



## CONTRATO DE ADHESIÓN PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO

CONTRATO: NUEVO \_\_\_\_\_ EXISTENTE \_\_\_\_\_

FECHA (aa-mm-dd) \_\_\_\_\_ / \_\_\_\_\_ / \_\_\_\_\_

TIPO DE CLIENTE: NATURAL \_\_\_\_\_ JURÍDICA \_\_\_\_\_

**PRIMERA: ANTECEDENTES.-** En la ciudad de \_\_\_\_\_ a los \_\_\_\_\_ del mes de \_\_\_\_\_ del 20\_\_\_\_ celebran el presente Contrato de Adhesión de Prestación de Servicios de Acceso a Internet; 1) por una parte ECUANET (MEGADATOS S.A.), compañía constituida bajo las leyes de la República del Ecuador, cuyo objeto social constituye entre otros, las prestación de servicios de telecomunicaciones. Mediante resolución ARCOTEL-2020-0338 de 31 de julio de 2020, se inscribió la renovación del título habilitante para la prestación del servicio de acceso a Internet, en el Tomo 143 a Foja 14363 del Registro Público de Telecomunicaciones, cuyo nombre Comercial es ECUANET, en adelante denominado simplemente ECUANET, ubicada en la calle Blasco Núñez de Vela E3-13 y Atahualpa- Edificio Torre del Puente, en la provincia de Pichincha, cantón Distrito Metropolitano de Quito, ciudad de Quito, Parroquia Iñaquito, Teléfono: 02-7201200 , RUC: 1791287541001, mail: info@ecuanet.ec, web: www.ecuanet.ec 2) por otra parte el ABONADO, consciente expresamente en proporcionar sus datos personales a favor de ECUANET para la prestación de este servicio que se detallan a continuación:

### DATOS DEL ABONADO/SUSCRIPTOR

Nombres Completos:				CC:											
Nacionalidad:			Estado Civil:			Sexo/Género:	M		F		Otro				
¿El abonado es discapacitado? (en caso afirmativo, suscribir formulario)		SI	NO												
¿El abonado es adulto mayor? (en caso afirmativo, suscribir formulario)		SI	NO												
Razón Social:					RUC:										
Representante Legal:					CC:										
Origen Ingresos:															
Formato: Calle Principal, Numeración, Calle Secundaria, Nombre Edificio o Conjunto, Piso, Número de Departamento o Casa															
Dirección:															
Referencia:											Coordenada Latitud:	°	'	"	
Provincia:											Coordenada Longitud:	°	'	"	
Cantón:											Sector/Barrio:				
Casa:	Edificio:	Conjunto:		Correo:											
Teléfono:					Celular:										
Nombre de Referencia Familiar:					Teléfono:										
Nombre de Referencia 2:					Teléfono:										
Nombre del Vendedor:					Código:										

**SEGUNDA.- OBJETO:** ECUANET se compromete a proporcionar al ABONADO el acceso a redes nacionales e internacionales de Internet. Se deja expresa constancia que, ECUANET se responsabiliza única y exclusivamente del acceso a las redes de Internet, por éste motivo no resulta de su responsabilidad el contenido o la información a la que pueda accederse, ni el almacenamiento de la misma. Las características del servicio objeto de este contrato, así como las características mínimas que requiere el equipo y otros que deben ser garantizados por el ABONADO constan en el anverso de este contrato.

### DATOS DEL SERVICIO

¿Los datos de instalación son los mismos que los datos del cliente?  SI  NO

Formato: Calle Principal, Numeración, Calle Secundaria, Nombre Edificio o Conjunto, Piso, Numero de Departamento o Casa

Dirección estado de cuenta:															
Referencia:											Coordenada Latitud:	°	'	"	
Ciudad:											Coordenada Longitud:	°	'	"	
Parroquia:											Sector/Barrio:				
Casa:	Edificio:	Conjunto:		Correo:											
Teléfono:					Celular:										
Persona a contactar:					Horario:										

**SERVICIO CONTRATADO**

CARACTERÍSTICAS DEL PLAN CON RED DE ACCESO A FIBRA	
Nivel de compartición	Tipo de Cuenta
COMPARTICIÓN: <input type="checkbox"/> 2:1 <input type="checkbox"/> 1:1	<input type="checkbox"/> HOME <input type="checkbox"/> PRO <input type="checkbox"/> PYME
MEDIO <input type="checkbox"/> FIBRA	PLAN <input type="checkbox"/> SIMETRICO

VELOCIDAD NACIONAL/INTERNACIONAL (Mbps)	
TASA MAXIMA DE SUBIDA Y BAJADA	
TASA MINIMA DE SUBIDA Y BAJADA	

TARIFAS				
SERVICIO	INSTALACION (Valor único)	VALOR MES	VALOR TOTAL	OBSERVACIONES
ACCESO Y NAVEGACIÓN DE INTERNET				
NOMBRE DEL PLAN:				
SUBTOTAL:		SUBTOTAL:		
IMPUESTOS:		IMPUESTOS:		
TOTAL:		TOTAL:		
<b>Promoción:</b> Dcto Instalación: <input type="checkbox"/> %		Mensualidad promo: <input type="checkbox"/> \$+IVA# facturas <input type="checkbox"/>		

Acepto el tiempo mínimo de permanencia mínima ( <u>36</u> meses) para el otorgamiento de beneficios y promociones vinculados con la cláusula 4	Si	
	No	

Sitio web para consulta de tarifas: <https://www.ecuanet.ec/planes-hogar/>  
 Sitio web consulta calidad del ser <https://www.ecuanet.ec/normas-y-regulaciones-indices-de-calidad>

El tiempo de instalación promedio del servicio será hasta 5 días hábiles

Beneficios / Observaciones:

Los términos y condiciones de los servicios adicionales se encuentran detalladas en el contrato de servicios digitales.

**TERCERA.- VIGENCIA:** El plazo de duración contractual es de 36 meses 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, y tendrá vigencia desde la fecha de instalación y activación del servicio que se indicará en la facturación mensual. El ABONADO tiene 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.

**CUARTA.- PERMANENCIA MÍNIMA: 4.1.** El ABONADO SI  NO  se acoge al periodo de permanencia mínima de 36 meses. Los beneficios de la permanencia mínima corresponden a las promociones adquiridas sobre el servicio o instalación del mismo, informadas al momento de la contratación, y detalladas en el campo de beneficios/observaciones del presente contrato. En tal virtud, en caso de una 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), 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. Para tal efecto en la última factura emitida al ABONADO, se reflejará desglosada la respectiva reliquidación de valores del servicio contratado en base al precio sin descuento. **4.2.** 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 a ECUANET con por lo menos quince (15) días término de anticipación, para cuyo efecto procederá a cancelar los servicios efectivamente prestados, los bienes solicitados y recibidos, incluyendo los descuentos y/o beneficios aceptados y recibidos, de forma prorrateada.

**QUINTA.- PRECIO, FORMA DE PAGO Y FACTURACIÓN: 5.1.-** El precio de los servicios contratados pueden ser cancelados por cualquiera de los canales físicos y digitales de recaudación autorizados y comunicados por ECUANET. En caso de mora, ECUANET aplicará la máxima tasa de interés permitida por la ley por el periodo en mora. 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. **5.2.-** 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. **5.3.- FACTURACIÓN:** ECUANET mensualmente facturará y cobrará al ABONADO el servicio contratado de acuerdo al ciclo de facturación asignado y comunicado en el momento de la contratación **5.4.-** La primera factura corresponderá al valor de instalación y el valor proporcional del servicio desde la fecha de activación hasta la fecha de finalización del ciclo de facturación correspondiente. **5.5.-** ECUANET enviará a sus ABONADOS las facturas de conformidad con la ley, sin embargo, la no recepción de dicho documento no exime al ABONADO del pago correspondiente. **5.6.-** El ABONADO cancelará por periodos mensuales a ECUANET por la prestación del servicio contratado a los precios pactados a través de éste instrumento y sus anexos o adendums, hasta el fin del período; si el ABONADO no cancelare los valores facturados dentro del plazo previsto, ECUANET suspenderá los servicios el último día laborable del ciclo al que corresponda el abonado de forma automatizada. **5.7.-** 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. **5.8.-** La modalidad de contratación es pospago para lo cual el abonado acepta que ECUANET facturará y cobrará de manera anticipada y mensual el servicio contratado, basado en el ciclo de facturación en que haya sido definido.

**SEXTA.- ENTREGA DE EQUIPOS:** **6.1.-**EL ABONADO reconoce que los equipos terminales y cualquier equipo adicional que eventualmente instalen nuestros técnicos son propiedad de ECUANET. Ningún equipo terminal forma parte íntegra del servicio contratado, ECUANET instalará el equipo más conveniente según factibilidad y disponibilidad técnica. En el caso de hurto o daño por negligencia del ABONADO, éste asumirá el valor total de su reposición considerando el deterioro normal y depreciación de este. **6.2.-** Los equipos entregados para la provisión del servicio pueden ser: CPE, que es el equipo que ECUANET lo instala en las premisas del suscriptor e incluye WiFi y puertos físicos para conexión por cable, con un costo de hasta \$160 USD, dependiendo del número de bandas (2.4 GHz y/o 5 GHz) y potencia del equipo otorgado. El extensor de señal tiene un costo de hasta \$55, dependiendo del número de bandas. **6.3.-** En caso de pérdida de las fuentes, tienen un costo de USD\$10,00 cada una. **6.4.-** 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, PRO y PYME, 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 15 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. **6.5.-** La cantidad máxima de dispositivos conectados simultáneamente que soporta el equipo WiFi es de 15, salvo condiciones específicas de cada plan. Los equipos que operan en la banda de 5 GHz estarán sujetos a factibilidad, y su funcionamiento dependerá de las condiciones de uso. **6.6.-** El cliente está consciente y acepta esta especificación técnica y que la tecnología WiFi pierde potencia a mayor distancia, por lo tanto, la velocidad efectiva se reducirá a mayor distancia del equipo.

**SEPTIMA. - TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES:** **7.1.-** 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 ECUANET realice el tratamiento de los datos personales que le proporcione por cualquier medio. **7.2.-** ECUANET 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. 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. **7.3.-** El tiempo del tratamiento de los datos personales a los que ECUANET 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. **7.4.-** 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 ECUANET 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://www.ecuanet.ec/politica-privacidad/>. **7.5.-** 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. **7.6.-** 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@ecuanet.ec](mailto:delegadodatos@ecuanet.ec), a la dirección: Atahualpa E313 y Núñez de Vela, Edificio Torre del Puente, piso 3, o al teléfono 02-7201200 correspondientes a ECUANET y su Delegado de Protección de Datos, sin perjuicio de los procedimientos que hubiere lugar ante la Autoridad Nacional de Protección de Datos Personales. **7.7.-** 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. **7.8.-** El ABONADO entiende que, los datos personales recolectados por ECUANET 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, ECUANET se reserva el derecho a dar por terminado unilateralmente el presente contrato. **7.9.-** ECUANET 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. En caso de transferencia internacional, ECUANET 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://www.ecuanet.ec/destinatarios-datos/>

Comprometidos con la protección y seguridad de sus datos personales, solicitamos revisar tus opciones de privacidad y ajustarlas según tus preferencias. **7.10.-** Acepto la Política de tratamiento de Datos Personales (<https://www.ecuanet.ec/politica-tratamiento-datos-personales/>), cuyo tratamiento ulterior permitirá estar informado de novedades, mejoras y ofertas personalizadas de ECUANET.

Configuración personalizada:

- Acepto el tratamiento de datos para fines estadísticos y/o analíticos. SI  NO
- Acepto envío de comunicaciones comerciales propios. SI  NO
- Acepto envío de comunicaciones comerciales de terceros. SI  NO

**OCTAVA. - RECLAMOS Y SOPORTE TÉCNICO:** Sobre los canales de atención al cliente presenciales y virtuales oficiales de ECUANET, consulte la página web [www.ecuanet.ec](http://www.ecuanet.ec) **8.1.-** En caso de reclamos o quejas, el tiempo máximo de respuesta es de 7 días siempre que el cliente la haya registrado y reportado a través de un ticket (tarea) por medio de los canales de atención de ECUANET. Si refiere a reclamos por velocidad, el cliente deberá generar 2 ó 3 pruebas de velocidad manteniendo conectado un solo dispositivo, siempre con cable de red (conexión directa, no inalámbrica), utilizando el velocímetro provisto por MEGADATOS S.A. (<https://www.ecuanet.ec/atencion-al-cliente/velocimetro-ecuanet/>), guardar en un archivo gráfico, contactarse por nuestros canales de atención para abrir un ticket (tarea), y enviar los resultados de las pruebas realizadas. Se recomienda tomar en cuenta el tipo de compartición contratado en su plan para conocer la velocidad máxima contratada, y las características técnicas del dispositivo del cliente. La compartición expresa el factor de cálculo para establecer la velocidad mínima que un cliente puede recibir del plan contratado de Internet. Una compartición 2 a 1 en un plan de 100Mbps significa que la mínima velocidad que podría recibir el cliente sería de 50Mbps. **8.2.-** Para la atención de reclamos NO resueltos por el prestador, el abonado también podrá presentar sus denuncias y reclamos ante la ARCOTEL por cualquiera de los siguientes canales de atención: Oficinas de las Coordinaciones Zonales de la ARCOTEL o PBX-Directo, Call Center (1800-567567), Correo Tradicional, Página web de la ARCOTEL y la página [www.gob.ec](http://www.gob.ec) **8.3.-** La atención telefónica del Call Center es 7 días, 23 horas incluyendo fines de semana y feriados. El soporte presencial se lo realizará en días y horas laborables

**NOVENA. - OBLIGACIONES Y CONDICIONES DE ECUANET:** **9.1.-** El tiempo de instalación promedio del servicio será hasta 5 días hábiles; sin embargo, podría variar dependiendo de la factibilidad técnica, caso fortuito y/o fuerza mayor o restricciones impuestas por autoridad competente. **9.2.-** El servicio está sujeto a factibilidad, disponibilidad técnica y cobertura de red en su zona, el mismo NO incluye obras civiles o cambios de acometida, en caso de requerirse aquellos cambios correrán por cuenta del ABONADO. **9.3.-** El contrato entrará en vigencia una vez instalado el servicio y la fecha de activación del mismo estará especificada en la factura correspondiente; para la instalación se requiere la presencia de un adulto (no se procederá la instalación con menores de edad o terceros no autorizados previamente). ECUANET no se hace responsable por pérdidas o daños que puedan derivarse de la falta del ABONADO o un adulto responsable durante el proceso de instalación del servicio. **9.4.-** El cliente acepta expresamente que ECUANET proceda el cobro del valor de \$1.00 + impuestos de ley por concepto de los reprocesos y cargos bancarios que generan las entidades bancarias y que se produzcan por falta de fondos de acuerdo con las fechas y condiciones de pago del presente contrato, valor que será detallado en la factura del mes

correspondiente. En caso de suspensión del servicio por falta de pago, deberá realizar el pago del servicio en uno de los canales de pago correspondientes y comunicarlos a nuestros canales de atención al cliente. Adicionalmente, el cliente acepta el pago de \$3.00 + impuestos de ley por concepto de reconexión que será registrado en la siguiente factura. El tiempo máximo de reconexión del servicio después del pago es de 23 horas. **9.5.-** El cliente acepta la recepción de facturas mediante la modalidad de facturación electrónica sin costo. Cualquier cambio referente a la información de la factura o el servicio deberá notificarse 15 días antes de la finalización del ciclo de facturación en el que se encuentre generado el cliente. **9.6.-** 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 de la tercera edad se lo realizará mediante la presentación de la cédula y solicitud expresa, para la aplicación de rebajas establecidas en la RESOLUCIÓN-ARCOTEL-2021-1023, debiendo cumplir las condiciones y requisitos aprobadas. **9.7.-CONDICIONES DE OPERACIÓN.-** El cliente es responsable de mantener un servicio de energía eléctrica regulada de 110V (regulador de voltaje en las conexiones donde se coloquen los equipos de propiedad de ECUANET. El cliente es responsable de mantener las conexiones eléctricas internas en correcto estado, donde ECUANET instale sus equipos, por ello deslinda de responsabilidad a ECUANET de fallas existentes por dichas conexiones. **9.8.-** El cliente para obtener un servicio adecuado debe contar con un computador o un dispositivo funcionando adecuadamente con las siguientes características mínimas: Procesador Intel o superior / 1 GB de memoria RAM / 20GB mínimo en disco duro / tarjeta de red con una capacidad superior a la velocidad de plan contratado, por ejemplo: para planes a partir de 1 Gbps, deberá contar con tarjeta Gigaethernet, con conexión directa mediante cable. **9.9.-** Para tener conocimiento sobre las características de seguridad que están implícitas al intercambiar información o utilizar aplicaciones disponibles en la red, favor visite nuestro sitio web: <https://www.ecuanet.ec/guia-de-seguridad-y-control-de-internet/> **9.10.-** Para tener conocimiento de los derechos que lo asisten como usuario, puede encontrar la norma de Calidad, así como el link directo a la página de ARCOTEL en nuestro sitio web. **9.11.-** El cliente garantizará que el personal designado por ECUANET pueda ingresar a los sitios donde se encuentren instalados los equipos parte del presente servicio para realizar trabajos de instalación, mantenimiento correctivo o preventivo, revisión física del estado de los equipos propiedad de ECUANET, generar evidencias cuando lo requiera o ponga en riesgo la seguridad de la red. El incumplimiento o negativa de estas condiciones será considerada como causal de terminación unilateral de contrato. **9.12.- REQUERIMIENTOS ADICIONALES.** - Los siguientes servicios EL CLIENTE podrá solicitarlos por un valor adicional: A) Obras civiles o cambios de acometida. B) Después de 400 metros de cableado de fibra óptica, cada metro adicional tendrá un valor adicional de \$1,00+ impuestos de ley. C) Reactivaciones, D) Traslado físico del servicio a otro domicilio o reubicación en el mismo domicilio, sujeto a factibilidad técnica., E) Asistencia técnica a domicilio debido a causas no imputables a ECUANET. **9.13.- ALCANCE DE LA RESPONSABILIDAD DE ECUANET.** - ECUANET no se hará responsable en los siguientes casos: **9.14.-** En caso de orden judicial, caso fortuito o fuerza mayor debidamente comprobadas se vea en la obligación de suspender el servicio. No obstante, de lo anterior, ECUANET se compromete a informar inmediatamente de este hecho al ABONADO. **9.15.-** En caso de que se presente transmisión de virus a través de las redes. **9.16.-** Por uso indebido de los servicios contratados o uso ilegal y en forma diferente al paquete contratado (clientes PYMES utilizando planes HOME, por ejemplo), comercialización, subarrendamiento, reventa del servicio sin autorización de ECUANET, por mandato judicial y por las demás causas previstas en el ordenamiento jurídico vigente, lo cual provocará que ECUANET proceda con la suspensión del servicio. **9.17.-** ECUANET no podrá bloquear, priorizar, restringir o discriminar de modo arbitrario y unilateral aplicaciones, contenidos o servicios sin consentimiento del ABONADO o por orden expresa de la autoridad competente, salvo que estas pudieran poner en riesgo de cualquier forma a la red de propiedad de ECUANET. Del mismo modo podrá ofrecer, si el ABONADO lo solicita, servicio de control y bloqueo de contenidos que atenten contra la ley, la moral o las buenas costumbres, para lo cual informará oportunamente al ABONADO cual es el alcance de la tarifa o precio y modo de funcionamiento de estos.

**DECIMA. OBLIGACIONES Y DERECHOS DEL ABONADO:** **10.1.-** Cancelar a ECUANET todos los valores correspondientes a los servicios, promociones, gestión de cobranzas y costos por reconexión **10.2.-** Obtener la debida autorización y/o licencia del propietario de programas, contenidos (streaming) o información en caso lo requiera. **10.3.-** Obtener y salvaguardar el uso de la clave de acceso de WiFi y canales digitales. **10.4.-** Brindar a ECUANET información fidedigna de sus datos personales necesarios para la prestación del servicio. **10.5.-** La instalación del servicio de internet incluye un punto de acometida donde se colocarán el (los) equipo (s), de propiedad y administrados exclusivamente por personal de ECUANET. Cualquier manipulación o alteración de la instalación original generará cobros hacia el cliente. Bajo ningún concepto el cliente puede revender, repartir o compartir el servicio a través de cualquier mecanismo físico o inalámbrico, o a través de la compartición de claves de acceso a terceros; no se podrá instalar servidores. Si desea hacerlo, su plan deberá contemplar esas características para comercialización. **10.6.-** El cliente será responsable si instala o usa aplicaciones adicionales ajenas a ECUANET, realizará la configuración interna de su red de área local, del control de la información y

navegación que realice por Internet. ECUANET pone a disposición de los clientes un servicio integral de seguridad informática para proteger de amenazas cibernéticas, según se indique en los planes. **10.7.-** El cliente acepta que sólo podrá requerir IPs públicas estáticas exclusivamente en planes PYME, acepta que la dirección IP asignada podría modificarse debido a traslados que se soliciten, cambios de plan o mejoras tecnológicas, para lo cual ECUANET coordinará previamente con el cliente a fin de generar el menor impacto posible. **10.8.-** No se podrán aplicar rebajas o descuentos sobre otras promociones ya otorgadas previamente. **10.9.-** El cliente acepta que ECUANET en planes de Internet, para evitar el SPAM, mantenga restringido el puerto 25 (debidamente autorizado por ARCOTEL mediante ARCOTEL-CCON-2017-0249-OF) (salvo planes PYME) y para proteger su servicio de posibles ataques y preservar la seguridad de la red, restrinja puertos normalmente usados para este fin como son: 135, 137, 138, 139, 445, 593, 1434, 1900, 5000 (debidamente autorizado por ARCOTEL mediante Oficio N.-ARCOTEL-CCON-2020-0610-OF). **10.10.-** La instalación del servicio incluye la configuración del dispositivo provisto por el cliente (1). No incluye cableado interno. **10.11.-** El CLIENTE acepta que el servicio HOME sólo es para el segmento residencial, el servicio PRO para profesionales Home Office y PYME para personas naturales y empresas (servicio no disponible para Cybers y/o ISPs). **10.12.-** EL CLIENTE acepta que tendrá un servicio con disponibilidad del 98%. El tiempo promedio de reparación mensual de todos los clientes de ECUANET es de 24 horas, siempre que el cliente haya notificado y registrado su requerimiento con un ticket (tarea) interno a través de los canales de atención al cliente de ECUANET disponibles y mencionados en nuestra página web; se excluye el tiempo imputable al cliente y causas derivadas del caso fortuito y/o fuerza mayor. **10.13.- DERECHOS DEL ABONADO:** Solicitar soporte técnico sobre el servicio de internet **10.14.-** Recibir todos los derechos adquiridos según la ley orgánica de las telecomunicaciones, la Ley de defensa del consumidor y demás normativa relacionada vigente. **10.15.-** Recibir compensaciones por parte del proveedor por el servicio no provisto que sea inferior al 98% de disponibilidad. **10.16.- DECLARACIÓN FUNDAMENTAL:** El ABONADO declara que ha entendido, revisado y acepta que ha sido explicado sobre todo el contenido de este instrumento compartido por parte de ECUANET, por convenir a sus intereses, así mismo declara que conoce íntegramente el presente contrato de adhesión, mismo que no puede ser considerado de negociación.

**DÉCIMA PRIMERA.- CONTROVERSAS.-** Las controversias o diferencias que surjan entre las partes con ocasión del cobro de valores pendientes de pago a la terminación del Contrato, así como de cualquier otro asunto relacionado con el presente Contrato, serán sometidas a la revisión de las partes para buscar un arreglo directo, en término no mayor a DIEZ (10) días hábiles a partir de la fecha en que cualquiera de las partes comunique la existencia de una diferencia. Si no se resolviere de esta manera, se someten a la Justicia Ordinaria, para lo que renuncia a fuero y domicilio, sometiéndose de forma expresa a la jurisdicción de Guayaquil.

**DÉCIMO SEGUNDA.- TERMINACIÓN DEL CONTRATO:** **12.1.-** EL ABONADO podrá cancelar su contrato en cualquier momento a través de cualquiera de nuestros centros de atención al usuario que se indican en la sección de atención al cliente de la página web [www.ecuanet.ec](http://www.ecuanet.ec), o por medio de nuestros canales digitales oficiales habilitados, sin eximir del pago de todos los valores que se adeuden a la fecha de la terminación. El abonado deberá entregar los equipos que son propiedad de ECUANET al momento de cancelar el servicio en un plazo máximo de 8 días calendario, caso contrario se procederá con el cobro de estos si no procedió con dicha entrega. Los equipos deberán estar en perfectas condiciones, salvo por deterioros normales causados por el uso diligente. Sin perjuicio de lo anterior, son causales de terminación anticipada del presente instrumento, las siguientes: **12.2.-** Aplicación de las normas legales, el caso fortuito o fuerza mayor que obliguen a ECUANET a suspender definitivamente el servicio. **12.3.** Inobservar alguna de las obligaciones del abonado establecidos en la cláusula décima o causas derivadas del presente Contrato. **12.4.-** En caso de que el servicio se esté utilizando como Cyber, ISP clandestino, reventa del servicio proporcionado por ECUANET o cuando se realice un uso diferente conforme a las características del plan contratado, bastando para la terminación un reporte generado por ECUANET que confirme esto, sin eximir del pago de todos los valores que se adeuden a la fecha de la terminación. **12.5.-** Para el caso de promociones, el ABONADO SI  NO  desea acceder a las promociones que establece un plazo de permanencia de 36 meses para hacerlas efectivas, en tal virtud, en caso de una 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), el ABONADO dejará de beneficiarse de dicho descuento, promoción o costo de instalación, y por lo tanto se procederá a aplicar el cobro de las tarifas regulares por los servicios e instalación contratados prorrateados en función del tiempo pendiente de permanencia. Para tal efecto en la última factura emitida al ABONADO, se reflejará desglosada la respectiva reliquidación de valores del servicio contratado en base al valor real del mismo.

**DÉCIMA TERCERA.- CESIÓN:** El ABONADO puede ceder el presente contrato previo a realizar el trámite correspondiente de cesión de derechos en los canales de atención disponibles.

**DÉCIMO CUARTA.- NOTIFICACIONES:** Toda notificación que requiera realizarse en relación con el presente Contrato, se hará por escrito a las siguientes direcciones: **14.1.- ECUANET:** Quito: Av. Núñez de Vela E3-13 y Atahualpa, Edificio torre del Puente Piso 3, Guayaquil: Av. Rodrigo de Chávez, Parque Empresarial Colón Ed.Coloncorp,Torre 6, Locales 4 y 5, o en la dirección de correo electrónico info@ecuanet.ec **14.2.- ABONADO** en la dirección indicada en el presente contrato o en su dirección de correo electrónico. **14.3.-** De presentarse cambios en las direcciones enunciadas, la parte respectiva dará aviso escrito de tal hecho a la otra, dentro de las 24 horas de producido el cambio. Para constancia de todo lo expuesto y convenido, las partes suscriben el presente contrato, en la ciudad y fecha indicada en el anverso del presente contrato, en tres ejemplares de igual tasa y valor.

\_\_\_\_\_  
Representante Legal - Megadatos S.A.

\_\_\_\_\_  
Firma del Cliente

FO-VEN-0  
ver-0 | Mar-2023

#### DOCUMENTOS QUE DEBEN ADJUNTARSE

##### Personas Naturales:

- Copia de cédula de Identidad o pasaporte(vigente)
- Copia de encabezado de estado de cuenta (Corriente/Ahorro/TC)
- en caso de hacer débito automático (Cuenta con apertura mínima de tres (3) meses previa a la suscripción).
- Copia de la calificación de discapacidad emitida por el CONADIS, que determine el tipo y porcentaje de discapacidad igual o mayor al 30%.
- En caso de discapacidad, factura original de un servicio básico que confirme la residencia del solicitante para acceder al servicio.

##### Personas Jurídicas:

- Copia del RUC/RIMPE(vigente)
- Copia de encabezado de estado de cuenta (Corriente/Ahorro/TC) en caso de hacer débito automático.
- Copia de cédula o pasaporte de representante legal(vigente)
- Nombramiento, Delegación o Resolución Administrativa del representante legal (inscrito en registro en Órgano regulador competente en casos en los que se requiera dicha inscripción-vigente)

#### FORMA DE PAGO E INFORMACIÓN DE CRÉDITO

Tarjeta de Crédito  Cuenta Corriente  Cuenta de Ahorros  Efectivo

El titular suscriptor del contrato declara haber leído este contrato y la solicitud de prestación de servicios en su totalidad, por ello se encuentra conforme con todas y cada una de sus cláusulas. El cliente declara que la información suministrada a ECUANET es veraz y correcta so pena de judicialización. Adicionalmente autoriza a ECUANET a verificarla en cualquier momento. El cliente autoriza a ECUANET expresamente a entregar y requerir información, en forma directa, a los burós de información crediticia o entidades designadas para estas calificaciones sobre su comportamiento y capacidad de pago, su desempeño como deudor, para valorar su riesgo futuro.

\_\_\_\_\_  
Firma del Cliente

Nombre: \_\_\_\_\_  
C/RUC: \_\_\_\_\_

**AUTORIZACIÓN PARA DÉBITO POR CONCEPTO DE PAGO DEL SERVICIO**

Señores (Banco/Tarjeta)										Fecha:									
Yo:										Cl:									
Autorizo a MEGADATOS S.A. Corriente					Tarjeta de crédito					Ahorros									
Número:										Fecha de expiración:									

El valor de los servicios y el pago respectivo a MEGADATOS S.A. por concepto de todos los valores estipulados en el contrato firmado entre las partes. Me comprometo a mantener fondos suficientes y disponibles para cubrir dicho pago. Al acreditar al beneficiario agradeceré mencionar como referencia lo siguiente: PAGO EFECTUADO A MEGADATOS S.A. POR SERVICIOS.

\_\_\_\_\_  
Firma del Cliente

\_\_\_\_\_  
Firma Conjunta

\_\_\_\_\_  
Sello de la empresa

FO-VEN-0  
ver-0 | Mar-2023