Contrato No.

OPSATEL

CONECTADOS CONTIGO

CONTRATO DE ADHESIÓN

SERVICIO DE ACCESO A INTERNET

En la ciudad de Cuenca, a los ____ días del mes de ___ del año ____, intervienen en la celebración del presente contrato de adhesión, por una parte, **Solano Herrera Bryan Andrés representante de la marca OPSATEL**, en calidad de **PRESTADOR** con los siguientes datos:

Nombre/Razón Social: Bryan Andrés Solano Herrera	**Nombre comercial:** OPSATEL
RUC: 0105905251001	**Correo Electrónico**: opsatel@gmail.com
Dirección: Av. Ricardo Duran y Alfonso Carrión	**Teléfono:** 0987149097
Provincia: Azuay	**Ciudad:** Cuenca
Web: www.opsatel.com	**Parroquia:** Baños

Y por otra parte como **Abonado o Suscriptor** con los siguientes datos:

Nombres/Razón social: ……

Cédula/RUC:……**Email:**……

Dirección:……

Provincia:…Azuay……..**Ciudad:**……Cuenca……..**Cantón**:.Cuenca……..**Parroquia**: ……

Dirección donde será prestado el servicio: ……

Número telefónico de referencia fijo/móvil:……

¿El abonado es de la tercera edad o persona con capacidades diferentes? **SI _____ NO _____**

En caso afirmativo, aplica tarifa preferencial únicamente si es el titular del contrato y es quien se va a beneficiar del servicio, además de estar domiciliado en el lugar de la instalación.

El abonado o suscriptor, 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, contenido en las siguientes cláusulas:

DEFINICIÓN:

PRESTADOR: Es la persona natural o jurídica que posee el título habilitante para la prestación de servicios de telecomunicaciones.

ABONADO O SUSCRIPTOR: El usuario que haya suscrito un contrato de adhesión con el prestador de servicios de telecomunicaciones.

1) **PRIMERA. – ANTECEDENTES. –** Bryan Andrés Solano Herrera legalmente autorizado por la Agencia de Regulación y Control de las Telecomunicaciones para comercializar el servicio de acceso a internet, suscrito el 12 de abril del 2023 e inscrito en el tomo 168 a Foja 16881 del Registro Público de Telecomunicaciones, quien representa la marca comercial OPSATEL.

2) **SEGUNDA. – OBJETO. -** El prestador del servicio se compromete a proporcionar al abonado/suscriptor el/los siguiente(s) servicio(s), para lo cual el prestador dispone del correspondiente título habilitante otorgado por la ARCOTEL, de conformidad con el ordenamiento jurídico vigente:

ACCESO A INTERNET	**SI: X**	NO: _

Las Condiciones Técnicas del/los servicio (s) que el abonado va a contratar se encuentran detalladas en el **ANEXO N° 1**, el cual forma parte integrante del presente contrato.

3) **TERCERA.** – **VIGENCIA DEL CONTRATO:** El presente contrato tendrá una duración de **24 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 la activación de servicio.
Las partes se comprometen a respetar el plazo de vigencia pactado, sin perjuicio de que el abonado /suscriptor pueda darlo por terminado unilateralmente, en cualquier tiempo, previa notificación física o electrónica, con **por lo menos quince (15) días de anticipación**, conforme lo dispuesto en las Leyes Orgánicas de Telecomunicaciones y de Defensa del Consumidor y sin que para ello esté obligado a cancelar multas o recargos de valores de ninguna naturaleza, **salvo los saldos pendientes por servicios efectivamente prestados o bienes solicitados y recibidos hasta la terminación del contrato**.

El abonado o suscriptor acepta la renovación automática sucesiva del contrato en las mismas condiciones **SI__ NO ___**, en caso de que el contrato tenga renovación automática, será notificado con quince (15) días de anticipación a los medios de contacto registrados por el usuario. No se podrá obligar al usuario a dar por terminado un contrato de manera presencial, o por un canal, proveedor o intermediario, modalidad y requisitos distintos a los utilizados al momento de adquirir el bien o servicio.

4) **CUARTA. – PERMANENCIA MINIMA:** ¿El abonado o suscriptor se acoge al periodo de permanencia mínima de **24 MESES** en la prestación del servicio contratado? **SI __ NO __** y recibir beneficios que serán establecidos en el **ANEXO N° 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, telefónicos, electrónicos o telemáticos al prestador, con por lo menos quince (15) días calendario de anticipación. El contrato terminará quince (15) días calendario posteriores a la fecha de presentación de la solicitud.

5) **QUINTA. – TARIFIA Y FORMA DE PAGO:** Las tarifas o valores mensuales a ser cancelados por cada uno de los servicios contratados por el abonado estará determinada en la ficha de cada servicio, que constan en el Anexo 1 y el pago se realizará, de la siguiente forma:

Pago directo en cajas del presentador del servicio:	SI __	NO __
Pago en ventanilla de locales autorizados:	SI __	NO __
Transferencia vía medios electrónicos:	SI __	NO __
Débito automático cuenta de ahorro o corriente:	SI __	NO __
Débito automático con tarjeta de crédito:	SI __	NO __

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 suscritor 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.

6) SEXTA. – ENTREGA EN COMODATO, COMPRA, ARRENDAMIENTO DE EQUIPOS. – El prestador pondrá a disposición del abonado en Comodato precario, el equipo que consta en el Acta Entrega – Recepción de Servicio y Equipos. El abonado velará por la buena custodia, cuidado y uso de los equipos entregados en comodato. Además, el abonado dispondrá y conectará los equipos entregados por el prestador a un regulador de voltaje en excelente funcionamiento. Si los equipos entregados por el Prestador en comodato sufren robo, hurto, pérdida y/o daños por incorrecta manipulación de voltaje, descargas de rayos eléctricos, por no disponer de un regulador de voltaje como protección, dicho robo, hurto, pérdida y/o daños serán responsabilidad exclusiva del abonado, quien asumirá el costo total del nuevo equipo. En caso de terminación del Contrato por cualquier causa, el abonado entregará los equipos en las oficinas del Prestador el o los equipos entregados en Comodato precario, en un plazo máximo de quince (15) días posteriores a la terminación del Contrato. En caso de no devolución del o los equipos dentro del término

indicado, el abonado asumirá el precio del o los equipos, el o los cuales serán desconectados conforme a la autorización del abonado Contrato y pagados al prestador. El prestador podrá acordar a su sola discreción si retira los equipos del lugar del domicilio del servicio del abonado en el plazo fijado por el prestador.

En el caso de renovación del contrato, el prestador propenderá al cambio de 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.

7) SEPTIMA. – PRIVACIDAD Y PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES. – El prestador se compromete a garantizar la privacidad y protección de los datos personales entregados o recogidos, recopilados u obtenidos por cualquier medio de abonado, suscriptor o cliente, 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. Los mismo 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, en el cual se dejará constancia expresa de los datos personales o información que estén expresamente autorizados, el plazo de autorización y el objetivo que esta utilización persigue, conforme lo dispuesto en artículo 121 del Reglamento General a la ley Orgánica de Telecomunicaciones.

El proveedor podrá hacer uso de la información del abonado y la utilizará para brindar el servicio contratado por el ABONADO, por lo que ¿El ABONADO conoce y autoriza que el proveedor pueda proporcionar a sí misma y/o a terceros datos necesarios para poder realizar la entrega de estados de cuenta, facturación, recordatorios de fechas o montos de pago, fidelización, información de nuevos servicios, información de promociones, publicidad, llamadas de call center, telemarketing, entre otros y también autoriza a hacer uso de esta información para fines comerciales o de brindar servicios al ABONADO a través de alianzas desarrolladas, por el tiempo de vigencia del contrato? **SI ___ NO ___**

El abonado o suscriptor podrá revocar su consentimiento, sin que el prestador pueda condicionar o establecer requisitos para tal fin, adicionales a la simple voluntad del abonado, suscriptor o cliente.

8) **OCTAVA. – RECLAMOS Y SOPORTE TÉCNICO. –** 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 el prestador, el abonado o suscriptor podrá presentar sus denuncias y reclamos ante la Agencia de Regulación y Control de las Telecomunicaciones (ARCOTEL).
Si su reclamo NO ha sido resuelto por el prestador, ingrese su queja a través del formulario respectivo en www.gob.ec

9) NOVENA. – CALIDAD DE SERVICIOS. – El prestador de servicio debe cumplir con los índices de calidad aprobados por la Agencia de regulación y Control de las Telecomunicaciones, no obstante, detalla que prestará sus servicios al abonado o suscriptor con niveles de calidad especificados en el **ANEXO 1,** que debidamente firmado por las partes forma parte integrante de este contrato.

El prestador pone a conocimiento al abonado o suscriptor los siguientes canales de atención:

- Oficinas: Avenida Ricardo Duran Y Alfonso Carrión: Horarios de atención en oficina: lunes a viernes de 8:00 am a 13:00 pm y 15:00 pm a 18:00 pm, sábado 8:00 am y 13:00 pm
- Teléfono: 0987149097: Atención las 24 horas del día
- Correo electrónico: opsatel@gmail.com
- Web: www.opsatel.com
- Red Social (Facebook): Opsatel

Toda queja, reclamo o denuncia que sea presentado por el abonado, cliente o suscriptor, deberá contar con un número de caso o ticket de atención y obtener una respuesta por parte del prestador en los tiempos establecidos en ordenamiento jurídico vigente. El prestador se compromete a informar a pedido del

abonado, suscriptor o cliente sobre el avance y estado de su queja, reclamo o denuncia, y lo podrán hacer a través de cualquiera de los canales de atención disponibles por el prestador.
De ser aplicable compensación al abonado o suscriptor, se realizará de conformidad con el ordenamiento jurídico vigente.

10) **DECIMA: TERMINACIÓN. –** Los contratos podrán darse por terminado por cualquiera de las siguientes causas:

Por el Prestador del Servicio:

- Incumplimiento de las condiciones contractuales del abonado o cliente.
- Si el abonado o cliente utiliza los servicios contratados para fines distintos a los convenios o si los utiliza en prácticas contrarias a la ley.
- Por vencimiento del plazo de vigencia del contrato, cuando no exista renovación.
- Por falta de pago.
- Por las demás causas previstas en el Ordenamiento Jurídico Vigente.
- Si el abonado solicita un traslado de servicio en donde el proveedor no cuente con cobertura

Por el Abonado, suscriptor o cliente:

- Por decisión unilateral del abonado, suscriptor o cliente de dar por terminado el contrato.
- Por vencimiento del plazo de vigencia del contrato, cuando no exista renovación pactada.
- Por incumplimiento de las condiciones contractuales pactadas.
- 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

11) **DECIMA PRIMERA. – NORMATIVA APLICABLE:** En la prestación del servicio, se entienden incluidos todos los derechos y obligaciones de los abonados/suscriptores, establecidos en las normas jurídicas aplicables, así como también los derechos y obligaciones de los prestadores de servicios de telecomunicaciones y/o servicios de radiodifusión por suscripción, dispuestos en el marco regulatorio.

12) **DECIMA SEGUNDA. - 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 o suscriptor 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, a lo indicado las partes pueden pactar adicionalmente, someter sus controversias ante un centro de mediación o arbitraje, si así lo deciden expresamente, en cuyo caso el abonado/suscriptor deberá señalarlo en forma expresa.

El abonado, en caso de conflicto, acepta someterse a la mediación y arbitraje de la Cámara de Comercio de Cuenca (puede significar costos en los que debe incurrir el abonado/suscriptor):
SI _____ 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 lo cual presentan las respectivas copias de cédulas de identidad y ciudadanía para el reconocimiento de firmas respectivo.

Firma de aceptación-sujeción a arbitraje: …….

13) **DECIMA TERCERA. – NOTIFICACIONES Y DOMICILIO. –** 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 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.

14) **DECIMA CUARTA. – EMPAQUETAMIENTO DE SERVICIOS:** La contratación **NO** incluye empaquetamiento de servicios

15) **DECIMA QUINTA. - ANEXOS**: Es parte integrante del presente contrato el **ANEXO N°1**, que contiene las "condiciones particulares del servicio", así como los demás anexos y documentos que se incorporen de conformidad con el ordenamiento jurídico.

El abonado acepta el presente contrato con sus términos y condiciones y demás documentos anexos para lo cual deja constancia de lo anterior y firman junto con Bryan Andrés Solano Herrera Representante de la marca comercial OPSATEL en tres ejemplares del mismo tenor, en la ciudad de Cuenca a los …… días del mes de …….del año ____

Nota: Fecha de inscripción del modelo de contrato de adhesión 29 de febrero del 2024

Firman las partes:

…….
Bryan Andrés Solano Herrera
REPRESENTANTE

OPSATEL
RUC: 0105905251001
opsatel@gmail.com

…….
Sr/Sra…….
CLIENTE

CI:……

OPSATEL

CONECTADOS CONTIGO

ANEXO 1

SERVICIO DE ACCESO A INTERNET

FECHA DE SUSCRIPCIÓN DEL ANEXO: Cuenca, ……. de …….. del año …….

Nombre del Plan:	

Red de Acceso:

Par de Cobre		Coaxial		Fibra Óptica		Inalámbrico	

Tipo de Cuenta:

Residencial		Cibercafé		Corporativo		Otros tipos	

Características del servicio:

Velocidad (Mbps): Comercial: Bajada …… Subida ……. Mín. Efectiva: Bajada …… Subida ……
Nivel de compartición: 1:1 ☐ 2:1 ☐ 4:1 ☐ 8:1 ☐
El contrato incluye permanencia mínima: SI ☐ NO ☐ TIEMPO: **24 meses**
Beneficios: a) Promociones económicas o descuentos al precio de instalación o al precio mensual dependiento de la tempoda de la promoción. b) Promociones técnicas que se encuentren vigentes en la contratación del servicio. c) Promociones en equipos o dispositivos entregados al cliente en la contratación del servicio. d) Descuento en los servicios entregados al cliente en el momento de la contratación. e) otros: _____

Servicios adicionales que se ofrece:	SI ☐ NO ☒ Descripción:

Tarifas a pagar:

Plazo para instalar/Activar el servicio (Horas/Días): …..**48 horas**……
Instalación (Valor a pagar por una sola vez): …….. USD

Valor de pago mensual:

	Valor(USD)
Valor mensual	
Valor total …. (IVA)	

Detalle de otros valores:

Ítem	Valor (USD)
Valor total …. (IVA)	

Sitio web para consulta de tarifas	www.opsatel.com/planes/
Sitio web para consulta de calidad de servicio	www.opsatel.com/calidad/

Notas:

*Las tarifas incluyen impuestos de ley

……

Bryan Andrés Solano Herrera
REPRESENTANTE OPSATEL
RUC: 0105905251001
opsatel@gmail.com

……

Sr/Sra……
CLIENTE
CI:……

OPSATEL

CONECTADOS CONTIGO

ANEXO 2

ACTA ENTREGA – RECEPCIÓN DE SERVICIO Y EQUIPOS

Fecha: Cuenca, ……. de …….. de año …….

El abonado / suscriptor declara que ha contratado el servicio de acuerdo a las condiciones establecidas en el **ANEXO 1,** por lo que el suscriptor se compromete a respetar el plazo de vigencia pactado, se aclara que el tiempo de contrato es por **24 MESES**, en caso de que el suscriptor suspenda el servicio antes del tiempo pactado, dejará de beneficiarse de las promociones o descuento aplicados y deberá cancelar las tarifas regulares.

Es obligación de Suscriptor verificar la correcta instalación de los servicios contratados, de lo contrario el abonado se hará responsable de cualquier irregularidad que se detecte en el servicio.

Condiciones del o los equipos entregados por el Prestador:

El PRESTADOR pondrá a disposición del ABONADO en Comodato precario durante el tiempo de contrato el o los siguientes equipos:

CANTIDAD	MARCA/MODELO	CÓDIGO/PON	ESTADO	OBSERVACIONES	PRECIO

El cliente deberá entregar el o los equipos en buenas condiciones dentro de su caja.

El abonado está de acuerdo con las condiciones establecidas en este anexo.

……

Sr/Sra……..

CLIENTE

CI:……

	ANEXO 3 **ACTA DE CAPACITACIÓN PARA EL USUARIO**	Código: OP-AS-1224 Versión: 1.1 Fecha de emisión: 2/03/2024
Dirigida por: **Ing. John Lima**	Fecha: Lugar:	Acta №: Duración: 30 Minutos

Objetivo: Capacitar al usuario con respecto a las normas establecidas con el uso de los equipos, formas de pago y valores por los servicios extras producidos durante la permanencia del usuario con el servicio.

Temas tratados:

Router

- Reiniciar equipo router.
- Conexión del cable LAN en el puerto WAN.
- Garantía del equipo.

ONT

- Notificar Led rojo.
- Verificación de cables.
- Garantía del equipo

Pago Mensual

- Fecha de pago los primeros 5 días del mes.
- Enviar comprobante de pago al número administrativo
- Pagos ya sea vía transferencia a las cuentas de la empresa.
- Pago en físico en las oficinas o puntos de pago.
- El abonado podrá suspender temporalmente la línea con un valor a pagar de $10 mensual correspondientes al mantenimiento de la línea, por un tiempo no mayor a 3 meses caso contrario el prestador procede a finiquitar el contrato.

Nota: Las tarifas por equipos y asistencia técnica son aplicables, si se comprueba que la falla es producida por error del usuario.

Equipos aplican garantía si constan con un regulador de voltaje para protección del mismo.

Tarifas por reposición de equipos.

- Router $40
- ONT $45
- Asistencia técnica $15
- Adaptador de voltaje $12

Retiro antes de tiempo de contrato (Revisar ANEXO 1)

Servicios extras

- Repetidor más configuración $45
- Cable ethernet por metro $1.00
- Ponchado de cable ethernet $1.50
- Migración de servicio $45

Cuentas

Banco Pichincha	**Cooperativa Jep**
Cta. Ahorros	Cta. Ahorros
2206388858	406060337400
Nombre: Solano Herrera Bryan Andrés	
C.I: 0105905251	
Correo: opsatel@gmail.com	

Contactos

- Contactos: 0987149097

El abonado está de acuerdo con las condiciones establecidas en la presente acta de capacitación.

……
Sr/Sra……
CI:……

	ANEXO 3 **ACTA DE CAPACITACIÓN PARA EL USUARIO**	Código: OP-AS-1224 Versión: 1.1 Fecha de emisión: 2/03/2024
Dirigida por: **Ing. John Lima**	Fecha: Lugar:	Acta №: Duración: 30 Minutos

Objetivo: Capacitar al usuario con respecto a las normas establecidas con el uso de los equipos, formas de pago y valores por los servicios extras producidos durante la permanencia del usuario con el servicio.

Temas tratados:

Router

- Reiniciar equipo router.
- Conexión del cable LAN en el puerto WAN.
- Garantía del equipo.

ONT

- Notificar Led rojo.
- Verificación de cables.
- Garantía del equipo

Pago Mensual

- Fecha de pago los primeros 5 días del mes.
- Enviar comprobante de pago al número administrativo
- Pagos ya sea vía transferencia a las cuentas de la empresa.
- Pago en físico en las oficinas o puntos de pago.
- El abonado podrá suspender temporalmente la línea con un valor a pagar de $10 mensual correspondientes al mantenimiento de la línea, por un tiempo no mayor a 3 meses caso contrario el prestador procede a finiquitar el contrato.

Nota: Las tarifas por equipos y asistencia técnica son aplicables, si se comprueba que la falla es producida por error del usuario.

Equipos aplican garantía si constan con un regulador de voltaje para protección del mismo.

Tarifas por reposición de equipos.

- Router $40
- ONT $45
- Asistencia técnica $15
- Adaptador de voltaje $12

Retiro antes de tiempo de contrato (Revisar ANEXO 1)

Servicios extras

- Repetidor más configuración $45
- Cable ethernet por metro $1.00
- Ponchado de cable ethernet $1.50
- Migración de servicio $45

Cuentas

Banco Pichincha	**Cooperativa Jep**
Cta. Ahorros	Cta. Ahorros
2206388858	406060337400
Nombre: Solano Herrera Bryan Andrés	
C.I: 0105905251	
Correo: opsatel@gmail.com	

Contactos

- Contactos: 0987149097

El abonado está de acuerdo con las condiciones establecidas en la presente acta de capacitación.

……
Sr/Sra……
CI:……