

## CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIO No. GYE-23-1-2014-30001-1

Intervienen en la celebración del presente contrato de prestación de servicios, por una parte EBESTPHONE ECUADOR S.A, en adelante EL PERMISIONARIO, por otra parte El Cliente, CLIENTE VARIOS en adelante CLIENTE quienes por mutuo acuerdo y voluntariamente celebran el presente contrato de prestación de servicios contenido en las siguientes cláusulas:

CLAUSULA PRIMERA.- ANTECEDENTES.- El PERMISIONARIO se encuentra autorizado para prestar Servicio de Valor Agregado de Acceso a Internet de acuerdo a la Resolución 232-08-CONATEL-2012 expedida el 17 de abril de 2012, el mismo que se encuentra registrado el 12 de Junio de 2012, en el tomo 100 fojas 10003 del Registro Público de Telecomunicaciones a cargo de la Secretaria Nacional de Telecomunicaciones.

CLAUSULA SEGUNDA.- OBJETO, CARACTERISTICAS Y ORDENES DE SERVICIO.- El presente contrato tiene por objeto, que EBESTPHONE ECUADOR S.A. proporcione al CLIENTE el Servicio de Acceso de Internet de acuerdo a las especificaciones descritas en el presente contrato.

Las partes aceptan que este instrumento constituya un contrato marco, y que, en adelante los servicios, cambios en los servicios, y cualquier otra modificación que se implemente; se realizara mediante la suscripción de los Anexos Técnicos y Comerciales correspondientes, que debidamente serán firmados por las partes, serán integrantes de este contrato y que, se seguirán las condiciones generales de este instrumento con las especificaciones de los Anexos Técnicos y Comerciales que suscriban las partes. EL PERMISIONARIO guardara cronológicamente, para efectos de prueba, los Anexos que llegaren a suscribirse entre las partes.

CLAUSULA TERCERA.-PRECIO Y FORMA DE PAGO.-

- a) El precio acordado por la instalación y puesta en funcionamiento por el Servicio de Acceso a Internet es el que consta en el ANEXO-ACUERDO COMERCIAL, y que firmado por las partes, es íntegramente parte del presente contrato.
- b) El precio mensual acordado por la prestación del Servicio de Acceso a Internet, es el que corresponde al Plan contratado, y cuyo valor mensual y descripción consta en el ANEXO-ACUERDO COMERCIAL, que debidamente firmado por las partes, es íntegramente parte del presente contrato.
- c) El plan contratado se pagara en mensualidades pagadera por el CLIENTE a EL PERMISIONARIO, por MES ADELANTADO, dentro de los 5 primeros días de cada mes calendario EN LAS AGENCIAS DEL BANCO PRODUBANCO O SERVIPAGOS PRESENTANDO EL NOMBRE DE LA EMPRESA NETONE, SU NOMBRE Y NUMERO DE CEDULA; En caso que, el CLIENTE no cancele los valores hasta el DECIMO DIA dentro del mes calendario que se encuentre en curso, EL PERMISIONARIO tiene la facultad de suspender la prestación del servicio en cualquier momento. En los casos que corresponda, se cobraran los rubros antes indicados y la mensualidad en lo proporcional del mes de facturación en curso.
- d) En los casos de suspensión, el permisionario podrá cobrar el valor pactado como reconexión y que consta en el Anexo 2 Comercial, que debidamente suscrito forma parte integrante del presente contrato.
- e) En el caso de pagos realizados por parte del CLIENTE fuera de los 10 PRIMEROS DIAS calendario el tiempo de reconexión sera de 24 horas laborables (LUNES A VIERNES 9h00 a 18h00).

EL PROVEEDOR respetara la intervención de operadores de servicios finales o de servicio portador para el acceso de sus abonados; salvo obtención del contrato habilitante (reventa) para incluir en una misma factura el cobro de los servicios de los planes de acceso a internet que ofrezca, con el detalle pormenorizado en la factura, de los rubros por servicio de internet y por el enlace o conexión desde el usuario hasta el PROVEEDOR. En este último el PERMISIONARIO presentara, el contrato de reventa debidamente registrado en la SENATEL, tanto al organismo técnico de control en caso de inspección, o al abonado que así lo requiera.

CLAUSULA CUARTA, Derechos y Obligaciones del Cliente.

- A recibir el servicio de acuerdo a los términos estipulados en el presente contrato.
- A un reconocimiento económico que corresponda al tiempo que el servicio no ha estado disponible, cuando la causa fuese imputable al prestador del servicio
- A que no se varíe el precio estipulado en el contrato mientras dure la vigencia del mismo o no se cambien las condiciones de la prestación a través de la suscripción de nuevos Anexos Técnicos (s) y comercial(s).
- A reclamar respecto de la calidad del servicio, cobros no contratados, elevaciones de tarifas, irregularidades en relación a las prestación del servicio ante la Defensoría del Pueblo y/o Superintendencia de Telecomunicaciones.
- A reclamar de manera integral por los problemas de calidad tanto del Acceso a la Red Internet, así como por las deficiencias en el enlace, en los casos en que aparezca como revendedor del servicio portador. En este ultimo caso, responderá EL PERMISIONARIO plenamente a su abonado 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)
- EL PERMISIONARIO reconoce a sus clientes todos los derechos que se encuentren determinados en la Ley Orgánica de Defensa del Consumidor y su Reglamento; el Reglamento para la prestación del Servicio de Valor Agregado y la Resolución N 216-09-CONATEL-2009.

CLAUSULA QUINTA.- PLAZO DE VIGENCIA.- El presente contrato, tendrá un plazo de vigencia de 12 meses contados a partir de la fecha de la suscripción del mismo, podrá terminar en cualquier momento, siguiendo lo previsto en la Ley Orgánica de Defensa del Consumidor.

Este contrato se renovara automáticamente por un periodo igual de tiempo, en caso de que ninguna de las dos partes, notifique su deseo de darlo por terminado, con 60 días de anticipación a la fecha de su terminación.

#### CLAUSULA SEXTA: CALIDAD DEL SERVICIO.-

EL PROVEEDOR cumplirá los estándares de calidad emitidos y verificado por los organismos regulatorios y de control de las telecomunicaciones en el Ecuador, no obstante detalla que prestara sus servicios al cliente con los niveles de calidad especificados en el Anexo-ACUERDO COMERCIAL que debidamente firmado por las partes formán parte integrante de este contrato. Así como declara que el SERVICIO DE INTERNET DEDICADO tendrá: Disponibilidad 98, 6% mensual calculada sobre base de 720 horas al mes.

Para el calculo de no disponibilidad del servicio no se considerara el tiempo durante el cual no se haya podido prestar debido a circunstancias de caso fortuito fuerza mayor o completamente ajenas al proveedor.

Para trabajos en caso de mantenimiento, en la medida de los posible, deberán ser planificados en periodos de 4 horas después de la media noche, debiéndose notificar previamente el tiempo de no disponibilidad por mantenimiento y siguiendo lo previsto en al Ley Orgánica de Defensa del Consumidor.

EN HORARIO LABORABLE de 09h00 a 18h00, el Departamento Técnico del PERMISIONARIO recibirá requerimientos del Cliente a través de (los) números 2938270 – 2937778 – 2937826 – 2937817 ext.: 110, 111, 112, 0989687090 al mail [dtecnico@ebestphone.com](mailto:dtecnico@ebestphone.com) y se registrara en el sistema haciendo la apertura de una queja y lo dirigirá al personal indicado.

El Departamento Técnico del PERMISIONARIO realizara el seguimiento de los requerimientos o quejas registradas y el cumplimiento de la corrección del problema se atenderá, en un plazo máximo de 48 horas contados desde que se notifique, lo cual se anotara en el libro de registro de quejas.

#### CLAUSULA SEPTIMA.- MANTENIMIENTO PREVENTIVO Y CORRECTIVO Y UTILIZACIÓN DE LA INFRAESTRUCTURA:

El mantenimiento preventivo y correctivo, ordinario y extraordinario corre por cuenta del PERMISIONARIO; 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 aterrizada y estandalizada; adicionalmente que el (los) equipos (s) que el PERMISIONARIO instale en las ubicación (es) del CLIENTE debe (n) ser conectados a un toma de UPS provista por el CLIENTE.

En los casos de interrupción en la prestación del servicio se reintegrara o compensara al abonado conforme a la Ley Orgánica de Defensa del Consumidor y su Reglamento.

En caso de un daño de algún equipo de propiedad del PERMISIONARIO este facturara \$70 USD correspondiente al 100% del valor del equipo (s), esto deberá ser cancelado por el CLIENTE en la próxima FACTURA DEL SERVICIO.

#### CLAUSULA OCTAVA.-TERMINACION:

- a) Por mutuo acuerdo de las partes
- b) Por incumplimiento de las obligaciones contractuales
- c) Por causas de fuerza mayor o caso fortuito debidamente comprobado.
- d) Por falta de pago por mas de 30 días por parte del Cliente al Permisionario.
- e) El cliente podrá dar por terminado el contrato unilateralmente cualquier tiempo, previa notificación por escrito con al menos de quince días de anticipación a la finalización del periodo en curso, no obstante el Cliente tendrá la obligación de cancelar los saldos pendientes únicamente por los servicios prestados 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 el caso.
- f) Si el cliente utiliza los servicios contratados para fines comerciales, de reventa o de lucro previamente no acordados.
- g) Si los utiliza en prácticas contrarias a la Ley las buenas costumbres, la moral o cualquier otra forma que perjudique a EL PROVEEDOR.

#### CLAUSULA NOVENA.- Obligaciones de las Partes:

EL PERMISIONARIO se obliga a lo siguiente:

- Proporcionar el mantenimiento preventivo y correctivo, ordinario y extraordinario y el servicio de configuración respectivo.
- Al pago de las indemnizaciones por no cumplimiento de los niveles de calidad estipulados en el presente contrato.
- A garantizar la privacidad y confidencialidad de las telecomunicaciones en el servicio prestado al CLIENTE.
- A garantizar la privacidad y reserva de la información personal y personalísima del cliente, salvo lo acordado en el presente contrato.
- Las que constan en el Reglamento para la Prestación deservicios de Valor Agregado y sus modificaciones.

El CLIENTE se obliga a:

- Al uso del servicio, manejo de su (s) cuenta (s), accesos ,claves, navegación en la red Internet, en debida y legal forma, no contraria a las leyes, la moral o buenas costumbres, haciéndose responsable de sus propias actuaciones, de sus empleados, familiares o dependientes que usen y accedan a este servicio.
- Manejo, mantenimiento, reparación y/o adecuación de los equipos y elementos que son parte de su red.
- Que las instalaciones electricas dentro de su infraestructura cuenten con energía eléctrica aterrizada y estabilizada;
- Prestar las facilidades al personal de PROVEEDOR para la instalación, reparación, soporte, revisión, o desinstalación del servicio y equipos.
- Que el (los) equipo (s) que EL PERMISIONARIO entregue a EL CLIENTE debe (n) ser conectados a un toma de UPS provistas por este ultimo. Reconocer la propiedad del PERMISIONARIO sobre el (los) referidos equipo (s) y se compromete a su debida custodia y responsabilidad.
- En caso de terminación se obliga a la devolución de (los) equipo (s) de propiedad de EL PROVEEDOR
- Devolver e/los equipos/s que entregare el PROVEEDOR en un plazo máximo de 30 días calendario después de terminado el contrato. De no devolverlos se autoriza expresamente al PROVEEDOR a facturar el valor de venta por el/los equipos antes indicados.
- PAGO OPORTUNO e integro de los valores pactados en el presente contrato.
- No ceder los derechos ni obligaciones derivados del presente contrato.
- No realizar reventas, levantamiento de redes o cualquier forma para ofrecer servicios de provisión de Internet a terceros distintos al CLIENTE.

#### CLAUSULA DECIMA: 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 podrá ser modificado en función de los cambios que se dieren, previa aprobación y registro ante la SENATEL.

#### CLAUSULA UNDECIMA.-LIBERACION DE RESPONSABILIDAD

EL CLIENTE asume la responsabilidad por sus actuaciones, así como por las actuaciones de sus empleados, contratista o subcontratistas por el mal uso que eventualmente diere a los servicios que se les preste; en especial si se usare los servicios o estos sean prestados en actividades contrarias a las leyes y regulaciones de telecomunicaciones. EL PERMISIONARIO no será responsable de actuaciones que dependan de su abonado. EL PREMISIONARIO tendrá responsabilidad por la debida prestación del servicio contratado en las características y estándares pactados por las partes.

#### CLAUSULA DUODECIMA- CONTROVERSIAS:

El cliente autoriza expresamente al PERMISIONARIO a realizar consultas periódicas a los Buros de Crédito, debidamente autorizados, respecto de su historial crediticio en las instituciones financieras así como a reportar las obligaciones económicas que se deriven de la relación comercial, en los Buros de Información Crediticia calificados por la Superintendencia de Bancos; así como también autoriza al PROVEEDOR a enviarle a su domicilio o a su cuenta de correo electrónico información relativa a los servicios contratados o que solicitare.

CLAUSULA DECIMA TERCERA.- Controversias- Independientemente del juzgamiento de infracciones conforme a la Ley Orgánica de Defensa del Consumidor, las partes acuerdan renunciar fuera y domicilio y se someten por este contrato de manera expresa a buscar una conciliación que de no darse, expresamente pactan la vía verbal sumaria y se someten a los jueces ordinarios de lo civil de Guayaquil, Provincia de Guayas, para lo cual expresan su consentimiento y entregan copia de las cédulas de identidad para el reconocimiento de firmas y rubricas de este contrato.

Para constancia de lo anterior las partes firman en tres ejemplares del mismo tenor y valor

Firmado en Guayaquil 23 Jan 2014

NOMBRE: CLIENTE VARIOS  
RUC/CI: 999999999999  
CLIENTE

IZQUIERDO CASAS ALEXANDER  
0992718005001  
PROVEEDOR

