

## CONTRATO DE ADHESION

**%noContrato%**

En la ciudad de %nCiudad% provincia de %nProvinciaE%, el %nDia% de %nMes% de %nAño% se celebra el presente contrato de Adhesión de servicios, por una parte **%nNombreE%**, en su calidad de PERMISIONARIO, con los siguientes datos:

**NOMBRE/ RAZON COMERCIAL:** %nNombreE%.

**NOMBRE COMERCIAL:** %nComercialE%.

**DIRECCION:** %nDireccionE%.

**PROVINCIA:** %nProvinciaE%.

**CANTON:** %nCiudad%.

**CIUDAD:** %nCiudad%.

**PARROQUIA:** %nCiudad%.

**CELULAR:** %nTelefonoE%.

**CALL CENTER:** 056000600.

**RUC:** %nIdE%

**CORREO ELECTRONICO:** %nEmailE%.

**PAGINA WEB:** <https://azzinet.com>.

A quien podrá denominarse simplemente “**%nComercialE%**”.

Y por otra parte:

**NOMBRE/ RAZON COMERCIAL:** %nNombreC%.

**CEDULA / RUC:** %nIdC%.

**DIRECCION:** %nDireccionC%.

**PROVINCIA:** %nProvinciaC%.

**CANTON:** %nCantonC%.

**CIUDAD:** %nCiudadC%.

**PARROQUIA:** %nParroquiaC%.

**TELEFONOS:** %nTelefonoC%.

**DIRECCION DONDE SERA PRESTADO EL SERVICIO:** %nDireccionInstalacionC%.

**CORREO ELECTRONICO:** %nEmailC%.

**¿EL ABONADO O SUSCRITOR ES DE LA TERCERA EDAD O DISCAPACITADO?:** %eDiscapacitadoC%.

**ACCEDE A TARIFA PREFERENCIAL:** %eTarifareferencialC%.

A quien podrá denominarse simplemente como “ABONADO O SUSCRITOR”, siendo mayor de edad (en el caso de personas naturales), quienes de manera libre, voluntaria y por mutuo acuerdo celebran el presente contrato de Adhesión de servicios, contenido en las siguientes cláusulas:

**%nComercialE%:** es la persona Natural o Jurídica que posee el título habilitante para la prestación de los servicios de telecomunicaciones.

**ABONADO O SUSCRIPTOR:** El usuario que haya suscrito un contrato de adhesión con %nComercialE% de servicios de telecomunicaciones”.

**PRIMERA: ANTECEDENTES.-**

%nComercialE% se encuentra autorizado para la prestación de servicios de Acceso a Internet de acuerdo a la Resolución No. ARCOTEL-CTHB-CTDS.2022-0032; expedida el 25 de Marzo de 2022, inscrito en el Tomo 161 a Fojas 16198 del Registro Público de Telecomunicaciones.

**SEGUNDA: OBJETO.-**

%nComercialE% del servicio se compromete a proporcionar al ABONADO O SUSCRIPTOR el/los siguientes (s) servicio(s), para lo cual %nComercialE% dispone de los correspondientes títulos habilitantes otorgados por ARCOTEL, de conformidad con el ordenamiento jurídico vigente:

SERVICIO	CONTRATADO
MOVIL AVANZADO	?
MOVIL AVANZADO A TRAVES DE OPERADOR MOVIL VIRTUAL (OMV)	?
TELEFONIA FIJA	?
TELECOMUNICACIONES POR SATELITE	?
VALOR AGREGADO	?
ACCESO A INTERNET	?
TRONCALIZADOS	?
COMUNALES	?
AUDIO Y VIDEO POR SUSCRIPCION	?
PORTADOR	?

Las condiciones del/los servicio(s) que el ABONADO O SUSCRIPTOR va a contratar se encuentran detalladas en el **ANEXO 1**, el cual forma parte integrante del presente contrato.

**TERCERA: VIGENCIA DEL CONTRATO.-**

El presente contrato, tendrá una duración de %tContratoC% mes(es) y entrara 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 la activación de servicio, para dicho efecto, las partes suscribirán una Acta de Entrega – Recepción (**ANEXO 5**). Las partes se comprometen a respetar el plazo de vigencia pactado, sin perjuicio de que el ABONADO O SUSCRIPTOR pueda darlo por terminado unilateralmente, en cualquier tiempo, previa notificación por medios físicos o electrónicos al prestador con por lo menos 15 días de anticipación, conforme lo dispuesto en las leyes

orgánicas de Telecomunicaciones y de Defensa del Consumidor y sin que para ello este obligado a cancelar multas o recargos de valores de ninguna naturaleza. EL ABONADO O SUSCRIPTOR acepta la renovación automática sucesiva del contrato SI  X  NO \_\_\_\_, en las mismas condiciones de este contrato, independientemente de su derecho a terminar la relación contractual conforme a la legislación aplicable, o solicitar en cualquier tiempo, con hasta (15) días de antelación a la fecha de renovación, su decisión de no renovación.

**CUARTA: PERMANENCIA MINIMA.-**

EL ABONADO O SUSCRIPTOR se acoge al periodo de permanencia mínima de %pMinima% mes(es) en la prestación del servicio contratado? SI  X  NO \_\_\_\_y recibir beneficios que serán establecidos en el **ANEXO 1**, la permanencia mínima se acuerda, sin perjuicio de que EL ABONADO O SUSCRIPTOR 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 %nComercialE% con por lo menos 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.

**QUINTA: TARIFA Y FORMA DE PAGO.-**

El precio acordado por la instalación y puesta en funcionamiento por el Servicio de Acceso a Internet es el que consta en el **ANEXO 1** y que firmado por las partes, es integrante del presente contrato, y se lo realiza de la siguiente forma.

PAGO DIRECTO EN CAJAS DEL PRESTADOR DEL SERVICIO	SI <u> X </u>	NO ____
PAGO EN VENTANILLA DE LOCALES AUTORIZADOS	SI <u> X </u>	NO ____
VIA TRANSFERENCIA VIA MEDIOS ELECTRONICOS	SI <u> X </u>	NO ____
DEBITO AUTOMATICO CUENTA DE AHORRO O CORRIENTE	SI ____	NO <u> X </u>
DEBITO AUTOMATICO CON TARJETA DE CREDITO	SI ____	NO <u> X </u>

La Tarifa correspondiente al servicio contratado y efectivamente prestado, estará dentro de los techos tarifarios señalados por 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, instrumentara la nueva forma de pago.

**SEXTA: COMPRA, ARRENDAMIENTO DE EQUIPOS.-**

El ABONADO O SUSCRIPTOR podrá solicitar el arrendamiento o adquisición del equipo puesto por %nComercialE%, las condiciones de esa operación comercial deberán ser detalladas en el **ANEXO 2** y deberá incluir en forma clara las condiciones de los equipos, cantidad, precio, marca, estado, tiempo y cualquier otra condición de la compra/arrendamiento del equipo.

**SEPTIMA: USO DE INFORMACION PERSONAL.-**

%nComercialE% se compromete a garantizar la privacidad, confidencialidad y protección de los datos personales entregados por los ABONADOS O

SUSCRIPTORES, los mismos que NO podrán ser usados para la promoción comercial de servicios o productos, inclusive de la propia operadora; salvo autorización y consentimiento expreso del ABONADO O SUSCRIPTOR (**ANEXO 3**), el que constara como instrumento separado y distinto al presente contrato de adhesión de servicios 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 ABONADO O SUSCRIPTOR podrá revocar su consentimiento, sin que %nComercialE% pueda condicionar o establecer requisitos para tal fin, adicionales a la simple voluntad del ABONADO O SUSCRIPTOR. Además %nComercialE% se compromete a implementar mecanismos necesarios para precautelar la información de datos personales de sus ABONADOS O SUSCRIPTORES, incluyendo el secreto e inviolabilidad del contenido de sus comunicaciones, con las excepciones previstas en la ley y a manejar de manera confidencial el uso, conservación y destino de los datos personales del ABONADO O SUSCRIPTOR, siendo su obligación entregar dicha información, únicamente, a pedido de autoridad competente de conformidad al ordenamiento jurídico vigente.

#### **OCTAVA: RECLAMOS Y SOPORTE TECNICO.-**

El ABONADO O SUSCRIPTOR podrá requerir soporte técnico o presentar reclamos al prestador de servicios a través de los diferentes medios que ofrece la AGENCIA DE REGULACION Y CONTROL DE LAS TELECOMUNICACIONES - ARCOTEL.

Para la atención de reclamos **NO** resueltos por %nComercialE%, EL ABONADO O SUSCRIPTOR podrá presentar sus denuncias y reclamos ante la AGENCIA DE REGULACION Y CONTROL DE LAS TELECOMUNICACIONES - ARCOTEL al 1800-567567 o para una atención personalizada directamente a las oficinas de las coordinaciones Zonales de la Arcotel, en el horario de 8:00 am a 5:00 pm, página web de la Arcotel [www.arcotel.gob.ec](http://www.arcotel.gob.ec) o al correo [http://reclamoconsumidor.arcotel.gob.ec/osTicket](mailto:reclamoconsumidor.arcotel.gob.ec/osTicket)

#### **NOVENA: DERECHOS DE LAS PARTES.-**

##### **DERECHOS DEL ABONADO O SUSCRIPTOR:**

1) A recibir el servicio de acuerdo a los términos estipulados en el presente contrato. 2) A obtener de su prestador la compensación por los servicios contratados y no recibidos por deficiencias en los mismos o el reintegro de valores indebidamente cobrados. 3) A que no se varíe el precio estipulado en el contrato o sus Anexos, mientras dure la vigencia del mismo o no se cambien las condiciones de la prestación a través de la suscripción de nuevos Anexos Técnico (s) y Comercial (es). 4) A reclamar respecto de la calidad del servicio, cobros no contratados, elevaciones de tarifas, irregularidades en relación a la prestación del servicio ante la Defensoría del Pueblo y/o al Centro de Atención y Reclamos de la AGENCIA DE REGULACION Y CONTROL DE LAS TELECOMUNICACIONES - ARCOTEL. 5) A reclamar de manera integral por los problemas de calidad tanto de la Prestación de servicios de Acceso a Internet, así como por las deficiencias en el enlace provisto para brindar el servicio. En particular en los casos en que aparezca el %nComercialE% como revendedor del servicio portador. En este último caso, %nComercialE% responderá plenamente a su ABONADO O SUSCRIPTOR conforme a la Ley Orgánica de Defensa del Consumidor, (independientemente de los acuerdos existentes entre los operadores o las responsabilidades ante las autoridades de telecomunicaciones). 6) %nComercialE% reconoce a sus ABONADOS O SUSCRIPTORES todos los derechos que se encuentran determinados en Ley Orgánica de Telecomunicaciones y su Reglamento, Ley del Anciano y su reglamento, Ley Orgánica de Defensa del Consumidor y su Reglamento; Ley Orgánica de Discapacidades y su reglamento, Reglamento para la prestación de Servicios de Telecomunicaciones y Servicios de Radiodifusión por Suscripción. 7) %nComercialE% no podrá bloquear, priorizar, restringir o discriminar de modo arbitrario y unilateral aplicaciones, contenidos o servicios, sin consentimiento expreso del ABONADO O SUSCRIPTOR o de autoridad competente. Sin embargo, si el ABONADO O SUSCRIPTOR así lo requiere, %nComercialE% podrá ofrecer el servicio de control y bloqueo de contenidos que atenten contra la Ley, la moral o las buenas costumbres, debiendo informar al usuario el alcance, precio y modo de funcionamiento de estos y contar con la anuencia expresa del ABONADO O SUSCRIPTOR. 8) Cuando se utilicen medios electrónicos para la contratación, se sujetarán a las disposiciones de la Ley de Comercio Electrónico, Firmas Electrónicas y Mensajes de Datos. 9) A qué %nComercialE% le informe oportunamente sobre la interrupción, suspensión o averías de los servicios contratados y sus causas.

##### **DERECHOS DEL PRESTADOR:**

1) A percibir el pago oportuno por parte de los ABONADOS O SUSCRIPTORES, por el servicio prestado, con sujeción a lo pactado en el presente contrato. 2) A suspender el servicio propuesto por falta de pago de los ABONADOS O SUSCRIPTORES, previa notificación con dos días de anticipación, así como por uso ilegal de servicio calificado por autoridad

competente, en este último caso con suspensión inmediata sin necesidad de notificación previa. 3) Cobrar a los ABONADOS O SUSCRIPTORES, las tarifas conforme al ordenamiento jurídico vigente, y los pliegos tarifarios aprobados por la Dirección Ejecutiva de la ARCOTEL.

#### **DECIMA: CALIDAD DEL SERVICIO.-**

%nComercialE% cumplirá los estándares de calidad emitidos y verificados por los organismos regulatorios y de control de las telecomunicaciones en el Ecuador, no obstante detalla que prestará sus servicios al ABONADO O SUSCRIPTOR con los niveles de calidad especificados en el **ANEXO 1**, que debidamente firmado por las partes forma parte integrante de este contrato. Así como declara que el SERVICIO DE INTERNET DEDICADO tendrá: Disponibilidad 99,6% mensual calculada sobre la base de 720 horas al mes.

Para el cálculo de no disponibilidad del servicio no se considerará el tiempo durante el cual no se lo haya podido prestar debido a circunstancias de caso fortuito o fuerza mayor o completamente ajenas a %nComercialE%. Para trabajos en caso de mantenimiento, en la medida de lo posible, deberán ser planificados en períodos de 4 horas después de la media noche, debiéndose notificar previamente el tiempo de no disponibilidad por mantenimiento y siguiendo lo previsto en la Ley Orgánica de Defensa del Consumidor.

El Departamento Técnico de %nComercialE% recibirá requerimientos del ABONADO O SUSCRIPTOR, las 24 horas del día, a través de los números 056000600 o los que se haga conocer en el futuro al ABONADO O SUSCRIPTOR; o mediante e-mail: [soporte@azzinet.com](mailto:soporte@azzinet.com), lo registrará en el sistema haciendo la apertura de un registro y lo dirigirá al personal indicado.

El Departamento Técnico de %nComercialE% realizará el seguimiento de los requerimientos y el cumplimiento de la corrección del problema, en un plazo máximo de 24 horas contadas desde que se notifique el problema.

De ser aplicable la compensación al ABONADO O SUSCRIPTOR, se realizara de conformidad con el ordenamiento jurídico vigente.

#### **DECIMA PRIMERA: TERMINACION.-**

El presente contrato terminará por las siguientes causas:

a) Por mutuo acuerdo de las partes. b) Por incumplimiento de las obligaciones contractuales. c) Por vencimiento del plazo de vigencia previa comunicación de alguna de las partes; d) Por causas de fuerza mayor o caso fortuito debidamente comprobado; e) Por falta de pago de 2 mensualidades por parte del ABONADO O SUSCRIPTOR. f) El ABONADO O SUSCRIPTOR podrá dar por terminado unilateralmente el contrato en cualquier tiempo, previa notificación por escrito con al menos quince días calendario anticipación a la finalización del período en curso, no obstante el ABONADO O SUSCRIPTOR tendrá la obligación de cancelar los saldos pendientes únicamente por los servicios hasta la fecha de la terminación unilateral del contrato, así como los valores adeudados por la adquisición de los bienes necesarios para la prestación del servicio de ser caso. En este caso, %nComercialE% no podrá imponer al ABONADO O SUSCRIPTOR: multas, recargos o cualquier tipo de sanción, por haber decidido dar por terminado el contrato. g) Si el ABONADO O SUSCRIPTOR utiliza los servicios contratados para fines distintos a los convenidos, o si los utiliza en prácticas contrarias a la ley, las buenas costumbres, moral o cualquier forma que perjudique a %nComercialE%.

#### **DECIMA SEGUNDA: OBLIGACIONES DE LAS PARTES.-**

##### **%nComercialE% SE OBLIGA A:**

- Entregar o prestar oportuna y efectivamente el servicio de conformidad a las condiciones establecidas en el contrato y normativa aplicable, sin ninguna variación.
- A lo previsto en la Ley Orgánica de Defensa del Consumidor y su Reglamento; Ley Orgánica de Discapacidades y su reglamento, Ley del Anciano y su Reglamento, el reglamento para la prestación de Servicios de Telecomunicaciones y Servicios de Radiodifusión por Suscripción, así como lo dispuesto en las resoluciones de la ARCOTEL y el correspondiente Título habilitante.
- Al pago de indemnizaciones por no cumplimiento de niveles de calidad estipulados en el presente contrato.
- %nComercialE% deberá cumplir con las disposiciones y normativa vigente relacionada a descuentos, exoneraciones, rebajas y tarifas preferenciales para EL ABONADO O SUSCRIPTOR con discapacidad y tercera edad de conformidad al ordenamiento jurídico vigente y sus futuras reformas.

##### **EL ABONADO O SUSCRIPTOR SE OBLIGA A:**

- A pagar oportunamente los valores facturados por el servicio recibido, con sujeción a lo pactado en el presente contrato.
- A no realizar alteraciones a los equipos que puedan causar interferencias o daños a las redes.
- Que las instalaciones eléctricas dentro de su infraestructura cuenten con energía eléctrica aterrizada y estabilizada;
- Que el (los) equipo(s) sean conectado (s) a un toma de UPS provista por este último.
- Pago oportuno e íntegro de los valores pactados en el presente contrato.
- Asumir la responsabilidad por los actos de sus empleados, contratistas o subcontratistas por el mal uso que eventualmente diere a los servicios que se les presten; en especial si se usare los servicios o enlaces prestados en actividades contrarias a las leyes y regulaciones de telecomunicaciones.

#### **DECIMA TERCERA: GARANTIA DE LA PROMICION POR INSTALACIÓN.-**

En caso de terminacion anticipada del contrato, EL ABONADO O SUSCRIPTOR estara obligado a pagar a %nComercialE% única y exclusivamente los valores dados como beneficios los cuales serán establecidos en el **ANEXO 1**, valor que sera pagado por EL ABONADO O SUSCRIPTOR a %nComercialE% de manera inmediata en caso de terminación anticipada del contrato y unilateralmente por parte de EL ABONADO O SUSCRIPTOR, de acuerdo a lo dispuesto por el Artículo 44 de la ley de Defensa del Consumidor y lo descrito en Clausula Decima Primera de este contrato.

#### **DECIMA CUARTA: CONTROVERSIAS.-**

Las partes se comprometen a ejecutar de buena fe las obligaciones recíprocas que contraen mediante este contrato y a realizar todos los esfuerzos requeridos para superar de mutuo acuerdo cualquier controversia, los derechos u obligaciones adquiridos, mediante este contrato. En caso de no existir acuerdo entre las partes, estas se sujetarán a lo establecido en el ordenamiento jurídico vigente. \*\* 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 de %nCiudad%, SI  X  NO \_\_\_\_

Si la mediación no llegare a producirse las partes acuerdan expresamente que se someten 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 todo lo cual presentan las respectivas copias de cédulas de identidad y ciudadanía para el reconocimiento de firmas respectivo.

**Acepto Cláusula arbitral**

---

**Firma ABONADO O SUSCRIPTOR**

Las notificaciones que correspondan serán entregadas en el domicilio de cada una de las partes señalado en la cláusula primera del presente contrato, cualquier cambio de domicilio debe de ser comunicado por escrito a la otra parte en un plazo de 10 días, a partir del día siguiente en que el cambio se efectuó.

#### **DECIMA QUINTA.- EMPAQUETAMIENTOS DE SERVICIOS:**

La contratación incluye empaquetamiento de servicios: SI  X  NO \_\_\_\_ . Los servicios del paquete y los beneficios para cada uno de los mismos están especificados en el **ANEXO 1**.

#### **DECIMA SEXTA.- ANEXOS:**

Es parte integrante del presente contrato el **ANEXO 1**, que contiene las condiciones particulares del servicio, así como los demás anexos y documentos que se incorporen de conformidad con el ordenamiento jurídico.

Para constancia de lo anterior las partes firman en tres ejemplares del mismo tenor, en el cantón %nCiudad% el %nDia% de %nMes% del %nAno%.

---

**Karime Estefania Tuma Zambrano**  
**Representante legal**  
**CEDULA: 1316682143**

---

**%nNombreC%**  
**%nEmailC%**  
**CEDULA / RUC: %nIdC%**

## ANEXO 1: SERVICIO DE ACCESO A INTERNET

**Fecha:** %fContrato%

**Nombre del plan:** %nPlan%

**Fechas de pago:** (Consta en la fecha de entrega del servicio del **ANEXO 5**)

**Periodo de facturacion:** Mensual

**Red de acceso:** %rAcceso%

**Tipo de cuenta:** %tCuenta%

**Velocidad efectiva minima hacia cliente:** subida: %mSubida%mbps (megabits por segundo) - bajada: %mBajada%mbps

**Velocidad contratada:**

- Comercial de bajada: %cBajada%mbps
- Comercial de subida: %cSubida%mbps
- Minima efectiva de bajada: %mBajada%mbps
- Minima efectiva de subida: %mSubida%mbps

**Nivel de comparticion:** %nComparticion%

**Permanencia minima:** %pMinima% mes(es)

**Beneficio de permanencia:**

- **Promocion por valor de instalacion:** \$%vPromoInstalacion% USD

**Servicios adicionales:**

- Cuenta de correo electronico: NO
- Otros servicios:

**Tarifas:** (Valores a pagar por una sola vez)

**Valor de instalacion:** \$%vInstalacion% USD

**Notas sobre el servicio**

- La promoción de instalación se refiere a la inversión que hará %nComercialE% para la implementación de la infraestructura de red para la entrega del servicio a ABONADO O SUSCRIPTOR.
- En instalaciones Inalámbricas incluye 15 metros de cable utp el costo del metro extra es de \$0,50, los cuales serán facturados en su siguiente fecha de corte.
- En instalaciones fibra óptica incluye hasta 150 metros de cable drop el metro adicional tiene un valor de \$0.20, los cuales serán facturados en su siguiente fecha de corte.
- El período de contratación de este servicio es de %pMinima% mes(es) contado desde la fecha de entrega en producción, de acuerdo al **ANEXO 5**. En los valores de instalación y de renta mensual no están incluidos impuestos ni cargos adicionales. El tiempo comprometido para la instalación del servicio contempla la instalación de la última milla, la activación de los equipos y las pruebas de conectividad, sin incluirse obras adicionales ni adecuaciones extras en el domicilio del ABONADO O SUSCRIPTOR, las que en el caso de ser requeridas estarán sujetas a una cotización e incrementarán el tiempo de



instalación. Una vez cumplidas las pruebas de conectividad a satisfacción del cliente, el enlace entrará en producción y se dará lugar a la facturación del servicio contratado.

- ABONADO O SUScriptor autoriza expresamente a entregar y requerir información, en forma directa a los burós de información crediticia, sobre su comportamiento y capacidad de pago, su desempeño como deudor, o para valorar su riesgo futuro, de conformidad con la Ley de Burós de Información Crediticia, las condiciones de esa operación constaran en el **ANEXO 4** como instrumento separado y distinto al presente contrato de adhesión de servicios.

**Valores pago mensual**

ITEM	VALOR
PRECIO MENSUAL	\$\$vMensual% USD
OTROS	\$0 USD
VALOR TOTAL	\$\$vMensual% USD

<div>Karime Estefania Tuma Zambrano Representante legal CEDULA: 1316682143</div>	<div> %nNombreC%  %nEmailC% CEDULA / RUC: %nIdC%</div>
--	--

**ANEXO 2: COMPRA / ARRENDAMIENTO DE EQUIPOS**

FECHA:	%nDia%-%nMes%-%nAno%
--------	----------------------

**ROUTER :** COMPRA ☐ ARRENDAMIENTO ☐

CANTIDAD	
PRECIO	
MARCA	
MODELO	
TIEMPO DE ARRENDAMIENTO	
OBSERVACIONES	

**ONU:** ☐ | **CPE:** ☐

COMPRA ☐ ARRENDAMIENTO ☐

CANTIDAD	
PRECIO	
MARCA	
MODELO	
TIEMPO DE ARRENDAMIENTO	

OBSERVACION	
-------------	--

---

**Karime Estefania Tuma Zambrano**  
**Representante legal**  
**CEDULA: 1316682143**

---

**%nNombreC%**  
**%nEmailC%**  
**CEDULA / RUC: %nIdC%**

**SITIO WEB PARA CONSULTAS:** <https://azzinet.com>

**SITIO WEB PARA CONSULTAS CALIDAD DE SERVICIO:** <https://azzinet.com/calidad>

**NOTA: LAS TARIFAS INCLUYEN TARIFAS DE LEY**

### ANEXO 3: AUTORIZACION DE USO DE INFORMACION PERSONAL

Yo %nNombreC% con Cedula de Identidad %nIdC% **AUTORIZO** a %nNombreE%, hacer uso de mi información personal, la misma que podrá ser utilizada para:

- Subirlas a la página web, blogs, canales de video o cualquier soporte online oficial del PROVEEDOR %nNombreE% con fines publicitarios, por el tiempo que dure el contrato.

EL PROVEEDOR se compromete a que la utilización de estas imágenes o videos, en ningún caso supondrá un menoscabo de la honra y reputación del ABONADO o SUSCRIPTOR.

Y para que así conste lo firmo.

**FIRMA:** \_\_\_\_\_

**NOMBRE:** %nNombreC%

**CEDULA ID:** %nIdC%

**ABONADO O SUSCRIPTOR**

%nCiudad% a %nDia% De %nMes% del %nAno%

---

### ANEXO 4: CLAUSULA DE AUTORIZACION

%nCiudad%, %nDia% De %nMes% del %nAno%

“Autorizo(amos) expresa e irrevocablemente a **AZZINET CIA.LTDA.** o quien sea el futuro cesionario, beneficiario o acreedor del crédito solicitado o del documento o título cambiario que lo respalde para que obtenga cuantas veces sean necesarias, de cualquier fuente de información, incluidos los burós de crédito, mi información de riesgos crediticios, de igual forma **AZZINET CIA.LTDA.** o quien sea el futuro cesionario, beneficiario o acreedor del crédito solicitado o del documento o título cambiario que lo respalde queda expresamente autorizado para que pueda transferir o entregar dicha información a los burós de crédito y/o a la Central de Riesgos si fuere pertinente”.

Atentamente,

---

%nNombreC%

%nIdC%

## ANEXO 5: ACTA DE ENTREGA - RECEPCION

<b>CLIENTE</b>
----------------

<b>NOMBRES</b>	%nNombreC%
<b>CEDULA / RUC</b>	%nIdC%
<b>TELEFONO DE CONTACTO</b>	%nTelefonoC%
<b>EMAIL</b>	%nEmailC%
<b>PLAN</b>	%nPlan%
<b>SERVICIOS</b>	ACCESO A INTERNET

<b>ODEN DE TRABAJO</b>
------------------------

<b>N° TICKET</b>	%nTicketInstalacionC%
<b>FECHA</b>	_ _ / _ _ / _ _ _ _

DIRECCION DE INSTALACION	%nDireccionC%
--------------------------	---------------

ESTADO DE INSTALACION
-----------------------

VOLTAJE TOMA CORRIENTE	___ V
MATERIALES UTILIZADOS	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Cable UTP <input type="checkbox"/>   __ M</li> <li>• Fibra Drop <input type="checkbox"/>   ___ M</li> <li>• Roseta <input type="checkbox"/>   __ U</li> <li>• Pigtail <input type="checkbox"/>   __ U</li> <li>• Pasamuros <input type="checkbox"/>   __ U</li> <li>• Canaletas <input type="checkbox"/>   __ M</li> <li>• Amaras plasticas <input type="checkbox"/>   __ U</li> </ul>

---

**Karime Estefania Tuma Zambrano**  
**Representante legal**  
**CEDULA: 1316682143**

---

**%nNombreC%**  
**%nEmailC%**  
**CEDULA / RUC: %nIdC%**



## POLITICAS Y CONDICIONES

El tiempo de instalación promedio del servicio es de 4 días hábiles, sin embargo, puede variar. El servicio este sujeto a factibilidad, disponibilidad técnica y cobertura de red. **No incluye obras civiles, acometida, soterramiento, cableado estructurado, pasos de guía por ductería.** Una vez instalado el servicio, la fecha de activación del mismo estará especificada en la factura correspondiente. El cliente acepta y se obliga a estar presente o delegar a un adulto capaz para recibir el servicio el momento de la instalación. **%nComercialE%** no se hace responsable por pérdidas o daños que puedan derivarse de la falta del cliente o un adulto responsable de recibir el servicio. | La instalación del servicio incluye un punto de acometida donde se colocará el ONU y/o Router WiFi que serán administrados exclusivamente por **%nComercialE%**. No se podrán retirar, desinstalar o sustituir los equipos proporcionados por **%nComercialE%** o modificar la configuración de los mismos. De ninguna manera se podrá revender, repartir o compartir el servicio fuera de la dirección registrada en el contrato, 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 con ningún tipo de aplicativos, ni cámaras de video para video vigilancia o para video streaming para fines comerciales. Para disponer de estos servicios el cliente deberá contratar el plan que contemple aquello, el incumplimiento de estas condiciones será causal de terminación de contrato en forma inmediata, bastando la notificación del incumplimiento con la información de monitoreo respectivo, sin eximir de la cancelación de las deudas pendientes, devolución de equipos y valores de reliquidación por plazo de permanencia mínima. | La instalación del servicio incluye la configuración para dejar navegando en internet 1 dispositivo. No incluye cableado interno. | El cliente es responsable de la instalación y configuración interna de su red de área local. | El cliente entiende que sólo podrá requerir IPs públicas estáticas en planes EMPRESARIALES, sin embargo, acepta que la dirección IP asignada podría modificarse por traslados, cambios de plan o mejoras tecnológicas, motivos en los cuáles existirá una coordinación previa para generar el menor impacto posible. Las direcciones Ip Publicas serán configuradas en el equipo ONU de **%nComercialE%** y direccionado hacia la dirección interna del dispositivo del Cliente | Los planes **DOMICILIARIOS** sólo es para el segmento residencial, y **EMPRESARIAL** para empresas (no disponible para Cybers y/o ISPs). El incumplimiento de estas condiciones se convierte en causal de terminación unilateral de contrato | El cliente acepta que **%nComercialE%** en planes **DOMICILIARIOS** y **EMPRESARIAL**, para evitar el SPAM, mantenga restringido el puerto 25 y otros 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. | Los planes de **%nComercialE%** no incluyen cuentas de correo electrónico. En caso de que el cliente lo solicite es posible agregar una cuenta de correo electrónico con dominio **%nComercialE%.com** por un valor adicional. Esta cuenta de correo no incluye el almacenamiento del mismo, sino que es el cliente quien deberá almacenar los correos que lleguen a su cuenta. | **%nComercialE%** no se responsabiliza de ninguna forma por la pérdida de almacenamiento de ningún contenido o información. | El equipo WiFi provisto tiene puertos alámbricos que permiten la utilización óptima de la velocidad ofertada en el plan contratado, además cuenta con conexión WiFi, a una frecuencia de 2.4Ghz y se pueden conectarse equipos a una distancia de hasta 15 metros en condiciones normales, sin embargo, la distancia de cobertura varía según la cantidad de paredes, obstáculos e interferencia que se encuentren en el entorno. La cantidad máxima de dispositivos simultáneos que soporta el equipo WiFi son de 10. El cliente conoce y acepta esta especificación técnica y que la tecnología WiFi pierde potencia a mayor distancia y por lo tanto se reducirá la velocidad efectiva a una mayor distancia de conexión del equipo. | Los equipos terminales y cualquier equipo adicional que eventualmente se instalen (ONU | ANTENAS | ROUTERS) son propiedad de **%nComercialE%**. En el caso de daño por negligencia del Cliente o por fallas Eléctricas, el cliente asumirá el valor total de su reposición. Para el caso de servicios FTTH son equipos ONU, ROSETA, PIGTAILS, **El costo es de USD\$250 (más IVA)** los cuáles deben incluir sus respectivas fuentes. En caso de pérdida de las fuentes, tienen un costo de USD\$30,00 cada una. | Disponibilidad del servicio 98%. El tiempo promedio de reparación mensual de todos los clientes de **%nComercialE%** es de 24 horas de acuerdo a la normativa vigente, e inicia después de haberlo registrado con un ticket en los canales de atención al cliente de **%nComercialE%**, se excluye el tiempo imputable al cliente. | En caso de reclamos o quejas, el tiempo máximo de respuesta es de 7 días después de haberlas registrado con un ticket en los canales de atención de **%nComercialE%**. | Los canales de atención al cliente de **%nComercialE%** son: 1) Call Center (096-985-3478) 2) Oficina Principal o Sucursales de **%nComercialE%** 3) Página web o Correo electrónico [soporte@azzinet.com](mailto:soporte@azzinet.com) . 4) Redes sociales Facebook e Instagram solo por mensajería interna de la aplicación. La información de estos canales se encuentra actualizada en la página web [www.azzinet.com](http://www.azzinet.com) | De acuerdo con la norma de calidad para la prestación de servicios de internet, para reclamos de velocidad de acceso el cliente deberá realizar las siguientes pruebas: 1) Realizar 2 o 3 pruebas de velocidad en canal vacío, en el velocímetro provisto por **%nComercialE%** y guardarlas en un archivo gráfico. 2) Contactarse con el call center de **%nComercialE%** para abrir un ticket y enviar los resultados de las pruebas. | La atención telefónica del Call Center es 7 días las 24 horas No incluyendo fines de semana y feriados. El soporte Técnico presencial es en días y horas laborables. | Cualquier cambio referente a la información de la factura o el servicio deberá notificarse dentro de los primeros 15 días de cada mes antes de la finalización del ciclo de facturación. | **%nComercialE%** facturará y cobrará al CLIENTE el servicio contratado en forma mensual basado en el ciclo de facturación en que haya sido definido. Para ejecutar cancelaciones de servicio o downgrades, el Cliente deberá notificar con 15 días de anticipación a la fecha de finalización de su ciclo de facturación. | El cliente acepta el pago del valor de **\$2,50** por los reprocesos bancarios que se produzcan por falta de fondos de acuerdo a las fechas y condiciones de pago del presente contrato, 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 **\$\$\$pReconexion%** por concepto de reconexión que será pagado con los valores adeudados, El tiempo máximo de reconexión del servicio después del pago es de 24 horas | **Yo, %nNombreC%, con cédula de identidad %nIdC%, he leído, entendido y me ha sido explicado lo que antecede y me comprometo a cumplir con todo lo indicado en este documento.**

**Condiciones Adicionales:** Servicio sujeto a disponibilidad técnica y cobertura de red. - Este contrato no incluye obras civiles Tubo, Torre, Canaletas, Cableado de Red, Cableado Eléctrico | El cliente es responsable de la instalación y configuración interna de su red de área local. - El servicio sólo puede ser comercializado al segmento residencial | La instalación del servicio incluye la configuración para dejar navegando en internet 1 computadora. No incluye cableado interno | La atención telefónica del Call Center es de 6 días, lunes a viernes de 8.30am a 1pm y de 2pm a 5.30pm, sábados de 8.30am a 1pm | El soporte presencial es en

días y horas laborables | En caso de soporte, el tiempo de reparación inicia después de haberlo registrado con un ticket en el Call Center. | Disponibilidad del servicio 98%. El tiempo promedio de reparación mensual de los servicios **%nComercialE%** es de 48 horas. Cualquier cambio referente a la información de la factura o el servicio deberá notificarse antes del 15 de cada mes | El uso o no del servicio no exime al cliente de realizar el pago anticipado mensual que corresponda de acuerdo a los servicios contratados. De igual forma cuando se reactiva el servicio, la factura incluirá el valor completo del mes. | Los equipos terminales y cualquier equipo adicional que eventualmente se instalen son propiedad de **%nNombreE%**, en el caso de daño por negligencia del Cliente, éste asumirá el valor total de su reposición ANTENA USD\$100 (más IVA) del POE USD\$40 (más IVA) | El Costo de Reconexión es de \$2.50 | Si el cliente no cancela su mensualidad y cuenta con más de 10 días de atraso EL PROVEEDOR retirará los equipos instalados sin opción a devolución de dinero por concepto de instalación ni de servicios

---

**%nNombreC%**  
**%nIdC%**  
**ABONADO O SUSCRIPTOR**

## PAGARÉ A LA ORDEN

Debo y pagaré de forma incondicional, irrevocable e indivisible a la orden de AZZINET CIA.LTDA., a partir de la suscripción del presente documento por concepto de equipamiento no devuelto en las mismas condiciones que fueron instalados, la cantidad de dinero que reconozco adeudarle que asciende a un total de: DOSCIENTOS CINCUENTA DOLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMERICA (\$250,00). Me obligo a pagar adicionalmente todos los gastos judiciales y extrajudiciales inclusive honorarios profesionales que ocasione el cobro. Al fiel cumplimiento de lo estipulado me obligo con todos mis bienes presentes y futuros. El pago de este Pagaré no podrá hacerse por partes. A partir del vencimiento, pagaré la tasa de mora máxima permitida por la ley. Renuncio expresamente a fuero y me someto a los jueces competentes de la ciudad de Portoviejo y al trámite ejecutivo o verbal sumario, a la elección del actor. Sin protesto, exímase de presentación para el pago y de avisos por falta de pago.

---

**%nNombreC%**

**%nIdC%**

**En la ciudad de %nCiudad% a %nDia% De %nMes% del %nAno%**