



**CONTRATO DE PRESTACIÓN DE
SERVICIOS DE INTERNET
CORPORATIVO No. CIUDAD-NUM-
AÑO-VENDEDOR**

**CODIGO: FOR VEN 04
Versión: 4 (03/08/2022)
Página 1 de 3**

Intervienen en la celebración del presente contrato de adhesión de prestación de servicios, por una parte **el Sr. Igor Krochin Lappenty** como **Apoderado Especial del Ing. Marion Tomislav Topic Granados** en su calidad de Gerente General y Representante Legal de la compañía TELCONET S.A. (en adelante TELCONET), y por otra parte La Compañía _____, representada por el Sr. _____ en su calidad de _____ (en adelante el Cliente) quienes libre, por mutuo acuerdo y voluntariamente celebran el presente contrato de prestación de servicios contenido en las siguientes cláusulas:

PRIMERA.- ANTECEDENTES: TELCONET se encuentra autorizada para prestar Servicios Portador de acuerdo a la resolución ARCOTEL-2017-0340 del 29 de mayo de 2017 así como también se encuentra autorizada a prestar Servicios de Acceso a Internet de acuerdo a la Resolución No. ARCOTEL-CTHB-CTDS-2022-0100 del 29 de Junio de 2022.

SEGUNDA.- OBJETO, CARACTERÍSTICAS Y ORDENES DE SERVICIO: El presente contrato de adhesión, tiene por objeto, que TELCONET S.A. proporcione al CLIENTE el Servicio de Acceso a Internet y/o Datos descrito en la **ORDEN DE SERVICIO**, que forma parte integrante de este Contrato.

Las partes aceptan que este Contrato constituye un "contrato base" ya que, en adelante servicios adicionales, cambios en los servicios, y cualquier otra modificación que se implemente; se realizarán mediante simples **ÓRDENES DE SERVICIO**, estas nuevas órdenes tendrán el mismo efecto jurídico y serán parte integrante de este Contrato.

TERCERA.- PRECIO Y FORMA DE PAGO:

- El precio acordado en este contrato por la instalación y puesta en funcionamiento de los servicios es el que consta en la **ORDEN DE SERVICIO** y lo constituirá para eventos posteriores el señalado en las correspondientes órdenes de servicio.
- El precio mensual acordado en este contrato por los servicios entregados, es el que consta en el **ORDEN DE SERVICIO** y se mantendrá inalterable durante el lapso de los 12 meses.
- Los valores mensuales serán pagados por el CLIENTE a TELCONET S.A., por mes adelantado, dentro de los 5 primeros días, previa la recepción de las facturas correspondientes. En caso de que el CLIENTE no cancele los valores hasta el día 20 del mes en curso TELCONET tiene la facultad de suspender la prestación de los servicios en cualquier momento.
- En caso de que se produzca la suspensión del servicio, para su reactivación, TELCONET cobrará

adicionalmente un recargo de intereses por mora con la tasa máxima permitida por la ley, y únicamente por los días en los cuales el cliente tuvo servicio.

e) En caso de que el CLIENTE pertenezca a un grupo vulnerable reconocido en la legislación vigente, se aplicará los descuentos respectivos.

CUARTA.- PLAZO DE VIGENCIA: El presente contrato, tendrá un plazo de vigencia de 12 meses contados a partir de la fecha de la firma del mismo.

El cliente acepta la renovación automática sucesiva del contrato en las mismas condiciones de este contrato, independientemente de su derecho a terminar la relación contractual conforme la legislación aplicable, o solicitar en cualquier tiempo, con hasta quince (15) días de antelación a la fecha de renovación, su decisión de no renovación: SI __, NO __.

QUINTA: CALIDAD DEL SERVICIO.-

Salvo que en las **ÓRDENES DE SERVICIO** se determine algo diferente, TELCONET prestará sus servicios al cliente con los siguientes niveles de calidad:

SERVICIO DE ACCESO A INTERNET: Disponibilidad 99,6% mensual calculada sobre la base de 720 horas al mes.

SERVICIOS TUNELES IP MPLS: Disponibilidad 99,5% 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, ni en el caso de intervención de terceros, ni la degradación-interrupción del servicio causada por fallas de los equipos operados por el cliente, cortes de energía eléctrica en las instalaciones del cliente; etc.

Tampoco se tomará en cuenta para el cálculo de disponibilidad los períodos de tiempo utilizados en mantenimientos que se realicen a toda o parte de la red y/o de cada uno de los elementos y equipos que la componen; aclarándose que los espacios de trabajo 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.

Las 24 horas del día, el Departamento Técnico de TELCONET S.A. recibirá requerimientos del Cliente a través del PBX: (04) 60260650, (02) 3963100 o e-mail: soporte@telconet.ec lo registrará en el sistema haciendo la apertura de un "Caso" y lo dirigirá al personal indicado.

El Departamento Técnico de TELCONET S.A. realizará el seguimiento de los requerimientos y el cumplimiento de la corrección del problema, en un



plazo máximo de 4 horas contadas desde que se notifique el problema.

SEXTA.- MANTENIMIENTO PREVENTIVO Y CORRECTIVO Y UTILIZACIÓN DE LA INFRAESTRUCTURA:

El mantenimiento preventivo y correctivo, ordinario y extraordinario, sobre los equipos y enlaces instalados por TELCONET corren por cuenta de esta, mientras que el CLIENTE será responsable del manejo, mantenimiento, reparación y/o adecuación de los equipos que son parte de la red del CLIENTE. El CLIENTE, es responsable que las instalaciones eléctricas dentro de su infraestructura cuenten con energía eléctrica aterrizada y estabilizada; adicionalmente, el(los) equipo(s) terminal(es) que TELCONET instale en las instalaciones del CLIENTE debe(n) ser conectado a una toma de UPS provista por el CLIENTE. El punto de demarcación del servicio que TELCONET suministra, lo constituye el equipo Terminal (CPE). El CLIENTE se compromete a dar las facilidades al personal de TELCONET para que pueda hacer uso de: equipos, torres, fibras ópticas, que lleguen hasta las instalaciones del CLIENTE y reenviar la señal o señales en forma independiente para atender a otros clientes de TELCONET que se encuentren ubicados en las cercanías de las instalaciones del CLIENTE.

SEPTIMA.-TERMINACION:

Este contrato y cada una de las respectivas Órdenes de Servicio, que eventualmente las partes suscriban, terminarán su vigencia al finalizar sus respectivos plazos de duración si cualquiera de las partes comunica tal decisión por escrito con 15 días de anticipación a la fecha de terminación.

En todo caso TELCONET, unilateralmente y sin ningún tipo de trámite judicial o administrativo podrá dar por terminado éste contrato en uno o más de los siguientes casos:

7.1.- En casos de fuerza mayor o casos fortuitos que a criterio de TELCONET provoquen la imposibilidad de prestar los servicios contratados (por ejemplo, eventos de la naturaleza, cambios en las licencias de servicios, cambios en la legislación o cambios en las tarifas e impuestos, que incrementen los costos de los servicios que se presten, etc.).

7.2.- En caso de que el CLIENTE dejara de cancelar 2 ó más facturas, aclarando que esta terminación no eximirá al CLIENTE del pago de todos los valores que TELCONET S.A. hubiera cobrado durante el plazo original del contrato, pago que se realizará a título de pena.

7.3.- En caso de que el CLIENTE violare leyes, normas y reglamentos de telecomunicaciones o, en

caso de que utilizando los servicios provistos por TELCONET S.A., violare cualquier norma o ley; o, cometiere cualquier acto reñido con la moral y las buenas costumbres, señalándose como ejemplo de estos casos los siguientes: utilización de los servicios para realizar "by passes" telefónicos, manejo de contenido pornográfico, etc.

El CLIENTE por su parte podrá dar por terminado el presente contrato de conformidad con el artículo 44 de la Ley Orgánica de Defensa del Consumidor en caso de que por su calidad de consumidor le fuera aplicable.

El CLIENTE, suscriptor o cliente, podrá darlo por terminado, en forma anticipada, en cualquier tiempo, para lo cual solo requiere notificarlo al prestador, con por lo menos quince (15) días calendario de anticipación, por cualquier medio físico o electrónico.

Por las demás causas previstas en el Ordenamiento Jurídico Vigente.

OCTAVA.- CAMBIOS EN EL CONTRATO:

Si por alguna razón se reforman el reglamento o la ley que regula la prestación de los servicios portadores o de servicios de valor agregado e Internet, el presente contrato el contrato podrá ser modificado en función de los cambios que se dieran.

NOVENA.- USO DE INFORMACIÓN Y DATOS PERSONALES

Con la firma de este contrato el cliente da su consentimiento de forma libre, específica, informada e inequívoca, con el cual acepta y autoriza que, TELCONET pueda por el tiempo de vigencia del contrato, utilizar los datos personales y/o información incluyendo el tratamiento, uso, conservación y destino de los datos personales, para fines comerciales, estadísticos, publicitarios, mercadeo y/o de calidad de servicio TELCONET.

El cliente entiende que en caso de que se requiera información personal del cliente, por procesos judiciales y/o a petición de la Autoridad competente, TELCONET, estará en la obligación de entregar dicha información, por lo que cualquier reclamo deberá hacerlo de forma directa a la autoridad de la cual emana el requerimiento.

DÉCIMA.- LIBERACION DE RESPONSABILIDAD:

EL CLIENTE libera de toda responsabilidad a TELCONET y a todos y cada uno de sus empleados, contratistas o subcontratistas por el mal uso que eventualmente diere a los servicios que se le preste; en especial si se usare los servicios o enlaces prestados en actividades contrarias a las leyes y regulaciones de telecomunicaciones.



**CONTRATO DE PRESTACIÓN DE
SERVICIOS DE INTERNET
CORPORATIVO No. CIUDAD-NUM-
AÑO-VENDEDOR**

**CODIGO: FOR VEN 04
Versión: 4 (03/08/2022)
Página 3 de 3**

En ningún caso TELCONET será responsable de indemnizaciones, perjuicios, daños, lucros no generados, etc. ocasionados tanto al CLIENTE, a sus clientes o a terceros por fallas ocurridas en los servicios que en virtud de este contrato presta.

DÉCIMA PRIMERA.- CONTROVERSIAS:

Para cualquier controversia acerca del alcance y efectos del presente contrato las partes se someten al proceso arbitral administrado por el Centro de Arbitraje de la Cámara de Comercio de Guayaquil
Para constancia de lo anterior las partes firman en dos ejemplares del mismo tenor, en la ciudad de _____ al __ de _____ del año ____.

Nombre del Representante
Cargo: _____
Empresa: _____
RUC: _____

Ing. Igor Krochin Lappenty
Apoderado Especial
Telconet S.A
RUC: 0991327371001