

Contrato de Prestación de Servicios de Valor Agregado de Acceso a Internet

En la ciudad de _____, a los ____ del mes de _____ del ____ se celebra un contrato de prestación de servicios de valor agregado de acceso a internet, al tenor de las siguientes cláusulas:

PRIMERA: COMPARECIENTES. Comparecen a la celebración del presente contrato:

Datos del Prestador

Nombre/Razón social: ARTIANEXOS S.A.

Nombre comercial: Antel

Dirección: Cdla. San Felipe - Complejo Valencia Mz. 165 Solar 18

Provincia: Guayas

Ciudad: Guayaquil

Cantón: Guayaquil

Parroquia: Tarqui

Teléfono: 0980986169

RUC: 0992346604001

Correo electrónico: gerencia@antel.net.ec

Sitio web: <https://antel.net.ec/empresa.html>

Datos del Abonado/Suscriptor

Nombres/Razón social: _____

Cédula/RUC/Pasaporte: _____ **Nacionalidad:** _____

Correo electrónico: _____

Dirección: _____

Provincia: _____ **Ciudad:** _____ **Cantón:** _____

Parroquia: _____ **Teléfono:** _____

Dirección donde será prestado el servicio: _____

¿El Abonado es de la tercera edad? Sí _____ No _____

¿El Abonado adolece de alguna discapacidad? Sí _____ No _____

(En caso afirmativo, aplica tarifa preferencial de acuerdo con el plan del prestador)

SEGUNDA: ANTECEDENTES. Constituyen antecedentes de este contrato, los siguientes: **i)** ARTIANEXOS S.A. (“**Artianexos**”) es una compañía constituida bajo las leyes de Ecuador que se dedica a la prestación del servicio de telecomunicaciones; **ii)** El 13 de octubre de 2005, mediante Resolución No. 426-15-CONATEL-2005, el Consejo Nacional de Telecomunicaciones Conatel autorizó a la Secretaría Nacional de Telecomunicaciones para que suscriba el permiso para la instalación operación y explotación de Servicios de Valor Agregado a través de la red internet. Este permiso fue suscrito el 25 de noviembre de 2005, que consta inscrito en el Registro Público de Telecomunicaciones en el tomo 56, a fojas 5.683; **iii)** El Abonado ha manifestado su interés de contratar los servicios de telecomunicaciones que brinda Artianexos.

TERCERA: OBJETO. Con estos antecedentes, las partes convienen en que Artianexos proporcione al Abonado el servicio de acceso a internet para el que dispone el correspondiente título habilitante otorgado por la Agencia de Regulación y Control de las Telecomunicaciones (“**Arcotel**”), según el ordenamiento jurídico vigente. El servicio de acceso a internet será prestado conforme las características señaladas en el Anexo A de este instrumento, el cual, las partes ratifican que constituye parte de este contrato. El servicio de valor agregado de acceso a internet, objeto de este contrato, será prestado por Artianexos durante las veinticuatro (24) horas del día, en el lugar y ciudad indicado por el Abonado.

Las partes dejan expresa constancia de que, de conformidad con el objeto aquí definido, Artianexos se responsabiliza exclusivamente respecto del acceso a las redes de internet. En consecuencia, Artianexos no es responsable del contenido de la información a la que pueda acceder el Abonado, ni su almacenamiento.

CUARTA: SUSPENSIÓN DE SERVICIOS. Artianexos podrá suspender el servicio contratado por el Abonado, en los siguientes casos: **i)** por falta de pago de una o más facturas del servicio contratado; **ii)** caso fortuito o fuerza mayor que obliguen a la suspensión del servicio, calificada por la Arcotel. En este caso, Artianexos únicamente cobrará los servicios efectivamente prestados; **iii)** por uso indebido o ilegal de los servicios contratados; **iv)** por orden de autoridad competente; **v)** por otras causas previstas en la legislación ecuatoriana.

De conformidad con la Ley Orgánica de Defensa del Consumidor, no se considerará como valores impagos aquellos que se encuentren bajo un proceso de reclamación ante Artianexos.

QUINTA: OBLIGACIONES DEL ABONADO. Además de las previstas en el ordenamiento jurídico ecuatoriano, constituyen obligaciones del Abonado: **i)** notificar a Artianexos cuando ocurra la interrupción o daño en las instalaciones o infraestructuras de las comunicaciones sobre las cuales tuviera conocimiento y fueren directamente vinculadas con la contratación del servicio que se le brinde; **ii)** adoptar las medidas sugeridas por Artianexos a fin de salvaguardar la integridad de la red y de las comunicaciones; **iii)** no efectuar ninguna modificación técnica a los equipos o sistemas, sin previa autorización expresa y por escrito de Artianexos. Caso contrario, el Abonado será responsable de los daños y perjuicios ocasionados. Toda modificación técnica dispuesta o autorizada por Artianexos, dentro del plazo de vigencia de este contrato, se entenderá parte de éste; **iv)** no cambiar la ubicación de los equipos sin previa autorización expresa por escrito de Artianexos. Ante el evento de que el Abonado cambie su domicilio indicado en este contrato, deberá notificárselo a Artianexos por escrito y con por lo menos quince (15) días de anticipación a la fecha de mudanza. Los costos que impliquen el traslado de los servicios serán de cuenta del Abonado; **v)** suministrar energía de alimentación estabilizada y debidamente polarizada para los equipos en las medidas que lo requieran; **vi)** no reparar ni alterar ninguno de los equipos suministrados por Artianexos sin la debida autorización expresa por escrito; **vii)** no utilizar los servicios contratados para realizar fraude o perjuicios a Artianexos o a terceros; **viii)** cumplir con las obligaciones o resoluciones emitidas por la Agencia de Regulación y Control de las Telecomunicaciones; **ix)** no ceder los derechos del presente contrato, salvo acuerdo en contrario por escrito.

SEXTA: OBLIGACIONES DE ARTIANEXOS. Constituyen obligaciones de Artianexos: **i)** suministrar al Abonado el servicio de acceso al internet acatando las disposiciones previstas en la legislación y este contrato; **ii)** actuar con la debida diligencia en la prestación del servicio; **iii)** implementar los mecanismos necesarios que permitan precautelar la seguridad de sus redes; **iv)** entregar o prestar oportuna y eficientemente el servicio de conformidad con las condiciones establecidas en el contrato y normativa aplicable.

SÉPTIMA: VIGENCIA DEL CONTRATO. El presente contrato tendrá una vigencia de _____ mes(es), contados a partir de la fecha de activación del servicio de internet al Abonado. El Abonado acepta la renovación automática sucesiva del contrato, en las mismas condiciones pactadas en este instrumento, incluyendo sus anexos. Las partes se comprometen a respetar el plazo de vigencia pactado, sin embargo, en el caso de que el Abonado desee que el contrato no sea renovado, deberá notificárselo física o electrónicamente a Artianexos, con por lo menos quince (15) días previos a la fecha de renovación, sin que esté obligado al pago de multas o recargos de ninguna naturaleza conforme lo dispuesto en la Ley Orgánica de Defensa al Consumidor.

OCTAVA: PERMANENCIA MÍNIMA.

¿El Abonado se acoge al periodo de permanencia mínima de _____ meses a la prestación del servicio aquí contratado? Sí _____ No _____

Los beneficios de la permanencia mínima son:

Sin perjuicio de lo anterior, el Abonado podrá terminar unilateral y anticipadamente el contrato, previa notificación a Artianexos con al menos quince (15) días de anticipación, sin que haya multas o recargos para ello. Para el caso puntual de promociones, el Abonado declara conocer que dichas promociones consideran un plazo mínimo de permanencia con el servicio de _____ para ser efectivas y permanecer vigentes, en tal virtud, en caso de una terminación anticipada del contrato, el Abonado dejará de beneficiarse de dicho descuento, promoción o costo de instalación, y por lo tanto se le aplicarán las tarifas regulares por los servicios e instalación contratados. Para tal efecto en la última factura emitida al Abonado se reflejará la respectiva reliquidación de valores del servicio contratado en base al valor real del mismo.

NOVENA: TERMINACIÓN ANTICIPADA DEL CONTRATO. Son causales de terminación anticipada del contrato: **i)** caso fortuito o fuerza mayor que obliguen a Artianexos a suspender definitivamente el servicio; **ii)** la suspensión definitiva de servicios prestados por los proveedores de Artianexos; **iii)** incumplimiento de las obligaciones contractuales de las partes, así como, pero sin limitarse a, falta de pago del servicio por parte del Abonado o el indebido uso del servicio; **iv)** si el Abonado destinare el uso del servicio aquí contratado para un Cyber o ISP, para lo cual, bastará un informe elaborado por Artianexos que ratifique este hecho; **v)** por mutuo acuerdo entre Artianexos y el Abonado; **vi)** Por decisión unilateral del Abonado, para lo cual deberá, previamente, cancelar los valores adeudados a Artianexos.

Sin perjuicio de que haya operado la terminación unilateral anticipada del contrato o ya sea por el vencimiento del plazo acordado, el Abonado se obliga a devolver los equipos que le hayan sido entregados por el servicio prestado, en perfectas condiciones y en las oficinas de Artianexos. En caso de que los equipos entregados por Artianexos no sean devueltos por el Abonado dentro del plazo de diez (10) días luego de haber sido requerido vía telefónica o escrita, Artianexos podrá facturarle el costo de aquellos.

DÉCIMA: FACTURACIÓN Y FORMA DE PAGO. El precio para cancelar por el Abonado consta en el Anexo A, el cual se verá reflejado en la factura que emita Artianexos con cargo al Abonado, que deberá ser pagada dentro de los primeros cinco (5) días de cada mes. En caso de que el Abonado incurra en mora de uno o más pagos, Artianexos se reserva el derecho de suspender el servicio y/o darlo por terminado, con la debida notificación al Abonado, sin perjuicio de las acciones legales que el incumplimiento de esta obligación diere lugar. Así también, en caso de que el servicio sea cancelado y el Abonado no devuelva los equipos entregados, Artianexos podrá facturarle el costo de aquellos. La no recepción de la factura no exime de la obligación de pago de esta. De haber reclamo a la factura, el Abonado deberá realizarlo de conformidad con la legislación aplicable. El Abonado acepta recibir la factura electrónica a la dirección fijada en la Cláusula Primera de este contrato.

La forma de pago del servicio se realizará, a elección del Abonado, de la(s) siguiente(s) forma(s):

	Marcar con una "X"	
Pago en efectivo en oficinas de Artianexos		
Débito automático de cuenta de ahorro corriente		
Débito con tarjeta de crédito		
Transferencia bancaria		

En caso de que el Abonado seleccione débito automático, ya sea de su cuenta de ahorros o corriente, o, su tarjeta de crédito deberá suscribir el Anexo B, con lo cual ratifica su consentimiento para ello.

En caso de que el Abonado desee cambiar su modalidad de pago a otras de las disponibles, deberá comunicar a Artianexos con quince (15) días de anticipación. Luego de ser comunicado, Artianexos instrumentará la nueva forma de pago.

DÉCIMA PRIMERA: COMPRA/ARRENDAMIENTO DE EQUIPOS. En caso de ser aplicable, las condiciones de la compra o arrendamiento de equipos relacionados con el servicio objeto de este contrato, se sujetará a los términos del Anexo B.

DÉCIMA SEGUNDA: USO DE INFORMACIÓN PERSONAL. En caso de que el Abonado autorice a Artianexos a utilizar su información personal para fines de promoción comercial de servicios o productos, suscribirá el Anexo D como constancia de su aceptación.

DÉCIMA TERCERA: RECLAMOS Y SOPORTE TÉCNICO. El Abonado podrá requerir soporte técnico o presentar reclamos a Artianexos a través de los siguientes medios o lugares:

Página web: <https://antel.net.ec>

Oficinas o centro de atención al usuario: 10 de agosto entre Olmedo y Mejía, Babahoyo, Los Ríos

Horario de atención: 08h00 - 17h00

Teléfono: 0994430584

Para la atención de reclamos no resueltos por Artianexos, el Abonado podrá presentar sus reclamos ante la Arcotel a través de los siguientes medios o lugares:

Atención presencial: oficinas de las Coordinaciones Zonales de la Arcotel

PBX-Directo Matriz, Coordinaciones Zonales y Oficinas Técnicas

Call Center: llamadas gratuitas al número 1800-567567

Correo Tradicional: oficios

Páginas web: <https://www.arcotel.gob.ec/>

DÉCIMA CUARTA: REFERENCIA CREDITICIA. El abonado autoriza expresa e irrevocablemente a ARTIANEXOS S.A. o a quien sea en el futuro el 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, ARTIANEXOS S.A. o a quien sea en el futuro el 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.

DÉCIMA QUINTA: NOTIFICACIONES. Todas las comunicaciones, notificaciones o citaciones judiciales, se deben realizar en las siguientes direcciones: **i)** Artianexos: 10 de agosto entre Olmedo y Mejía, Babahoyo, Los Ríos, gerencia@antel.net.ec; **ii)** Abonado: en las direcciones señaladas en la Cláusula Primera de este contrato.

DÉCIMA SEXTA: NORMATIVA APLICABLE. En la prestación del servicio, se entienden incluidos todos los derechos y obligaciones de los Abonados establecidos en las normas jurídicas ecuatorianas 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 ecuatoriano.

DÉCIMA SÉPTIMA: RESOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS. Todas las controversias que deriven o tengan relación con el presente contrato que no excedan de veinte mil dólares de los Estados Unidos de América (USD 20.000,00), deberán ventilarse mediante procedimiento monitorio ante uno de los jueces de lo civil de Guayaquil.

Las demás controversias serán resueltas definitivamente en arbitraje, en derecho, ante el Centro de Arbitraje y Mediación de la Cámara de Comercio de Guayaquil, con arreglo a su reglamento y la Ley de Arbitraje y Mediación. El árbitro será designado con arreglo al antedicho reglamento. La sede del arbitraje será Guayaquil, Ecuador. El idioma será castellano y el arbitraje confidencial. Para la ejecución de medidas cautelares, el árbitro está facultado para solicitar a funcionarios públicos, judiciales, policiales y administrativos su cumplimiento sin que sea necesario recurrir a juez ordinario alguno. El Abonado manifiesta expresamente su consentimiento en pactar arbitraje.

DÉCIMA OCTAVA: ACEPTACIÓN. El Abonado acepta el presente contrato con sus términos y condiciones, así como todos los anexos que se encuentran incorporados a este.

Para constancia y fiel cumplimiento de lo estipulado, las partes suscriben el presente Acuerdo por triplicado, en la ciudad de _____ a los ____ días del mes de _____ del año_____.

ARTIANEXOS S.A.
Gerente General

Firma del Abonado
C.C:

Anexo A: Características del servicio

Nombre de plan

Red de Acceso

Par de cobre	
Coaxial	
Otros	

Fibra óptica	
Inalámbrico	

Tipo de Cuenta

Residencial	
Cibercafé	

Corporativos	
Otros	

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

Comercial de bajada	
Mínima efectiva de bajada	

Comercial de subida	
Mínima efectiva de subida	

Nivel de compartición (1:1, 2:1, 4:1, 8:4)

El contrato incluye permanencia mínima

Sí No Tiempo

Beneficios por permanencia mínima

Servicios adicionales que se ofrece

	Sí	No	Descripción
Cuentas de Correo Electrónico			

Tarifas (*):

Valores a pagar por una sola vez

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

Valor pago mensual:

	Valor (USD)
Valor mensual	
Valores otros servicios	
Valor total	

Detalles otros valores

Ítem	Valor (USD)
Otros servicios	
Otros servicios	
Total, Otros Valores	

Sitio web consulta calidad del servicio

Notas

*Las tarifas no incluyen impuestos de ley.

ARTIANEXOS S.A.
Gerente General

Firma del Abonado
C.C:

Anexo B: Compra y/o arrendamiento de equipos

1. Descripción de los equipos y valor de reposición

Modelo	Serie	Descripción	Valor Reposición (aplica en arriendo)

	COSTO (USD)
VENTA	
ARRIENDO (COSTO MENSUAL)	

El Abonado declara que recibe los equipos en perfecto estado de funcionamiento. Para el caso de arriendo el Abonado se convierte en custodio de los equipos y al término de este contrato deberá devolverlos a Artianexos S.A. en buen estado de conservación y funcionamiento. El Abonado será responsable de cualquier daño, pérdida, o avería, incluso de aquellas causadas por fenómenos naturales, o por actos delictivos de los dependientes del Abonado o de terceros.

ARTIANEXOS S.A.
Gerente General

Firma del Abonado
C.C:

Anexo C: Autorización de uso de información personal

Lugar y Fecha: _____

El Abonado, _____, con C.C./RUC/Pasaporte N° _____, domiciliado en _____, en virtud del contrato de prestación de servicios de valor agregado de acceso a internet suscrito con Artianexos S.A. (“Artianexos”) el ____ de _____ de _____, por medio del presente instrumento autoriza a Artianexos el uso de mi información personal según las siguientes cláusulas:

PRIMERA: DATOS PERSONALES. La autorización comprende los siguientes datos personales: (i) datos proporcionados por el Abonado a través del contrato de adhesión de prestación de servicios de valor agregado de acceso a internet suscrito con Artianexos; y, (ii) datos personales proporcionados a través del centro de atención al usuario, sea de forma presencial o a través de medios telefónicos y electrónicos lo que incluye el sitio web. Los datos personales facilitados por el Abonado comprenden, pero sin limitarse a, los siguientes: nombres y apellidos, direcciones de correo electrónico, números de teléfonos, direcciones domiciliarias, datos de facturación, reclamos o requerimientos, así como cualquier otro tipo de información proporcionada durante el transcurso de la relación contractual con Artianexos (los “**Datos Personales**”).

SEGUNDA: FINALIDAD DEL TRATAMIENTO DE LOS DATOS PERSONALES. El tratamiento de los Datos Personales del Abonado cumplirán con las siguientes finalidades: (i) gestión adecuada de los servicios y productos solicitados por el Abonado; (ii) gestión y atención a los reclamos y solicitudes del Abonado a través de los centros de atención al usuario; (iii) efectuar encuestas de satisfacción y estudios de mercado para conocer las preferencias e intereses personales del Abonado; y (iii) de conformidad con lo dispuesto en el Reglamento General a la Ley Orgánica de Telecomunicaciones y por la autorización expresa contenida en este anexo, los Datos Personales consignados por el Abonado serán utilizados por Artianexos para la promoción comercial de sus servicios o productos.

TERCERA: ACEPTACIÓN Y VIGENCIA. El Abonado expresamente autoriza que Artianexos administre, utilice, procese y archive sus Datos Personales durante la vigencia del contrato de prestación de servicios de valor agregado de acceso a internet. Sin perjuicio de lo anterior, el Abonado podrá solicitar a Artianexos, en cualquier momento mediante comunicación escrita física o digital, o, por vía telefónica, revocar la autorización conferida y solicitar la exclusión de sus datos personales, considerando que dicho requerimiento limita el accionar de Artianexos de proveerle un mejor servicio.

Firma del Abonado: _____

C.C./RUC/Pasaporte: _____