



## CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE ACCESO A INTERNET

Quienes comparecen libre y voluntariamente convienen en celebrar y suscribir el presente contrato de Prestación de Servicios de Internet, de conformidad con las cláusulas que a continuación se detallan:

**CLAUSULA PRIMERA: COMPARECIENTES.-** En la ciudad de \_\_\_\_\_ a los \_\_\_\_\_ del mes de \_\_\_\_\_ del año \_\_\_\_\_ comparecen a celebrar, como en efecto celebran el presente Contrato de Prestación de Servicios de Internet, las siguientes personas: Uno.- El Señor **LOOR ALCIVAR JOSE LUIS**, a quien mediante resolución ARCOTEL-2022-0040 expedida por la Agencia de Regulación y Control de las Telecomunicaciones otorgó el permiso para la prestación del servicio de acceso a internet, permiso suscrito el 02 de Febrero de 2022 e inscrito en el tomo 160 a Foja 16055 del Registro Público de Telecomunicaciones, y a quien en adelante se lo denominará EL PROVEEDOR, los datos se detallan a continuación:

**NOMBRE COMERCIAL:** SAINET  
**DIRECCIÓN:** Av. Sixto Duran Ballén y Flavio Alfaro/ Frente al parque de las madres  
**PROVINCIA:** Manabí  
**CIUDAD:** Bolívar  
**CANTÓN:** Bolívar  
**PARROQUIA:** Calceta  
**N° DE TELÉFONO:** 0983024416  
**CORREO ELECTRÓNICO:** infor@sainet.net.ec  
**PÁGINA WEB:** https://sainet.net.ec/

Dos.- El/la Señor/a \_\_\_\_\_ por sus propios derechos, identificado/a con C.C., C.I., o PAS N°. \_\_\_\_\_, o el/la señor/a \_\_\_\_\_, en representación legal de la Compañía \_\_\_\_\_, identificado con RUC N° \_\_\_\_\_, de nacionalidad \_\_\_\_\_, correo electrónico: \_\_\_\_\_, en adelante referido como EL ABONADO, los datos se detallan a continuación:

**DIRECCIÓN:** (Av. Principal Nro.; de casa o lote y calle)

**PROVINCIA:** \_\_\_\_\_  
**CIUDAD:** \_\_\_\_\_ **CANTÓN:** \_\_\_\_\_  
**PARROQUIA:** \_\_\_\_\_  
**DIRECCIÓN DONDE SERÁ PRESTADO EL SERVICIO:** \_\_\_\_\_

**NÚMERO TELEFÓNICO DE REFERENCIA FIJO/MÓVIL:** \_\_\_\_\_

¿EL ABONADO ES DE LA TERCERA EDAD O DISCAPACITADO? SI \_\_\_\_ NO \_\_\_\_  
En caso afirmativo, aplica tarifa preferencial de acuerdo al plan del prestador.

**CLAUSULA SEGUNDA: ANTECEDENTES. –** El ABONADO ha manifestado su interés y voluntad de adquirir los servicios que brinda EL PROVEEDOR. Se entenderá por ABONADO / CLIENTE: Persona natural o jurídica, de derecho público o privado que ha celebrado un acuerdo con un prestador de servicios de telecomunicaciones o de valor agregado determinado para la provisión de dichos servicios. El PROVEEDOR brinda el servicio de internet con una amplia cobertura en toda la provincia de Manabí, además cuenta con la infraestructura y personal técnico y operativo para la prestación del servicio de internet en el domicilio del ABONADO.

**CLÁUSULA TERCERA: OBJETO.-** Mediante el presente Contrato de Prestación de Servicios de Internet EL PROVEEDOR se obliga a prestar al ABONADO el servicio de acceso a la red de Internet para lo cual EL PROVEEDOR dispone de los correspondientes títulos habilitantes otorgados por la ARCOTEL, de conformidad con el ordenamiento jurídico vigente, en el domicilio del ABONADO lo que incluye: correo electrónico, búsqueda y transferencia de archivos,

alojamiento y actualización de sitios y páginas Web, acceso a servidores de correo, D.N.S., Word Wide Web, News, Base de Datos, Telnet, Intranet y Extranet; o cualquier otro servicio que el PROVEEDOR ofrezca legalmente y que esté contemplado en el permiso para la prestación de Servicio de Valor Agregado de Internet. Las condiciones de/los servicio(s) y planes que el ABONADO va a contratar se encuentran detalladas en el Anexo 1, el cual forma parte integrante del presente contrato.

**CLÁUSULA CUARTA: IMPLEMENTACIÓN DEL SERVICIO.** - Para la implementación del servicio, se acuerda lo siguiente:

- El ABONADO debe permitir el acceso a las instalaciones del domicilio únicamente al personal autorizado y debidamente identificado para efectuar los trabajos de instalación del servicio de Internet con respecto al correcto cumplimiento del presente contrato.
- El trabajo ejecutado por el personal técnico debe ser supervisado por una persona mayor de edad (18 años).
- El ABONADO debe contar con una adecuada conexión eléctrica en su domicilio.
- El ABONADO debe disponer de un regulador de voltaje para la conexión de los equipos.
- Todos los equipos implementados en el domicilio del ABONADO quedan bajo su exclusivo cargo y cuidado.
- La instalación incluye soporte técnico telefónico en casos de ser necesario.
- El PROVEEDOR y el ABONADO serán responsables cada uno de la verificación, control, mantenimiento de la interfaz técnica y operativa de sus respectivas facilidades y equipos, debiendo resaltar que por el principio de neutralidad tecnológica no se exige ningún tipo de equipo en especial ni tampoco de marca específica para la puesta en funcionamiento del servicio.
- Concluida la instalación, las partes verificarán la puesta en marcha del servicio y, en consecuencia, el ABONADO procederá a firmar un ACTA DE ENTREGA-RECEPCIÓN DE INSTALACIÓN Y PUESTA EN FUNCIONAMIENTO con determinación de día, mes y año, fecha desde la que iniciará la vigencia del contrato.
- Todos los equipos instalados en el domicilio del cliente son nuevos y de paquete, mismos que se detallan en el acta DE ENTREGA Y RECEPCIÓN DE EQUIPOS Y MATERIALES.

**CLAUSULA QUINTA: PLAZO DEL CONTRATO.** - El presente contrato, tendrá un plazo de vigencia de \_\_\_\_\_ meses, y entrará en vigencia, a partir de la fecha de instalación y prestación efectiva del servicio. La fecha inicial considerada para facturación para cada uno de los servicios contratados debe ser la de activación del servicio.

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 antes de la culminación del mes, 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, independientemente de su derecho a terminar la relación contractual conforme la legislación aplicable, solicitar cualquier tiempo, con hasta quince (15) días de antelación a la fecha de renovación, su decisión de no renovación: SI \_\_\_\_\_ NO \_\_\_\_\_

**CLÁUSLA SEXTA. - PERMANENCIA MÍNIMA:** ¿El ABONADO se acoge al período de permanencia mínima en la prestación del servicio contratado? Si\_\_\_ No\_\_\_

Los beneficios de la permanencia mínima son:

Servicio	Valor USD	Beneficio
Instalación		
Otros		

Si el ABONADO termina anticipadamente el contrato, antes del tiempo de permanencia mínima deberá cancelar al PROVEEDOR el valor total de la tabla indicados en esta cláusula.

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.

**CLÁUSULA SÉPTIMA: OBLIGACIONES DEL CLIENTE.** - El ABONADO se obliga a cumplir lo siguiente:

- Se obliga a cumplir con sus pagos puntuales de acuerdo a los periodos definidos por el PROVEEDOR.

- Cancelar la mensualidad mientras los equipos permanezcan dentro del domicilio del ABONADO así se haya efectuado el corte del servicio por falta de pago, el ABONADO asume que el PROVEEDOR entrega de los equipos necesarios en calidad de préstamo para la conectividad del servicio de internet, este pago hace referencia al desgaste de los equipos por periodos no facturados por el servicio de internet.
- A comunicar con 15 días por escrito antes del periodo del mes de facturación y por escrito la culminación del servicio. Por ningún motivo el PROVEEDOR tomará como aceptado el no uso del servicio, ni por llamada, mensajes u otros.
- Cumplir con los términos y condiciones cuando el ABONADO contrate el servicio en temporadas de promociones u ofertas que disponga el PROVEEDOR.
- Conectar y permanecer conectado los equipos a un regulador de voltaje o dispositivo alguno que garantice el cuidado de los equipos.
- Precautelar todos los equipos entregados por parte de la empresa al ABONADO.
- Utilizar el servicio para los fines que está contratando, con disposición estricta de NO COMERCIALES, reservando el derecho al PROVEEDOR de terminar el contrato por acciones comerciales del ABONADO como: PYMES y/o corporativo, Cyber-café, pequeñas y/o medianas empresas u otras.
- Hacer buen uso del servicio, comprometiéndose a evitar cualquier tipo de acción que pudiere dañar los sistemas, servicios o equipos propiedad del PROVEEDOR.
- Custodiar la clave de acceso al servicio que brinda el PROVEEDOR, ya que será el único responsable del uso de la misma, sin importar el lugar o medio informático por el que se accede al servicio. Por tanto, el ABONADO es el responsable del cuidado de sus cuentas y claves del servicio de internet.
- Responder por todo el contenido que reciba y transmita desde y hacia el Internet, cumpliendo con las leyes de Propiedad Intelectual y de derechos de autor, además que se abstendrá de enviar a través de las redes, programas o información cuyo uso, tenencia o dominio, obligue a la obtención previa de la licencia correspondiente concedida por su propietario, o difundir información que pueda suscitar un reclamo de cualquier tipo por parte de otro usuario de la red Internet.
- Corren por cuenta del ABONADO los programas, equipos de computación, u otros materiales necesarios para que el PROVEEDOR pueda prestar el servicio. Por tanto, el ABONADO será responsable de que sus equipos sean compatibles y aptos para recibir los servicios contratados.
- El ABONADO declara conocer los Principios Constitucionales Básicos, los Convenios Internacionales y La Legislación ecuatoriana relacionada a este tipo de contrato, tales como la Ley Especial de Telecomunicaciones, sus reformas reglamentos; la Ley Orgánica de Defensa del Consumidor; la Ley de Propiedad Intelectual; la Ley de Comercio Electrónico, Firmas Electrónicas y Mensajes de Datos y demás leyes conexas, por lo que se obliga a utilizar el servicio cumpliendo estricta y obligatoriamente lo dispuesto en estos cuerpos jurídicos.

**CLÁUSULA OCTAVA: DERECHOS DEL ABONADO.** - El ABONADO tiene los siguientes derechos:

- A recibir el servicio solicitado de acuerdo a las condiciones y limitaciones establecidas en el presente contrato.
- A usar o no usar el servicio de internet.
- A qué personal calificado del PROVEEDOR le asista en la configuración y manejo de su computador para el acceso a la Internet, así como acceder al soporte técnico, ya sea a través de la línea telefónica o de forma personal.
- A solicitar por cualquier medio, el detalle de consumo, y en caso de no estar conforme con los valores facturados realizar el reclamo dentro de los 30 días siguientes, caso contrario se entenderá aceptado sin opción a reclamo.
- A que no se le brinden con o sin tarifa, servicios adicionales o suplementarios de valor agregado o facilidades similares preestablecidos o activados previamente por el prestador y la contratación de aplicaciones, facilidades y servicios soportados en servicios finales, sin su consentimiento y aceptación previa.
- Autorizar en forma expresa únicamente a través de su consentimiento, a fin de que el PROVEEDOR pueda utilizar la información entregada para fines comerciales.
- A obtener su autorización previa en torno al tratamiento, uso, conservación y destino de los datos personales.
- A que el PROVEEDOR haga efectivas las compensaciones dispuestas por la Superintendencia de Telecomunicaciones.
- A comunicarse en caso de reclamos al sistema de atención de reclamos de servicios de telecomunicaciones ARCOTEL.
- A todos y cada uno de los Derechos establecidos en la Ley Especial de Telecomunicaciones Reformada, en el Reglamento General de aplicación, en el Reglamento para la Prestación de Servicios de Valor Agregado en especial lo establecido en el art. 34 y en la Ley Orgánica de Defensa al Consumidor.

**CLÁUSULA NOVENA. - SON OBLIGACIONES Y RESPONSABILIDADES DEL PROVEEDOR:**

- Brindar los servicios que éste haya contratado, con los más altos estándares de calidad y continuidad, y de acuerdo a los plazos, limitaciones y condiciones establecidas en este Contrato.

- Configurar el o los computadores del ABONADO a fin de que éste pueda acceder al servicio, siempre y cuando los computadores dispongan de los requerimientos mínimos necesarios, tanto en software como en hardware. Estos trabajos se efectuarán únicamente en el día de la instalación del servicio.
- Brindar soporte técnico al ABONADO, ya sea en forma personal o telefónica a fin de solucionar los problemas técnicos en la prestación del servicio que tenga el ABONADO, siempre y cuando el inconveniente sea generado por parte del PROVEEDOR.
- Informar con lo menos 24 horas de anticipación, los cortes o suspensiones de servicio programados para mantenimiento o por situaciones que pudieran preverse.
- El PROVEEDOR se compromete a: No podrá bloquear, priorizar, restringir o discriminar de modo arbitrario y unilateral aplicaciones, contenidos o servicios, sin consentimiento del ABONADO por orden expresa de la autoridad competente.
- El PROVEEDOR ofrece cumplir al ABONADO que lo solicite, servicio de control y bloqueo de contenidos que atenten contra la ley, la moral o las buenas costumbres, informando claramente al usuario cual es el alcance, tarifa o precio y modo de funcionamiento de estos servicios.
- El PROVEEDOR se compromete a implementar los mecanismos necesarios que permitan precautelar la seguridad en sus redes.
- El PROVEEDOR garantiza el acceso gratuito del ABONADO a servicios de emergencia, así como el acceso a los servicios sociales públicos, conforme la normativa aplicable y al Plan Técnico Fundamental de Numeración.
- Es obligación del PROVEEDOR informar al ABONADO sobre el destino de los datos personales y el compromiso de manejarlos confidencialmente, por ende, se compromete a entregarlos únicamente en atención de requerimientos realizados por autoridad competente conforme el ordenamiento jurídico vigente y particularmente a la Agencia de Regulación y Control de las Telecomunicaciones (ARCOTEL) para el cumplimiento de sus funciones.
- En caso de que el PROVEEDOR de en venta o arrendamiento los equipos, se obliga a detallar tanto el precio facturado como las condiciones de dicha venta o arrendamiento; dichas condiciones no son una limitación para el ABONADO, respecto de su decisión de terminación de la relación contractual del servicio, cuando decida aplicarla.
- Cuando existiere cualquier modificación de planes tarifados, el PROVEEDOR notificará a la Agencia de Regulación y Control de las Telecomunicaciones (ARCOTEL), de conformidad con el Reglamento General a la Ley Especial de Telecomunicaciones, comprometiéndose además a cumplir con las obligaciones que se deriven de los títulos habilitantes, como es la publicación de tales planes, en la página web.
- Cumplir con la Ley Especial de Telecomunicaciones, sus reformas y reglamentos, la Ley Orgánica de Defensa del Consumidor, la Ley de Propiedad Intelectual, Reglamento para los abonados, clientes, Usuarios de los Servicios de Telecomunicaciones y de Valor Agregado, Convenios Internacionales, Ley de Comercio Electrónico, Firmas Electrónicas y Mensajes de Datos y demás leyes conexas, por lo que se obliga a prestar el servicio cumpliendo estricta y obligatoriamente lo dispuesto en estos cuerpos jurídicos

#### **CLÁUSULA DÉCIMA: SON DERECHOS DEL PROVEEDOR:**

- A percibir el precio de los servicios que brindará al ABONADO y que están estipulados en este contrato.
- Suspender unilateralmente, ya sea de forma temporal o definitiva los servicios al ABONADO, en caso de mora por más de 30 días calendario y a plantear acciones por daños y perjuicios ocasionados por el ABONADO.
- A inspeccionar a través de su personal autorizado el servicio proveído al ABONADO quien autoriza expresamente al PROVEEDOR a ingresar al domicilio para el control.
- A enviar los valores no reclamados al prestador de servicios, dentro del plazo previsto para el ejercicio de los derechos de los abonados/clientes, según el ordenamiento jurídico vigente.

#### **CLÁUSULA DÉCIMA PRIMERA: LIMITACIÓN DE RESPONSABILIDADES. - El PROVEEDOR no asume responsabilidad alguna en los siguientes casos:**

- Si uno o varios de los proveedores de equipos, líneas, servicios o información, de los que se vale la empresa para el cumplimiento de este contrato, suspenden temporal o definitivamente, total o parcialmente, tales equipos, líneas, servicios o información.
- De cualquier daño resultante del servicio de Internet, tales como demoras, envíos que no lleguen a su destino, envíos erróneos, interrupciones del servicio que tenga como causa la negligencia del ABONADO o por errores u omisiones cometidas por el ABONADO.
- Si por reformas a las leyes o reglamentos, o tarifas, o por circunstancias de fuerza mayor o caso fortuito definidos en el Código Civil, se ve impedida de continuar prestando sus servicios al ABONADO.
- De las intercepciones por terceros de la información encriptada o no encriptada que se maneje por las redes u otros mecanismos de comunicación.
- De la confidencialidad de la información que se pudiere transmitir a través de las redes y del servicio.
- De los virus informáticos que puedan transmitirse o descargarse a través de las redes o diferentes plataformas que use el ABONADO.
- De la exactitud o veracidad de la información obtenida de terceras fuentes por los usuarios a través de los servicios del PROVEEDOR.

Se deja expresa constancia que el PROVEEDOR no asume responsabilidad alguna por el uso que el ABONADO de al servicio y equipos como configuraciones, movimientos de antenas o formateos de los equipos. Aclarando que el ABONADO se hace responsable no sólo de sus propios actos, sino de las acciones y omisiones de sus dependientes, agentes, familiares o terceros que usarán los terminales o instalaciones internas.

El PROVEEDOR no asume responsabilidad alguna, ni directa ni indirecta, solidaria o subsidiaria, sobre las eventuales infracciones a la normativa legal vigente que el ABONADO cometa, quien se compromete a informarse permanentemente de las normas legales, reformas y a respetar y acatar las disposiciones que emanen de las autoridades en la materia.

**CLAUSULA DÉCIMA SEGUNDA: VALOR DE LOS SERVICIOS Y FORMA DE PAGO.** - El precio de la instalación, el precio de la suscripción, más los impuestos correspondientes generados por la prestación de los servicios materia de este contrato serán facturados al ABONADO de acuerdo al plan tarifario contratado, debiendo cancelarse las facturas en los plazos establecidos en la normativa legal vigente. Estos pagos se los realizará mensualmente dentro del 05 al 10 de cada mes.

El precio mensual acordado por la prestación del Servicio de Acceso a Internet, es el que corresponde al Plan contratado, y cuyo valor mensual y descripción consta en el Anexo 1, que debidamente firmado por las partes, es integrante del presente contrato, y el pago se lo realizará de la siguiente forma:

FORMA DE PAGO	SI	NO
Pago directo en cajas del prestador del servicio		
Débito automático cuenta de ahorro o corriente		
Pago en ventanilla de locales autorizados		
Débito con tarjeta de crédito		
Transferencia vía medios electrónicos		

La tarifa correspondiente al servicio contratado y efectivamente prestado, estará dentro de los techos tarifarios señalados por 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 PROVEEDOR del servicio con quince (15) días de anticipación. El prestador del servicio, luego de haber sido comunicado, instrumentará la nueva forma de pago.

**CLÁUSULA DÉCIMA TERCERA: CESIÓN DE DERECHOS.** - La condición de EL ABONADO es personal e intransferible, salvo autorización expresa del PROVEEDOR. El ABONADO no podrá ceder total ni parcialmente este contrato, ni celebrar subcontratos sin autorización expresa y por escrito del PROVEEDOR, quien podrá aceptar o negar la cesión, ya que el presente contrato se celebra en consideración a las personas que lo suscriben.

**CLAUSULA DÉCIMA CUARTA: TERMINACIÓN DEL CONTRATO.** - Las partes acuerdan recíprocamente que el contrato se terminará:

- Por cumplimiento del plazo contractual o ejecución total de las obligaciones derivadas del mismo.
- Por acuerdo mutuo, que conste en documento escrito.
- Por sentencia ejecutoriada que declare la nulidad del contrato.
- Cuando ocurra alguna de las siguientes causales:
  - Si cualquiera de las partes incumpliere sus obligaciones esenciales relativas a la prestación misma de los servicios, o al uso de los equipos instalados, siempre que la parte responsable no adoptare las soluciones pertinentes dentro de los 15 días término siguientes a la recepción del requerimiento escrito de la otra.
  - Por falta de pago de una mensualidad en este caso, el PROVEEDOR procederá a la suspensión del servicio y al cobro de lo adeudado por la vía judicial o extrajudicial.
  - Cuando se produjere la insolvencia, quiebra, concurso de acreedores, según el caso, de cualquiera de las partes.
  - Cuando el ABONADO usare los equipos para fines distintos a los contratados.

**CLÁUSULA DÉCIMA QUINTA: COMPRA, ARRENDAMIENTO DE EQUIPOS.** - El ABONADO declara que los equipos ocupados para la conexión como son radios, antenas, router wifi, cableado, soporte metálico y demás accesorios son de exclusiva propiedad del PROVEEDOR, todos los equipos que se encuentran en poder del ABONADO como comodato o préstamo de uso, luego de lo cual, al concluir la prestación del servicio o de haber terminado el objeto del contrato o de haber procedido a su cancelación, el ABONADO se obliga a su inmediata devolución en las condiciones que fueron entregados en su inicio, para cuyo efecto a través de la presente cláusula el ABONADO autoriza al PROVEEDOR al retiro de todos los equipos del inmueble en que se encuentre permitiendo el ingreso respectivo, y

en caso de negativa de devolución de los equipos se deja a salvo el derecho del PROVEEDOR de iniciar las acciones legales penales previstas en el Art. 187 del COIP.

Es obligación del ABONADO cuidar y precautelar la operatividad de los equipos, en caso de daño, pérdida o robo el ABONADO se obliga a cancelar en su totalidad el equipo más gastos que deriven para su operatividad y funcionamiento. De este contrato tendrá conocimiento el propietario del inmueble, en caso de que ABONADO alquila o arrienda la misma.

**CLÁUSULA DÉCIMA SEXTA: DEL PAGO NO REALIZADO.-** Cuando el ABONADO no cancela sus obligaciones por concepto de provisión del servicio, el ABONADO, deja a salvo al PROVEEDOR para iniciar las acciones legales a través de trámite monitorio, siendo la emisión de facturas físicas o electrónicas a favor del ABONADO, así como la suscripción del presente documento, la aceptación de la obligación pendiente de pago, constituyéndose en una deuda determinada de dinero, líquida, exigible y de plazo vencido, conforme lo previsto en el Art. 356 del COGEP.

**CLÁUSULA DÉCIMA SÉPTIMA: USO DE INFORMACIÓN PERSONA.-** EL PROVEEDOR garantizará la privacidad y protección de los datos que EL ABONADO ha detallado en el presente contrato, por lo que EL ABONADO conoce y Si\_\_ No\_\_ autoriza que EL PROVEEDOR pueda proporcionar a terceros datos necesarios para poder realizar la entrega de estado de cuenta, facturación, recordatorios de fechas de pago o montos de pago, fidelización, información de nuevos servicios, información de promociones especiales, entre otros; así mismo también autoriza a hacer uso de esta información para fines comerciales o de brindar beneficios al EL ABONADO a través de alianzas desarrolladas. Adicionalmente EL ABONADO Si\_\_ No\_\_ acepta expresamente que EL PROVEEDOR puede utilizar medios electrónicos y llamadas para:

1. Notificar cambios relacionados con los términos y condiciones del presente CONTRATO.
2. Realizar gestiones de cobranzas y demás promociones aplicables de acuerdo a la normativa vigente. Sin embargo, de lo anterior, EL PROVEEDOR podrá entregar los datos de EL ABONADO en caso de requerimientos realizados por autoridad competente conforme al ordenamiento jurídico vigente y particularmente de la Agencia de Regulación y Control de las Telecomunicaciones para el cumplimiento de sus funciones.
3. Comunicaciones relacionadas a soporte y notificaciones de carácter técnico.

**CLÁUSULA DÉCIMA OCTAVA: RECLAMOS Y SOPORTE TÉCNICO:** En caso de reclamos y soporte técnico, el tiempo máximo de respuesta es de 7 días después de recibida la notificación por parte de EL ABONADO en los canales de atención del PROVEEDOR y de ser necesaria se generará una visita técnica o telemática al domicilio, cuyo costo se incluirá en el estado de cuenta del usuario, siempre y cuando la falla no sea imputable al PROVEEDOR. Los canales de atención al cliente del PROVEEDOR son: 1) Página web 2) Contactos telefónicos 3) Redes sociales 4) Centros de Atención al cliente del PROVEEDOR. La información de estos canales se encuentra actualizada en la página web <https://sainet.net.ec/>

De acuerdo con la norma de calidad para la prestación de servicios de internet, para reclamos de velocidad de acceso el abonado deberá realizar las siguientes pruebas:

1. Realizar 2 o 3 pruebas de velocidad en canal vacío, en el velocímetro provisto por EL PROVEEDOR del servicio y guardarlas en un archivo gráfico.
2. Contactarse por los canales de atención al cliente de PROVEEDOR y enviar los resultados de las pruebas de lunes a viernes en horarios de 08h00 am hasta las 16h30, días sábados de 08h00 a 14h00 , salvo clientes corporativos quienes tendrán soporte 24/7. El soporte presencial es en días y horas laborables. En caso de tener reclamos debidamente reportados, registrados y no resueltos por el PROVEEDOR, puede comunicarse al ARCOTEL por cualquiera de los siguientes canales de atención:
  - Atención presencial en las Oficinas de las Coordinaciones Zonales de la ARCOTEL.
  - PBX-Directo Matriz, Coordinación Zonales y Oficinas Técnicas.
  - Calla Center: (llamadas gratuitas al número 1800-567567
  - Correo Tradicional (oficios)
  - Página web de la ARCOTEL y la página <http://reclamoconsumidor.arcotel.gob.ec/Ticket/>

**CLAUSULA NOVENA: DISPOSICIONES GENERALES.** -Toda modificación al contrato y a los documentos del mismo deberá adoptarse por acuerdo escrito entre las partes. Si el ABONADO requiere incrementar o incorporar nuevos servicios al originalmente contratado las partes suscribirán contratos adicionales, contratos modificatorios o ampliatorios o adenda adicionales numerados en forma consecutiva.

En caso de que el PROVEEDOR prestará servicios adicionales y suplementarios con costo, requerirá previamente la aceptación del ABONADO. Si los servicios citados son gratuitos (incluye el concepto de muestra gratis) la prestación de dichos servicios no genera al ABONADO obligaciones de retribución de ninguna clase. Los mecanismos de suscripción y de descripción de estos servicios serán simples, tendrán como base la voluntad unilateral del ABONADO.

En caso de incremento de servicios, el PROVEEDOR aplicará las tarifas vigentes para cada uno. Si se tratare de nuevos servicios las partes acordarán las tarifas correspondientes, los nuevos contratos se entenderán incorporados al Contrato original, los que deberán ser puestos a conocimiento de la Agencia de Regulación y Control de las Telecomunicaciones (ARCOTEL). El prestador se compromete a implementar los mecanismos idóneos para que el ABONADO en caso necesario reciba la exoneración o rebajas en sus tarifas según lo dispuesto en el ordenamiento jurídico vigente.

Las condiciones del presente contrato de adhesión se sujetan a las leyes, reglamentos, resoluciones, regulaciones, decretos y toda decisión de carácter general de cualquier Institución del Estado existentes o que se dictarán durante el plazo de ejecución de los títulos habilitantes, que no se encuentren especificadas en la Legislación aplicable. Los nuevos derechos, obligaciones y beneficios para los abonados clientes, se entienden incorporados en este contrato de manera automática, por disposición ya sea en la Agencia de regulación y Control de Telecomunicaciones (ARCOTEL), según corresponda.

El CLIENTE se obliga a pagar adicionalmente todos los gastos judiciales y extrajudiciales inclusive honorarios profesionales que ocasionen el incumplimiento de las obligaciones.

**CLÁUSULA VIGÉSIMA: NORMATIVA APLICABLE.** - En la prestación del servicio, se entienden incluidos todos los derechos y obligaciones de los ABONADOS, así como también los derechos y obligaciones de los prestadores de servicios de telecomunicaciones dispuestos en la normativa ecuatoriana.

**CLÁUSULA VIGÉSIMA PRIMERA: CONTROVERSIAS.** - Independientemente del juzgamiento de infracciones conforme a Ley Orgánica de Defensa del Consumidor, las partes acuerdan que podrán solucionar sus controversias a través de la mediación, en el Centro de Mediación y Arbitraje de la Cámara de Comercio del cantón Bolívar. Si la mediación no llegare a producirse las partes acuerdan expresamente que SI\_\_\_ NO\_\_\_ se someterán a un Arbitraje en Derecho ante el mismo centro, para lo cual renuncian a la jurisdicción ordinaria, y se someten expresamente al arbitraje, obligándose a acatar el laudo que expida el Tribunal Arbitral y se comprometen a no interponer ningún tipo de recurso en contra del laudo dictado, a más de los permitidos en la ley, para lo cual presentan las respectivas copias de cédulas de identidad y ciudadanía para el reconocimiento de firmas respectivo.

Firma de aceptación-sujeción a arbitraje: \_\_\_\_\_

**CLAUSULA VIGÉSIMA SEGUNDA: ANEXOS.** - Es parte integrante del presente contrato el Anexo TÉCNICO – COMERCIAL que contiene las "Condiciones particulares del Servicio", así como los demás anexos y documentos que se incorporen de conformidad con el ordenamiento jurídico.

**CLÁUSULA VIGÉSIMA TERCERA: NOTIFICACIONES.** - Toda comunicación dirigida a cualquiera de las partes, deberá efectuarse por escrito electrónicamente a las siguientes direcciones:

**CLIENTE**

**EL CLIENTE:** \_\_\_\_\_

**PARROQUIA:** \_\_\_\_\_

**BARRIO:** \_\_\_\_\_

**CANTÓN:** \_\_\_\_\_

**DIRECCIÓN:** \_\_\_\_\_

**TELÉFONO:** \_\_\_\_\_

**CORREO:** \_\_\_\_\_

**PROVEEDOR**

**EL PROVEEDOR:** Loo Alcívar José Luis

**DIRECCIÓN:** Av. Sixto Duran Ballén y Flavio Alfaro / Frente al parque de las madres

**TELÉFONO:** 0983024416

**EMAIL:** infor@sainet.net.ec

**WEB:** https://sainet.net.ec/

Serán válidas todas las notificaciones judiciales y extrajudiciales que se causen a estas direcciones, de presentarse cambios en las direcciones enunciadas, las partes respectivamente darán aviso por escrito de tal hecho o 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 el cantón y fecha indicada en el presente contrato, en dos ejemplares de igual tasa y valor.

**CLÁUSULA VIGÉSIMA CUARTA: EMPAQUETAMIENTO DE SERVICIOS.** - La contratación incluye empaquetamiento de servicios: Si \_\_\_\_\_ No \_\_\_\_\_

Nombre del empaquetado: \_\_\_\_\_

Servicio / Plan 1:	Servicio / Plan 2:
Servicio / Plan 3:	Servicio / Plan 4:
Servicio / Plan 5:	Servicio / Plan 6:

**Beneficios / descuentos:** \_\_\_\_\_

Para constancia de todo lo expuesto y convenido, las partes suscriben el presente Contrato, en la ciudad y fecha indicadas, en dos ejemplares de igual tenor y valor.

\_\_\_\_\_  
**LOOR ALCÍVAR JOSE LUIS**  
**RUC N°. 1311484727001**  
**EL PROVEEDOR**

\_\_\_\_\_  
**EL ABONADO**  
**C.C. o RUC. N°**