

CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS

CLÁUSULA PRIMERA: COMPARECIENTES.- En la ciudad de _____, a los __ del mes de _____ del año 201____, comparecen por una parte, la empresa **ZAIGOVER S.A.**, con RUC No. 0992599790001, nombre comercial _____, con domicilio en la provincia de Guayas, cantón El triunfo, dirección Jaime Roldós No. 700 y Av. 8 de Abril, números de teléfono (593) 0402010736, página web: Zaigover.com, representada por _____, en calidad de Gerente General, a quien en adelante se le denominará "EL PRESTADOR", y; por otra parte _____ identificado/a con cédula de identidad/pasaporte No./ Ruc No. _____ por sus propios y personales derechos, a quien en adelante se le denominará "SUSCRIPTOR", domiciliado en la provincia de _____, ciudad _____, cantón _____, parroquia _____ dirección _____, números de teléfono _____, correo electrónico _____.

La prestación del servicio, será en la siguiente dirección _____.

El "SUSCRIPTOR" es de la tercera edad: Si ___ No ___.
El "SUSCRIPTOR" es discapacitado: Si ___ No ___.

Los comparecientes por sus propios derechos y por los que representan, en forma libre y voluntaria acuerdan a sujetarse a las cláusulas que a continuación se expresan, así como a las disposiciones y regulaciones que se emitan en la materia de Telecomunicaciones.

CLÁUSULA SEGUNDA: OBJETO DEL CONTRATO.- "EL PRESTADOR" del servicio se compromete a proporcionar al "SUSCRIPTOR" el/los siguiente (s) servicio (s), para lo cual "EL PRESTADOR" dispone de los correspondientes títulos habilitantes otorgados por la ARCOTEL, de conformidad con el ordenamiento jurídico vigente.

- Acceso a internet
- Audio y video por suscripción

Las condiciones del servicio que el "SUSCRIPTOR" va a contratar se encuentran detalladas en el Anexo N° 1, el cual forma parte integrante del presente contrato. Las partes aceptan que este instrumento constituya un contrato marco general, y que, en adelante los servicios, cambios en los servicios, y cualquier otra modificación que se implemente; se realizará mediante la suscripción de una solicitud de modificación del servicio, que debidamente firmada por las partes, será anexada a este contrato.

CLÁUSULA TERCERA: PLAZO DE VIGENCIA DEL CONTRATO Y SU RENOVACION.- El presente contrato tiene un plazo de duración de doce (12) meses contados a partir de la fecha de la firma del ACTA DE INSTALACION, ACTIVACION Y ENTREGA- RECEPCION DE EQUIPOS. En caso que, ninguna de las partes, notifique su deseo de dar por terminado el contrato, con 15 días de anticipación a la fecha de su vencimiento, se renovará únicamente bajo aceptación expresa del "SUSCRIPTOR", en iguales términos y condiciones que se encontraren vigentes a menos que las partes, de común acuerdo, elijan nuevas condiciones.

En caso de que "EL SUSCRIPTOR" desee terminar unilateralmente el contrato de adhesión suscrito con "EL PRESTADOR", lo deberá realizar previa notificación, con por lo menos quince (15) días de anticipación, conforme lo dispuesto en la Ley Orgánica de Defensa del Consumidor, no estará obligado a cancelar multas o recargos de valores de ninguna naturaleza, salvo saldos pendientes únicamente por servicios efectivamente prestados o bienes solicitados y recibidos.

CLÁUSULA CUARTA: CAUSALES Y MECANISMOS DE TERMINACION DEL CONTRATO.- Los contratantes acuerdan en forma recíproca que el contrato que firman y demás documentos que adjuntan al mismo, podrá ser declarado terminado de forma unilateral y anticipada en los siguientes casos:

- a) Por mutuo acuerdo de las partes, que conste en un documento escrito, siempre y cuando, el "SUSCRIPTOR" cancele todos los valores adeudados por los servicios contratados y efectivamente

prestados así como entregue los equipos de propiedad de "EL PRESTADOR", en las condiciones en las que fueron entregados salvo por los deterioros normales de su uso.

- b) Por incumplimiento de las obligaciones contractuales.
- c) Por vencimiento del plazo de vigencia previa comunicación de alguna de las partes;
- d) Por causas de fuerza mayor o caso fortuito debidamente comprobado;
- e) Por falta de pago de 03 mensualidad por parte del "SUSCRIPTOR".
- f) El "SUSCRIPTOR" podrá dar por terminado unilateralmente el contrato en cualquier tiempo, previa notificación por escrito con la menos quince días de anticipación a la finalización del período en curso, no obstante "SUSCRIPTOR" tendrá la obligación de cancelar los saldos pendientes únicamente por los servicios efectivamente 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. En este caso, "EL PRESTADOR", no podrá imponer al "SUSCRIPTOR": multas, recargos o cualquier tipo de sanción, por haber decidido dar por terminado el contrato.
- g) Si el "SUSCRIPTOR" utiliza los servicios contratados para fines distintos a los convenidos, o si los utiliza en prácticas contrarias a la ley, las buenas costumbres, la moral o cualquier forma que perjudique a "EL PRESTADOR".
- h) Si a "EL PRESTADOR", se le retira, cancela o suspenda cualquiera de los permisos, licencias, autorizaciones, o concesiones necesarias para la prestación del servicio de audio y video por suscripción.
- i) Cuando el "SUSCRIPTOR" modifique, altere, deteriore, dañe o des programe los equipos que se le entrega para la utilización del servicio contratado.
- j) Cuando se le compruebe que el servicio prestado por parte de "EL PRESTADOR" ha sido modificado, al realizar conexiones o adiciones no autorizadas, dentro o fuera del domicilio, sin el aval y registro de estos cambios.
- k) Por disolución y liquidación de cualquiera de las partes intervinientes.
- l) Por insolvencia, quiebra, concurso de acreedores, según el caso de cualquiera de las partes.

CLÁUSULA QUINTA: PERMANENCIA MINIMA.- Conforme lo determina el artículo 53 del Reglamento General a la Ley Orgánica de Telecomunicaciones, el "SUSCRIPTOR", se acoge SI __; NO __, al periodo de permanencia mínima de 6 meses en la prestación del servicio contratado.

Los beneficios de la permanencia mínima son: Instalación gratuita del servicio.

La permanencia mínima se acuerda, sin perjuicio de que el "SUSCRIPTOR" conforme lo determina la Ley Orgánica de Telecomunicaciones, pueda dar por terminado el contrato en forma unilateral y anticipada, y en cualquier tiempo, previa notificación por medios físicos o electrónicos al prestador, con por lo menos quince(15) días de anticipación, para cuyo efecto deberá proceder a cancelar los servicios efectivamente prestados o por los bienes solicitados y recibidos, hasta la terminación del contrato.

CLÁUSULA SEXTA: TARIFAS, FACTURACIÓN Y FORMAS DE PAGO.-

- a) Las tarifas o valores mensuales a ser cancelados por cada uno de los servicios contratados por el abonado estarán determinadas en las fichas de cada servicio, que consta en el Anexo 1.
- b) El servicio contratado se pagará en mensualidades, pagaderas por el "SUSCRIPTOR" a "EL PRESTADOR", dentro de los 5 primeros días de cada mes calendario; previo la entrega de la factura por el servicio contratado. Las facturas se remitirán al domicilio o por vía electrónica a elección del abonado. La entrega de la factura o estados de cuenta a través de internet, correo electrónico o cualquier otro medio digital o electrónico no tendrá costo y procederá únicamente previa aceptación expresa y escrita del "SUSCRIPTOR", en la que manifieste su aprobación para reemplazar la entrega física de su factura. En caso que, "SUSCRIPTOR" no cancele los valores dentro de los 30 días desde que se emitió la factura, "EL PRESTADOR", tiene la facultad de suspender la prestación del servicio en cualquier momento, de no producirse el pago del servicio dentro del plazo antes señalado, sin que implique terminación de contrato. En los casos que correspondan, se cobrarán los rubros antes indicados y la mensualidad en lo proporcional del mes de facturación en curso.
- c) Cuando se presenten errores aritméticos, tarifas incorrectas, cobro de conceptos no autorizados, suministros no recibidos o conceptos incorrectos, se conciliará la factura por el concepto y/o valor incorrecto. Se debe señalar claramente el valor y la razón por la cual se va a conciliar. La factura en la parte aceptada seguirá su trámite normal de pago, manteniendo vigente su fecha de vencimiento.

- d) Cualquier discrepancia en la facturación por otro concepto diferente al de disponibilidad, deberá ser notificada por el "SUSCRIPTOR" por escrito a "EL PRESTADOR", dentro de los quince (15) días calendario siguientes a la fecha de envío de la factura y en caso que la discrepancia no sea notificada dentro del plazo convenido el "SUSCRIPTOR" pagará el valor total de la factura y dicha diferencia será conciliada en la factura de requerimiento del mes siguiente.
- e) Cuando "EL PRESTADOR", acepte una conciliación a favor del "SUSCRIPTOR" le remitirá una nota de crédito para efectos contables y este hecho no originará intereses moratorios ni actualizaciones.
- f) "EL PRESTADOR", incorporará a los valores que facture todos los impuestos que se causen. Por consiguiente, la facturación reflejará el establecimiento de cualquier nuevo gravamen y cualquier ajuste que se decrete en los existentes, en especial, toda modificación en el Impuesto al Valor Agregado (IVA) e Impuesto Consumos Especiales (ICE). El monto total estimado del contrato será el resultado de sumar todas las contraprestaciones económicas que el "SUSCRIPTOR" deba pagar a "EL PRESTADOR", con ocasión al cumplimiento de las obligaciones derivadas de este contrato, más los cargos iniciales correspondientes a conexión. A este valor se agregarán los impuestos correspondientes.
- g) Los pagos de las tarifas mensuales el "SUSCRIPTOR" los podrá realizar en:
 - 1. Pago directo en cajas "EL PRESTADOR", y;
 - 2. Por medio de los recaudadores debidamente autorizados por "EL PRESTADOR", quienes visitaran el domicilio del "SUSCRIPTOR".
- h) La tarifa correspondiente al servicio contratado y efectivamente prestado, estará dentro de los techos tarifarios señalados por las ARCOTEL y en los títulos habilitantes correspondientes, en caso de que se establezcan, de conformidad con el ordenamiento jurídico vigente.

CLÁUSULA SEPTIMA: RECEPCION DE CONEXIÓN DEL SERVICIO Y ENTREGA DE EQUIPOS AL "SUSCRIPTOR".- Las partes previo la conexión y activación del servicio acuerdan lo siguiente:

- a) El "SUSCRIPTOR" deberá contar con conexiones eléctricas así como sus equipos deberán ser compatibles con los "EL PRESTADOR", para recibir los servicios contratados.
- b) "EL PRESTADOR", y el "SUSCRIPTOR" serán responsables cada uno de la verificación, control, mantenimiento de la interfaz técnica y operativa de sus respectivas facilidades y equipos.

Concluida la conexión, las partes verificarán el perfecto estado de funcionamiento en consecuencia el "SUSCRIPTOR" procederá a firmar la correspondiente "ACTA DE INSTALACION, ACTIVACION Y ENTREGA- RECEPCION DE EQUIPOS", con la respectiva indicación de día, mes y año, desde que el presente contrato entrará en vigencia.

CLÁUSULA OCTAVA: OBLIGACIONES DEL "SUSCRIPTOR".- El "SUSCRIPTOR" se obliga a cumplir lo siguiente:

- a) Cancelar los valores del servicio efectivamente prestado conforme el presente contrato y a lo dispuesto en el ordenamiento jurídico vigente.
- b) Cuidar, conservar, mantener y devolver en perfecto estado de funcionamiento los materiales entregados por "EL PRESTADOR", incluyendo el equipamiento, accesorios, conectores y demás a los que haya lugar, los mismos que son de propiedad de "EL PRESTADOR".
- c) Utilizar el servicio para los fines que está contratando, por lo que le está prohibido comercializar o ceder a terceros los servicios que recibe de "EL PRESTADOR".
- d) Impedir que personas ajenas al "SUSCRIPTOR" hagan uso de las conexiones para beneficiarse ilegalmente de las señales que ofrece "EL PRESTADOR".
- e) Notificar a "EL PRESTADOR", cualquier defecto en los servicios suministrados.
- f) Notificar previamente y por escrito a "EL PRESTADOR", acerca de cualquier cambio de dirección y solicitar el traslado siempre y cuando "EL PRESTADOR", tenga la autorización para la instalación, operación y explotación del servicio

- g) El "SUSCRIPTOR" deberá cancelar a "EL PRESTADOR", el costo de la instalación proporcional en caso de dar por terminado anticipadamente el contrato, esto conforme lo determina la cláusula de permanencia mínima de este contrato.
- h) Impedir que personas ajenas a "EL PRESTADOR" realicen reparaciones de las conexiones y de los equipos, o procedan a abrirlos.
- i) No comercializar los programas que son transmitidos por "EL PRESTADOR" ya sea parte de su programación propia o de aquellas que retransmite.
- j) No permitir a terceros la grabación, difusión, comercialización de los programas transmitidos por "EL PRESTADOR", ya sean parte de su programación propia o de aquella que retransmite.
- k) Pagar los valores correspondientes a "EL PRESTADOR" por reparaciones que sean necesarias en las conexiones o en el equipo por daños ocasionados por mal uso o maltrato.
- l) Cumplir con las disposiciones o resoluciones emitidas por el Agencia de Regulación y Control de las Telecomunicaciones y con el ordenamiento jurídico vigente.
- m) Pagar los saldos pendientes únicamente por servicios expresamente solicitados por el "SUSCRIPTOR", y efectivamente prestados hasta la fecha de terminación del contrato de prestación de servicio, en caso de darse tal acto; independientemente de otras deudas legalmente contraídas con "EL PRESTADOR".

CLÁUSULA NOVENA: DERECHOS DEL "SUSCRIPTOR".- El "SUSCRIPTOR" entre otros tiene los siguientes derechos:

- a) Recibir los servicios contratados de forma continua, regular, eficiente, con calidad y eficacia.
- b) Solicitar que el personal calificado de "EL PRESTADOR", le asista en la configuración y manejo de los equipos necesarios para el acceso al servicio contratado, así como acceder al soporte técnico en la forma requerida por el "SUSCRIPTOR".
- c) Requerir por cualquier medio, el detalle de consumo, y en caso de no estar conforme con los valores facturados realizar el reclamo dentro de los 15 días siguientes, caso contrario se entenderá aceptada sin opción a reclamo.
- d) A que no se le impongan multas, recargos o cualquier tipo de sanción cuando decida libre y voluntariamente dar por terminado el contrato de servicios de manera total o parcial, de conformidad con lo establecido en la Ley Orgánica de Defensa al Consumidor.
- e) Autorizar a través de su autorización y su consentimiento expreso, a que "EL PRESTADOR" pueda utilizar la información entregada para fines comerciales.
- f) A la privacidad y protección de sus datos personales por parte de "EL PRESTADOR", con sujeción al ordenamiento jurídico vigente.
- g) A que en caso de interrupción del servicio por causas imputables a "EL PRESTADOR", se proceda con el reembolso por el tiempo en que no ha tenido el servicio, sean estas horas o días, el cual será calculado en función del pago mensual que realiza el "SUSCRIPTOR".
- h) Obtener por parte de "EL PRESTADOR" la compensación por los servicios contratados y no recibidos, por deficiencias en los mismos, o el reintegro de los valores indebidamente cobrados.
- i) A que no se varíe el precio establecido en el contrato o sus Anexos, mientras dure la vigencia del mismo o no se cambien las condiciones de la prestación a través de la suscripción de nuevos Anexos de modificación del servicio.
- j) A que "EL PRESTADOR" le informe oportunamente sobre la interrupción, suspensión o averías de los servicios contratados y sus causas.
- k) A presentar reclamos o quejas por la calidad del servicio, por facturación de servicios no contratados o pagos indebidos y por cualquier irregularidad en relación a la prestación del servicio contratado al prestador ante la Defensoría del Pueblo y/o al Centro de Atención y Reclamos de la Agencia de Regulación y Control de las Telecomunicaciones - ARCOTEL.
- l) "EL PRESTADOR", reconoce al "SUSCRIPTOR" todos los derechos que se encuentran determinados en la Ley Orgánica de Defensa del Consumidor y su Reglamento; Ley Orgánica de Discapacidades y su reglamento; Reglamento para la prestación de Servicios de Telecomunicaciones y Servicios de Radiodifusión por Suscripción; Ley de Anciano y su Reglamento, así como lo dispuesto en las resoluciones de la ARCOTEL y en el título habilitante.
- m) A todos los derechos establecidos en la normativa jurídica vigente.

CLÁUSULA DECIMA.- OBLIGACIONES Y RESPONSABILIDADES DE "EL PRESTADOR".-

- a) Brindar al "SUSCRIPTOR" el servicio contratado, con los índices y parámetros de calidad exigidos por el Organismo de Regulación y Control de las Telecomunicaciones, y de acuerdo a los plazos, condiciones establecidas en este contrato y la normativa aplicable.
- b) Configurar los equipos del "SUSCRIPTOR" a fin de que pueda acceder al servicio, siempre y cuando dichos equipos dispongan de los requerimientos mínimos necesarios.
- c) Brindar soporte técnico al "SUSCRIPTOR", en forma personal y telefónica a fin de solucionar los problemas técnicos en la prestación del servicio que pudieran existir. El soporte técnico brindado por "EL PRESTADOR" será gratuito siempre y cuando se evidencie que el mismo se generó por causas imputables a "EL PRESTADOR"; sin embargo y en caso de que el soporte técnico se origine por problemas en la infraestructura, red local del cliente o por mala manipulación de los equipos y demás accesorios el soporte y/o visita técnica será facturada al "EL PRESTADOR".
- d) Las quejas que se generen por la prestación del servicio podrán ser recibidas en forma personal, telefónicamente o por escrito.
- e) Informar con al menos 24 horas de anticipación, los cortes o suspensiones de servicio programados para mantenimiento, mejoramiento en infraestructura o por situaciones que pudieran preverse. En caso de que exista una interrupción del servicio, por causas imputables "EL PRESTADOR", se compromete a otorgar un reconocimiento económico al "SUSCRIPTOR", de acuerdo a los cálculos por el tiempo que estuvo interrumpido el servicio.
- f) Proporcionar el mantenimiento preventivo y correctivo de la red y equipos.
- g) Los valores que no sean reclamados al prestador de servicios, dentro del plazo previsto para el ejercicio de los derechos del "SUSCRIPTOR", se procederá de acuerdo al ordenamiento jurídico vigente.
- h) Al pago de indemnizaciones por no cumplimiento de niveles de calidad establecidos en el presente contrato.
- i) Garantizarán la privacidad y confidencialidad de las telecomunicaciones en el servicio prestado al "SUSCRIPTOR".
- j) A implementar mecanismos eficaces para que el "SUSCRIPTOR" reciban la exoneración o rebaja en sus tarifas, según el ordenamiento jurídico vigente.
- k) Los "SUSCRIPTORES" con discapacidades, de acuerdo a la implementación de planes especiales recibirán las rebajas en cumplimiento a lo dispuesto en la Ley Orgánica de Discapacidades.
- l) "EL PRESTADOR" se obliga a atender y resolver oportunamente las solicitudes y reclamos relacionados con la prestación del servicio contratado de conformidad con las normas aplicables.
- m) "EL PRESTADOR" se obliga a que cualquier modificación de planes tarifarios deberá ser notificado a la Agencia de Regulación y Control de las Telecomunicaciones.
- n) "EL PRESTADOR" deberá cumplir con las disposiciones y normativa vigente relacionada a descuentos exoneraciones, rebajas y tarifas preferenciales para abonados con discapacidad y de la tercera edad de conformidad al ordenamiento jurídico vigente y sus futuras reformas.

CLÁUSULA UNDECIMA: DE LOS DERECHOS DE "EL PRESTADOR".-

- a) A percibir el pago por los servicios que brinda al "SUSCRIPTOR" los mismos que están establecidos en este contrato.
- b) Suspender unilateralmente, ya sea de forma temporal o definitiva los servicios al "SUSCRIPTOR", en caso de mora por más de 30 días calendario y a plantear acciones por daños y perjuicios ocasionados por el "SUSCRIPTOR". Para la reactivación del servicio el "SUSCRIPTOR" deberá cancelar los valores que adeude por los servicios que hubiere recibido.
- c) A recibir el pago por los equipos y servicios de asistencia técnica adicionales que el "SUSCRIPTOR" lo solicite, los mismos que están fuera de los servicios detallados en el presente contrato.
- d) A recibir oportunamente y dentro del horario laboral establecido en este contrato los reclamos, comentarios y sugerencias a través del servicio telefónico, de forma personal o mediante un correo electrónico que se generen por la prestación del servicio contratado.

CLÁUSULA DECIMA SEGUNDA: RESERVA DE DERECHOS DE "EL PRESTADOR".-

- a) "EL PRESTADOR" se reserva el derecho de realizar cambios en la parrilla de programación, bloques de programación y la programación en general en el servicio que recibe el "SUSCRIPTOR" lo cual se llevará a cabo previa notificación a la ARCOTEL así como al "SUSCRIPTOR".

CLÁUSULA DECIMA TERCERA: AUTORIZACION DEL SUSCRIPTOR.-

- a) El "SUSCRIPTOR" se compromete a estar presente por sí, o por intermedio de algún representante, mientras el personal de "EL PRESTADOR" realiza las conexiones, inspecciones o mantenimiento. En todo caso si el

“SUSCRIPTOR” no se encuentra presente en el momento de la conexión, inspección o mantenimiento designará a un representante, quien tendrá la facultad plena de recibir el equipamiento, accesorios, conectores y demás materiales de propiedad de “EL PRESTADOR” y de manifestar su satisfacción con la conexión, inspección o mantenimiento.

- b) El “SUSCRIPTOR” autoriza a expresamente a que el personal de “EL PRESTADOR” debidamente identificado realice las conexiones, inspecciones, mantenimiento del sistema que se instalará cuando a criterio de “EL PRESTADOR” y a solicitud del “SUSCRIPTOR” sea necesario.

CLÁUSULA DECIMA CUARTA: CASO FORTUITO, FUERZA MAYOR Y OTRAS CONTINGENCIAS.-

“EL PRESTADOR” no asume responsabilidad alguna, en los siguientes casos:

- a) Por la calidad, nivel ni continuidad de la programación que retransmite pues la misma es de exclusiva responsabilidad del proveedor de programación internacional o a la estación de televisión específicamente.
- b) Cuando el equipamiento, televisor, accesorios, conectores y demás materiales utilizados o proporcionados por el “SUSCRIPTOR” presenten deficiencias técnicas o de funcionamiento.
- c) Cuando por casos de fuerza mayor o caso fortuito debidamente comprobados se suspenda momentáneamente el servicio.
- d) Cuando en observación a las leyes, reglamentos, resoluciones, decretos o acuerdos, se vea en la imposibilidad de retransmitir temporalmente o definitivamente parcial o totalmente algún evento, señal o segmento de programación.
- e) Si uno o varios de los proveedores de equipos, líneas, servicios o información, de los que se vale la empresa para el cumplimiento de este contrato, suspenden temporal o definitivamente, total o parcialmente, tales equipos, líneas, servicios o información.
- f) Si por reformas a las leyes del sector o por circunstancias de fuerza mayor o caso fortuito fuere imposible continuar ofreciendo el servicio.
- g) Cuando los equipos del utilizados por el “SUSCRIPTOR” no sean compatibles con los de “EL PRESTADOR” por tanto no se asume la responsabilidad en los casos en que el equipo de “SUSCRIPTOR” se vea afectado, deteriore su funcionamiento o deje de funcionar permanentemente por situaciones tales como sobrecargas eléctricas producidas por cualquier fuente, medio o razón, mal manejo de los equipos por parte del “SUSCRIPTOR”, sus representantes, dependientes o colaboradores, por la antigüedad o vetustez de los equipos del “SUSCRIPTOR”, golpes o maltratos causados a cualquier parte del equipo, mala conexión de los equipos del “SUSCRIPTOR”.
- h) De la exactitud o veracidad de la información obtenida de terceras fuentes por los usuarios a través de los servicios de “EL PRESTADOR”.
- i) Por el uso que el “SUSCRIPTOR” de al servicio, aclarando que el “SUSCRIPTOR” se hace responsable no sólo de sus propios actos, sino de las acciones y omisiones de sus dependientes, agentes, familiares o terceros que usaren los terminales o instalaciones internas.
- j) Cambios de voltaje, corto-circuito, problemas en el suministro de energía por la red eléctrica pública, fenómenos naturales (tormentas eléctricas, rayos u otros de clase natural), que pudiesen dañar los equipos u otros aparatos electrónicos que sean necesarios para la prestación del servicio.
- k) Sobre las eventuales infracciones a la normativa legal vigente que el “SUSCRIPTOR” cometa, quien se compromete a informarse permanentemente de las normas legales, reformas y a respetar y acatar las disposiciones que emanen de las autoridades en la materia.

CLÁUSULA DÉCIMA QUINTA: RECLAMOS Y SOPORTE TECNICO.- “EL PRESTADOR”, cumplirá los estándares de calidad emitidos y verificados por los organismos regulatorios y de la Agencia de Regulación y Control de las Telecomunicaciones.

Para trabajos en caso de mantenimiento y/o mejora de la infraestructura, en la medida de lo posible, deberán ser planificados en períodos de 4 horas después de la media noche, debiéndose notificar por los medios disponibles previamente el tiempo de no disponibilidad por mantenimiento tanto al “SUSCRIPTOR” así como solicitar a Agencia de Regulación y Control de las Telecomunicaciones la debida autorización para la suspensión de las emisiones y siguiendo lo previsto en la Ley Orgánica de Defensa del Consumidor.

El Departamento Técnico de “EL PRESTADOR”, recibirá requerimientos del “SUSCRIPTOR”, a través de los siguientes medios:

- Página Web: Zaigover.com.
- Oficinas de atención a usuarios: Local Pricipal.
- Horarios de atención: Lun-Sabado 8:00-18:00
- Teléfono fijo: (593) 0402010736.
- Teléfono celular: +593 96 926 0872.

Para la atención de reclamos por el prestador, el abonado también podrá presentar sus denuncias y reclamos ante la Agencia de Regulación y Control de las Telecomunicaciones (ARCOTEL) por cualquiera de los siguientes canales de atención:

- 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).
- Página web de la ARCOTEL y la página <http://reclamoconsumidor.arcotel.gob.ec/osTicket/>

CLÁUSULA DÉCIMA SEXTA: MANTENIMIENTO Y MANEJO DE LA INFRAESTRUCTURA.- El mantenimiento preventivo y correctivo, ordinario y extraordinario corren por cuenta de “EL PRESTADOR”; mientras que el “SUSCRIPTOR” será responsable del manejo, mantenimiento, reparación y/o adecuación de los equipos que son de su propiedad.

En casos de interrupción en la prestación del servicio se reintegrará o compensará al “SUSCRIPTOR” conforme a la Ley Orgánica de Defensa del Consumidor y su Reglamento.

CLÁUSULA DÉCIMA SEPTIMA: CESIÓN DE DERECHOS.- Bajo ninguna circunstancia, el “SUSCRIPTOR” podrá ceder total o parcialmente a terceras personas los derechos u obligaciones adquiridos mediante este Contrato. El “SUSCRIPTOR” no podrá instalar equipos no autorizados por “EL PRESTADOR”, instalar puntos de servicio adicionales, extender el servicio a las unidades habitacionales vecinas u otra situación que ocasione perjuicio a “EL PRESTADOR”.

CLÁSULA DECIMA OCTAVA: MODIFICACIONES EN EL CONTRATO.-

Las condiciones señaladas en este contrato se sujetarán a las leyes, reglamentos, resoluciones, regulaciones, decretos vigentes durante el plazo de ejecución de los títulos habilitantes. De mediar alguna reforma al Reglamento o la Ley que regula la prestación de los servicios, el presente contrato deberá ser modificado en función de los cambios que se dieran previa aprobación y registro de la Agencia de Regulación y Control de las Telecomunicaciones - ARCOTEL.

CLÁUSULA DECIMA NOVENA: CONTROVERSIAS.-

Las partes se comprometen a ejecutar de buena fe las obligaciones recíprocas que contraen mediante este contrato y a realizar todos los esfuerzos requeridos para superar de mutuo acuerdo cualquier controversia, los derechos u obligaciones adquiridos, mediante este contrato. En caso de no existir acuerdo entre las partes, estas se sujetarán a lo establecido en el ordenamiento jurídico vigente.

Las partes acuerdan que podrán solucionar sus controversias a través de la mediación, en el Centro de Mediación y Arbitraje de la Cámara de Comercio de _____. Si la mediación no llegare a producirse las partes acuerdan expresamente que se someten a un Arbitraje en Derecho ante el mismo centro, para lo cual renuncian a la jurisdicción ordinaria, y se someten expresamente al arbitraje, obligándose a acatar el laudo que expida el Tribunal Arbitral y se comprometen a no interponer ningún tipo de recurso en contra del laudo dictado, a más de los permitidos en la ley, para todo lo cual presentan las respectivas copias de cédulas de identidad o ciudadanía para el reconocimiento de las firmas respectiva.

<p>Aceptación de la Cláusula arbitral</p> <p>Firma Suscriptor</p>
--

CLÁUSULA VIGÉSIMA: ANEXOS.- Es parte integrante del presente contrato el Anexo 1 que contiene las “Condiciones particulares del Servicio”, así como los demás anexos y documentos que se incorporen de conformidad con el ordenamiento jurídico.

CLAUSULA VIGÉSIMA PRIMERA: NOTIFICACIONES Y DOMICILIO.- Las notificaciones que corresponda, serán entregadas en el domicilio de cada una de las partes señalado en la cláusula primera del presente contrato. Cualquier cambio de domicilio debe ser comunicado por escrito a la otra parte en un plazo de 10 días, a partir del día siguiente en que el cambio se efectúe.

Serán válidas todas las notificaciones judiciales y extrajudiciales que se causaren a las direcciones antes indicadas, salvo que el cambio de los domicilios aquí consignados se notificare a la otra parte de manera oportuna y fehaciente.

CLAUSULA VIGESIMA SEGUNDA: EMPAQUETAMIENTO DE SERVICIOS.- La contratación incluye empaquetamiento de servicios: SI__; NO__.

Los servicios del paquete y los beneficios para cada uno y sus tarifas son:

Paquete	Beneficios		Tarifa

ACEPTACIÓN: El “SUSCRIPTOR” acepta el presente contrato con sus términos y condiciones y demás documentos anexos para la cual deja constancia de lo anterior y firman junto con **ZAIGOVER S.A.**, en tres ejemplares del mismo tenor.

Dado en la ciudad de _____, a los __ del mes de __ del 20__.

ZAIGOVER S.A.
RUC No. 0992599790001

Suscriptor: _____
CI/RUC _____

AUTORIZACIÓN PARA EL USO DE INFORMACION PERSONAL

En la ciudad de _____, a los __ del mes de _____ del año 201____, por una parte
_____ identificado/a con cédula de identidad/pasaporte
No./ Ruc No. _____ por sus propios y personales derechos, domiciliado en la provincia de
_____, ciudad _____, cantón _____, parroquia _____,
dirección _____ números de teléfono _____, correo electrónico
_____, a través de la suscripción del presente documento autoriza y da su consentimiento expreso
para que la empresa **ZAIGOVER S.A.**, con RUC No. 0992599790001, nombre comercial _____, con
domicilio en la provincia de Guayas , ciudad El triunfo, cantón El triunfo, dirección Jaime Roldos 700 y Av. 8 de Abril,
números de teléfono 0402010736 página web: Zaigover.com, representada por _____, en
calidad de Gerente General, utilice la información antes detallada para la promoción comercial de servicios o productos.

La presente autorización tiene un plazo de duración de doce (12) meses contados a partir de la fecha de la suscripción de la misma.

Atentamente;

SUSCRIPTOR

C.c.:

Ruc:

Dado en la ciudad de _____, a los __ del mes de __ del 20__.

ACTA DE INSTALACION, ACTIVACION Y ENTREGA- RECEPCION DE EQUIPOS

Comparece por una parte el señor/ señora _____, en lo posterior denominado "SUSCRIPTOR" y por otra la compañía **ZAIGOVER S.A.**, a efectos de suscribir la presente **ACTA DE INSTALACION, ACTIVACION Y ENTREGA-RECEPCION DE EQUIPOS**, para la prestación de los servicios de _____, la misma que es parte integrante del CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS.

De acuerdo a lo señalado en el CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS, el mismo que forma parte integra de esta Acta, se señala que el mismo se regirá y producirá efectos jurídicos para las partes, única y exclusivamente cuando la compañía **ZAIGOVER S.A.**, haya realizado la correspondiente instalación y/o habilitación del servicio, que constará en un **ACTA DE INSTALACION, ACTIVACION Y ENTREGA- RECEPCION DE EQUIPOS**, suscrita por "EL PRESTADOR" y el "SUSCRIPTOR", se procede con la entrega de los siguientes equipos y materiales, los mismos que son de exclusiva propiedad de "EL PRESTADOR", y se los entrega en uso del "SUSCRIPTOR", para ser destinados a la prestación individual y no colectiva del "SUSCRIPTOR" para la prestación de los servicios detallados en los Anexo 1, conforme el siguiente detalle:

DETALLE DE ENTREGA	
ONU	
PATCH CORD LC	
ROSETA F.O	
F.O	
TUBILLOS DE F.O	

Las partes reconocen que los equipos arriba indicados han sido entregados a su entera satisfacción.

Así mismo indican que se ha procedido con la conexión del servicio, para dar fe lo indicado se procede a suscribir la presente ACTA DE INSTALACION, ACTIVACION Y ENTREGA- RECEPCION DE EQUIPOS.

Dado en la ciudad de _____, a los ___ del mes de ___ del 20__.

Suscriptor
C.C.:

Técnico autorizado
C.C.:

ANEXO 1
SERVICIO DE AUDIO Y VIDEO POR SUSCRIPCIÓN

Fecha de Suscripción del Anexo:..... dede 20.....

Nombre del Plan:

Modalidad de Prestación:

Cable Físico x

Televisión Codificada Terrestre

Televisión codificada Satelital (DTH/DBS)

Número de canales incluidos en el Plan

Video Nacionales

Video Internacionales

Audio

Detalle de canales

Canal	Nombre del Canal	Tipo
2		
3		
4		
5		
6		
7		
8		
9		
10		
11		
12		
13		
14		
15		
16		
17		
18		
19		
20		
21		
22		
23		
24		
25		
26		
27		
28		
29		
30		
31		
32		
33		
34		
35		
36		
37		
38		
39		
40		
41		
42		
43		
44		
45		
46		
47		
48		
49		
50		

Canal	Nombre del Canal	Tipo
51		
52		
53		
54		
55		
56		
57		
58		
59		
60		
61		
62		
63		
64		
65		
66		
67		
68		
69		
70		
71		
72		
73		
74		
75		
76		
77		
78		
79		
80		
81		
82		
83		
84		
85		
86		
87		
88		
89		
90		
91		
92		
93		
94		
95		
96		
97		
98		
99		

Puntos de servicio adicionales

Incluye Puntos adicionales SI NO

Número de Puntos adicionales

El contrato incluye permanencia mínima: SI NO

Beneficios por permanencia mínima

Servicios adicionales que ofrece:

<input type="text"/>
<input type="text"/>

<input type="text"/>
<input type="text"/>

Tarifas (*)

Valores a pagar por una sola vez

USD

Valores pago mensual

Detalle de otros valores:

Ítem	Valor (USD)
------	-------------

<input type="text"/>	<input type="text"/>
----------------------	----------------------

<input type="text"/>	<input type="text"/>
----------------------	----------------------

Sitio web para consulta de tarifas:

Sitio web para consulta de indicadores de calidad:

Notas

* Las tarifas no incluyen impuestos de Ley

PRESTADOR

SUSCRIPTOR

ANEXO A
SERVICIO DE ACCESO A INTERNET

Fecha de Suscripción del Anexo:..... dede 20.....

Nombre del Plan:

Red de acceso:

Par de cobre	Fibra óptica
Coaxial	Inalámbrico
Otros	

Tipo de cuenta:

Residencial	Corporativo
Cibercafé	Otro tipo

Velocidad (kbps)

Comercial de bajada	Comercial de subida
Mínima efectiva de bajada	Mínima efectiva de subida

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

El contrato incluye permanencia mínima: SI NO TIEMPO

Beneficios por permanencia mínima

Instalacion del servicio gratis

Servicios adicionales que se ofrece:

	SI	NO	Descripción:
Cuentas de correo electrónico			

Tarifas (*)

Valores a pagar por una sola vez

Valor Instalación / Configuración		USD
Plazo para instalar/activar el servicio (horas, días)		

Valores pago mensual	Detalle de otros valores:
Valor (USD)	Ítem Valor (USD)
Valor mensual	
Otros valores	
Valor total	Total otros valores:

Sitio web para consulta de tarifas: www.Zaigover.com

Sitio web para consulta de indicadores de calidad:

Notas

* Las tarifas no incluyen impuestos de Ley

PRESTADOR

SUSCRIPTOR