

CT # \_\_\_\_\_ -

CONTRATO: Nuevo:  Renovación:

FECHA: **DÍA**  **MES**  **AÑO**

**1) CLAUSULA PRIMERA:** En la ciudad de \_\_\_\_\_, el día \_\_\_\_\_ de \_\_\_\_\_ del 20\_\_\_\_, comparecen a la celebración del presente contrato de adhesión, para la prestación del Servicio de Acceso a Internet y/o de los Servicios de Telecomunicaciones vía Fibra Óptica, por un lado INTERNET POR FIBRA ÓPTICA FONET CIA LTDA compañía constituida bajo las leyes de la República del Ecuador, cuyo objeto es la prestación de servicio de acceso a Internet vía Fibra Óptica, en adelante denominada como "EL PRESTADOR DEL SERVICIO" y poseedor de los siguientes datos generales:

<b>RUC:</b> 0791805082001	<b>RAZÓN SOCIAL:</b> INTERNET POR FIBRA ÓPTICA FONET CIA LTDA			<b>DIRECCIÓN:</b> Av. Jubones entre Municipalidad y Francisco Ochoa			
<b>PROVINCIA:</b> El Oro	<b>CANTÓN:</b> Pasaje	<b>CIUDAD:</b> Pasaje	<b>PARROQUIA:</b> Ochoa León	<b>TELÉFONO:</b> 07-2918111	<b>CELULAR:</b> 0962070020	<b>WEB:</b> www.fonet.ec	<b>CORREO:</b> info@fonet.ec

Y por otro lado el adquirente del servicio del internet denominado ABONADO/SUSCRIPTOR, que posee los siguientes datos:

<b>NOMBRES/RAZÓN SOCIAL:</b>			<b>CÉDULA/RUC:</b>		<b>PERSONA NATURAL</b>	
					<b>JURÍDICA</b>	
<b>DIRECCIÓN:</b>			<b>REFERENCIA:</b>			
<b>CIUDAD:</b>	<b>CANTÓN:</b>	<b>PARROQUIA:</b>	<b>TELÉFONO:</b>	<b>CELULAR:</b>	<b>CORREO ELECTRÓNICO:</b>	

El ABONADO/SUSCRIPTOR posee discapacidad  con \_\_\_\_\_%, o tercera edad  se aplicara descuento de acuerdo a la resolución ARCOTEL-2021-0073

El presente Contrato de Adhesión tendrá comienzo a regir única y exclusivamente cuando el ABONADO/SUSCRIPTOR expresamente ha aceptado a través de medios físicos, electrónicos o telefónicos, contratar el Servicio de Acceso a Internet y/o los Servicios de Telecomunicaciones vía Fibra Óptica, y el PRESTADOR DEL SERVICIO haya aceptado la solicitud presentada por el ABONADO/SUSCRIPTOR y, además, haya realizado la correspondiente instalación y/o habilitación del servicio de Acceso a Internet, y/o de los servicios de Telecomunicaciones vía Fibra Óptica.

**2) 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.

- |  |  |
|--|--|
| <input type="checkbox"/> • Móvil avanzado SMA                                      | <input type="checkbox"/> • Valor Agregado                |
| <input type="checkbox"/> • Móvil avanzado a través de Operador Móvil Virtual (OMV) | <input type="checkbox"/> • Troncalizados                 |
| <input type="checkbox"/> • Telefonía Fija  | <input type="checkbox"/> • Comunales                     |
| <input type="checkbox"/> • Acceso a Internet                                       | <input type="checkbox"/> • Audio y Video por suscripción |
| <input type="checkbox"/> • Telecomunicaciones por Satélite                         | <input type="checkbox"/> • Portador                      |

Las condiciones de los servicios que el ABONADO/SUSCRIPTOR va a contratar se encuentran detalladas en el Anexo N°1, el cual forma parte integrante del presente contrato.

**3) CLAUSULA TERCERA. 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; es decir, desde la fecha en que el Prestador del Servicio culmine la debida instalación de los Equipos en la dirección informada por el ABONADO/SUSCRIPTOR, la misma fecha será considerada para la facturación mensual correspondiente del 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, por lo menos con quince (15) días de anticipación, conforme lo dispuesto en las Leyes Orgánicas de Telecomunicaciones y de Defensa del Consumidor. 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 no renovación: Sí  NO

**4) CLAUSULA CUARTA. Permanencia mínima:** El ABONADO/SUSCRIPTOR se acoge al período de permanencia mínima de ..... meses, en la prestación del servicio contratado, caso contrario queda fuera del beneficio otorgado.

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

**5) CLAUSULA QUINTA. Causales y mecanismos de terminación del contrato:** El contrato podrá darse por terminado por cualquiera de las siguientes causas:

**Por el PRESTADOR DEL SERVICIO :**

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

**Por el ABONADO/SUSCRIPTOR o cliente:**

- El ABONADO/SUSCRIPTOR o cliente, podrá darlo por terminado, en forma anticipada, en cualquier tiempo, para lo cual solo requiere notificarlo al PRESTADOR DE SERVICIO, con por lo menos quince (15) días calendario de anticipación, por cualquier medio físico o electrónico.
- Por vencimiento del plazo de vigencia del contrato, cuando no exista renovación.
- Por las demás causas en el Ordenamiento Jurídico Vigente.

**6) CLAUSULA SEXTA. Tarifa y forma de pago:** Las tarifas o valores mensuales a ser cancelados por cada uno de los servicios contratados por el ABONADO/SUSCRIPTOR estará determinada en la ficha de cada servicio, que constan en el Anexo 1 y el pago se realizará, de la siguiente forma:

- Pago directo en caja del PRESTADOR DEL SERVICIO
- Débito automático cuenta de ahorro o corriente
- Pago en ventanilla de locales autorizados
- Débito con tarjeta de crédito
- Transferencia vía medio electrónicos

SI	NO

La tarifa correspondiente al servicio contratado y efectivamente prestado estará dentro de los techos tarifarios señalado 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 PRESTADOR DEL SERVICIO 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.

**7) CLAUSULA SEPTIMA. Equipamiento:** El equipamiento de cliente especificado en el Anexo 2, considerado como un Activo es totalmente propiedad del PRESTADOR DEL SERVICIO que está prestando dicho servicio, en el momento de efectuar dicha terminación del presente contrato el equipamiento debe ser devuelto en las condiciones que fueron entregadas las cuales son especificadas por el personal técnico, en caso de no ser devueltos o verse afectados por manipulación del ABONADO/SUSCRIPTOR estos serán cobrados según los valores designados por el PRESTADOR DEL SERVICIO.

**8) CLAUSULA OCTAVA. Uso de la información personal:** Los datos personales que los usuarios proporcionen al PRESTADOR DEL SERVICIO 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 PRESTADOR DEL SERVICIO (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 autorización y el objetivo que esta utilización persigue, conforme lo dispuesto en el artículo 121 del Reglamento General de la Ley Orgánica de Telecomunicaciones.

**9) CLAUSULA NOVENA. Reclamos y soporte técnico:** El ABONADO/SUSCRIPTOR tiene el derecho de solicitar soporte técnico, presentar reclamos al PRESTADOR DEL SERVICIO en caso de que existan fallas o interrupciones del servicio. El PRESTADOR DEL SERVICIO está en la obligación de atender el reclamo presentado por el ABONADO/SUSCRIPTOR dentro de un plazo de SETENTA Y DOS (72) horas, que cuentan desde la presentación del reclamo de manera formal.

El ABONADO/SUSCRIPTOR podrá requerir soporte técnico o presentar reclamos al PRESTADOR DEL SERVICIO a través de los siguientes medios o puntos:

El ABONADO/SUSCRIPTOR será responsable ante cualquier daño, pérdida o actos delictivos de los dependientes del ABONADO/SUSCRIPTOR o de terceros.

La prestación de los equipos no limitará la terminación del contrato por las partes.

<b>Oficinas de atención a usuarios:</b> Av. Jubones entre Municipalidad y Francisco Ochoa		<b>Horarios de atención:</b> Lunes a Viernes: 8:30 am -18:00 pm Sábados: 9:00 am – 13:00 pm	
<b>Teléfono:</b> 07-2918111	<b>Celular:</b> 0998356886	<b>Correo:</b> soporte@fonet.ec	<b>Página web:</b> <a href="https://sistemas.fonet.ec/support/ticket/submit#">https://sistemas.fonet.ec/support/ticket/submit#</a>

Para la atención de reclamos NO resueltos por el PRESTADOR DEL SERVICIO, el ABONADO/SUSCRIPTOR también podrá presentar sus denuncias y reclamos ante la Agencia de Regulación y Control de las Telecomunicaciones es (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
- Correo Tradicional (Oficios)
- Página web de la ARCOTEL y la página <http://reclamoconsumidor.arcotel.gob.ec/osTicket>

**10) CLAUSULA DÉCIMA. Normativa Aplicable:** En la presentación del servicio, se entienden incluidos todos los derechos y obligaciones del ABONADO/SUSCRIPTOR, de los PRESTADORE DEL SERVICIO de telecomunicaciones y/o servicios de radiodifusión por suscripción, dispuestos en el marco regulatorio.

**11) CLAUSULA DÉCIMA 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 por 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 (puede significar costos en los que debe incurrir el ABONADO/SUSCRIPTOR).

**12) CLAUSULA DÉCIMA SEGUNDA. Anexos:** Es parte integrante del presente contrato el Anexo 1 que contiene "Condiciones particulares del Servicio" así como los demás anexos y documentos que se incorporen de conformidad con el ordenamiento jurídico.

**13) CLAUSULA DÉCIMA TERCERA. 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 el que el cambio se efectúe.

**14) CLAUSULA DÉCIMA CUARTA. Empaquetamiento de servicios:**

La contratación incluye empaquetamiento de servicios Sí  NO

Especificar los servicios del paquete y los beneficios \_\_\_\_\_

Para cada uno, incluyendo las tarifas aplicables.

El ABONADO/SUSCRIPTOR acepta el presente contrato con sus términos y condiciones adjuntando los demás documentos anexos para lo cual deja constancia de lo anterior y firman junto con INTERNET POR FIBRA OPTICA FONET CIA LTDA en tres ejemplares del mismo tenor, en la ciudad de ..... a los ..... días del mes de ..... del año 20..... .

El ABONADO/SUSCRIPTOR autoriza al PRESTADOR el uso de sus datos personales incorporados en el presente Contrato por un tiempo de duración de ....., a partir de la fecha de instalación y prestación efectiva del servicio. El PRESTADOR podrá usar la información del ABONADO/SUSCRIPTOR para uso de conformidad con el artículo 121 del Reglamento General a la Ley Orgánica de Telecomunicaciones.

En cualquier momento, el ABONADO/SUSCRIPTOR o cliente, podrá revocar su consentimiento, sin que el PRESTADOR DEL SERVICIO pueda condicionar o establecer requisitos para tal fin, adicionales a la simple voluntad del abonado, suscriptor o cliente.

.....  
**PRESTADOR DEL SERVICIO.**

.....  
**ABONADO/SUSCRIPTOR**

**DOCUMENTOS QUE DEBE ADJUNTAR EL ABONADO/SUSCRIPTOR****Persona Natural:**

- ✓ Copia de cédula de identidad o pasaporte
- ✓ Copia de planilla de luz que demuestre la residencia del solicitante para acceso a Internet
- ✓ Copia de encabezado de estado de cuenta (Corriente/Ahorro) en caso de debido automático.
- ✓ Copia de la calificación de discapacidad emitida por el CONADIS, que determine el tipo y porcentaje de discapacidad igual o mayor al 30%. (Si aplica)

**Persona Jurídica:**

- ✓ Copia de RUC.
- ✓ Copia de cédula de identidad del representante legal.
- ✓ Copia de encabezado de estado de cuenta (Corriente/Ahorro) en caso de debido automático.
- ✓ Nombramiento de representante legal (inscrito en registro mercantil).

### ANEXO 1 SERVICIO DE ACCESO A INTERNET

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

#### CARACTERÍSTICAS DEL PLAN

Nombre Del Plan			
Nivel De Compartición:	2:1	1:1	Residencial
			Corporativo
VELOCIDAD INTERNACIONAL (Mbps)		VELOCIDAD LOCAL (Mbps)	
Tasa máxima de bajada		Tasa máxima de bajada	
Tasa máxima de subida		Tasa máxima de subida	
El contrato incluye permanencia mínima	SÍ	NO	Tiempo

#### SERVICIOS Y TARIFAS

SERVICIO	CANTIDAD	INSTALACIÓN	VALOR MENSUAL	VALOR TOTAL
SERVICIO DE INTERNET				
PROMOCIÓN: _____			SUBTOTAL:	
DESC.INSTALACIÓN: _____ %			IMPUESTO: _____ %	
DESC.MENSUALIDAD: _____ %			TOTAL:	
PERIODO: _____				

OBSERVACIONES: \_\_\_\_\_

#### REQUERIMIENTOS ADICIONALES:

Los requerimientos adicionales pueden ser brindados por un valor adicional:

- Después de los 300 metros de cableado de fibra óptica de última milla, cada metro tendrá un costo adicional de \$0.10 el cual tiene incluido impuestos de ley.
- Nuevas contrataciones, reactivaciones, traslados físicos del servicio de Internet a otro domicilio o reubicación de equipos dentro del mismo domicilio tendrán un costo sujeto a factibilidad.
- Nuevas contrataciones pueden ser solicitadas mediante correo electrónico con firma digital a info@fonet.ec o visitando nuestros centros de atención al cliente, cuyos horarios de atención se encuentran en <https://fonet.ec/contactanos/>.
- Si el cliente supera la suspensión de 15 días del servicio por faltas de pago, la reactivación tendrá un costo de \$5.00 el cual tiene incluido impuesto de ley, en caso de superar los 30 días de suspensión por faltas de pago tendrá un costo del consumo por el mes completo del servicio.
- Soportes técnicos especializados, como cableados de red internas, configuración de equipos propios de clientes, causas no imputables a FONET CIA LTDA en la prevención del servicio de Internet.

Notas: Las tarifas incluyen impuestos de ley

Sitio web para consultar tarifas:	<a href="https://fonet.ec/planes/">https://fonet.ec/planes/</a>
Sitio web para consultar calidad de servicio:	<a href="https://fonet.ec/indicadores-de-calidad/">https://fonet.ec/indicadores-de-calidad/</a>

### ANEXO 2 EQUIPAMIENTO DESCRIPCIÓN DE EQUIPOS

MODELO	SERIE	VALOR DE REPOSICIÓN	OBSERVACIONES