

CONTRATO DE ADHESIÓN DE ACCESO A INTERNET No. ____

En la ciudad de Quito, el día ____ de ____ del 20____, comparecen a la celebración del presente contrato de adhesión:

CLÁUSULA PRIMERA. - Datos de los Comparecientes:**Datos del prestador:**

Razón social: ELCO S.A.

Nombre Comercial: KAYCOM

RUC: 1790201740001

Dirección jurídica: De los Motilones N40-767 y N40J, Iñaquito, Quito, Pichincha

Dirección local de atención al cliente: De los Arrieros N2-291 y las Alondras, Calderón, Quito, Pichincha

Correo Electrónico: atencioncliente@kaycom.ec

Nº de teléfono: +593 964 044 044

Datos del Abonado/Suscriptor/Cliente:

Nombres/Razón Social: _____ Cédula/RUC: _____

Nacionalidad: _____ Estado Civil _____

Email: _____

Dirección donde será prestado el servicio: _____

Provincia: _____ Ciudad: _____ Parroquia: _____

Número de contacto: Fijo/Móvil: _____ Contacto adicional: _____

¿El Abonado/Suscriptor/Cliente es adulto mayor? SI _____ NO _____

¿El Abonado/Suscriptor/Cliente adolece de alguna discapacidad debidamente certificada? SI _____ NO _____

En caso afirmativo, aplica tarifa preferencial de acuerdo con el plan del prestador.

CLÁUSULA SEGUNDA. - Objeto:

El Abonado/Suscriptor/Cliente contrata con el prestador, los servicios cuyos términos, condiciones y requisitos se encuentran descritos en este instrumento, anexos, órdenes de compra y demás documentos firmados por las partes contratantes.

Las partes podrán modificar los servicios, sus términos, condiciones y requisitos o bien contratar nuevos servicios que se prestarán en el mismo lugar o en otro(s) distintos al señalado en este contrato, siempre y cuando las partes suscriban anexos, adendas y/u órdenes de compra que pasarán a formar parte del presente documento.

CLÁUSULA TERCERA. - Vigencia del Contrato:

De conformidad con la reforma a la norma técnica constante en RESOLUCIÓN No. ARCOTEL-2022-0335 de 21 de octubre de 2022, se establece:

El presente contrato tendrá una duración de ____ meses contados a partir de la fecha de instalación y activación efectiva del servicio contratado, señalado en el "Anexo 1".

Las partes se comprometen a respetar el plazo señalado, sin perjuicio de que el Abonado/Suscriptor/Cliente pueda terminar unilateralmente el contrato, siempre y cuando se encuentre al día con el pago de sus obligaciones y notifique de manera física o electrónica con al menos quince (15) días calendario de anticipación al cese definitivo de la contratación del servicio.

De acuerdo con lo dispuesto en la Ley Orgánica de Telecomunicaciones, el Abonado/Suscriptor/Cliente no se encuentra obligado al pago de multas por finalización anticipada del presente contrato, pero acepta expresamente cancelar el valor por instalación, tal como se encuentra señalado en la cláusula cuarta.

CLÁUSULA CUARTA. - Permanencia mínima:

El Abonado/Suscriptor/Cliente se acoge al periodo de permanencia mínima de ____ meses en la prestación del servicio contratado con el beneficio de la instalación sin costo. La permanencia mínima se acuerda, sin perjuicio de que el Abonado/Suscriptor/Cliente conforme lo determina la Ley Orgánica de Telecomunicaciones, pueda dar por terminado el contrato en forma unilateral y anticipada, en cualquier tiempo, siempre y cuando esté al día con los pagos, previa notificación por medios físicos o electrónicos al prestador, con por lo menos quince (15) días de anticipación antes de finalizar el mes, para cuyo efecto deberá



proceder a cancelar los servicios efectivamente prestados o por los bienes solicitados y recibidos, hasta la terminación del contrato. En el caso de existir una modificación de las condiciones para la permanencia mínima previo al cumplimiento de su plazo, como actualizaciones de paquetes o planes, la permanencia mínima no se modificará.

Si el Abonado/Suscriptor/Ciente no aceptase un período de permanencia mínima, deberá pagar, previo a la instalación del servicio, el valor de \$90 USD más impuestos de ley.

CLÁUSULA QUINTA. - Servicio contratado:

El servicio ofrecido de provisión de servicio de internet por fibra óptica, incluye la instalación de este mientras el Abonado/Suscriptor/Ciente cumpla con el tiempo de vigencia del presente contrato. Si el Abonado/Suscriptor/Ciente decide finalizar unilateralmente el contrato antes de la vigencia prevista, deberá remitirse al cuadro de cancelación de servicio, el cual estipula el valor a pagar por concepto de instalación, según el tiempo que haya mantenido su servicio hasta el momento de la cancelación de este. Ver Anexo 1.

Las condiciones del servicio se detallan en el "Anexo 1.- Información del plan, instalación, costos y formas de pago" que se encuentra adjunto al presente contrato.

CLÁUSULA SEXTA. - Renovación:

El Abonado/Suscriptor/Ciente acepta la renovación automática o sucesiva por periodos iguales en las condiciones señaladas en el presente documento, sin perjuicio de terminar la relación contractual en cualquier tiempo conforme la legislación aplicable. La renovación automática será notificada por el prestador con quince (15) días de anticipación a su renovación a los medios de contacto registrados por el usuario. En caso de no requerir la renovación, el Abonado/Suscriptor/Ciente podrá dar por terminado un contrato de manera presencial, o por un canal, proveedor, intermediario, u otra modalidad, para lo cual deberá solicitar con hasta quince (15) días calendario de antelación a la fecha de renovación, su decisión de no renovación. En tal virtud, las partes entienden y aceptan que, de no mediar la solicitud de no renovación del contrato, éste se renovará automáticamente. En caso de que el cliente acepte la renovación automática, quedará anulada la cláusula de permanencia mínima, ya que el cliente habrá cumplido con esta previamente.

CLÁUSULA SÉPTIMA. - Tarifa y forma de pago:

Las tarifas o valores mensuales para cancelar por cada uno de los servicios contratados por el Abonado/Suscriptor/Ciente estarán determinada en la ficha de cada servicio, que constan en el Anexo 1 y el pago se realizará, a través de cualquiera de las siguientes formas: Débito automático cuenta de ahorro o corriente, Pago en ventanilla o locales autorizados, Pago con tarjeta de crédito, Pago vía medios electrónicos.

El Prestador emitirá una factura pre-pago al inicio de cada mes contratado, valor que será cancelado mensualmente dentro de los primeros 10 días calendario contados desde la emisión de dicha factura. La facturación del servicio contratado será a partir de la fecha que el abonado/suscriptor/cliente tenga activado el servicio contratado. En caso de que, el Abonado/Suscriptor/Ciente no cancele los valores dentro del plazo determinado, el Prestador tiene la facultad de suspender/desconectar la prestación del servicio en cualquier momento, sin que implique terminación de contrato. El Abonado/Suscriptor/Ciente deberá cancelar además los valores que sean generados por desconexión y reconexión del servicio prestado.

El Abonado/Suscriptor/Ciente acepta recibir la factura electrónica al correo electrónico registrado en la cláusula primera.

En caso de mora, el Abonado/Suscriptor/Ciente se compromete expresamente a cancelar el valor total adeudado más el interés por mora calculado con las tasas vigentes y establecidas para el prestador, de acuerdo a la fecha en que debió efectuarse el pago, calculados desde el día siguiente de la fecha máxima de pago constante en la factura, hasta el día efectivo de pago del valor adeudado, así como también, los costos de cobranza administrativa o judicial generados por el prestador conforme correspondan y aquellos que se justifiquen conforme a la normativa vigente. Una vez que el Abonado/Suscriptor/Ciente haya realizado el pago de los valores pendientes, el prestador tendrá un máximo de 24h para reactivar el servicio.

Si las causas de la falta de servicio son por causa del Prestador debidamente notificadas y comprobadas, se recompensará en la factura del periodo siguiente, contabilizando los días en los que no se recibió el servicio. Sin embargo, si se han producido daños en los equipos entregados, causados por negligencia, imprudencia, impericia, culpa o dolo del Abonado/Suscriptor/Ciente o sus dependientes, los repuestos



necesarios, o el reemplazo del equipo para solucionar el daño será bajo el costo del Abonado/Suscriptor/Cliente.

CLÁUSULA OCTAVA. - Cambio de modalidad de pago:

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

CLÁUSULA NOVENA. - Compra, Custodia, Arrendamiento de Equipos:

El Abonado/Suscriptor/Cliente acepta cumplir con todas las condiciones de los equipos adquiridos/arrendados detalladas en el anexo 1 y 2 adjunto a este contrato.

CLÁUSULA DECIMA. -Soporte técnico y mantenimiento:

El Abonado/Suscriptor/Cliente podrá requerir soporte técnico o presentar reclamos al prestador de servicios a través de los siguientes medios o puntos:

Correo electrónico: atencioncliente@kaycom.ec Página web: www.kaycom.ec

Oficinas de atención a los usuarios: De los Arrieros N2-297 y las Alondras, Zabala, Calderón

Vía telefónica: 0964 044 044, Via Whatsapp: 099 489 1660.

Horarios: lunes a viernes 9:00 am hasta las 18:00 pm, sábados 10:00 am hasta las 13:00 pm

Si existiese un fallo o interrupción del servicio, el Abonado/Suscriptor/Cliente deberá notificarlo inmediatamente al Prestador, quien indicará las causas del problema dentro de las 24 horas posteriores a la notificación, y procederá a su inmediata reparación.

En caso de que el daño se presente en la red principal del proveedor, este tendrá un plazo de 8 horas para la reparación y habilitación del servicio.

Para realizar tareas de inspección, supervisión y mantenimiento, cuando fuera el caso, el Abonado/Suscriptor/Cliente se obliga a admitir en sus instalaciones al personal del Prestador debidamente identificado. Si el Abonado/Suscriptor/Cliente no autoriza tal acceso, el Prestador no asegura una intervención inmediata y eficiente en la solución de dicho problema.

Si los reclamos no son resueltos por el Prestador, el Abonado/Suscriptor/Cliente podrá presentar sus denuncias o reclamos en 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. 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 PRIMERA. – Obligaciones del Abonado/Suscriptor/Cliente:

Para cumplir de manera correcta los señalamientos del presente contrato, el Abonado/Suscriptor/Cliente se obliga a:

- Cumplir con los términos y condiciones del contrato de adhesión.
- Usar los servicios contratados de manera correcta y para los fines convenidos.
- Adoptar las medidas sugeridas por el prestador de servicios.
- Pagar por los servicios contratados conforme al contrato suscrito y a la normativa vigente.
- No alterar los equipos entregados por el prestador y devolverlos en caso de terminación del contrato.
- Utilizar de manera correcta los mecanismos de soporte y comunicación otorgados por el prestador.
- Las demás obligaciones que se encuentren establecidas en la Ley Orgánica de Telecomunicaciones, su Reglamento y demás legislación vigente aplicable.

CLÁUSULA DÉCIMA SEGUNDA. -Obligaciones del prestador:

Para cumplir de manera correcta los señalamientos del presente contrato, el prestador se obliga a:

- Prestar el servicio contratado por el Abonado/Suscriptor/Cliente de forma continua y permanente durante la vigencia del presente contrato y en los términos acordado en este instrumento, salvo en las situaciones de fuerza mayor y caso fortuito que se encuentran establecidas en la legislación aplicable.
- Garantizar la oportuna atención y resolución de los reclamos formulados por el Abonado/Suscriptor/Cliente en las condiciones y tiempos señalados en el presente contrato y anexos.
- Informar sobre las características de los servicios ofertados, como promociones, planes, tarifas, precios, saldos y otros servicios informativos a través de medios físicos o electrónicos.

d) Si el Prestador requiere modificar las características técnicas del servicio contratado, deberá notificar al Abonado/Suscriptor/Cliente siguiendo lo señalado a continuación:

El proceso durará 20 días calendarios previos a la modificación planeada, de los cuales, los primeros 15 días calendario serán para notificar al Abonado/Suscriptor/Cliente y los siguientes 5 días calendario serán para aceptar cualquier objeción por parte del Abonado/Suscriptor/Cliente; si no hubiera dicha objeción y por el contrario existiere continuidad en la utilización de los servicios, constituirá aceptación del cambio realizado.

e) Las demás obligaciones señaladas en la Ley Orgánica de Telecomunicaciones, su Reglamento y demás legislación vigente aplicable.

CLÁUSULA DÉCIMA TERCERA. - Prohibiciones al Abonado/Suscriptor/Cliente:

El Abonado/Suscriptor/Cliente tendrá prohibido:

- a) Destruir, dañar, desconectar y modificar los equipos entregados para la prestación del servicio contratado.
- b) Obstaculizar y negar el mantenimiento de los equipos entregados.

CLÁUSULA DÉCIMA CUARTA. - Responsabilidad que no asume el Prestador:

El Prestador se exime de responsabilidad en los siguientes casos:

- a) Por los daños y perjuicios que ocasione el Abonado/Suscriptor/Cliente por el mal uso de los servicios contratados, es decir, el Abonado/Suscriptor/Cliente será exclusivamente responsable por toda acción u omisión que realice durante la utilización de los servicios. Además, también es responsable por las acciones u omisiones realizadas por sus dependientes, agentes, familiares o terceros.
- b) Si los proveedores de equipos, líneas, servicios o información, de los que se vale el Prestador para el cumplimiento de este contrato, suspenden temporal o definitivamente; total o parcialmente, tales equipos, líneas, servicios o información.
- c) Si por reformas a las leyes, reglamentos, tarifas, o por circunstancias de fuerza mayor o caso fortuito, el Prestador se ve impedido de continuar prestando sus servicios al Abonado/Suscriptor/Cliente.
- d) De las interceptaciones por terceros de la información encriptada o no encriptada que se maneje por las redes u otros mecanismos de comunicación y de los virus informáticos o pestes que puedan transmitirse a través de las redes.
- e) El Abonado/Suscriptor/Cliente no tendrá derechos o acciones de indemnización de daños y perjuicios, de pasado, presente o futuro, que reclamar o intentar en contra del Prestador, de ocurrir uno o varios de los eventos indicados en los acápites a), b), c) y d) precedentes.
- f) El Prestador no será sujeto de sanción o responsabilidad alguna por la aparición de cualquier daño directo, indirecto, incidental, consecuencial, especial o de cualquier otro tipo que pueda acontecer al Abonado/Suscriptor/Cliente, sus dependientes, terceros, bienes, operaciones y/o negocios, en razón o con ocasión de los servicios que contrata, siempre que estos no se produzcan por negligencia, imprudencia, impericia, culpa o dolo del Prestador o sus dependientes, pues de ser así será responsable de aquellos.

CLÁUSULA DÉCIMA QUINTA. - Cesión del Contrato:

El Abonado/Suscriptor/Cliente no podrá ceder, transferir ni traspasar en forma alguna el presente Contrato ni todo o parte de los compromisos y obligaciones emanadas del mismo, sin previa autorización escrita del prestador.

CLÁUSULA DÉCIMA SEXTA. - Información personal:

Conforme lo señalado en la Ley Orgánica de Protección de Datos Personales, el prestador garantizará la privacidad y protección de los datos que el Abonado/Suscriptor/Cliente ha señalado en el presente contrato. Así también, se sujetará a las disposiciones legales y a los Anexos debidamente autorizados por el Abonado/Suscriptor/Cliente.

El Abonado/Suscriptor/Cliente de forma consciente autoriza que los datos otorgados en el presente contrato sean utilizados para la emisión de facturas, elaboración de analíticas del servicio y envío de productos/beneficios complementarios al servicio contratado.

El Abonado/Suscriptor/Cliente de manera expresa y voluntaria acepta recibir las notificaciones referentes a estados de cuenta, facturación, recordatorios de fechas de pago, montos de pago y llamadas para realizar gestiones de cobranza.

El prestador podrá entregar los datos del Abonado/Suscriptor/Cliente en caso de requerimientos realizados



por autoridad competente conforme al ordenamiento jurídico vigente y particularmente de la Agencia de Regulación y Control de las Telecomunicaciones para el cumplimiento de sus funciones.

Por otro lado, a este contrato se adjunta el Anexo 4 referente a autorizaciones específicas para el trato de los datos personales del Abonado/Suscriptor/Cliente.

CLÁUSULA DÉCIMA SÉPTIMA. - Normativa aplicable:

Durante la prestación del servicio, se incluyen todos los derechos y obligaciones del Abonado/Suscriptor/Cliente, así como también los derechos y obligaciones del prestador dispuestos en la Constitución de la República del Ecuador, en la Ley Orgánica de Telecomunicaciones, en el Reglamento General a la Ley Orgánica de Telecomunicaciones y en la demás legislación prevista.

CLÁUSULA DÉCIMA OCTAVA. - Terminación del contrato:

Las partes intervinientes acuerdan en forma recíproca que el presente contrato, sus anexos y demás documentos que forman parte integrante del mismo, podrán ser declarados terminados en los siguientes casos:

- a) Por vencimiento del plazo de vigencia del contrato, cuando no exista renovación pactada, para lo cual cualquiera de las partes podrá notificar a la otra con 15 días calendario la terminación por esta causa.
- b) Por falta de pago por parte del Abonado/Suscriptor/Cliente a los 40 días de haberse emitido la factura, sin que haya habido una notificación previa por parte del Abonado/Suscriptor/Cliente, o un acuerdo entre las partes.
- c) Por insolvencia declarada por juez competente, concurso de acreedores, quiebra, disolución o liquidación, de cualquiera de las partes intervinientes.
- d) Por decisión unilateral del Abonado/Suscriptor/Cliente de dar por terminado el contrato, siempre que notifique al Prestador con 15 días calendario antes de la terminación del mes contratado.
- e) Cuando por circunstancias imprevistas, técnicas o económicas, o causas de fuerza mayor o caso fortuito debidamente justificado, no fuere posible o conveniente para los intereses de las partes ejecutar total o parcialmente el Contrato, las mismas podrán, por mutuo acuerdo, convenir la extinción de todas o algunas de las obligaciones del Contrato. La terminación por mutuo acuerdo no implica la renuncia de las obligaciones ni derechos a favor del Abonado/Suscriptor/Cliente. En este caso el Abonado/Suscriptor/Cliente, deberá pagar todos los valores adeudados por los servicios prestados, y emitir un documento en el que consten los fundamentos que motivan la terminación, adicionalmente el Abonado/Suscriptor/Cliente debe entregar los equipos de propiedad del Prestador, si fuere el caso, en perfectas condiciones, salvo, por el deterioro normal de su uso.
- f) En el caso de que el prestador se le retire, cancele o suspenda cualquier de los permisos, licencias, autorizaciones o concesiones necesarias para la prestación de servicio contratado.
- g) Por mandato judicial, o disposición de autoridad administrativa competente.
- h) Por incumplimiento de las condiciones contractuales pactadas.
- i) Cuando el Abonado/Suscriptor/Cliente modifique, altere, deteriore, dañe o desprograme los equipos o servicio que se le haya entregado, para cualquier propósito no autorizado por el Prestador.
- j) Si el Abonado/Suscriptor/Cliente cediera total o parcialmente el contrato sin autorización del Prestador.
- k) Por muerte del Abonado/Suscriptor/Cliente; lo cual se deberá presentar la documentación que acredite el hecho.
- l) Por alquilar, arrendar, revender o negociar de cualquier forma el servicio contratado.
- m) Si el Abonado/Suscriptor/Cliente 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 en cualquier forma que perjudique al Prestador.
- n) Por las demás causas previstas en el Ordenamiento Jurídico Vigente.

Una vez terminado el contrato, las partes comprenden que el servicio contratado se encuentra cancelado, por ende, el Abonado/Suscriptor/Cliente se compromete a prestar las facilidades para retirar el/los equipos utilizados durante la vigencia del contrato y cancelar los valores pendientes, caso contrario se aplicará lo señalado en la cláusula de penalidad.

CLÁUSULA DÉCIMA NOVENA. - Penalidad:

Si el contrato finaliza y el Abonado/Suscriptor/Cliente no entrega los equipos utilizados durante la prestación de los servicios contratados en este instrumento, el Abonado/Suscriptor/Cliente deberá cancelar al Prestador la cantidad detallada en el Anexo 2.

El Abonado/Suscriptor/Cliente autoriza al Prestador ejecutar todas las medidas judiciales y extrajudiciales



necesarias para el cobro del monto señalado, sin perjuicio del respectivo reporte a la Central de Riesgos y el cobro de valores incurridos por el Prestador.

CLÁUSULA VIGÉSIMA. - Jurisdicción y competencia:

Las diferencias que surjan de la ejecución del presente contrato podrán ser resueltas por mutuo acuerdo entre las partes en un término no mayor a 5 días calendario, sin perjuicio de que el Abonado/Suscriptor/Cliente acuda con su reclamo, queja o denuncia, ante las autoridades administrativas que correspondan. De no llegarse a una solución, las partes se someten a la legislación ecuatoriana, renuncian a su fuero y podrá acudir ante cualquier centro de mediación debidamente autorizado o a los jueces competentes de la ciudad de Quito.

CLÁUSULA VIGÉSIMA PRIMERA. - Anexos:

Como parte integrante del presente contrato se encuentra:

Anexo 1.- Información del plan, instalación, costos y formas de pago.

Anexo 2.- Custodia de equipos entregados al Abonado/Suscriptor/Cliente propiedad de ELCO S.A., bajo la marca comercial Kaycom.

Anexo 3.- Acceso y seguridad de información

Anexo 4.- Tratamiento de datos personales

CLÁUSULA VIGÉSIMA SEGUNDA. - Notificaciones y domicilio:

Las notificaciones que correspondan podrán ser entregadas en el domicilio del Abonado/Suscriptor/Cliente, así como en el correo electrónico señalado en la cláusula primera del presente contrato, si existe un cambio, el mismo deberá ser notificado en un plazo de 10 días calendario al Prestador.

El Prestador señala como domicilio para notificaciones el lugar donde funcionan sus oficinas principales.

El Abonado/Suscriptor/Cliente acepta recibir notificaciones a través de cualquier medio masivo o el domicilio físico o electrónico del Abonado/Suscriptor/Cliente señalado en la cláusula primera del presente contrato.

CLÁUSULA VIGÉSIMA TERCERA. - Aceptación:

Si bien los comparecientes suscriben el presente instrumento, se deja expresa constancia de que este Contrato de Adhesión de Prestación de Servicio de Valor Agregado de Acceso a Internet se entenderá celebrado y comenzará a regir y a producir efectos jurídicos para las partes, única y exclusivamente cuando el Prestador haya aceptado la factibilidad técnica y, además, haya realizado la correspondiente instalación y/o habilitación de tal servicio. Consecuentemente, si el Acuerdo de Prestación de Servicios no fuere aceptado y/o si los servicios no fueren debidamente instalados y/o habilitados, el Contrato no se perfeccionará y no surgirá ningún derecho u obligación entre las partes.

El Abonado/Suscriptor/Cliente acepta el presente contrato con sus términos y condiciones y demás documentos anexos para lo cual deja constancia de lo anterior y firma en la ciudad de Quito a los ____ días del mes ____ del año _____

Documentos habilitantes del cliente: Cédula/RUC y Planilla de servicio básico(opcional)

Asesor Comercial: _____

Firman las dos partes:

(Prestador)

Nombre:

Ci:

(Abonado/Suscriptor/Cliente)

Nombre:

Ci:

