



CONTRATO PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO DE ACCESO A INTERNET

1) CLÁUSULA PRIMERA.- Lugar y fecha.- Datos de los Comparecientes:

DATOS DEL PRESTADOR

Nombre/Razón Social: GEDATECU S.A.

Nombre Comercial: Fibramax

Página Web: www.fibramax.ec

Dirección: Calle Isla de la Plata e Isla Puna, Lote21

Provincia: Pichincha

Ciudad: Quito

Cantón: Rumiñahui

Parroquia: San Rafael

No. Teléfono: 026021500

RUC: 1792409365001

Correo Electrónico: contratos.fibramax@fibramax.ec

DATOS DEL ABONADO/SUSCRIPTOR:

Nombres/Razón social: .....

Cédula/RUC: ..... Email: .....

Dirección: .....

Provincia: ..... Ciudad: ..... Cantón: .....

Parroquia: .....

Dirección donde será aplicado el servicio: .....

Número telefónico de referencia fijo/móvil: .....

¿El Abonado es de la tercera edad o discapacitado? Si..... No.....

En caso afirmativo, aplica tarifa preferencial de acuerdo al plan del prestador

2) CLÁUSULA SEGUNDA.- Objeto: El prestador del servicio se compromete a proporcionar al Abonado/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:

Input box with a downward arrow

Acceso a internet

Las Condiciones Técnicas del/los servicio(s) que el Abonado va a contratar se encuentran detalladas en el Anexo N° 1, el cual forma parte integrante del presente contrato.

3) CLÁUSULA TERCERA.- Vigencia del Contrato: El presente contrato tendrá una duración de 36 meses y entrará en vigencia, a partir de la fecha de instalación y prestación efectiva del servicio. La fecha inicial considerada para facturación para cada uno de los servicios contratados debe ser la de la activación de servicio.

Las partes se comprometen a respetar el plazo de vigencia pactado, sin perjuicio de que el Abonado /suscriptor pueda darlo por terminado unilateralmente, en cualquier tiempo, previa notificación física o electrónica, con por lo menos quince (15) días de anticipación, conforme lo dispuesto en las Leyes Orgánicas de Telecomunicaciones y de Defensa del Consumidor y sin que para ello esté obligado a cancelar multas o recargos de valores de ninguna naturaleza.

El Abonado 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 (15) días de antelación a la fecha de renovación, su decisión de no renovación:

Form with checkboxes for 'Si' and 'No' under 'Si...' and 'No...' labels. The 'Si...' checkbox is checked with an 'X'.

4) CLÁUSULA CUARTA.- Permanencia Mínima:

El Abonado se acoge al periodo de permanencia mínima de 36 meses en la prestación del servicio contratado.

Los beneficios de la permanencia mínima son: Primer mes gratis SÓLO para Planes Home.

La permanencia mínima se acuerda, sin perjuicio de que el Abonado/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.

5) CLÁUSULA QUINTA.- Tarifa y Forma de Pago: Las tarifas o valores mensuales a ser cancelados por cada uno de los servicios contratados por el Abonado estará determinada en la ficha de cada servicio, que constan en el Anexo 1 y el pago se realizará, de la siguiente forma:

- Pago directo en cajas del prestador del servicio .....
➤ Débito automático cuenta de ahorros o corriente .....
➤ Pago en ventanilla de locales autorizados .....
➤ Débito con tarjeta de crédito .....
➤ Transferencia vía medios electrónicos .....

Table with 2 columns: SI, NO and 5 empty rows.

La tarifa correspondiente al servicio contratado y efectivamente prestado, estará dentro de los techos tarifarios señalados por la ARCOTEL y en los títulos habilitantes correspondientes, en caso de que se establezcan, de conformidad con el ordenamiento jurídico vigente.

En caso de que el Abonado o Suscriptor desee cambiar su modalidad de pago a otra de las disponibles, deberá comunicar al prestador del servicio con quince (15) días de anticipación. El prestador del servicio, luego de haber sido comunicado, instrumentará la nueva forma de pago.

Las facturas por el servicio brindado, serán entregadas al Abonado/Suscriptor, luego de su cancelación; es obligación del Abonado/Suscriptor pagar la misma dentro del plazo de los 5 primeros días del mes, caso contrario incurrirá en mora.

Los reclamos de facturación deberán realizarse al prestador, en caso de no recibir la atención debida; el Abonado/Suscriptor lo realizará conforme lo dispuesto en la Ley Orgánica de Defensa del Consumidor y la Ley Orgánica de Telecomunicaciones. No obstante, y a pesar de presentarse el respectivo reclamo, el Abonado/Suscriptor cancelará provisionalmente el valor promedio de los últimos seis meses de consumo del o los servicios prestados. La falta de este pago promedio dará derecho a la suspensión de los servicios contratados. Las partes contratantes quedan obligadas a cumplir con la resolución definitiva emitida por la autoridad competente. Una vez que ha vencido la fecha de pago establecida y en caso de verificarse que no ha existido reclamo o que el Abonado/Suscriptor no ha cancelado el valor de la factura, éste faculta y autoriza mediante el presente Contrato, a la suspensión temporal del o los servicios que se encuentren en mora hasta por TREINTA (30) días, quedando el Abonado/Suscriptor obligado a cancelar el costo de reconexión, y todos los valores adeudados. En el evento de prolongar su negativa de pago, el

prestador podrá suspender definitivamente el servicio y dar por terminada en forma unilateral el contrato, reservándose el derecho al reclamo del pago de lo debido por la vía judicial.

**6) CLÁUSULA SEXTA.- Impuestos:** El Abonado/Suscriptor declara conocer que, sobre la base de lo dispuesto en las Leyes Tributarias Ecuatorianas, se le cargará al precio estipulado con el Abonado/Suscriptor, los impuestos, tasas, contribuciones especiales, que por Ley se determinen o causen por concepto de la prestación de los servicios materia del Contrato. En consecuencia, en la facturación se determinará y reflejará el establecimiento de cualquier nuevo gravamen, así como los respectivos ajustes que se decreten a los ya existentes, principalmente, en lo referente a toda modificación que se produzca del Impuesto al Valor Agregado (IVA), así como el ICE y cualquier otro impuesto que exista o se establezca en el futuro.

**7) CLÁUSULA SÉPTIMA.- Compra, Arrendamiento de Equipos:** (Cuando sea procedente el arrendamiento o adquisición de equipos, por parte del Abonado, toda la información pertinente será detallada en un Anexo adicional, suscrito por el Abonado el cual contendrá los temas relacionados a las condiciones de los equipos adquiridos/arrendados, entre otras características se deberá incluir: cantidad, precio, marca, estado, y las condiciones de tal adquisición o arrendamiento, particularmente el tiempo en el que se pagará el arrendamiento o la compra del equipo, el valor mensual a cancelar o las condiciones de pago).

**8) CLÁUSULA OCTAVA.- Uso de Información Personal:** Los datos personales que los usuarios proporcionen a los prestadores de servicios del régimen general de telecomunicaciones, no podrán ser usados para la promoción comercial de servicios o productos, inclusive de la propia operadora; salvo autorización y consentimiento expreso del Abonado/Suscriptor, el que constará como instrumento separado y distinto al presente contrato de prestación de servicios (contrato de adhesión) a través de medios físicos o electrónicos. En dicho instrumento se deberá dejar constancia expresa de los datos personales o información que están expresamente autorizados; el plazo de la autorización y el objetivo que esta utilización persigue, conforme lo dispuesto en el artículo 121 del Reglamento General a la Ley Orgánica de Telecomunicaciones.

Anexo lo adicional en el caso de aceptación o autorización del Abonado, suscriptor o cliente, respecto de los datos personales o información que expresamente autoriza usar al prestador; especificando el plazo de la autorización y el objetivo que esta utilización persigue, conforme lo dispuesto en el artículo 121 del Reglamento general a la Ley Orgánica de Telecomunicaciones

**9) CLÁUSULA NOVENA.- Calidad y Continuidad de los Servicios:** El prestador, garantiza la continuidad y calidad de los servicios. Sin embargo, no será responsable cuando los servicios se interrumpan por los siguientes motivos: a) Para que el prestador realicen mantenimiento y/o mejoramiento a sus sistemas, redes, conexiones, o demás implementos técnicos necesarios para la prestación del servicio; b) Por la mala utilización o manipulación de los servicios por parte del Abonado/Suscriptor; c) Cuando la suspensión temporal o definitiva se deba a razones de fuerza mayor o caso fortuito; d) Por cualquier causa imputable al Abonado/Suscriptor; e) Fallas en las instalaciones del Abonado/Suscriptor. En estos casos de suspensión, no habrá lugar al pago de ninguna clase de indemnización a favor del Abonado/Suscriptor.

Los prestadores de servicios de telecomunicaciones y/o servicios de radiodifusión por suscripción, deberán informar de manera oportuna los trabajos programados que involucren interrupciones, suspensión o averías en los servicios prestados, en el plazo y el medio que establezca el ordenamiento jurídico vigente y en su título habilitante. En caso de interrupciones, suspensión o averías ocasionadas por caso fortuito o fuerza mayor, los prestadores de servicios de telecomunicaciones o servicios de radiodifusión por suscripción procederán conforme determine la normativa aplicable.

**10) CLÁUSULA DÉCIMA. - Cesión de Derechos:** Por ningún motivo el Abonado/Suscriptor, podrá ceder total o parcialmente a terceras personas, los derechos u obligaciones adquiridos por este Contrato, sin la autorización expresa del prestador. En el evento de que el Abonado/Suscriptor, instale puntos de servicio adicionales por su cuenta o extienda el servicio a las unidades habitacionales vecinas o cualquier situación que ocasione perjuicio al prestador, sin perjuicio de la suspensión del servicio.

**11) CLÁUSULA UNDÉCIMA.- Reclamos y Soporte Técnico:** El Abonado podrá requerir soporte técnico o presentar reclamos al prestador de servicios a través de los siguientes medios o puntos:

- Medio electrónico: Página web: [www.fibramax.ec](http://www.fibramax.ec), Twitter: @FibramaxEcuador
- Horarios de atención: Lunes a Viernes 8 a 5 P.M.

#### **Teléfonos:**

- Contacto Quito: 02 602 15 00 Oficina Matriz de atención a usuarios: Quito San Rafael calle Isla Puná lote 21 e Isla de la Plata
- Contacto Guayaquil: 2 627 788 celular anteponer 04 Oficina Cdl. La Garzota, Av. Idrovo González, manzana 49, villa 9, 2 cuadras atrás de la Empresa Eléctrica. Ingresando por Western Unión
- Contacto Manta: 605 23 34 celulares anteponer 05 Oficina: Calle 16 entre Av. 35 y 30 diagonal al colegio técnico Luis Arboleda Martínez entre los semáforos de la 35 y 30. Pasando las bodegas de la Farmacia Santa Martha.
- Contacto Cuenca: 2 844 951 celular anteponer 07 Oficina Av. De las Américas, frente al parque Miraflores.
- Soporte Residencial: 098 149 55 61 / 098 44 98 204. Llámanos o escribenos por WhatsApp o al correo [soporte@fibramax.ec](mailto:soporte@fibramax.ec)
- Soporte Pymes: 0992 817 771. Llámanos o escribenos por WhatsApp o al correo [soportepyme@fibramax.ec](mailto:soportepyme@fibramax.ec)
- Para información sobre Pagos Recaudaciones, Débitos, Tarjetas de Crédito: 0998 152 276

El Abonado/Suscriptor deberá reportar al prestador, el reclamo respectivo sobre fallas o interrupción del servicio. Será responsabilidad del prestador atender el reclamo presentado por el Abonado/Suscriptor dentro del plazo de VEINTE Y CUATRO (24) horas desde la presentación del reclamo de manera formal. La solución por parte del proveedor deberá brindarse en el plazo determinado por la normativa vigente según la causa que originó la falla o interrupción. El plazo antes referido, corre desde la notificación, queja o reclamo presentado.

El Proveedor, pondrá a disposición del Abonado/Suscriptor el Centro de Atención Telefónica que atiende en horas de oficina de lunes a viernes. En el Centro de Atención Telefónica se ofrece asistencia telefónica para resolver preguntas relacionadas con los servicios y estados de cuenta. Si el problema no se soluciona con la atención telefónica se genera una orden de trabajo para una visita técnica al Abonado/Suscriptor, cuyo costo se incluirá en el estado de cuenta del Abonado/Suscriptor, de ser el caso.

Para la atención de reclamos NO resueltos, 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/>



**12) CLÁUSULA DUODÉCIMA.- Normativa Aplicable:** En la prestación del servicio, se entienden incluidos todos los derechos y obligaciones de los Abonados/Suscriptores, establecidos en las normas jurídicas aplicables, así como también los derechos y obligaciones de los prestadores de servicios de telecomunicaciones y/o servicios de radiodifusión por suscripción, dispuestos en el marco regulatorio.

**13) CLÁUSULA DÉCIMA TERCERA.- Controversias:** Las diferencias que surjan de la ejecución del presente Contrato, podrán ser resueltas por mutuo acuerdo entre las partes, sin perjuicio de que el Abonado o Suscriptor acuda con su reclamo, queja o denuncia, ante las autoridades administrativas que correspondan. De no llegarse a una solución, cualquiera de las partes podrá acudir ante los jueces competentes.

No obstante lo indicado, las partes pueden pactar adicionalmente, someter sus controversias ante un centro de mediación o arbitraje, si así lo deciden expresamente, en cuyo caso el Abonado/Suscriptor deberá señalarlo en forma expresa.

El Abonado, en caso de conflicto, acepta someterse a la mediación o arbitraje

Si...

No...

(puede significar costos en los que debe incurrir el Abonado/Suscriptor.

No aplica a Empresas Públicas prestadoras de servicios de telecomunicaciones):

**Firma de aceptación-sujeción a arbitraje:**

.....  
**14) CLÁUSULA DÉCIMA CUARTA.- 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.

**15) CLÁUSULA DÉCIMA QUINTA.- 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.

**16) CLÁUSULA DÉCIMA SEXTA.- Empaquetamiento de Servicios:**

La contratación incluye empaquetamiento de servicios:

Si...

Especificar los servicios del paquete y los beneficios para cada uno, incluyendo las tarifas aplicables:

--

**17) CLÁUSULA DÉCIMA SÉPTIMA.- Terminación del Contrato:**

De conformidad con lo dispuesto en el número 14 del Art. 4 de la **Norma Técnica que Regula las Condiciones Generales de los Contratos de Adhesión, del Contrato Negociado con Clientes, y del Empadronamiento de Abonados y Clientes**, son causales de terminación del contrato cualquiera de las siguientes:

**Por el Prestador del Servicio:**

- a) Incumplimiento de las condiciones contractuales del Abonado o cliente.
- b) Si el Abonado o cliente utiliza los servicios contratados para fines distintos a los convenidos o si los utiliza en prácticas contrarias a la ley.
- c) Por vencimiento del plazo de vigencia del contrato, cuando no exista renovación.
- d) Por falta de pago.
- e) Por las demás causas previstas en el Ordenamiento Jurídico Vigente.

**Por el Abonado, suscriptor o cliente:**

- a) El Abonado, 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.
- b) Por vencimiento del plazo de vigencia del contrato, cuando no exista renovación.
- c) Por las demás causas previstas en el Ordenamiento Jurídico Vigente.

**18) CLÁUSULA DÉCIMA OCTAVA.- Aceptación:**

EL ABONADO acepta el presente contrato con todos sus términos y condiciones; así, como DECLARA haber leído cuidadosamente, entendido y aceptado libre y voluntariamente el contenido del **ANEXO 1f, ORDEN DE SERVICIO (ANEXO 1) y ORDEN DE SERVICIO (ANEXO 2)**.

Documentos referidos forman parte integrante de este contrato, constituyendo en su conjunto el contrato en sí. Sin necesidad de que EL ABONADO tenga que suscribir por documento, bastará con su sola firma en el presente contrato, para que se entienda por aceptado.

Para constancia de lo actuado, las partes intervinientes firman en tres ejemplares de igual valor y tenor, en la ciudad de..... a los ..... días del mes de .....del año .....

<p><b>GEDATECU S.A</b> <b>REPRESENTANTE LEGAL</b> 1792409365001 <hr/><b>EL PROVEEDOR</b></p>	<p><hr/><b>ABONADO/ SUSCRIPTOR</b></p>
--	--

Nota: Una vez inscrito el presente modelo de contrato ante la ARCOTEL, se deberá en esta parte, luego de las firmas hacer constar la fecha de inscripción.



Dibujar el croquis (debe ser realizado por el ABONADO)

Coordenadas: Latitud:

Longitud:

Autorizo a **GEDATECU S.A.** mientras dure el presente contrato para la prestación de servicios de acceso a internet a solicitar referencias crediticias sobre el manejo de todas y cada una de las cuentas que mantengo en las diferentes instituciones del sistema financiero y que conste en los Burós de Crédito autorizados, cuyos datos he suministrado o en el futuro suministre a **GEDATECU S.A.**, deslindando de cualquier responsabilidad a **GEDATECU S.A.** y a las entidades consultadas, sin que pueda alegar violación a las normas que establecen la reserva y el sigilo bancario. Declaro que la información que he suministrado es verídica y doy mi consentimiento expreso e irrevocable a **GEDATECU S.A.**, o a quien sea en el futuro el acreedor del crédito solicitado para: a) Consultar en cualquier tiempo en los burós de información crediticia toda la información relevante para conocer mi desempeño como deudor, mi capacidad de pago o para valorar el riesgo futuro de concederme un crédito; b) Reportar a los burós la información crediticia, tratados o sin tratar, tanto sobre el cumplimiento oportu no como sobre como el incumplimiento, si lo hubiere, de mis obligaciones crediticias, de tal forma que ésta presente información veraz, pertinente, completa, actualizada y exacta de mi desempeño como deudor después de haber cruzado y procesado diversos datos útiles para obtener una información significativa; y, c) Suministrar a los burós de información crediticia datos relativos a mis solicitudes de crédito así como otros atinentes a mis relaciones comerciales, financieras y en general socio-económicas que yo haya entregado o en el futuro entregue o que consten en registros públicos, bases de datos públicas o documentos públicos. Declaro haber leído cuidadosamente el contenido de esta cláusula y haberla comprendido a cabalidad, razón por la cual entiendo sus alcances e implicaciones.

EL ABONADO/ SUSCRIPTOR  
RUC / C.C.: .....

**GEDATECU S.A.**  
**REPRESENTANTE LEGAL**  
**RUC: 1792409365001**



<b>ANEXO 1f</b>
<b>SERVICIO DE ACCESO A INTERNET</b>

Fecha de suscripción del Anexo: .....de .....del 20.....

Nombre del Plan:

--

<b>Red de Acceso:</b>			
Par de Cobre		Fibra Óptica	
Coaxial		Inalámbrico	

<b>Tipo de Cuenta:</b>			
Residencial		Corporativo	
Cibercafé			

Velocidad (Kbps) (si existe velocidad máxima para acceso a Internet en Servicios internacionales y a través del NAP local, se debe especificar):

<b>Red de Acceso:</b>			
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 <input checked="" type="checkbox"/> NO .....	TIEMPO 36 meses
Beneficios de la permanencia mínima:		

Servicios adicionales que ofrece:

	SI	NO	Descripción:
Cuentas de Correo Electrónico			Nro. Cuentas, capacidad en el servidor por cuenta (MB)

Tarifas (\*):  
Valores a pagar por una sola vez:

<b>Valor instalación</b>		<b>USD</b>
Plazo para instalar/ activar el servicio (horas, días)		

Valores pago mensual:	Detalle otros valores:		
Valor mensual	Valor USD	Ítem	Valor USD
<b>Valor Total</b>		<b>Total otros valores</b>	

Sitio web para consulta de tarifas	<a href="http://www.iplanet.ec/index.php/planes-de-internet">http://www.iplanet.ec/index.php/planes-de-internet</a> <a href="http://www.fibramax.ec/index.php/planes-internet">http://www.fibramax.ec/index.php/planes-internet</a>
Sitio web consulta de calidad del servicio	<a href="http://iplanet.speedtest.net/es">http://iplanet.speedtest.net/es</a> <a href="http://www.fibramax.ec/index.php/medidor-de-velocidad">http://www.fibramax.ec/index.php/medidor-de-velocidad</a>

**Notas:**  
\* Las tarifa incluyen impuestos de ley



**DATOS TÉCNICOS (ANEXO 1)**

**MARQUE CON UNA X EL TIPO DE SERVICIO**

**TECNOLOGÍA FIBRA ÓPTICA**

<b>EQUIPOS UTILIZADOS</b>						
Cantidad	Serie		MAC	PON		
Marca	Modelo		Observaciones			
<b>DETALLES TÉCNICOS</b>						
OLT	Color ó No. Hilo	Splitter o Manga	Login FTTH	Clave FTTH	IP Actual	IP nueva
Tipo de Plan	Velocidad	Potencia dBm	Distancia (m)	Observaciones		
<b>MATERIALES UTILIZADOS</b>						
Fibra óptica (m)	Cable UTP (m)	Grapas	Conexión a tierra	SI.... NO....	Tiene Regulador	SI.... NO....
Conectores (u)	Otros					

**TECNOLOGÍA RADIOENLACE**

<b>EQUIPOS UTILIZADOS</b>								
Cantidad	Serie-Mac		Marca	Modelo	Observaciones			
<b>DETALLES TÉCNICOS</b>								
Tipo de Plan	Velocidad	IP actual		Red	Radio Base	Potencias H/V	CCQ %	
Tipo de Equipo		Capacidad	Calidad	Distancia				
<b>MATERIALES UTILIZADOS</b>								
Cable UTP	m	Soporte	tubo	Conector	u	Amarras	u	
Tiene Router	SI <input type="checkbox"/>	NO <input type="checkbox"/>	Conexion a Tierra	SI <input type="checkbox"/>	NO <input type="checkbox"/>	Tiene Regulador	SI <input type="checkbox"/>	NO <input type="checkbox"/>
Otros:								



**ORDEN DE SERVICIO (ANEXO 1)**

Fecha de instalación: .....  
 Nombres: ..... Nacionalidad: .....  
 Número identificación: ..... Tipo Identificación: .....  
 Email: .....

**DIRECCIÓN DE INSTALACIÓN DEL SERVICIO**

Ciudad ..... Parroquia..... Sector.....  
 Dirección: .....  
 Teléfono (1) ..... Teléfono (2) .....  
 Celular (1) ..... Celular (2) .....

**REFERENCIAS**

Nombre: ..... Parentesco.....  
 Email: ..... Telf.: .....

**DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO DE INTERNET**

Capacidad Contratada ..... Tipo de Plan ..... Valores Promocionales: \$.....  
 Renta mensual Servicio de Internet: \$..... Valor de Instalación e Inscripción: \$.....

Horarios de Soporte del Servicio: Lunes a Viernes de 6AM a 11PM, Sábados-Domingos -Días Festivos 8AM a 8 PM.

Tiempo promedio de respuesta para solución y reparación de fallas y averías: Planes Home 48H; Planes Pymes 24H; Planes Corporativos 4H.

- Garantiza la continuidad y calidad de los mismos con una disponibilidad del 99.4% para Plan Home y 99.6% para Planes Pyme-Corporativo mensual.
- El valor de la renta mensual ha sido calculado por 36 meses y estará vigente durante este tiempo.
- Tiempo de vigencia del acuerdo de prestación de servicios de acceso a internet 36 meses.
- Finalización Anticipada. El Cliente podrá finalizar el ACUERDO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE ACCESO A INTERNET mediante notificación por escrita a GEDATECU S.A. con la condición de que el Cliente pague los cargos de finalización (como terminación anticipada de la tarifa del servicio y no como multa) a GEDATECU S.A., igual que la suma de valores otorgados como promoción por bonificación de capacidades contratadas
- Los equipos deben estar conectados a energía eléctrica 110V-120V regulada con conexión a tierra y conectados a un regulador de voltaje.
- La visita técnica cuando la falla NO sea imputable al Proveedor tendrá un costo de \$20 más IVA.
- Nivel de Compartición: Plan Home 2:1, Plan Pymes 2:1, Plan Corporativo 1:1
- El valor pagado por instalación corresponde a material no renovable: cables y conectores, honorarios del técnico y comisión al vendedor, NO corresponden en ningún caso a venta de los equipos o antena.
- Si el Abonado no cumpliera su obligación de pago mensual se procederá con la suspensión del servicio, la gestión de cobro y reactivación tendrá un costo adicional \$4.46+IVA.
- La Gestión Administrativa, Cobranza y otros Rubros tendrá un costo de \$ 0.98 más IVA
- El personal de GEDATECU S.A. está autorizado para Instalar el Servicio de Internet y **cobrar SOLO los valores detallados en este documento, GEDATECU S.A. NO realiza mantenimientos, ni vende computadores, antivirus, accesorios o periféricos.**
- Tecnología Fibra Óptica: El costo de instalación en clientes incluye hasta 300 metros de fibra óptica; cada metro adicional cuesta 0.30ctvs más IVA, así como equipos adicionales el valor de acuerdo a su modelo.
- Tecnología Radiofrecuencia: El costo de instalación en clientes incluye hasta 15 metros de cable UTP; cada metro adicional cuesta \$1 más IVA
- Velocidad mínima: Velocidad del Plan contratado dividido para el Nivel de compartición.
- El dispositivo WiFi instalado cuenta con puertos ethernet que permiten la conexión directa mediante cable de red donde se puede apreciar la velocidad contratada, además cuenta con conexión WiFi en planes HOME y PYME, a una frecuencia de 2.4Ghz que permite una velocidad máxima de 30Mbps a una distancia de 3mts y pueden conectarse equipos a una distancia máxima de 10metros en condiciones normales, sin embargo, la distancia de cobertura varía según la cantidad de paredes, obstáculos e interferencia que se encuentren en el domicilio u oficina. La cantidad de dispositivos simultaneos que soporta el equipo WiFi es de 8. En la tecnología WiFi se pierde potencia a mayor distancia y por lo tanto se reducirá la velocidad establecida en el contrato.

**FORMA DE PAGO MENSUALIDADES**

- a) Tarjeta de Crédito                                      b) Débito Automático      c) Recaudaciones con el código

**FORMA DE PAGO INSTALACIÓN**

- a) Tarjeta de Crédito                                      b) Efectivo                                      c) Débito Automático

**VALOR A CANCELAR DE LA INSTALACION DEL SERVICIO**

DESCRIPCIÓN	Valor Unitario	Valor Total
Instalación Equipos para acceso a internet		
Equipos adicionales (routers)		
Material no reutilizable (cable UTP)		
Fibra Óptica adicional		
	<b>Subtotal</b>	<b>\$</b>
	<b>12% IVA</b>	<b>\$</b>
	<b>TOTAL (Efectivo)</b>	<b>\$</b>



**ORDEN DE SERVICIO (ANEXO 2)**

Fecha de instalación: .....

Nombres: ..... Nacionalidad: .....

Número identificación: ..... Tipo Identificación: .....

Email: .....

**DIRECCIÓN DE INSTALACIÓN DEL SERVICIO**

Ciudad ..... Parroquia..... Sector.....

Dirección: .....

Teléfono (1) ..... Teléfono (2) .....

Celular (1) ..... Celular (2) .....

**REFERENCIAS**

Nombre: ..... Parentesco.....

Email: ..... Telf: .....

**DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO DE INTERNET**

Capacidad Contratada ..... Tipo de Plan ..... Valores Promocionales: \$.....

Renta mensual Servicio de Internet: \$..... Valor de Instalación e Inscripción: \$.....

Horarios de Soporte del Servicio: Lunes a Viernes de 6AM a 11PM, Sábados-Domingos – Días Festivos 8AM a 8 PM.

Tiempo promedio de respuesta para solución y reparación de fallas y averías: Planes Home 48H; Planes Pymes 24H; Planes Corporativos 4H.

- Garantiza la continuidad y calidad de los mismos con una disponibilidad del 99.4% para Plan Home y 99.6% para Planes Pyme-Corporativo mensual.
- El valor de la renta mensual ha sido calculado por 36 meses y estará vigente durante este tiempo.
- Tiempo de vigencia del acuerdo de prestación de servicios de acceso a internet 36 meses.
- Finalización Anticipada. El Cliente podrá finalizar el ACUERDO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE ACCESO A INTERNET mediante notificación por escrita a GEDATECU S.A. con la condición de que el Cliente pague los cargos de finalización (como terminación anticipada de la tarifa del servicio y no como multa) a GEDATECU S.A., igual que la suma de valores otorgados como promoción por bonificación de capacidades contratadas.
- Los equipos deben estar conectados a energía eléctrica 110V-120V regulada con conexión a tierra y conectados a un regulador de voltaje.
- La visita técnica cuando la falla NO sea imputable al Proveedor tendrá un costo de \$20 más IVA.
- Nivel de Compartición: Plan Home 2:1, Plan Pymes 2:1, Plan Corporativo 1:1
- El valor pagado por instalación corresponde a material no renovable: cables y conectores, honorarios del técnico y comisión al vendedor, NO corresponden en ningún caso a venta de los equipos o antena.
- Si el Abonado no cumpliera su obligación de pago mensual se procederá con la suspensión del servicio, la gestión de cobro y reactivación tendrá un costo adicional \$4.46+IVA.
- La Gestión Administrativa, Cobranza y otros Rubros tendrá un costo de \$ 0.98 más IVA
- El personal de GEDATECU S.A. está autorizado para Instalar el Servicio de Internet y **cobrar SOLO los valores detallados en este documento, GEDATECU S.A. NO realiza mantenimientos, ni vende computadores, antivirus, accesorios o periféricos.**
- Tecnología Fibra Óptica: El costo de instalación en clientes incluye hasta 300 metros de fibra óptica; cada metro adicional cuesta 0.30ctvs más IVA, así como equipos adicionales el valor de acuerdo a su modelo.
- Tecnología Radiofrecuencia: El costo de instalación en clientes incluye hasta 15 metros de cable UTP; cada metro adicional cuesta \$1 más IVA
- Velocidad mínima: Velocidad del Plan contratado dividido para el Nivel de compartición.
- El dispositivo WiFi instalado cuenta con puertos ethernet que permiten la conexión directa mediante cable de red donde se puede apreciar la velocidad contratada, además cuenta con conexión WiFi en planes HOME y PYME, a una frecuencia de 2.4Ghz que permite una velocidad máxima de 30Mbps a una distancia de 3mts y pueden conectarse equipos a una distancia máxima de 10metros en condiciones normales, sin embargo, la distancia de cobertura varía según la cantidad de paredes, obstáculos e interferencia que se encuentren en el domicilio u oficina. La cantidad de dispositivos simultaneos que soporta el equipo WiFi es de 3. En la tecnología WiFi se pierde potencia a mayor distancia y por lo tanto se reducirá la velocidad establecida en el contrato.

**FORMA DE PAGO MENSUALIDADES**

- a) Tarjeta de Crédito
- b) Débito Automático
- c) Recaudaciones

**FORMA DE PAGO INSTALACIÓN**

- a) Tarjeta de Crédito
- b) Efectivo
- c) Débito Automático

**VALOR A CANCELAR DE LA INSTALACION DEL SERVICIO**

DESCRIPCIÓN	Valor Unitario	Valor Total
Instalación Equipos para acceso a internet		
Equipos adicionales (routers)		
Material no reutilizable (cable UTP)		
Fibra Óptica adicional		
	<b>Subtotal</b>	<b>\$</b>
	<b>12% IVA</b>	<b>\$</b>
	<b>TOTAL (Efectivo)</b>	<b>\$</b>



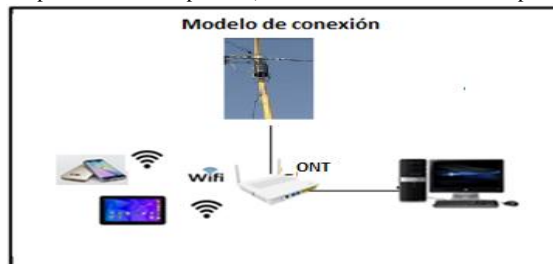
## GUÍA DE USUARIO

Sr. Usuario (a) en la instalación se deja los siguientes equipos:

- ONT (Huawei)
- NAP



- **Conexiones:** Desde la NAP (caja principal ubicada en la postería), se conecta el cable de fibra óptica en la parte inferior del ONT (Router / Huawei),



### Consideraciones:

Cuando NO tiene servicio de procedimiento:

- 1.- Verificar los led de Power, PON y LAN estén de color verde fijo.
- 2.- En caso de que el led de LOSS este de color rojo intermitente el servicio se encuentra con una avería física, por lo cual debe solicitar soporte técnico.

internet le recomendamos realizar el siguiente

### Recomendaciones:

- Es importante que los equipos se encuentren conectados a un regulador de voltaje.
- No desconectar por ningún motivo los cables (patch cord) de los dispositivos.
- No manipular ni doblar el patch cord.
- No realizar ningún tipo de limpieza a los equipos y cables.

**Soporte técnico: 602 15 00 celular anteponer 02**  
**Soporte técnico Móvil Claro: 0981 495 561**

**Mail: soporte@fibramax.ec**



## GUÍA DE PAGOS

Estimado cliente los cobros que se le realizan son a partir de que concluya su primer mes de consumo, (depende de promociones en el mes puede ser gratis) como se detalla en el siguiente ejemplo.

### Ejemplo:

Al cliente Jorge Ortiz se le instala el servicio el 11 de abril de 2021 un plan por un valor de \$29.10, su primer mes de consumo termina el 11 de mayo del 2021 por lo que en **esta fecha ya deberá cancelar su primer pago** correspondiente al restante de días del mes, en este caso 19 días del mes de mayo un valor proporcional de \$18.43.

### CALCULO

**Valor por día** = Valor Del Plan 29.10/30=\$0.97

**Numero de días Restantes** = Total días mes (Abril) - Día De Fecha De Instalación

**Numero de días Restantes** = 30 - 11 = 19

**VALOR DEL PRIMER PAGO** = Numero de días Restantes \* Valor por día

**VALOR DEL PRIMER PAGO** = 19 \* \$0.97 = 18.43

**Primer Pago 19 días del mes de Mayo \$18.43**

Una vez realizando su primer pago proporcional, sus consumos serán del 1 al 30 de cada mes y sus días hábiles de pago serán del 28 al 3 de cada mes para que no tenga problemas de suspensión de servicio por falta de pago