

CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS

SERIE CONTRATO # _____

PRIMERA. - DATOS DE LOS COMPARECIENTES:

A quien en adelante para efectos de este contrato podrá denominarse simplemente como el CLIENTE/SUSCRIPTOR/ ABONADO; y por otra parte la compañía SERVITRACTOR S.A., a quien para efecto de este contrato se denominará simplemente como SERVITRACTOR S.A.

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

Datos del prestador:

-La empresa: SERVITRACTOR S.A

-RUC No: 0992379057001

-Teléfono:

-Provincia/Ciudad/Parroquia:

-Domicilio:

-Web: www.cablefuturo.com

Datos del suscriptor:

Nombres:

Cedula/RUC:..... Email:.....

Dirección:

Provincia: Ciudad: Cantón:

Número telefónico:

El abonado es de la tercera edad o discapacitado: Si..... No.....

SERVITRACTOR 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 SERVITRACTOR S.A., por el plazo y condiciones constantes en el presente contrato

SEGUNDA. - OBJETO Y CARACTERISTICAS

El presente contrato tiene por objeto que SERVITRACTOR S.A. proporcione al CLIENTE uno o más de los siguientes servicios: a) televisión por cable bajo la modalidad de suscripción y todos los servicios que en el futuro se autoricen legalmente.

b) Acceso a la red mundial de internet, conforme a las características contratadas.

Este servicio se proveerá de acuerdo a las especificaciones descritas en el Anexo A "Servicio de Internet "y el Anexo B "Servicio de Audio y Video por Suscripción" 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. - 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.

Para efectos de renovación, el cliente deberá notificar en forma escrita con un mes de anticipación, 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, SERVITRACTOR 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, el presente contrato se renovará automáticamente por 12 meses más.

Las partes acuerdan que el plan tarifario podrá ser reajustado, si para ello previamente existiese la aprobación de tarifas por parte de la Superintendencia de Telecomunicaciones o del organismo encargado de realizar dicha aprobación y regulación.

CUARTA. -PERMANENCIA MINIMA:

El abonador se acoge al periodo de permanencia mínima de 12 meses en la prestación del servicio contratado.

SI NO

Los beneficios de la permanencia mínima son: 15 días gratis del servicio de televisión

QUINTA. - PRECIO Y FORMA DE PAGO

Las tarifas o valores mensuales a ser cancelados por cada uno de los servicios contratados por el abonado estará determinado en la ficha de servicio, que constan en el Anexo A y/o Anexo B, el pago se lo realizara de la siguiente forma:

- Pago directo en cajas del prestador del servicio
- Débito automático cuenta de ahorro, corriente o corriente
- Pago en ventanilla de locales autorizados

SI	NO
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

SERVITRATOR S.A. 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 SERVITRATOR S.A. 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 SERVITRATOR S.A. sin que sea necesario ninguna otra prueba de valores adeudados.

El CLIENTE deberá firmar a favor de SERVITRATOR S.A. 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. El CLIENTE podrá autorizar que se le debite de su tarjeta de crédito o cuenta bancaria o cualquier otro medio pactado entre ambas partes el valor mensual que por concepto de servicio o cualquier otro rubro que se derive de la ejecución del presente contrato, le cobrará SERVITRATOR S.A.

En caso de que el CLIENTE no pudiera pagar a través de débito bancario o con débitos de su tarjeta de crédito, SERVITRATOR S.A. 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 para hacer el cambio de forma de pago deberá comunicarse con el servicio al cliente y solicitarlo.

EL CLIENTE declara que acepta que su autorización para débito bancario o en tarjeta de crédito también servirá para acreditar a favor de SERVITRATOR S.A. 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.

SEXTA. – ENTREGA Y CUIDADO DE EQUIPOS PARA LA RECEPCION DE SERVICIOS:

En determinados casos, cuando el servicio a prestarse o revenderse lo requiera, el suscriptor podrá recibir de la empresa el o los equipos necesarios para la prestación del servicio. El precio determinado en la SOLICITUD DE SERVICIO por concepto de instalación de equipo. A la finalización del presente Contrato y una vez que el equipo sea devuelto a satisfacción de la empresa prestadora de servicio, en las mismas condiciones que lo ha recibido, las partes suscribirán un Acta de Recepción de Equipos, mediante la cual se valorara las condiciones de los equipos. En caso de que los equipos entregados sufrieren cualquier daño parcial o total, desde ya SERVITRACTOR S.A queda autorizado y facultado a cobrar los equipos entregados. Por lo cual, El Suscriptor se compromete a conservar el/los equipos en el mismo estado que se los recibe, siendo responsable hasta por culpa leve, pérdida, robo o daño.

SEPTIMA. - USO DE INFORMACION PERSONAL:

Los datos personales que los usuarios proporcionen, no podrán ser usados para la promoción comercial de servicios o productos; salvo autorización y consentimiento expreso del suscriptor, el que constara como instrumento separado y distinto al presente contrato de presentación de servicios a través de medios físicos o electrónicos. En que están expresamente autorizados; el plazo de la autorización y el objetivo que se utilice deberá ser conforme a lo dispuesto en el artículo 121 del Reglamento General a la Ley Orgánica de Telecomunicaciones

OCTAVA. - CALIDAD DEL SERVICIO

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

Proporcionar un mínimo del 98 % de disponibilidad mensual (calculado sobre 30 días de cada mes) de los servicios de Internet y televisión, 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.

NOVENA. - RECLAMOS Y SOPORTE TECNICO

El Departamento de Servicios al Cliente de SERVITRACTOR S.A., recibirá el requerimiento del CLIENTE a través de una solicitud de servicio al PBX o página web de SERVITRACTOR S.A. (<http://www.cablefuturo.com/>) , lo registrará en el sistema haciendo la apertura y lo dirigirá al personal indicado.

SERVITRACTOR 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 SERVITRACTOR S.A. realizará el seguimiento de los requerimientos y el cumplimiento del servicio solicitado.

Queda a salvo el derecho del CLIENTE/ ABONADO de presentar su reclamo o queja en caso de falla o interrupción injustificada del servicio, ante la ARCOTEL (1800 567- 567) o en su página

web <http://reclamoconsumidor.arcotel.gob.ec/osTicket/> , siempre y cuando haya presentado su reclamo o que ante el Prestador del servicio y este no haya sido atendido

DECIMA. - TERMINACIÓN ANTICIPADA

Son causas justificadas para la terminación del presente contrato por parte de SERVITRATORS.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; SERVITRATOR S.A. procederá a la suspensión del servicio contratado.

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. SERVITRATOR S.A. no aplicará ningún tipo de multa o sanción por la terminación anticipada.

DECIMA PRIMERA. - NORMATIVA APLICABLE

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

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 SERVITRATOR 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 SERVITRATOR 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, SERVITRATOR S.A. se reserva el derecho de suspender el servicio unilateralmente y proceder al retiro de los equipos.

SERVITRATOR 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.

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 la Arcotel en el caso de que se los fijara y por cualquier irregularidad en relación con la prestación del servicio proporcionado por SERVITRATOR S.A. ante la ARCOTEL. Así mismo el usuario tiene los derechos que se establecen en la Ley Orgánica de Defensa del Consumidor. SERVITRATOR S.A. se compromete a mantener la confidencialidad de todos los datos suministrados por el Cliente.

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.

Cualquier modificación de planes tarifarios deberá ser notificada por SERVITRATOR S.A. a la ARCOTEL, 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.

SERVITRATOR S.A. 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.

SERVITRACTOR S.A. 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.

DÉCIMA SEGUNDA. - CONTROVERSIAS

Cualquier diferencia que no hubiera sido superada, será resuelta por los Jueces de la Unidad Judicial de lo Civil con sede en la ciudad de Guayaquil.

El abonado, en caso de conflicto, acepta someterse a la mediación o arbitraje (puede significar costos en los que debe incurrir el abonado/ suscriptor)

Firma de aceptación- sujeción a arbitraje:

DECIMA TERCERA. - ANEXOS:

Es parte integrante del presente contrato los Anexos A y Anexos B, que contiene las Condiciones particulares del servicio.

DÉCIMA CUARTA. – NOTIFICACIONES Y DOMICILIO:

Las notificaciones que corresponda, serán entregadas en el domicilio de cada una de las partes señaladas en la primera cláusula del presente contrato. Cualquier cambio de domicilio debe ser comunicado por escrito a la otra parte en un plazo de 5 días.

DÉCIMA QUINTA. – EMPAQUETAMIENTO DE SERVICIOS:

La contratación incluye empaquetamiento de servicios: Si No

Especificar los servicios del paquete y los beneficios para cada uno.

DECIMA SEXTA. - ACEPTACION:

EL CLIENTE/ABONADO acepta conocer las condiciones establecidas en el presente Contrato y las condiciones y especificaciones de los servicios que contrata, y se compromete a mantener y respetar lo estipulado en el mismo y demás anexos.

He leído y me ha sido explicado lo que antecede y me comprometo a tener todas las actualizaciones para que Servittractor 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 _____, el ____ del 20__.

EL CLIENTE

FIRMA AUTORIZADA

NOMBRE:
RUC/CÉDULA:

ANEXO A
(ORDEN DE ACCESO A INTERNET)

Asesor Comercial: _____

Ciudad: _____

Fecha: _____

DATOS GENERALES	
DATOS DEL CLIENTE	
Nombre del cliente:	
C.C/ RUC/ PASAPORTE	
TELEFONO:	
TELEFONO:	
TELEFONO:	
¿El abonado es de la tercera edad o discapacitado? Si..... No	
DIRECCION DE INSTALACION:	
DIRECCION:	
REFERENCIAS:	
FORMA DE PAGO	
BANCO/ TARJETA:	No.CTA- TARJETA:
TIPO DE CUENTA: AHORRO..... CORRIENTE.....	

Nombre del Plan:

Red de Acceso: COAXIAL FIBRA OPTICA OTROS
 INALAMBRICO PAR DE COBRE

Tipo de cuenta: RESIDENCIAL CIBERCAFE CORPORATIVO

Nivel de compartición:

Velocidad (KBPS):

El contrato incluye permanencia mínima: SI NO TIEMPO
*Según beneficios mencionada

Servicios adicionales que se ofrece:

ESPECIFICACION DEL SERVICIO	SI	NO	DESCRIPCION

Tarifas:

Valores a pagar por una sola vez:

Valor Instalación USD

Valores a pagar mensual:

Valor mensual	USD
Otro valor	USD
Valor Total	USD

Notas: *Las tarifas incluyen impuesto de ley

SITIO WEB PARA CONSULTAR TARIFAS: <http://www.cablefuturo.com/index.php>

SITIO WEB PARA CONSULTAR CALIDAD: <http://www.cablefuturo.com/contact.php>

**ANEXO B
(ORDEN DE SERVICIO DE AUDIO Y VIDEO POR SUSCRIPCION)**

Asesor Comercial: _____ Ciudad: _____ Fecha: _____

DATOS GENERALES	
DATOS DEL CLIENTE	
Nombre del cliente:	
C.C/ RUC/ PASAPORTE	
TELEFONO:	
TELEFONO:	
TELEFONO:	
¿El abonado es de la tercera edad o discapacitado? Si..... No	
DIRECCION DE INSTALACION:	
DIRECCION:	
REFERENCIAS:	
FORMA DE PAGO	
BANCO/ TARJETA:	No.CTA- TARJETA:
TIPO DE CUENTA: AHORRO.....	CORRIENTE.....

Nombre del Plan:

MODALIDAD DE PRESTACION:

CABLE FISICO

TELEVISION CODIFICADA SATELITAL (DTH/DBS)

TELEVISION CODIFICADA TERRESTRE

Número de canales incluidos:

- Nacionales
 Internacionales
 Audio

*Total 55 canales

El contrato incluye permanencia mínima: SI NO TIEMPO

*Según beneficios mencionados

Incluye Puntos adicionales: SI NO Número de Puntos adicionales:

Servicios adicionales que se ofrece:

ESPECIFICACION DEL SERVICIO	SI	NO	DESCRIPCION

Tarifas:

Valores a pagar por una sola vez: Valor Instalación USD

Valores a pagar mensual:

Valor mensual	USD
Otro valor	USD
Valor Total	USD

Notas: *Las tarifas incluyen impuesto de ley

SITIO WEB PARA CONSULTAR TARIFAS: <http://www.cablefuturo.com/index.php>

SITIO WEB PARA CONSULTAR CALIDAD: <http://www.cablefuturo.com/contact.php>

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

_____ 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, _____ 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 _____ le pueda dar el servicio en esa(s) computadora(s). _____ 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.

FORMA DE PAGO

La forma de pago del servicio de Internet será detallada en el formulario "Autorización de Débito" anexo a este contrato u otra forma acordada con el cliente

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.- SERVITRACTOR 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 SERVITRACTOR 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.

4. En caso de que el CLIENTE contrate el servicio de Internet mas Router, accederá a una garantía por el equipo para WIFI por el lapso de 2 años, esta garantía únicamente cubre los daños y/o defectos de fabricación. No cubre el mal uso del equipo, golpes, variaciones y descargas eléctricas, fallas producidas por mala o defectuosa configuración e instalación realizados por el CLIENTE. En caso de no cubrir la garantía, EL CLIENTE deberá cancelar \$39,99.

Nombre:
Acepto lo descrito.

FIRMA AUTORIZADA