

CONTRATO DE SERVICIOS

Quito, 04 de julio del 2025 , comparecen las partes contratantes a la celebración y suscripción de este contrato, por una parte la persona natural o jurídica o su representante legal cuyos datos constan en la suscripción final de este contrato el **Sr./Sra. Iza Sopa Monica Jeaneth** cedula/RUC **1716319585**, email **joselynsimbana647@gmail.com**, teléfono **0961421701 / 0983894309**, con domicilio en **Oyacoto, calle Quito Loma y Pa.24**, Parroquia Calderón ,Cantón Quito, Ciudad Quito, Provincia Pichincha ; que para efectos de este contrato se lo denominará Solicitante o cliente. ¿EL ABONADO ES ADULTO MAYOR O DISCAPACITADO? **SI _ NO _X_**. En caso afirmativo, aplica el beneficio del 50% de reducción de la tarifa básica de internet de acuerdo al plan del prestador, y la otra parte los señores: GARCÍA ARROYO ÁLVARO DARÍO y CAICEDO SANDOVAL JULIO ISRAEL en calidad de Representantes Legales de la sociedad por acciones simplificada denominada: **ZULCOM SOLUTIONS S.A.S.** Con R.U.C. Nro. **1793214229001** empresa que es una sociedad por acciones simplificada, misma que tiene su domicilio en la Provincia: PICHINCHA Cantón: QUITO Parroquia: CALDERÓN Calle: MANUEL AGUILAR Intersección: LAS GUABOS / EL CAJÓN / LT4 Referencia: A 3 CUADRAS DEL CONJ. PORTAL DE CAROLINA 1, número de teléfono: 0939842235, correo electrónico: **zulcomec@gmail.com** y sitio web: **www.zulcom.ec** a quien en adelante se llamará el "PROVEEDOR," , quienes libre y voluntariamente convienen celebrar el presente contrato, contenido en las siguientes cláusulas.

PRIMERA - ANTECEDENTES

1. EL PROVEEDOR Es una empresa privada dedicada a las actividades de suministro en acceso a internet por los operadores de la infraestructura de telecomunicaciones alámbricas, actividades de suministro de acceso a internet por los operadores de la infraestructura de telecomunicaciones inalámbricas. Con fecha 01/02/2024 es constituida legalmente esta sociedad la cual está en la capacidad para realizar este contrato de prestación de servicios. El PROVEEDOR se encuentra en capacidad de suscribir el presente contrato para la prestación de Servicios de Internet, y proporcionará al CLIENTE los servicios que este pidiera a través de las respectivas órdenes de servicio.
2. Con el fin de cumplir con este propósito, el proveedor seguirá las disposiciones de la ley actual establecida por la Agencia de Regulación y Control de las Telecomunicaciones (ARCOTEL), conforme a lo establecido en la RESOLUCIÓN No. ARCOTEL-2022-0335.
3. El usuario por la presente solicita a ZULCOM SOLUTIONS S.A.S. la prestación de servicios que este brinda y para la cual fue constituido, en los términos que se indican más adelante en este contrato y en los constantes firmados por el cliente en la solicitud y anexos correspondientes, que constituyen como parte fundamental de este contrato.

SEGUNDA - OBJETO DEL CONTRATO

El prestador del servicio se compromete a proporcionar al cliente/solicitante el **servicio de Acceso a Internet**, para lo cual el prestador dispone de los correspondientes títulos habilitantes otorgados por la Agencia de Regulación y Control de las Telecomunicaciones ARCOTEL, de conformidad con el ordenamiento jurídico vigente.

Las condiciones del/los servicios que el abonado va a contratar se encuentran detalladas en el Anexo 1, el cual forma parte integral del presente contrato.

TERCERA - DOCUMENTOS HABILITANTES E INTEGRANTES

Todos los anexos formarán parte integrante y habilitantes del presente contrato siendo estos los siguientes:

- Anexo 1F. Técnico Comercial
- Anexo 2 Orden de Servicio.

Anexo 3. Disposición de Servicios.

Anexo 4. Autorización de información Personal.

Toda disposición de servicios será firmada por las partes y la misma pasará a formar parte íntegra del presente instrumento y se mantendrá en forma secuencial.

Este contrato y sus anexos constituyen un acuerdo completo entre las partes y sustituyen cualquier acuerdo anterior, compromiso o entendimiento, ya sea verbal o escrito, sobre el tema en cuestión. Cualquier modificación, ampliación o interpretación del mismo deberá realizarse por escrito mediante un adendum que sea consecutivo y que cuente con la firma de todas las partes involucradas. Sin embargo, en casos relacionados únicamente con cambios en el domicilio, número de teléfono, correo electrónico o el nombre del representante legal, será suficiente la comunicación escrita por parte de la parte interesada.

Todo servicio solicitado por el cliente deberá realizarlo a ZULCOM SOLUTIONS S.A.S. a través de una disposición de servicios debidamente firmada tal como consta en el anexo 2.

CUARTA – TARIFA Y FORMAS DE PAGO

Las tarifas o valores mensuales a ser cancelados por cada uno de los servicios contratados por el abonado estarán determinadas en la ficha de cada servicio en el Anexo 1f y el pago se realizará de la siguiente forma:

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

La tarifa correspondiente al servicio contratado y efectivamente prestado, estará dentro de los techos tarifarios señalados por la ARCOTEL y en los títulos habilitantes correspondientes, en caso de que se establezcan, de conformidad con el ordenamiento jurídico vigente.

En caso de que el ABONADO o suscriptor desee cambiar su modalidad de pago a otra de las disponibles, deberá comunicar al PRESTADOR del servicio con quince (15) días de anticipación. El prestador del servicio, luego de haber sido comunicado, instrumentará la nueva forma de pago.

El precio del servicio materia del presente contrato será el resultado de multiplicar las tarifas mensuales por el número de meses de duración de servicio previsto, además de los montos iniciales y adicionales que se pacten en la “Disposición de Servicios”, tomando en cuenta todos los impuestos que por ley les corresponda.

Todos los valores determinados como iniciales deberán ser cancelados a la firma de cada “Disposición de servicios” y para el caso de valores mensuales se tendrá la obligación de cancelarlos por mes anticipado dentro de los (10) primeros días de cada mes.

El usuario podrá pagar a ZULCOM SOLUTIONS S.A.S. por el servicio material del presente contrato, a través de orden de débito de su cuenta corriente, ahorros o a través de tarjetas de crédito con las que opere ZULCOM SOLUTIONS S.A.S.

En caso de que el cliente no esté conforme con los montos facturados y cobrados o que estos sean cobrados de manera adicional por error, el cliente deberá formular su reclamación a ZULCOM SOLUTIONS S.A.S. dentro de un plazo máximo de 45 días a partir de la fecha de emisión de la factura, ya sea por correo electrónico o por escrito. De lo contrario, se entenderá que el cliente ha aceptado los cargos sin objeciones.

QUINTA - LÍMITE DE RESPONSABILIDAD

Se deja expresa constancia que el PROVEEDOR no asume responsabilidad alguna por el uso que el Solicitante/Cliente dé al servicio, aclarando que el Solicitante/Cliente se hace responsable no sólo de sus propios actos sino de los de sus dependientes, agentes, familiares o terceros.

- a) Es responsabilidad del cliente mantenerse informado en los canales oficiales proporcionados por ZULCOM SOLUTIONS S.A.S. sobre la Ley Orgánica de Telecomunicaciones, la Ley de Derechos de Autor, la Ley de Propiedad Intelectual y otras leyes relacionadas, así como de los reglamentos y resoluciones vigentes aplicables, así como informarse sobre las facultades, restricciones y prohibiciones establecidas en dichas normativas, comprometiéndose a utilizar los servicios del PROVEEDOR conforme a ellas. En virtud de esto, el PROVEEDOR no asume responsabilidad, ni de manera directa ni indirecta, ni solidaria ni subsidiaria, por posibles infracciones a dichas disposiciones por parte del solicitante. Este último se compromete, como parte de esta obligación contractual, a informarse de manera continua sobre las leyes y sus modificaciones relacionadas con el servicio proporcionado.
- b) También se prohíbe expresamente el acceso al sistema del PROVEEDOR por parte de personas no autorizadas, salvo el personal técnico calificado de la empresa. El Solicitante/Cliente será responsable por cualquier uso indebido del plan contratado y deberá hacerse cargo de las consecuencias económicas, civiles y penales que puedan derivarse de ello. El proveedor no será responsable de los virus informáticos que puedan transmitirse a través de las redes sociales como correo **SPAM**.
- c) De la exactitud o calidad de la información obtenida por sus usuarios a través de sus servicios.
- d) De las intercepciones por terceros de la información encriptada o no encriptada que se maneje por las redes u otros mecanismos de comunicación.

SEXTA - OBLIGACIONES DEL CLIENTE

- 1. Brindar condiciones de seguridad a los equipos de propiedad de ZULCOM SOLUTIONS S.A.S. precautelando y responsabilizándose por cualquier pérdida o daño de los mismos, debido a negligencia, imprudencia, impericia, mal manejo, culpa o dolo de sus dependientes o de personal que tenga acceso a ellos.
- 2. EL CLIENTE se compromete y se responsabiliza de: a) Los espacios en los que se instalarán los equipos arrendados. b) De energía eléctrica regulada. c) Conexión a tierra de d) Temperatura y humedad adecuada. e) Infraestructura de acuerdo a las condiciones de operación descritas en el Anexo 2.
- 3. Dado que el servicio proporcionado por ZULCOM SOLUTIONS S.A.S. es exclusivo para el uso y disfrute del cliente, este asume la responsabilidad civil y penal por su correcta utilización, estando expresamente prohibido compartir el acceso a Internet con terceros no autorizados por ZULCOM SOLUTIONS S.A.S. En consecuencia, el CLIENTE se compromete a pagar de inmediato los montos correspondientes al uso indebido por parte de terceros de los servicios proporcionados fuera del marco legal y contractual.
- 4. Corren por cuenta del cliente programas, equipos de computación, u otros materiales necesarios para ZULCOM SOLUTIONS S.A.S. para que se pueda prestar servicios o para encriptar información. Por lo tanto, el CLIENTE es responsable de que sus equipos sean compatibles y aptos para recibir los servicios contratados.
- 5. Es responsabilidad del CLIENTE el proveer de las obras civiles o cambios en la acometida, cuando así sea necesario por motivos de transcurso de tiempo o de mala condición del cableado.
- 6. El CLIENTE tiene la opción de contratar los servicios de terceros para trabajos adicionales o encomendarse a ZULCOM SOLUTIONS S.A.S., con costos adicionales que serán

determinados al momento de la solicitud. Estos costos adicionales serán calculados al momento de establecer la conexión del servicio y serán facturados al usuario de manera independiente al costo mensual del servicio de Internet contratado inicialmente.

7. La transferencia de información a través de las redes nacionales o internacionales de comunicación, obliga al CLIENTE a observar y someterse a las siguientes reglas:

- a) Abstenerse de enviar a través de las redes programas o información cuyo uso tenencia o dominio, obligué a la obtención previa de la licencia correspondiente concedida por su propietario o difundir información que pueda suscitar un reglamento de cualquier tipo por parte de otro usuario de la red de internet, de suscitarse este evento recaerá la responsabilidad absoluta sobre el CLIENTE,
- b) Conocer las políticas y reglamentos de los propietarios de los programas y de la información que desea utilizar, transferir, y obtener, en el caso, de ser necesario, recaerá la responsabilidad en el cliente el brindar autorizaciones correspondientes.
- c) Abstenerse de transferir información obtenida a través de las redes nacionales, o Internacionales, a países o estados en que exista una prohibición expresa de los propietarios de los programas e información. El CLIENTE se sujetará y las leyes y reglamentos establecidos por los países o estados, para la transferencia de los programas y de la información de los propietarios. Por tanto, la transmisión de cualquier información o material que viole el marco legal del Ecuador o de cualquier otro país está prohibida.
- d) Obtener una clave de acceso cuando la consulta o transferencia de información así lo requiera, así como el cumplimiento de todos los requisitos y obligaciones estipuladas por el propietario para dicho efecto.
- e) Pagar directamente a los proveedores las tarifas y costos que estos establezcan para el acceso a los programas e informaciones,
- f) El uso de la información obtenida de la red de ZULCOM SOLUTIONS S.A.S. es de riesgo exclusivo del CLIENTE. En caso de contravenir las reglas antes anotadas, el CLIENTE asumirá total responsabilidad ante tales hechos, inclusive el pago de indemnizaciones a que hubiera lugar liberando de toda responsabilidad u obligación pecuniaria a ZULCOM SOLUTIONS S.A.S.

8. El CLIENTE no podrá ceder ni transferir los derechos y obligaciones que se derivan de este contrato sin el consentimiento expreso de ZULCOM SOLUTIONS S.A.S.

SÉPTIMA- VIGENCIA DEL CONTRATO

El presente contrato, tendrá un plazo de vigencia de 18 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 X NO

OCTAVA PERMANENCIA MÍNIMA

¿El ABONADO se acoge al periodo de permanencia mínima de 18 meses en la prestación del servicio contratado: Si X NO

Los beneficios de la permanencia mínima son los detallados a continuación:

1. Descuento del 100% en el servicio de instalación.
2. Promoción *Días GRATIS*.

Si el ABONADO termina anticipadamente el contrato, deberá cancelar al PROVEEDOR el valor del servicio de instalación por el tiempo faltante de la permanencia mínima, de forma prorrateada.

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, telefónicos o electrónicos al prestador, con por lo menos quince (15) días calendario 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. El contrato terminará quince (15) días calendario posteriores a la fecha de presentación de la solicitud.

NOVENA - TERMINACIÓN ANTICIPADA DEL CONTRATO

Los contratos podrán darse por terminado por cualquiera de las siguientes causas:

Por el Prestador del Servicio:

- a) Incumplimiento de las condiciones contractuales del abonado, o la consignación de datos erróneos o falsos.
- 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 el Abonado, suscriptor o cliente:

- a) Por decisión unilateral del abonado, suscriptor o cliente de dar por terminado el contrato.
- b) Por vencimiento del plazo de vigencia del contrato, cuando no exista renovación pactada.
- c) Por incumplimiento de las condiciones contractuales pactadas.
- d) Por las demás causas previstas en el Ordenamiento Jurídico Vigente.

El no cancelar los saldos que estuvieren pendientes al momento de la presentación de la solicitud de terminación no podrá ser considerado como un impedimento para procesar y cancelar el contrato. Esto no significa que el prestador haya renunciado al cobro de dichos valores ya que los podrá cobrar en la forma y plazos establecidos en el ordenamiento jurídico a través de los medios legales correspondientes

DÉCIMA - CASO FORTUITO O FUERZA MAYOR

ZULCOM SOLUTIONS S.A.S. no será considerado responsable por el incumplimiento de sus obligaciones o por retrasos en la entrega de los servicios cuando dichos eventos sean causados por circunstancias de fuerza mayor o caso fortuito, tales como terremotos, erupciones volcánicas, tormentas, huracanes, entre otros, debidamente comprobados y conforme a la ley. Además, se considerará fuerza mayor cualquier impedimento legal derivado de la promulgación de leyes, decretos, reglamentos, la revocación de concesiones o instrucciones, o si alguno o todos los proveedores de equipos, líneas, servicios o información utilizados por ZULCOM SOLUTIONS S.A.S. para cumplir con este contrato suspenden total o parcialmente sus servicios.

DÉCIMA PRIMERA - COMPRA, ARRENDAMIENTO DE EQUIPOS

Cuando sea procedente el arrendamiento o adquisición de equipos, por parte del abonado, toda la información pertinente será detallada en un Anexo adicional, suscrito por el abonado el cual contendrá los temas relacionados a las condiciones de los equipos adquiridos/arrendados, entre otras características se deberá incluir: cantidad, precio, marca, estado, y las condiciones de tal adquisición o arrendamiento, particularmente el tiempo en el que se pagará el arrendamiento o la compra del equipo, el valor mensual a cancelar o las condiciones de pago.

No se cobrará arrendamiento de equipos cuando estos sean parte fundamental e indispensable en la prestación del servicio. Únicamente lo hará cuando estos sean considerados equipos adicionales solicitados por el abonado, suscriptor o cliente. En los casos de renovación del contrato, SE propenderá al cambio del equipo, cuando este haya alcanzado la obsolescencia tecnológica que impida garantizar la calidad y las condiciones en la prestación del servicio contratado, sin costo adicional para el caso de los equipos que sean parte fundamental e indispensable en la prestación del servicio. El prestador no cubrirá con gastos de reparación o reposición por mal uso o daño ocasionado por el cliente o por terceros (empresa eléctrica entre otros), ante lo cual el abonado deberá correr con los gastos de un nuevo equipo o reparación según sea el caso para protección de los equipos se sugiere que el abonado contemple el uso de reguladores o ups en las instalaciones.

DÉCIMA SEGUNDA - USO DE INFORMACIÓN PERSONAL

Los datos personales que los usuarios proporcionen a OPTIFASTNET, 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 constara 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.

El prestador será responsable de la eliminación o anonimización de los datos personales de los abonados, suscriptores y clientes que hayan sido suministrados a terceros para el desarrollo de actividades inherentes, accesorias o complementarias al servicio. La eliminación y la anonimización se la realizará de conformidad al ordenamiento jurídico vigente.

Los prestadores de servicios de telecomunicaciones y/o servicios de radiodifusión por suscripción deben garantizar la privacidad y protección de los datos personales entregados o recogidos, recopilados u obtenidos por cualquier medio de los abonados, suscriptores o clientes, para lo cual implementarán mecanismos necesarios para precautelar la seguridad de dicha información, incluyendo el secreto e inviolabilidad del contenido de sus comunicaciones, con las excepciones previstas en la Ley.

DÉCIMA TERCERA - RECLAMOS Y SOPORTE TÉCNICO

El abonado podrá requerir soporte técnico o presentar reclamos al prestador de servicios a través de los siguientes medios o puntos:

- **Canales digitales:**
Página web:
- **Canales presenciales:**
- Horarios de atención:
- **Canales Telefónicos:**

Si su reclamo NO ha sido resuelto por el prestador, ingrese su queja a través del formulario respectivo en www.gob.ec

- a) Plataforma GOB.EC
- b) Atención Presencial (Oficinas de la ARCOTEL)
- c) PBX-Directo Matriz, Coordinaciones Zonales y Oficinas Técnicas
- d) Call Center (llamadas gratuitas al número 1800-567567 o número que designe la ARCOTEL).
- e) Correo Tradicional (oficios), o;
- f) Cualquier otro medio tecnológico o aplicativo que la ARCOTEL ponga a disposición.

DÉCIMA CUARTA 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.

DÉCIMA QUINTA 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, cometer 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 del servicio de telecomunicaciones: SI X NO

Firma de aceptación-sujeción a arbitraje: _____

DÉCIMA SEXTA 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.

DÉCIMA SÉPTIMA EMPAQUETAMIENTO DE SERVICIOS

La contratación incluye empaquetamiento de servicios: Si No X

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

Para constancia de lo anterior las partes firman en:

Las partes, tras negociar este contrato, lo celebran de manera libre, voluntaria y por mutuo acuerdo. Reconocen que no se trata de un contrato de adhesión y que cualquier contrato legalmente establecido es vinculante para las partes, solo pudiendo ser invalidado por consentimiento mutuo o disposiciones legales específicas.

Para dejar constancia de lo mencionado anteriormente, ambas partes suscriben dos copias idénticas del presente documento en la ciudad del Distrito Metropolitano de Quito con fecha 04 de julio del 2025.

X

GERENTE GENERAL ZULCOM
Caicedo Sandoval Julio Israel
R.U.C.: 1793214229001

EL SUSCRIPTOR
Iza Sopa Monica Jeaneth
C.I.: 1716319585

Anexo Técnico-Comercial

| |
|---|
| ANEXO 1F |
| SERVICIO DE ACCESO A INTERNET |
| Fecha de suscripción del Anexo: 04 de julio del 2025 |
| |

Nombre del Plan: **PLAN AVANZADO**

Red de acceso:

| | |
|--------------|--------------------------|
| Par de cobre | <input type="checkbox"/> |
| Coaxial | <input type="checkbox"/> |
| Otros | <input type="checkbox"/> |

| | |
|--------------|-------------------------------------|
| Fibra óptica | <input checked="" type="checkbox"/> |
| Inalámbrico | <input type="checkbox"/> |

Tipo de Cuenta:

| | |
|-------------|-------------------------------------|
| Residencial | <input checked="" type="checkbox"/> |
| Cibercafé | <input type="checkbox"/> |

| | |
|-------------|--------------------------|
| Corporativo | <input type="checkbox"/> |
| Otros | <input type="checkbox"/> |

Velocidad (kbps) (Si existe velocidad máxima para acceso a internet en servidores internacionales y a través del NAP local, se debe especificar):

| | |
|---------------------|-----------------|
| Comercial de bajada | 600 Mbps |
| Mínima de bajada | 600 Mbps |

| | |
|------------------------|-----------------|
| Comercial de subida | 600 Mbps |
| Mínima efectiva subida | 600 Mbps |

Nivel de compartición: (1:1, 2:1, 4:1, 5:1)

El contrato incluye permanencia mínima:

SI ☒

NO ☐

TIEMPO **18 meses**

Beneficios por permanencia mínima: Descuento del 100% en el servicio de instalación.

Si el ABONADO NO acepta la permanencia mínima, no accede a ninguno de los beneficios detallados anteriormente, debiendo cancelar el valor del costo de instalación y pueda darlo por terminado unilateralmente, en cualquier tiempo, previa notificación física o electrónica con firma electrónica con por lo menos quince (15) días término de anticipación, conforme a lo dispuesto en las Leyes Orgánicas de Telecomunicaciones, su Reglamento y Defensa del Consumidor y sin que para ello esté obligado a cancelar multas o recargos de valores de ninguna naturaleza.

En caso de existir modificaciones de las condiciones para la permanencia mínima previo al cumplimiento del plazo, como actualización de plan, el plazo de la permanencia no cambia y se contará desde la suscripción inicial del contrato.

Si el ABONADO solicita la cancelación del servicio de manera anticipada al periodo de permanencia mínima establecido en el presente contrato y aceptado por el ABONADO, deberá cancelar los valores de instalación de forma prorrateada, se facturará por las promociones no devengadas y/o servicios administrativos u operacionales que EL PRESTADOR implementó para dicho proceso, esto también aplica para los casos de cambio de plan contratado si, en el mismo, se entregó alguna promoción que aún no se haya devengado dentro del tiempo de permanencia mínima. Para ejecutar cambios de plan contratado, el ABONADO deberá notificar con 15 días de anticipación a la fecha de finalización de su ciclo de facturación.

| | SI | NO | DESCRIPCIÓN |
|----------------------------|--------------------------|-------------------------------------|--------------------|
| Cuentas correo electrónico | <input type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> | Número de cuentas: |

Servicios adicionales que se ofrece:

Tarifas (*):

Valores a pagar por una sola vez:

| |
|---|
| Valor de instalación |
| Plazo para instalar/activar el servicio (horas, días) |

| | |
|----------|-----|
| \$ 95,00 | USD |
| | |

Valores pago mensual:

| | Valor USD |
|---------------|-----------|
| Valor mensual | \$25.00 |
| | |
| Valor total | \$25.00 |

Detalle de otros valores:

| Item | Valor USD |
|----------------------|-----------|
| Otros servicios | |
| | |
| Total, Otros valores | |

Sitio web para consultas de tarifas:

zulcom.ec

Sitio web consulta calidad del servicio:

zulcom.ec

NOTAS:

* Todas las tarifas descritas no incluyen impuestos.

X

GERENTE GENERAL ZULCOM
Caicedo Sandoval Julio Israel
R.U.C.: 1793214229001

EL SUSCRIPTOR
Iza Sopa Monica Jeaneth
C.I.: 1716319585

ANEXO "2" AL CONTRATO

ORDEN DE SERVICIO

Información Personal

| | ZULCOM SOLUTIONS S.A.S. | CLIENTE |
|---------------|--|--|
| Razón Social: | ZULCOM SOLUTIONS S.A.S. | Iza Sopa Monica Jeaneth |
| Provincia: | Pichincha | Pichincha |
| Cantón: | Quito | Quito |
| Parroquia: | Calderón | Calderón |
| Dirección: | Sector de Oyacoto, Calle 4 de octubre y Calle C. | Oyacoto, calle Quito Loma y Pa.24 (-0.110707, -78.395867). |
| Referencia: | A 50 metros de la farmacia familiar del sector. | |
| Teléfono: | 0939842235 / 0968873817 | 0961421701 / 0983894309 |
| Correo: | zulcomec@gmail.com | joselynsimbana647@gmail.com |

Tarifas iniciales de instalación sin impuestos

| Descripción | Valor | Descripción | Valor |
|--------------------|--------------|----------------------------------|--------------|
| Capacidad: | 600 Mbps | Costo de Instalación: | \$ 0 |
| Compartición: | 2:1 | Costo de Instalación subsidiado: | \$ 95.00 |
| Valor: | \$25.00 | | |

Las partes aceptan y reconocen que esta disposición de servicios forma parte del contrato original firmado por ambas partes y por ende sujeto a las cláusulas del mismo.

Duración del Servicio: 18 meses.

Forma de pago de la instalación: Efectivo, 0\$ costo de instalación y \$95 subsidiado por Zulcom Solutions S. A.S. equivalente al 100%. Este porcentaje solamente si el usuario finaliza el contrato antes del tiempo estipulado en el presente contrato.

Niveles de Servicio: 97.6%

X

GERENTE GENERAL ZULCOM
Caicedo Sandoval Julio Israel
R.U.C.: 1793214229001

EL SUSCRIPTOR
Iza Sopa Monica Jeaneth
C.I.: **1716319585**

ANEXO "3" AL CONTRATO

DISPOSICIÓN DE SERVICIOS

Con el fin de que el cliente tenga servicio de calidad debidamente garantizado ZULCOM SOLUTIONS S.A.S. se compromete:

1. Cumplir con la disponibilidad garantizada que se estipula en la disposición de servicios y es calculada sobre 30 días de cada mes.
2. Para el cálculo del tiempo de falla que afecte la disponibilidad no se considerará el tiempo durante el cual no haya servicio por caso fortuito o fuerza mayor, ni los periodos de interrupción del servicio que se hayan notificado al CLIENTE con la debida oportunidad, ni los periodos de interrupción causados por daños en los equipos de propiedad del cliente, que imposibiliten la entrega normal del servicio.
3. En caso que la disponibilidad del servicio sea menor a la garantizada, ZULCOM SOLUTIONS S.A.S. acreditará el mes siguiente un valor económico equivalente al precio que hubiere pagado por la diferencia correspondiente entre la disponibilidad entregada y la garantizada.
4. Que el tiempo de respuesta para atención al CLIENTE en el caso servicios de mantenimiento correctivo de equipos de usuario final o de servicios de accesos, será de o máximo 120 minutos cuando la falla se reporte desde las instalaciones del CLIENTE, más el tiempo de transporte de los técnicos desde las oficinas centrales de ZULCOM SOLUTIONS S.A.S. a los sitios donde se encuentren ubicados los equipos. El CLIENTE informará a ZULCOM SOLUTIONS S.A.S. sobre toda falla que se produzca inmediatamente después de detectada.
5. Disponer de soporte técnico las 12 horas del día, los 7 días de la semana durante los 365 días del año, para ello el centro de atención al cliente de ZULCOM SOLUTIONS S.A.S. atenderá o los requerimientos, preguntas, quejas y reclamos del CLIENTE a los teléfonos:

| Servicio de Internet | Días Laborables | Horario de Atención |
|---|-----------------|---------------------|
| Agendar requerimientos, visitas técnicas, recepción de pagos o contratación del servicio. | Lunes a Viernes | 8:00 am - 18:00 pm |

| Datos de Contacto: | | |
|--|----------------------------|------------------------------|
| Telf 1. 093 984 2235 Telf 2. 096 887 3817 | Correo: zulcomec@gmail.com | Página Web: www.zulcom.ec |

Para realizar tareas de inspección, supervisión y mantenimiento, cuando fuera el caso, el CLIENTE se obliga a admitir en sus instalaciones al personal de ZULCOM SOLUTIONS S.A.S debidamente identificado. Si el CLIENTE no autoriza tal acceso, ZULCOM SOLUTIONS S.A.S no asegura una intervención inmediata y eficiente en la solución de dicho problema.

FORMAS DE PAGO

| | | | |
|---------------------------------|---|--|---|
| Débito Bancario | – | | |
| Efectivo | ✓ | Directamente en las oficinas de la sucursal. | |
| Transferencia o depósito | ✓ | Banco Produbanco | ZULCOM SOLUTIONS S.A.S Cta. Corriente Nro. 27059041469 |
| | | Banco Pichincha | CAICEDO SANDOVAL JULIO Cta. Ahorro Nro: 2211147744 |

CONDICIONES DE OPERACIÓN

Con el objetivo de salvaguardar y garantizar la correcta funcionalidad del servicio se requiere que los sitios donde se alojan los equipos cumplan con las siguientes características de operación.

- a) Energía eléctrica regulada.
- b) Acometidas internas para la conexión del enlace de última milla en caso de requerirse.
- c) El CLIENTE es responsable de la configuración internet de su red de área local como: cambios de contraseñas, añadir dispositivos a la red, etc.
- d) Temperatura operacional normal de 10-20 C.
- e) Energía permanente para los equipos a instalarse.
- f) Garantizar la instalación de puesta a tierra para protección contra sobrevoltajes.

X

GERENTE GENERAL ZULCOM
Caicedo Sandoval Julio Israel
R.U.C.: 1793214229001

EL SUSCRIPTOR
Iza Sopa Monica Jeaneth
C.I.: **1716319585**

ANEXO "4" AL CONTRATO

| |
|---|
| ANEXO 04 |
| Servicio de acceso a internet |
| Fecha de suscripción del Anexo: 04 de julio del 2025 H: 12:01 |

USO DE INFORMACIÓN PERSONAL

En el cantón Quito a los **04 días de julio del 2025**, siendo las **12:01**; yo **Iza Sopa Monica Jeaneth** identificada/o con cédula de identidad/pasaporte/Ruc N° **1716319585**, domiciliada/o en la provincia de Pichincha, cantón Quito, parroquia Calderón, dirección Oyacoto, calle Quito Loma y Pa.24 número de teléfono **0961421701 / 0983894309**, correo electrónico **joselynsimbana647@gmail.com**, a través de la suscripción del presente documento que es parte integrante del CONTRATO DE ADHESIÓN autorizo y doy mi consentimiento expreso para la empresa **ZULCOM SOLUTIONS S.A.S.**, con RUC 1793214229001, de nombre comercial "ZULCOM SOLUTIONS", con domicilio en la provincia de Pichincha, cantón Quito, parroquia Calderón, dirección MANUEL AGUILAR Intersección: LAS GUABOS / EL CAJÓN / LT4 Referencia: A 3 CUADRAS DEL CONJ. PORTAL DE CAROLINA 1, correo electrónico **zulcomec@gmail.com** y página web **www.zulcom.ec**, utilice mi información personal correspondiente a:

| | |
|--|-------------------------------------|
| | NOMBRES COMPLETOS |
| | CÉDULA DE IDENTIDAD/ PASAPORTE/ RUC |
| | DOMICILIO |
| | TELÉFONO |
| | CORREO ELECTRÓNICO |

Antes consignada para:

1. La promoción comercial de servicios y productos.
2. Notificar cambios relaciones con los términos y condiciones del presente Contrato.
3. Realizar gestiones de cobranzas y demás promociones aplicables.
4. Dar a conocer cualquier morosidad y de cualquier otro cobro que fuere procedente en conformidad al Contrato, a Servicios Equifax Ecuador, para ser incorporada en sus registros y bases de datos e informadas a terceros.
5. Comunicaciones relacionadas a soporte y notificaciones de carácter técnico.

La presente autorización tiene un plazo de duración de 18 meses contados a partir de la fecha de suscripción de la misma. En cualquier momento, el abonado podrá revocar su consentimiento, sin que el prestador pueda condicionar o establecer requisitos para tal fin, adicionales a la simple voluntad del abonado.

X

EL ABONADO **Iza Sopa Monica Jeaneth**
C.C. o RUC. No. **1716319585**

Dado en la ciudad de Quito a los **04 días de julio del 2025**
A las **12:01**.