

CONTRATO DE PRESTACION DE SERVICIOS DE ACCESO A INTERNET

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

Datos del Prestador:

Nombre/Razón Social: Jenny Daniela Quinchiguango Puma		Nombre Comercial: Fix-Ec S.A.S	Provincia: Pichincha
Cantón: Quito	Ciudad: Quito	Dirección: Av. La Ecuatoriana Oe7-110 y Clemente Concha	
FONO: 0983074485	RUC: 1752930949001	Mail: info@fix.com.ec	Web: http://www.fix.com.ec

Datos del Abonado:

Nombre/Razón Social:		CEDULA/RUC:	Provincia:
Cantón:	Ciudad:	Parroquia:	Dirección:
Fono:	Celular:	Mail:	

¿El Abonado es de la tercera edad o discapacitado?	SI		NO	
--	----	--	----	--

(En caso de ser afirmativo, se aplicará la tarifa preferencial)

CLAUSULA SEGUNDA. - Objeto: El Prestador del servicio se compromete a proporcionar al Abonado el servicio de internet de acuerdo con el plan contratado cumpliendo en todo momento las capacidades ofertadas, para lo cual el Prestador dispone de los correspondientes títulos habilitantes otorgados por la ARCOTEL, de conformidad con el ordenamiento jurídico vigente las Condiciones Técnicas del servicio que el Abonado va a contratar se encuentran detalladas en el Anexo N° 1f, el cual forma parte integrante del presente contrato.

CLAUSULA TERCERA. - Documentos del contrato:

Forman parte integrante y total del presente CONTRATO los siguientes documentos:

1. El Anexo 1f
2. El Anexo 2 "Aceptación de uso de datos personales"
3. El Anexo 3 "Compra o arrendamiento de Equipos"
4. Acta de Entrega/Instalación.

CLAUSULA CUARTA. - Vigencia del contrato: El presente contrato tendrá una duración de 12 meses. y entrará en vigor, 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 será el 1er día de cada mes.

Las partes se comprometen a respetar el plazo de vigencia pactado, sin perjuicio de que el Abonado 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,

SI		NO	
----	--	----	--

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:

CLAUSULA QUINTA. – Permanencia mínima: El abonado se acoge al periodo de permanencia mínima de 12 meses en a la prestación del servicio contratado:

SI		NO	
----	--	----	--

El mismo que para beneficio del abonado se entrega lo siguiente:

La permanencia mínima se acuerda, sin perjuicio de que el Abonado 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, sin embargo la terminación anticipada suprime todos los beneficios otorgados por el prestador.

CLAUSULA SEXTA. – Tarifa y formas 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:

Pago directo en las oficinas Fix-Ec S.A.S	
Deposito o transferencia bancaria	
Tarjeta de crédito (link de pagos)	

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 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.

Las facturas serán emitidas el primer día de cada mes y su cobro será hasta el 5to día de cada mes, a pesar de que la instalación se haya echo efectiva en otras fechas el prestador cobrará únicamente el valor del proporcional de días de consumo hábiles.

CLAUSULA SEPTIMA. - Instalación:

- ✓ Todos los equipos con que se prestan EL SERVICIO son de propiedad de Fix-Ec S.A.S. El Abonado los tiene en calidad de custodio, por tal motivo es su obligación velar por ellos y cuidar que se conserven en buen estado. Sin perjuicio de su responsabilidad.
- ✓ Si en las fechas establecidas de común acuerdo no pudieran llevarse a cabo las actividades programadas para la instalación y puesta en marcha del SERVICIO por causas atribuibles al Abonado, esta se reprogramará conforme la disponibilidad de trabajos del Fix-Ec S.A.S.
- ✓ Realizada la instalación del SERVICIO, Fix-Ec S.A.S levantará un Acta de entrega/instalación del servicio y le notificará al Abonado.
- ✓ Si el Abonado introduce cambios que varíen el diseño físico, mecánico o eléctrico de los equipos, El Prestador quedará facultado para interrumpir el servicio que involucre a la unidad afectada y retirar el equipo instalado. EL Abonado deberá responder por las consecuencias y daños que los cambios y/o la adición y/o modificación hayan ocasionado a Fix-Ec S.A.S, y el reembolso de todos los gastos que resulte necesario efectuar.
- ✓ Las modificaciones en los lugares de instalación o en las obras de infraestructura que se hagan necesarias para la instalación, serán realizadas por el Abonado conforme descripción de la empresa.

CLAUSULA OCTAVA. - Compra, Arrendamiento de Equipos: Adicional al servicio contratado, objeto de este contrato y sin que este sea requisito para la prestación del servicio, Fix-Ec S.A.S entrega en calidad de arrendamiento o venta, equipos accesorios para ser usados con el servicio, conforme el detalle, especificaciones y precio que se describen en el ANEXO 3. Para equipos en arriendo, al momento de la entrega de los equipos o terminación del contrato se considerará el deterioro normal y depreciación de estos. En caso de terminación del contrato, cuando se trate de adquisición de los equipos el Abonado deberá cancelar únicamente las cuotas pendientes.

- ✓ **Mantenimiento o Reposición:** Equipos de propiedad del Abonado: El servicio de mantenimiento de los equipos de propiedad del Abonado empleados en la prestación del servicio estará a cargo de su propietario y por lo tanto Fix-Ec S.A.S no está obligado a realizar mantenimiento o reposición, salvo el caso de obligaciones de garantía por venta de equipos previamente acordada por las partes.
- ✓ **Mantenimiento o Reposición:** Equipos de propiedad Fix-Ec S.A.S entregados en calidad de arrendamiento: El servicio de mantenimiento no tendrá cargo alguno para el Abonado y contemplará toda reparación, ajuste, cambio de partes, reemplazo o reposición de los equipos cuyas fallas resulten por el uso normal y apropiado del mismo y de vicios en los equipos, sin perjuicio de las consecuencias previstas en EL CONTRATO para los casos de incumplimiento de las obligaciones por parte del Abonado, respecto al buen uso, cuidado de los equipos y cumplimiento de las obligaciones relacionadas al canon de arrendamiento y devolución al finalizar el período de servicio.

CLÁUSULA NOVENA. - Uso de información personal: Los datos personales que los Abonados proporcionen al Prestador 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, 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 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.

La autorización de uso de los datos personales e información aquí consignada para fines de promoción y comercial de los productos y servicios que la empresa oferta exclusivamente a sus Abonados, así como para consultar y referir la información crediticia del Abonado, consta expresamente en el Anexo 2.

CLAUSULA DECIMA. - Reclamos y soporte técnico: El abonado podrá solicitar soporte requerir soporte técnico o presentar reclamos a Fix-Ec S.A.S. a través de lo siguientes canales de atención:

CANAL	DIRECCION/CONTACTO	DIAS	HORAS
WhatsApp/SMS/Llamadas	0983074485	Lunes a Domingo	24 Hrs.
Página web apartado clientes	www.fixec.net	Lunes a sábado	08:00 – 19:30
Correo electrónico	soporte@fixec.net	Lunes a sábado	08:00- 18:00

Para la atención de reclamos NO resueltos por Fix-Ec S.A.S, 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 (of de Coordinaciones zonales Arcoteñ)	Call center (llamada gratis) 1800 - 567567
PBX-Directo Matriz, Coordinaciones zonales de Arcotel	Correo tradicional
Página web Arcotel	www.arcotel.gob.ec

CLÁUSULA DECIMA PRIMERA. - Normativa Aplicable: En la prestación del servicio, se entienden incluidos todos los derechos y obligaciones de los Abonados, establecidos en las normas jurídicas aplicables, así como también los derechos y obligaciones de los Prestadores de servicios de telecomunicaciones dispuestos en el marco regulatorio.

CLÁUSULA DECIMA SEGUNDA. - Causales y Mecanismos de Terminación del contrato: Las partes acuerdan recíprocamente que EL CONTRATO se terminará por la ejecución total de las obligaciones derivadas del mismo; por acuerdo mutuo y que conste por escrito, o cuando ocurra alguna de las siguientes causales:

POR PARTE DE LOS Prestadores:

- a) Incumplimiento de las condiciones contractuales del Abonado
- b) Si el Abonado 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 PARTE DEL Abonado:

- a) EL Abonado podrá darlo por terminado en forma anticipada en cualquier tiempo, para lo cual sólo requiere notificarlo al Prestador con 15 días calendario de anticipación, por cualquier medio físico o electrónico; y pagar a FIX-EC S.A.S los servicios efectivamente prestados o los bienes solicitados y recibidos, únicamente hasta la fecha de terminación unilateral del contrato.
- b) Por vencimiento del plazo de vigencia del contrato, cuando no exista renovación.
- c) Por las demás causas previstas en el Ordenamiento Jurídico Vigente.

CLÁUSULA DÉCIMA TERCERA. - 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 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 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 – No aplica a Empresas Públicas prestadoras de servicios de telecomunicaciones)

Firma de aceptación-sujeción a arbitraje:

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	
----	--	----	--

Los paquetes de servicios y los beneficios de estos, así como sus tarifas son:

Paquete	Beneficios	Tarifa

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 en tres ejemplares del mismo tenor, en la ciudad de Quito, a los ___ días del mes de _____ del año 20__

Firman las partes:

Fix-Ec S.A.S

Abonado/Suscriptor
C.C. _____

La fecha de inscripción del modelo de contrato de adhesión que se utiliza es: _____