaporte.
- Fotocopia de R.U.C. de la compañía.

ING. JHONNY CAICEDO R.
Gerente Propietario
AFNET
RUC: 04011045260001

ABONADO/SUSCRIPTOR
CI/RUC:

CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE ACCESO A INTERNET



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 CRÉDITO	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 CRÉDITO	CANTIDAD DE MESES POR COBRAR
\$	\$	

ING. JHONNY CAICEDO R.
Gerente Propietario
AFNET
RUC: 04011045260001

ABONADO/SUSCRIPTOR
CI/RUC: