



LLEVA LA EMOCIÓN A TU HOGAR

## CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS

CONTRATO # \_\_\_\_\_

<b>USUARIO:</b>	<b>REPRESENTADO POR:</b>
-----------------	--------------------------

Las partes celebran el presente contrato de prestación de servicios, libre, voluntariamente, y de mutuo acuerdo, contenido en las siguientes cláusulas:

### PRIMERA.- ANTECEDENTES

Univisa S.A. es una compañía organizada conforme a las leyes de la República del Ecuador, que tiene por objeto la prestación de servicios de telecomunicaciones.

EL CLIENTE es una persona natural o jurídica que tiene interés en contratar el servicio que presta UNIVISA, por el plazo y condiciones constantes en el presente contrato

### SEGUNDA.- OBJETO Y CARACTERISTICAS

El presente contrato tiene por objeto que UNIVISA S.A. proporcione al CLIENTE los servicios de Transmisión de Datos y las aplicaciones disponibles en la red global.

Este servicio se proveerá de acuerdo a las especificaciones descritas en el Anexo A "Orden de Servicio" el mismo que forma parte integrante del presente contrato, y que puede ser modificado a medida que el cliente lo requiera, por la inclusión o modificación de nuevos servicios contratados.

### TERCERA.- PRECIO Y FORMA DE PAGO

- a) El precio acordado por las partes para la instalación y puesta de funcionamiento del servicio indicado en la cláusula segunda del presente contrato es el mismo que se detalla en el Anexo A "Orden de Servicio".
- b) El precio mensual acordado por las partes por el servicio indicado en la cláusula segunda del presente contrato es el mismo que se detalla en el Anexo A "Orden de Servicio".
- c) UNIVISA cobrará al CLIENTE cuotas mensuales, las cuales deberán ser pagadas sin necesidad de notificación previa, por adelantado durante los primeros cinco días de cada mes mediante débito bancario. En caso de caer en mora, el CLIENTE sufrirá el corte del servicio que recibe y previo a la reconexión deberá pagar la totalidad de los valores adeudados a UNIVISA por concepto de cuotas vencidas y sus respectivos costos administrativos por esta gestión.

El CLIENTE acepta como valor a pagar el que conste en las facturas que emitirá UNIVISA sin que sea necesario ninguna otra prueba de valores adeudados.

El CLIENTE deberá firmar a favor de UNIVISA una autorización de débito bancario automático en las cuentas bancarias que tuviere en el país, dicho débito se hará efectivo durante los primeros cinco días de cada mes y desde ya el CLIENTE se compromete a mantener los fondos necesarios para cubrir dichos débitos. También el CLIENTE podrá autorizar que se le debite de su tarjeta de crédito o cuenta bancaria el valor mensual que por concepto de servicio o cualquier otro rubro que se derive de la ejecución del presente contrato, le cobrará UNIVISA.

En caso de que el CLIENTE no pudiera pagar a través de débito bancario o con débitos de su tarjeta de crédito, UNIVISA se reserva el derecho de suspender el servicio, de aceptar el pago del servicio en sus oficinas o de dar por terminado el presente contrato, sin perjuicio de su derecho a recaudar las cuotas impagas, más los intereses de mora correspondientes.

EL CLIENTE declara que acepta que su autorización para débito bancario o en tarjeta de crédito también servirá para acreditar a favor de UNIVISA valores por los siguientes por los conceptos:

- a) El costo de los equipos instalados en caso de que estos no sean devueltos o se encuentren en mal estado,
- b) Por las conexiones adicionales no autorizadas, de acuerdo a lo establecido en la cláusula novena de este contrato.
- c) El valor de las cuotas mensuales adeudadas;
- d) Las penalidades previstas en el presente contrato;
- e) Gastos administrativos generados por la gestión de cobro de cuotas vencidas;
- f) Visitas Técnicas y demás servicios o trabajos adicionales que el cliente contrate. Cualquier otro valor que se genere como consecuencia del incumplimiento del presente contrato.

#### **CUARTA.- PLAZO DE VIGENCIA**

El presente contrato, tendrá un plazo de vigencia de 12 meses, contados a partir de su suscripción. La fecha efectiva de activación del servicio objeto de este contrato será la fecha de inicio de la facturación mensual del servicio.

#### **QUINTA.- CALIDAD DEL SERVICIO**

Con el fin que el CLIENTE tenga servicio de calidad debidamente garantizado, UNIVISA S.A. se compromete a/en:

Proporcionar un mínimo del 98 % de disponibilidad mensual (calculado sobre 30 días de cada mes) de los servicios de Internet, descritos en la cláusula segunda del presente contrato. Para el cálculo del tiempo de no-disponibilidad de servicio no se considerará el tiempo durante el cual no se lo haya podido prestar debido a circunstancias de caso fortuito o fuerza mayor como terremoto, erupción, tormenta, huracán, etc., debidamente comprobados y conforme determina la ley, ni en el caso de intervención de terceros, ni los periodos de interrupción del servicio que se hayan notificado al CLIENTE como un calendario programado y entregado con la debida oportunidad; la interrupción o degradación del servicio causada por fallas en los equipos suministrados y/o operados por el CLIENTE, interferencia solar, interferencias terrestres u obstrucciones en la estación del CLIENTE, interrupciones en el servicio causados por negligencia del CLIENTE y/o vandalismo de terceros.

De 08h00 a 24h00 el Departamento de Servicios al Cliente de UNIVISA S.A., recibirá el requerimiento del CLIENTE a través de una solicitud de servicio al PBX 3731360, lo registrará en el sistema haciendo la apertura y lo dirigirá al personal indicado.

Univisa S.A. se compromete a enmendar la falla en un máximo de 72 horas laborables posteriores a la recepción del reclamo respectivo a nuestro centro de servicios. El Departamento de Servicios al Cliente de UNIVISA S.A. realizará el seguimiento de los requerimientos y el cumplimiento del servicio solicitado.

En todo caso, el CLIENTE podrá comunicarse con el Centro de Información y Reclamos de la Superintendencia de Telecomunicaciones.

#### **SEXTA.- TERMINACIÓN ANTICIPADA**

6.1.- Son causas justificadas para la terminación del presente contrato por parte de UNIVISA S.A.:

En caso de que el CLIENTE no cancele los valores detallados en la Cláusula Tercera de este contrato durante uno (1) o más meses consecutivos; UNIVISA S.A. procederá a la suspensión del servicio contratado.

6.2.- Son causas justificadas para la terminación del presente contrato por parte del CLIENTE:

Si el servicio objeto de este contrato y detallado en la cláusula quinta de este contrato, tuviera una disponibilidad menor al 98% por 3 meses consecutivos. En este caso el CLIENTE deberá dar aviso a UNIVISA S.A. por escrito, durante los cuales UNIVISA S.A. facturará al CLIENTE los valores mensuales por el servicio efectivamente entregado.

6.3.- Terminación anticipada

El cliente podrá dar por terminado unilateralmente el contrato en cualquier tiempo previa notificación por escrito, debiendo estar al día en sus pagos y habiendo realizado la devolución de los equipos para la suspensión de la facturación. UNIVISA no aplicará ningún tipo de multa o sanción por la terminación anticipada.

#### **SÉPTIMA.- RENOVACIÓN o CAMBIOS EN EL CONTRATO**

Para efectos de renovación, el cliente deberá notificar en forma escrita, electrónica o telefónica su aceptación a la renovación del contrato bajo las cláusulas definidas en este documento. En caso de que el cliente no se comunique en ninguna de las formas expuestas anteriormente, UNIVISA S.A. le comunicará en forma escrita, electrónica o telefónica si desea la renovación del servicio, por los siguientes 12 meses. En caso que no haya un pronunciamiento por parte del cliente, no habrá renovación automática.

#### **OCTAVA.- LÍMITE DE RESPONSABILIDAD**

El CLIENTE libera de toda responsabilidad a UNIVISA S.A. por el mal uso que el CLIENTE ó terceros eventualmente diere a los servicios de Internet objeto de este contrato.

#### **NOVENA.- OBLIGACIONES DEL CLIENTE**

El CLIENTE declara y conoce la prohibición de conectar su servicio para reventa a terceros o usar para prácticas prohibidas por la Ley de Telecomunicaciones o de Comercio Electrónico y de Firmas Digitales.

En consecuencia el CLIENTE conoce, acepta y desde ya autoriza a UNIVISA S.A. para hacer inspecciones a su red cuando éste lo estime necesario a fin de verificar estos hechos. Si el CLIENTE negare la inspección a UNIVISA S.A. en el momento que lo solicitare, éste podrá desconectar el servicio en forma inmediata.

Si de la inspección se establece que existe alguna conexión adicional fuera del predio o vivienda de las establecidas en el plan contratado, UNIVISA S.A. se reserva el derecho de suspender el servicio unilateralmente y proceder al retiro de los equipos.

UNIVISA S.A. está facultado a bloquear el servicio o cancelarlo si detecta que el usuario está haciendo uso de correos denominados "SPAM" o similares de los denominados correos masivos o intrusivos no autorizados o si detecta que el usuario está ejerciendo prácticas de escaneo de redes (scanning) e intentos de "HACKING" o "CRACKING" o cualquier otra acción similar consideradas como fraudulentas por la Ley de Telecomunicaciones, la Ley de Comercio Electrónico y de Firmas Digitales y las demás que se puedan tipificar como contravenciones o delitos en el Código Penal.

#### **DÉCIMA.- DERECHOS DEL CLIENTE**

El usuario tiene derecho a reclamar por la calidad de servicio, por los cobros no contratados, por las elevaciones de tarifas por sobre los valores máximos aprobados por el Consejo Nacional de Telecomunicaciones en el caso de que se los fijara y por cualquier irregularidad en relación con la prestación del servicio proporcionado por UNIVISA S.A. ante la **Superintendencia de Telecomunicaciones**. Así mismo el usuario tiene los derechos que se establecen en la Ley Orgánica de Defensa del Consumidor. Univisa se compromete a mantener la confidencialidad de todos los datos suministrados por el Cliente.

Asimismo, el CLIENTE tiene el derecho a que UNIVISA le efectúe las compensaciones dispuestas por la Superintendencia de Telecomunicaciones a su favor.

Los nuevos derechos, obligaciones y beneficios para el CLIENTE, se incorporarán al presente contrato de manera automática, por disposición del CONATEL o SENATEL, según corresponda.

#### **DÉCIMA PRIMERA.- OBLIGACIONES DE UNIVISA:**

Cualquier modificación de planes tarifarios deberá ser notificada por UNIVISA a la SENATEL y a la SUPERTEL, de conformidad con el Reglamento General a la Ley Especial de Telecomunicaciones, y cumplirá con las obligaciones que se deriven de los títulos habilitantes, como es la publicación de tales planes, en su correspondiente página web.

UNIVISA tratará de implementar los mecanismos idóneos para que el CLIENTE, de ser el caso, reciba la exoneración o rebajas en sus tarifas según lo dispuesto en el ordenamiento jurídico vigente.

UNIVISA no podrá bloquear, priorizar, restringir o discriminar de modo arbitrario y unilateral aplicaciones, contenidos, o servicios, sin consentimiento del CLIENTE o por orden expresa de la autoridad competente.

#### **DÉCIMASEGUNDA.- MARCO JURÍDICO**

El cliente goza de todos los derechos consagrados para el efecto en la Ley Especial de Telecomunicaciones Reformada, el Reglamento General; el Reglamento para la Prestación de Servicios de Valor Agregado y la Ley Orgánica de Defensa del Consumidor.

#### **DÉCIMASEGUNDA.- CONTROVERSIAS**

Cualquier diferencia que no hubiera sido superada, será resuelta en única y definitiva instancia mediante procedimiento arbitral y laudo inapelable que pronuncie un solo árbitro del Centro de Conciliación y Arbitraje de la Cámara de Comercio de Guayaquil. Las partes en consecuencia, renuncian cualquier fuero alternativo, a cuyo fallo le reconocen efectos definitivos e inapelables.

Las partes, en consecuencia, renuncian promover acción, recurso o incidente alguno ante los jueces ordinarios, excepto las necesarias para llevar a ejecución en fallo arbitral.

---

#### **CONDICIONES INDISPENSABLES PARA LA CONEXIÓN DEL SERVICIO DE INTERNET EN 1 Ó MÁS PC's**

Señor Cliente, al aceptar nuestro servicio de acuerdo al presente contrato usted reconoce que es su responsabilidad que las(s) computadora(s) a conectarse con nuestro servicio deben tener configurado previamente lo siguiente:

- Sistema Operativo Windows 98 o superior, u otro sistema operativo que permita navegación
- Tarjeta de red Ethernet 10/100 configurada para su sistema operativo
- Instalado cualquier software de navegación compatible con su sistema operativo
- Computador libre de virus

UNIVISA S.A. habilitará UN punto de acceso al Internet que permite la conexión a UNA (1) computadora, en caso de requerir más de una computadora conectada a nuestro servicio, es responsabilidad del cliente tener una red de datos tipo LAN, en caso de requerirlo, UNIVISA S.A. puede habilitar e instalar una red de datos en las computadoras del cliente ya sea por medios alámbricos o Wi-Fi, el cliente acepta que ésta instalación adicional tiene un costo independiente al servicio mensual. En caso de que una o más computadores NO cumplan uno de estos requisitos para la instalación, será responsabilidad del cliente realizar las actualizaciones necesarias para que UNIVISA S.A. le pueda dar el servicio en esa(s) computadora(s). **UNIVISA S.A. es un proveedor de Internet y como tal, su responsabilidad es brindar ese servicio hasta la salida del modem instalado para este propósito. No forma parte de este contrato de manera alguna el funcionamiento, mantenimiento o actualización de routers, computadoras o demás equipos del cliente.**

El costo de instalación incluye un mástil de hasta 3 metros, 30 metros de cable UTP, materiales varios (amarras, pernos de expansión, etc.); cualquier exceso de estos materiales será facturado adicionalmente al cliente.

He leído y me ha sido explicado lo que antecede y me comprometo a tener todas las actualizaciones para que UNIVISA S.A. pueda prestar el servicio.

Acepto que las controversias sean resueltas vía arbitraje tal como consta en el contrato.

Para constancia de lo anterior las partes firman en DOS ejemplares del mismo tenor, en la ciudad de Guayaquil, el \_\_\_\_\_ del 20\_\_.

**EL PROVEEDOR**

**EL CLIENTE**

\_\_\_\_\_  
**UNIVISA S.A.**

\_\_\_\_\_  
**NOMBRE:  
RUC/CÉDULA:**

## ANEXO A (ACUERDO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS)

Asesor Comercial: \_\_\_\_\_ Ciudad: \_\_\_\_\_ Fecha: \_\_\_\_\_

DATOS GENERALES			
<b>DATOS DEL CLIENTE</b>			
Nombre del Cliente:			
C.C. / RUC / Pasaporte:		Nacionalidad:	
Fecha de nacimiento: Mes:	Día:	Año:	Email:
Estado Civil: Soltero	Casado	Viudo	Separado Unión Libre
Nombre del Cónyuge:			
<b>INFORMACIÓN LABORAL</b>			
Lugar de Trabajo:		Teléfono:	
Dirección del Trabajo:			
Cargo:		Antigüedad:	
<b>REFERENCIAS FAMILIAR - PERSONAL</b>			
Nombre:			
Dirección Domicilio:		Teléfono:	
Dirección Trabajo:		Teléfono:	
<b>DIRECCIÓN DE INSTALACIÓN</b>			
Dirección (Instalación):		Parroquia:	
Dirección (Entrega de Facturas):			
Teléfono:	Celular:	No. Contrato TV Pagada:	
<b>FORMA DE PAGO</b>			
Banco/ Tarjeta:		No. Cta-Tarjeta:	
Tipo cuenta: Ahorro	Corriente	Fecha Caducidad:	

OBSERVACIONES

SERVICIO	Velocidad Contratada	Compartición del Canal	PRECIO
<b>Internet</b>	<b>Wireless</b>	<input type="checkbox"/> 1:1 <input type="checkbox"/> 2:1 <input type="checkbox"/> 4:1 <input type="checkbox"/> 6:1 <input type="checkbox"/> 8:1	
<b>SERVICIOS ADICIONALES</b>			
Renta de equipos ( )			
Cuentas de Correo ( )			
Gastos de Emisión y Reparto			
<b>Subtotal Mensual</b>			
<b>IVA (12%)</b>			
<b>PAGO MENSUAL</b>			

ACTIVACIÓN / INSTALACIÓN
Activación / Instalación Internet
Activación / Instalación Otros Equipos
<b>Subtotal Pago único</b>
<b>IVA (12%)</b>
<b>PAGO ÚNICO</b>

VENTA OTROS PRODUCTOS
<b>Subtotal Pago único</b>
<b>IVA (12%)</b>
<b>PAGO ÚNICO</b>

CUENTAS DE CORREO			
User	Password	User	Password

**FORMA DE PAGO**

La forma de pago del servicio de Internet será detallada en el formulario "Autorización de Débito" anexo a este contrato

**OBSERVACIONES**

- 1.- Es responsabilidad del Cliente que las instalaciones eléctricas deban estar en óptimas condiciones, disponer de protecciones y el adecuado cable a tierra.
- 2.- UNIVISA S.A. no se responsabilizará por daños provocados en los equipos terminales del cliente (PC, Router, etc.); si dichos daños son causados por: descargas eléctricas, variaciones de voltaje, golpes, caídas, contacto con agua y/o líquidos y manipulación realizada por personas ajenas a nuestro departamento técnico.
- 3.- El CLIENTE será responsable por daños provocados en los equipos de UNIVISA S.A. si dichos daños son causados por: malas instalaciones eléctricas, descargas eléctricas, variaciones de voltaje, golpes, caídas, contacto con agua y/o líquidos y manipulación realizada por personas ajenas a nuestro departamento técnico. El valor de reposición de los equipos, en estos casos, será facturado al cliente.

\_\_\_\_\_   
 Acepto lo descrito en la Orden de Servicio