

No.

Ciudad: Día Mes Año Contrato: Nuevo Existente
 Tipo de Cliente: Natural Jurídica Asesor Comercial:

INFORMACIÓN DEL CLIENTE

Nombres: Fecha de Nacimiento: dd mm aa
 Apellidos: Nacionalidad: Estado Civil:
 Razón Social: Actividad Económica:
 CI/RUC/Pasaporte: Discapacidad: Sí No Tercera edad Sí No

Dirección de la Instalación: Sector:
 Referencia de Instalación: Sub-sector:
 No. Celular 1: Franja Horaria de Instalación AM PM Barrio:
 No. Celular 2: Nap N°:
 Teléfono Fijo:
 E-mail:

Formato: Calle Principal, Calle secundaria, Nombre Edificio o Conjunto, N° de Casa o Departamento

"EL ABONADO" reconoce que el envío de la factura a la dirección electrónica proveída en la presente Solicitud de Prestación de Servicios, constituye la notificación legal que se requiere para este tipo de documentos. Además reconoce que el envío de la factura electrónica, tendrá los efectos y validez que las leyes vigentes otorgan a esta clase de documento.

2. SERVICIO CONTRATADO DE INTERNET

Nombre del Plan Contratado:

SERVICIO	CANT.	INSTALACIÓN	VALOR MENSUAL	VALOR TOTAL
Internet <input type="text"/> Mbps		\$	\$	\$
Equipo Bridge ONT		\$	\$	\$
Router WiFi		\$	\$	\$
Otros		\$	\$	\$
SUB-TOTAL:			SUB-TOTAL:	
IMPUESTOS:			IMPUESTOS:	
TOTAL: \$			TOTAL: \$	

3. SERVICIO CONTRATADO DE INTERNET Y TELEVISIÓN PAGADA (DOBLE PACK)

Nombre del Plan Contratado:

SERVICIO	CANT.	INSTALACIÓN	VALOR MENSUAL	VALOR TOTAL
Tv Principal		\$	\$	\$
Tv Adicional		\$	\$	\$
Internet <input type="text"/> Mbps		\$	\$	\$
Otros		\$	\$	\$
SUB-TOTAL:			SUB-TOTAL:	
IMPUESTOS:			IMPUESTOS:	
TOTAL: \$			TOTAL: \$	

4. SERVICIO CONTRATADO DE TELEVISIÓN PAGADA

Nombre del Plan Contratado:

SERVICIO	CANT.	INSTALACIÓN	VALOR MENSUAL	VALOR TOTAL
Tv Principal		\$	\$	\$
Tv Adicional		\$	\$	\$
Otros		\$	\$	\$
SUB-TOTAL:			SUB-TOTAL:	
IMPUESTOS:			IMPUESTOS:	
TOTAL: \$			TOTAL: \$	

5. PERIODO DE PERMANENCIA MÍNIMA

"EL ABONADO" se acoge al periodo de permanencia mínima de 24 meses en la prestación del/los servicios contratados:

Instalación sin costo	Sí <input type="checkbox"/>	Instalación con costo	No <input type="checkbox"/>
Días proporcionales gratuitos	<input type="checkbox"/>	Router con costo	<input type="checkbox"/>
Primer mes gratis	<input type="checkbox"/>	ONT Bridge con costo	<input type="checkbox"/>
Promociones adicionales	<input type="checkbox"/>		
Router en comodato	<input type="checkbox"/>		
ONT Bridge en comodato	<input type="checkbox"/>		

6. CARACTERÍSTICAS ESPECIALES

Disponibilidad del Servicio: RED FTTH: 98,5%	Instalación promedio en el transcurso de <input type="text"/> día(s).	Horarios de atención	Teléfonos
Compartición 1:2	Plan: simétrico	Todos los días 09:00 a 19:00	WhatsApp: 05-3700-648
Portal Web	www.cablefamilia.com	Todos los días 06:00 a 00:00	
Correo Electrónico	atencionalcliente@cablefamilia.com		

Atención al Cliente Presencial*
 Soporte Técnico Remoto*
 * Sujeto a cambios según las políticas de SLA, detalladas en la pagina WWW.CABLEFAMILIA.COM

Los siguientes requerimientos podrán ser brindados por un valor adicional y previa factibilidad técnica:

- Cuando la instalación supere los 250 mts de Fibra óptica (FO) o, 5 mts de UTP + 2 conectores RJ45, por cada metro adicional de cableado de FO tendrá un valor adicional de \$0,40 y por cada metro adicional de cable UTP un valor adicional de \$0,35 y por cada conector RJ45 adicional el valor de \$0,35.
- Reactivaciones, cambios de acometidas, reubicación en el mismo domicilio.
- Asistencia Técnica a domicilio por solicitud expresa de "EL ABONADO" y debido a causas no imputables a "EL PRESTADOR", en la provisión de los servicios contratados.
- Traslado físico del servicio a otro domicilio previa cancelación.

7. VALIDACIONES

Manifiesto expresamente que conozco y entiendo acerca de:	SI	NO	5 Costos de retiro anticipado	SI	NO
1) Duración del contrato	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	6) Costos por la no entrega o entrega defectuosa de equipos	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2) Fechas máximas de pago	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	7) Cargador	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3) Costos de reconexión y reactivación	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	8) Precio de la visita técnica (presencial)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4) Disponer de un regulador de voltaje en la instalación del servicio	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>			

"EL ABONADO"

ANEXO 3

ORDEN Y AUTORIZACIÓN DE DÉBITO Y/O CRÉDITO

Fecha: ____/____/____ Solicitud de Prestación de Servicios No.: _____

Yo, _____ titular de la cédula de ciudadanía/RUC/pasaporte: _____, autorizo expresamente a _____ debitar de mi cuenta de ahorros/corriente/tarjeta de crédito que se detalla a continuación, para el pago mensual del servicio contratado y acreditar los valores en la cuenta que "EL PRESTADOR" indique para estos fines:

Cuenta de Ahorros/Corriente del Banco: No. _____
 Tarjeta de Crédito No.: _____ Caduca: D ____ M ____ A ____

AUTORIZACIÓN:

1. Autorizo que el valor total correspondiente a los gastos contenidos en la factura emitida según el Contrato de Prestación de Servicios de Internet y/o de Audio Video por Suscripción, sea acreditado a la cuenta asignada por "EL PRESTADOR" dentro de los cuatro primeros días del mes correspondiente, previo débito de la cuenta personal que mantengo con Ustedes; así como valores pendientes o que se generen por incumplimiento contractual.
2. En calidad de "ABONADO" me comprometo a mantener el valor correspondiente para tal fin.
3. Cualquier instrucción que invalide esta autorización, la presentaré a Ustedes con no menos de dos meses de anticipación a la terminación del presente instrumento.
4. Solicito a Ustedes dejar insubsistente la presente orden de débito bancario o tarjeta de crédito, en el término de treinta (30) días posteriores a la recepción de mi comunicación de revocatoria.
5. Eximo al Banco: _____ / Tarjeta de crédito: _____, de cualquier responsabilidad por las cuotas reportadas por "EL PRESTADOR", por lo cual desde ya renuncio a cualquier acción legal en contra de la institución financiera antedicha.

"EL ABONADO"

Nombres y apellidos: _____
 C.C./Pasaporte/RUC: _____

Fecha: ____/____/____

Solicitud de Prestación de Servicios No.: _____

ANTECEDENTES: "EL PRESTADOR" presta el servicio de internet y/o audio video por suscripción y demás consumos adicionales a "EL ABONADO" cuyas características y especificaciones se encuentran descritas en el Contrato de Prestación de Servicios de Internet y/o de Audio Video por Suscripción y los Anexos: 1, 2, 3, 4 que forman parte del mismo.

PRESTACIÓN DE EQUIPOS: Por los servicios contratados, "EL PRESTADOR" proveerá a "EL ABONADO" los equipos necesarios para sintonizar la señal de televisión y/o internet, según las siguientes condiciones:

1. Respecto a los equipos de instalación, "EL ABONADO" conoce y entiende que son de propiedad exclusiva de "EL PRESTADOR", por lo tanto, deberán ser entregados cuando finalice el Contrato de Prestación de Servicios de Internet y/o de Audio Video por Suscripción; caso contrario, se le cobrará el valor de mercado por los equipos no entregados en el plazo máximo de quince días o entregados defectuosos, amparado en un informe técnico emitido por "EL PRESTADOR".
2. "EL ABONADO" accederá a una garantía por los equipos instalados, que tendrá vigencia durante el período de permanencia. Esta garantía cubrirá únicamente los daños y/o defectos de fábrica, exceptuándose golpes, mal uso del/los equipos, líquidos derramados, variaciones, descargas eléctricas y fallas producidas por mala configuración e instalación realizada por "EL ABONADO". En caso de no cubrir la garantía, "EL ABONADO" deberá cancelar US \$ 50,00 para poder instalar un nuevo equipo, que continúa siendo de propiedad de "EL PRESTADOR".
3. Si "EL ABONADO" incurre en pérdida o robo, lo cual impide la entrega de los equipos, deberá presentar la respectiva denuncia y "EL PRESTADOR" se reserva el derecho a decidir si el caso en particular es eximente de responsabilidad o deberá cancelar la cantidad US \$50,00, para la instalación de un nuevo equipo.
4. De ser necesario, "EL PRESTADOR" podrá proveer de equipos adicionales con costo, los cuales pasarían a ser de exclusiva propiedad de "EL ABONADO".
5. El sistema de instalación incluye 250 metros de fibra óptica en la red FTTH, todo excedente de cable será cubierto por "EL ABONADO".
6. "EL ABONADO" se compromete a contar con equipos que sean compatibles técnicamente para recibir los servicios contratados y a considerar las sugerencias técnicas de instalación como: voltaje eléctrico requerido (entre 110-120 V), regulador de voltaje, lugar ventilado y no expuesto a condiciones climáticas adversas; en casos en los que el cliente requiera instalación por ducto, estas deben estar libres y con la guía respectiva.
7. "EL ABONADO" es responsable de mantener la correcta configuración de los equipos utilizados, para la recepción adecuada de los servicios contratados, quedando "EL PRESTADOR" exento de cualquier responsabilidad por manipulación.
8. "EL ABONADO" declara que se obliga a contar con las instalaciones eléctricas de su domicilio o local en buenas condiciones, así como las correspondientes instalaciones a tierra; liberando de toda responsabilidad a "EL PRESTADOR" por futuros accidentes o siniestros derivados de las mismas.
9. "EL ABONADO" autoriza expresamente a "EL PRESTADOR" para que su personal, debidamente identificado, ingrese al domicilio o local y realice las instalaciones, mantenimientos e inspecciones necesarias.
10. "EL PRESTADOR" se reserva el derecho a pedir la devolución de los equipos en cualquier momento.
11. "EL ABONADO" se obliga a cuidar, resguardar y custodiar tales equipos.

"EL ABONADO"

Nombres y apellidos: _____
C.C./Pasaporte/RUC: _____

ANEXO 4

PRIVACIDAD Y AUTORIZACIÓN PARA EL TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES

Fecha: ____/____/____

Solicitud de Prestación de Servicios No.: _____

1. **ANTECEDENTES:** "EL PRESTADOR" presta el servicio de internet y/o audio video por suscripción y demás consumos adicionales a "EL ABONADO" cuyas características y especificaciones se encuentran descritas en el Contrato de Prestación de Servicios de Internet y/o de Audio Video por Suscripción y los Anexos: 1, 2, 3, 4 que forma parte del mismo.
2. **CONSIDERACIONES:** Conforme lo dispuesto en la Ley Orgánica de Protección de Datos Personales y su reglamento, "EL PRESTADOR" se compromete a garantizar el ejercicio del derecho a la protección de Datos Personales que incluya el acceso y la decisión sobre la información y los datos; así como su correspondiente protección; para lo cual debe existir el consentimiento informado, a través del presente anexo, en el cual se considerarán las excepciones derivadas de una obligación legal, orden judicial, ejecución de medidas precontractuales a petición de "EL ABONADO"; así como la protección de intereses vitales como la vida, salud e integridad de "EL ABONADO" o de terceras personas; a solicitud de la Agencia de Regulación y Control de las Telecomunicaciones; excepto cuando no prevalezca el interés o derechos fundamentales de "EL ABONADO".
3. **DATOS A USARSE:** Considerando la base legal citada, de manera voluntaria, "EL ABONADO", expresamente autoriza a "EL PRESTADOR" utilice los siguientes datos personales: 1. Nombres y apellidos y/o Razón Social/Nombre Comercial; 2. Dirección(es) electrónica; 3. Número de cédula de identidad/RUC; 4. Dirección domiciliaria; y 5. Número(s) de teléfono(s) celular y/o convencional.
4. **RAZONES DEL USO DE DATOS:** La razón de uso de datos personales será exclusivamente para: realizar estados de cuenta, facturación, recordatorios de fechas y montos de pago, fidelización, información de nuevos servicios, promociones, llamadas call-center, telemarketing, beneficios a través de alianzas con terceros y Compañías relacionadas, referir y/o publicar en los Burós de Créditos autorizados por la Superintendencia de Bancos.
5. En caso de que "EL ABONADO" no desee mantener esta autorización de uso de datos personales, podrá solicitar a "EL PRESTADOR" a su dirección electrónica, la suspensión definitiva del uso de datos personales excepto los datos considerados públicos y como generales de ley, propios de la identificación en el Contrato de Prestación de Servicios de Internet y/o de Audio Video por Suscripción y de los Anexos: 1, 2, 3, 4.

"EL ABONADO"

Nombres y apellidos: _____
C.C./Pasaporte/RUC: _____

CLÁUSULA PRIMERA.- COMPARECIENTES: En la ciudad de Montecristi comparecen a la celebración del presente Contrato de Prestación de Servicios de Internet y/o de Audio y Video por Suscripción de manera libre, voluntaria y por mutuo acuerdo, por una parte, Sistemas Globales de Comunicación HCGLOBAL S.A. con RUC No. 1391726481001, con dirección domiciliaria en el km 6 ½ vía Manta Montecristi, con dirección electrónica atencionalcliente@cablefamilia.com en este instrumento en calidad de Prestador de Servicio de Telecomunicaciones y en adelante "EL PRESTADOR", por otra parte, la persona natural o jurídica cuyos nombres y apellidos, dirección domiciliaria, dirección electrónica, número de celular/teléfono, constan en el documento de Solicitud de Prestación de Servicios (Anexo 1), a quien se le denominará "EL ABONADO"; en actos conjuntos se denominarán "LAS PARTES", quienes acuerdan el contenido del presente instrumento al tenor de las siguientes cláusulas: **CLÁUSULA SEGUNDA.- ANTECEDENTES:** "EL PRESTADOR" es una sociedad constituida con arreglo a las leyes de la República del Ecuador que cuenta con las debidas autorizaciones de acuerdo a los Permisos de Operación debidamente otorgados por el Estado Ecuatoriano para prestar servicios de internet y de audio y video por suscripción. "EL ABONADO" es la persona natural o jurídica que ha manifestado su voluntad e interés en contratar uno o más de los servicios que brinda "EL PRESTADOR". **CLÁUSULA TERCERA.- OBJETO DEL CONTRATO:** El objeto del presente Contrato de Prestación de Servicios de Internet y/o de Audio y Video por Suscripción y los Anexos: 1, 2, 3, 4 entre "EL PRESTADOR" y "EL ABONADO" es el *servicio de internet y/o audio y video por suscripción* y demás consumos adicionales cuyas características y especificaciones se encuentran descritas en el presente instrumento y en los anexos adjuntos que forman parte del mismo. **CLÁUSULA CUARTA.- OBLIGACIONES DE "EL PRESTADOR":** Se obliga expresamente "EL PRESTADOR" con "EL ABONADO" a: **4.1)** Cumplir con las obligaciones pertinentes dispuestas en la Ley Orgánica de Telecomunicaciones; en lo dispuesto del Reglamento General a la Ley Orgánica de Telecomunicaciones; **4.2)** Cumplir con las disposiciones contenidas en las demás leyes vigentes que regulan la presente materia; cumplir con las normas técnicas de las resoluciones emitidas por la Agencia de Regulación y Control de las Telecomunicaciones, con el contenido del presente Contrato de Prestación de Servicios de Internet y/o de Audio y Video por Suscripción y los Anexos: 1, 2, 3, 4; **4.3)** Sin perjuicio del cumplimiento de otras obligaciones contenidas en la ley y su reglamento, "EL PRESTADOR" se obliga a: **4.3.1)** Prestar a "EL ABONADO" el servicio contratado de forma continua, regular, eficiente, con calidad y eficacia, detallado en el Contrato de Prestación de Servicios de Internet y/o de Audio y Video por Suscripción y en la Solicitud de Prestación de Servicios (Anexo 1); **4.3.2)** Brindar una atención diligente y resolución oportuna de las solicitudes y reclamos relacionados con la prestación de los servicios contratados en el presente instrumento y detallados en la Solicitud de Prestación de Servicios (Anexo 1); **4.3.3)** Remitir a "EL ABONADO" la factura electrónica respectiva según el período de facturación, en la dirección electrónica declarada (Anexo 1); **4.3.4)** Garantizar el ejercicio del derecho a la protección de Datos Personales que incluya el acceso y la decisión sobre la información y el uso de los datos; así como su correspondiente protección lo cual es autorizado por escrito mediante un consentimiento informado suscrito por "EL ABONADO" en el Anexo 4, tal como lo dispone la Ley Orgánica de Protección de Datos Personales y su excepciones; **4.3.5)** Detallar en la Solicitud de Prestación de Servicios (Anexo 1) las condiciones y restricciones de los paquetes promocionales que "EL PRESTADOR" decida entregar a "EL ABONADO"; **4.3.6)** En el numeral 5 del Anexo 1, "EL ABONADO" podrá decidir si desea o no, acogerse a beneficios y condiciones por el período de permanencia mínima. En caso que el "EL ABONADO" decida acogerse al tiempo permanencia mínima, "EL PRESTADOR" asumirá el valor inicial por concepto de paquete promocional de instalación. **CLÁUSULA QUINTA.- DERECHOS DE "EL ABONADO":** Los derechos que asisten a "EL ABONADO" son: **5.1)** Los derechos explícitamente dispuestos en la Ley Orgánica de Telecomunicaciones; los derechos dispuestos en el Reglamento General a la Ley Orgánica de Telecomunicaciones; **5.2)** Los derechos pertinentes dispuestos en la Ley Orgánica de Defensa del Consumidor y en su Reglamento, y demás leyes vigentes que regulan la presente materia; así como en las resoluciones emitidas por la Agencia de Regulación y Control de las Telecomunicaciones y el presente Contrato de Prestación de Servicios de Internet y/o de Audio y Video por Suscripción y Anexos: 1, 2, 3, 4; **5.3)** Disponer y recibir de forma regular, eficiente, con calidad y eficacia los servicios de internet y/o de audio y video por suscripción contratados; **5.4)** Recibir información oportuna sobre la interrupción, suspensión o averías de los servicios contratados y sus causas; **5.5)** Obtener información precisa, gratuita y no engañosa sobre las características de los servicios y sus valores; **5.6)** Recibir atención y resolución oportuna de las solicitudes y reclamos relacionados con la prestación de los servicios contratados de conformidad con las leyes y normas vigentes; en caso de que persista una irregularidad en el servicio, "EL ABONADO" podrá solicitar soporte técnico; **5.7)** Hacer uso de sus derechos de acceso, rectificación y actualización, eliminación, oposición y portabilidad, según lo dispuesto en la Ley Orgánica de Protección de Datos Personales **CLÁUSULA SEXTA.- OBLIGACIONES DE "EL ABONADO":** **6.1)** Cumplir con los términos del Contrato de Prestación de Servicios de Internet y/o de Audio y Video por Suscripción y Anexos: 1, 2, 3, 4; celebrado con "EL PRESTADOR", así como en lo dispuesto en las normas aplicables y las que sean emitidas por la Agencia de Regulación y Control de las Telecomunicaciones; **6.2)** Adoptar las recomendaciones técnicas dadas por "EL PRESTADOR" a fin de salvaguardar la integridad de la red interna y las comunicaciones, sin perjuicio de las responsabilidades de "EL PRESTADOR"; **6.3)** "EL ABONADO" será responsable sobre la información que solicite, reciba y transmita a través de internet; en consecuencia, no deberá recibir, utilizar o enviar, a través de la red, información o contenidos que requieran autorización previa de "EL PRESTADOR" o proveedor del contenido; **6.4)** "EL ABONADO" notificará a "EL PRESTADOR" a través de los medios de Atención al Cliente indicados en el Anexo 1, acerca de cualquier defecto de operación del o los equipo/s o el/los servicio/s suministrados, según el Anexo 3; **6.5)** Pagar por los servicios contratados conforme el Contrato de Prestación de Servicios de Internet y/o de Audio y Video por Suscripción y los Anexos 1 y 3; **6.6)** "EL ABONADO" no podrá alterar los equipos, causar interferencias o daños a las redes y servicios de telecomunicaciones en general; **6.7)** "EL ABONADO" deberá abstenerse de utilizar elementos o dispositivos que puedan interferir con el servicio de Internet y/o de Audio y Video por Suscripción que ofrezca "EL PRESTADOR"; también le está prohibido reproducir o difundir a terceros, sea a título gratuito u oneroso, los programas que se sintonicen mediante el servicio de televisión privada que proporciona "EL PRESTADOR"; de igual forma, no deberá remover el/los equipo/s e instalaciones de la dirección indicada en el Acuerdo de Prestación de Servicios (Anexo 1); **6.8)** "EL ABONADO" no podrá utilizar los servicios contratados para realizar fraude o perjuicios a "EL PRESTADOR" o a terceros; esto es, lucrar del servicio contratado sin autorización expresa de "EL PRESTADOR", ya sea instalando el servicio de internet y/o televisión privada a otros televisores o aparatos electrónicos que no estén expresamente autorizados; **6.9)** "EL ABONADO" no podrá hacer extensivo el servicio a terceros mediante conexiones o instalaciones adicionales por cualquier otros mecanismos ya que únicamente está autorizado a las personas que habitan en el domicilio registrado en la Solicitud de Prestación de Servicios (Anexo 1) caso contrario, será civil y penalmente responsable, respecto de equipos e instalaciones, por su hecho o descuido y de las personas relacionadas según lo dispuesto en el Código Civil; **6.10)** "En caso de cambio de domicilio, "EL ABONADO" deberá dar aviso previo por escrito a "EL PRESTADOR" por lo menos, con un plazo de quince (15) días de anticipación a que se produzca el cambio; los honorarios y costos de desinstalación, reinstalación y/o traslado del servicio, serán valores asumidos por "EL ABONADO"; **6.11)** "EL ABONADO" asumirá los valores correspondientes a las reparaciones que sean necesarias en el/los equipo/s proporcionados por "EL PRESTADOR" o por daños ocasionados por sí mismo o terceros en los equipos o instalaciones; **6.12)** "EL ABONADO" dará las facilidades para la instalación o inspecciones que requieran los equipos e instalaciones proporcionadas para la prestación de los servicios contratados, así como el cumplimiento con los requerimientos técnicos y de infraestructura sugeridos por "EL PRESTADOR"; **6.13)** "EL ABONADO" será responsable del uso que dé a los servicios contratados; por lo que, en caso de incumplimiento de las obligaciones previstas en la Ley Orgánica de Telecomunicaciones, será sujeto de las penalidades establecidas en la misma, en el Reglamento General y las demás regulaciones que emita la ARCOTEL para el efecto; **6.14)** En caso de que "EL ABONADO" haya decidido acogerse al período de permanencia mínima y llegase a dar por terminado de manera anticipada el Contrato de Prestación de Servicios de Internet y/o de Audio y Video por Suscripción, deberá cubrir el pago total del valor asumido inicialmente por "EL PRESTADOR" por concepto de instalación, en concordancia con el Anexo 1; así como los saldos pendientes por servicios efectivamente prestados o bienes solicitados y recibidos, hasta la terminación del contrato. **CLÁUSULA SÉPTIMA. - PRECIO Y FORMA DE PAGO:** **7.1)** El precio que deberá cancelar "EL ABONADO" será el especificado en los numerales 2, 3 o 4 de la Solicitud de Prestación de Servicios (Anexo 1); **7.2)** "EL ABONADO" pagará su factura por el/los servicio/s contratado/s, dentro de los cuatro primeros días de cada mes. En caso de que los pagos no se realicen dentro del período establecido, "EL PRESTADOR" está autorizado a suspender el servicio a partir del día siguiente de cumplida la fecha de pago y "EL ABONADO" previo a la reconexión, deberá cancelar todos los valores adeudados con sus intereses más el costo de reconexión; **7.3)** En caso de mora, "EL ABONADO" se obliga a cancelar el valor total adeudado más la máxima tasa de interés impuesta por el Banco Central del Ecuador; **7.4)** "EL ABONADO" entiende y acepta que, si la suspensión de los servicios contratados, se produce por mora, la reactivación o reconexión de los servicios se realizará en el término máximo de 24 horas contadas a partir del pago total de los valores adeudados. **7.5)** En caso de que "EL ABONADO" que mantiene como forma de pago el débito automático, incurriera en tres (03) pagos fallidos o rechazados, podrá realizar el pago correspondiente por ventanilla (pago en efectivo) dejando de percibir descuentos y promociones recibidas e incurridas en la activación del o los servicios contratados. "EL PRESTADOR" cargará a la factura de "EL ABONADO" los valores por descuentos y promociones generadas por efecto del tipo de pago; **7.6)** "EL ABONADO" acepta que la autorización de cobro según la forma de pago descrita en el Anexo 3, además de ser utilizada para cubrir los valores a cancelar, también servirá para acreditar a favor de "EL PRESTADOR" valores por los siguientes conceptos: **7.6.1)** El costo de los equipos proveídos por "EL PRESTADOR", cuando haya terminado el contrato y "EL ABONADO" no los haya restituido en el plazo máximo de quince días o, dentro del plazo, los hubiere restituido defectuosos; **7.6.2)** Por conexiones o instalación de equipos adicionales de servicios no contratados inicialmente; **7.6.3)** Visitas técnicas generadas por manipulación de los equipos, instalación, reparación y demás servicios adicionales que "EL ABONADO" hiciera por su cuenta, siempre y cuando no sean inherentes a las fallas presentadas

en el servicio proveído por "EL PRESTADOR"; 7.6.4) Cualquier otro valor que se genere como consecuencia del incumplimiento de este contrato; 7.7) Las facturas electrónicas serán enviadas a la dirección electrónica proporcionada por "EL ABONADO" y es su obligación cancelar en su totalidad dentro de los cuatro (04) primeros días de cada mes, caso contrario, incurrirá en mora. 7.8) Los reclamos sobre la facturación, deberán realizarse por escrito dentro de un plazo máximo de cinco días desde la entrega de la factura a "EL ABONADO" previa la cancelación del valor correspondiente, de no hacerlo, la factura se entenderá aceptada y "EL ABONADO" deberá realizar el pago total; 7.9) "EL ABONADO" no podrá exceder en su morosidad de pago, por más de treinta (30) días continuos contados a partir del plazo de vencimiento de pago y corte de señal de o los servicios por incurrir en mora. **CLÁUSULA OCTAVA. - PLAZO Y PERMANENCIA MÍNIMA:** 8.1) En el caso de que "EL ABONADO" elija no recibir los beneficios propuestos por "EL PRESTADOR" y haya cancelado los valores correspondientes de manera anticipada, el presente instrumento no estará sujeto a una permanencia mínima. Sin embargo, si "EL ABONADO" decide acogerse a los beneficios asociados a instalación, acepta permanecer durante un período de 24 meses en contraprestación a estos beneficios recibidos; los beneficios que obtendrá "EL ABONADO" en caso de acogerse al período de permanencia mínima, se encuentran descritos en el numeral 5 del Anexo 1; 8.2) En caso de que "EL PRESTADOR" desee dar por terminado el presente instrumento, la notificación se efectuará en la última dirección domiciliaria que haya proporcionado "EL ABONADO" en el Anexo 1; 8.3) "LAS PARTES" se obligan a respetar el plazo de vigencia pactado sin perjuicio de que "EL ABONADO" pueda darlo por terminado unilateralmente, en cualquier tiempo, previa notificación física con por lo menos quince (15) días de anticipación, conforme lo dispuesto en la Ley Orgánica de Telecomunicaciones, la Ley Orgánica de Defensa del Consumidor y sus respectivos reglamentos, sin que para ello esté obligado a cancelar multas o recargos de valores de ninguna naturaleza; sin embargo, pagará los valores pendientes por servicios o bienes solicitados y recibidos; 8.4) El presente instrumento se renovará de forma automática en caso de que "EL ABONADO" no haya presentado físicamente una solicitud por escrito en la que manifieste su voluntad de dar por terminado el presente Contrato de Prestación de Servicios de Internet y/o de Audio y Video por Suscripción, por lo menos, con un plazo de treinta (30) días de anticipación al cumplimiento del plazo establecido. **CLÁUSULA NOVENA.- IMPUESTOS:** "EL ABONADO" declara conocer que, sobre la base de las disposiciones de las Leyes Tributarias Ecuatorianas, "EL PRESTADOR" cargará los impuestos que sean determinados por la ley al precio estipulado con "EL ABONADO". Por lo tanto, en las facturas se reflejará cualquier nuevo gravamen, que sea decretado; así como toda modificación a los impuestos actuales al servicio ofrecido por "EL PRESTADOR"; principalmente, en lo referente a toda modificación que se produzca del Impuesto al Valor Agregado (IVA), así como el ICE. **CLÁUSULA DÉCIMA.- DEL CONTENIDO DE LA SEÑAL Y LA PROGRAMACIÓN:** 10.1) "EL ABONADO" contratará y recibirá el contenido de televisión respecto a la oferta comercial vigente que ofrezca "EL PRESTADOR" y se obliga a pagar los valores correspondientes por tal concepto y televisiones adicionales. El contenido de dichos programas no son responsabilidad de "EL PRESTADOR" ya que el sistema está diseñado para retransmitir el contenido que los programadores de canales ofrezcan en su guía. Por lo tanto, la responsabilidad por la recepción y audición de la programación es de exclusiva competencia del proveedor del contenido; 10.2) "EL ABONADO" declara expresamente que conoce que "EL PRESTADOR" no comercializa canales o estaciones individuales, sino bloques de programación sujetos a modificación según la voluntad de los proveedores nacionales o extranjeros y, en cuyas decisiones, "EL PRESTADOR" no tiene ninguna injerencia; 10.3) "EL PRESTADOR" se reserva el derecho de suprimir canales de televisión o introducir nuevos en el servicio. En este último caso, por los paquetes de entretenimiento que entren en vigencia, "EL PRESTADOR" informará o promocionará la introducción al servicio de una cadena televisora, pero no se responsabiliza por la programación que esta ofrezca; 10.4) "EL PRESTADOR" tampoco garantiza la permanencia de un canal en el servicio que brinda ni será responsable por fallas en el servicio por cualquier razón ajena a su voluntad y control; así como en los casos de suspensión por concepto de fuerza mayor o caso fortuito, sin perjuicio de su compromiso de realizar los mejores esfuerzos para restablecer, a la brevedad posible, el servicio en las mejores condiciones. **CLÁUSULA DÉCIMA PRIMERA.- RESPONSABILIDAD:** "EL PRESTADOR" está exento de responsabilidad en los casos de mal uso del servicio contratado, equipos, passwords, pérdida, alteración o por interceptar la información perteneciente a "EL ABONADO" por parte de terceros, por lo tanto, "EL PRESTADOR" no está obligado al pago de indemnización de ninguna clase ni a responder legalmente por tales conceptos. "EL PRESTADOR" se compromete a prestar los servicios contratados por "EL ABONADO", conforme a las condiciones y estándares de calidad que garanticen el goce de un servicio estable. **CLÁUSULA DÉCIMA SEGUNDA.- CESIÓN DE DERECHOS:** "EL ABONADO" podrá ceder los derechos u obligaciones adquiridas a través del presente instrumento, mediante la autorización escrita del titular del Contrato de Prestación de Servicios de Internet y/o de Audio y Video por Suscripción, generando los anexos pertinentes junto a las firmas correspondientes en los documentos habilitantes. La nueva persona que asuma la calidad de "EL ABONADO" accederá a las obligaciones contractuales de este documento y anexos pertinentes. **CLÁUSULA DÉCIMA TERCERA.- RECLAMOS Y SOPORTE TÉCNICO:** "EL ABONADO" podrá requerir soporte técnico o presentar reclamos al prestador de servicios a través de los siguientes medios y puntos:

Dirección electrónica: atencionalcliente@cablefamilia.com

Teléfonos: WhatsApp 05-3700-648

Oficinas de atención a usuarios:

- Agencia Centro: Calle 13 entre Av. 20 y 23
- Agencia Centenario Plaza: Av. 113 y Calle Arturo Vera
- Agencia Montecristi: Av. Metropolitana y Calle Bolívar

Horarios de atención:

Todos los días: Atención presencial (09:00 a 19:00) / Soporte técnico remoto (06:00 a 00:00)

Para la atención de reclamos NO resueltos por "EL PRESTADOR", "EL ABONADO" 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 gratis al número 1800-567567, para información)
- Correo Tradicional mediante oficios, sistema documental quipux.
- Página web de la ARCOTEL en el link: <https://www.gob.ec/>

CLÁUSULA DÉCIMA CUARTA.- JURISDICCIÓN, DOMICILIO Y COMPETENCIA:

"EL ABONADO" y "EL PRESTADOR" se comprometen a ejecutar de buena fe las obligaciones recíprocas que contraen en el presente instrumento; a realizar todos los esfuerzos para superar amigablemente cualquier controversia derivada de la suscripción de este Contrato, la cual será resuelta con la asistencia de un mediador del Centro de Arbitraje y Mediación autorizado por el Consejo de la Judicatura. En el evento de que el conflicto no fuere resuelto mediante este procedimiento, las partes aceptan someter sus controversias a la resolución de un Tribunal de Arbitraje que se sujetará a lo dispuesto en la Ley de Arbitraje y Mediación, el Reglamento del Centro de Arbitraje y Mediación autorizado por el Consejo de la Judicatura. De igual manera, las partes acuerdan que, de no darse la mediación u arbitraje por cualquier motivo, podrán acudir y someterse a los jueces de los juzgados y tribunales competentes.

CLÁUSULA DÉCIMA QUINTA. - SUSCRIPCIÓN: "EL ABONADO" y "EL PRESTADOR" se ratifican en todas y cada una de las cláusulas precedentes y para constancia y plena validez de lo estipulado, firman este contrato en original y dos ejemplares de igual tenor y valor. Suscrito en la ciudad de Montecristi, el día _____ del _____.

"EL ABONADO"

Nombres y apellidos: _____

C.C / Pasaporte / RUC: _____

"EL PRESTADOR"

Sistemas Globales de Comunicación HC Global S.A.

RUC: 1391726481001

Fecha de Inscripción del Contrato ante la ARCOTEL:

Registrado mediante Oficio No. D-CZO4-TH-2024-0002 de 27 de febrero de 2024, Sistema de Títulos Habilitantes Acta 11, página 1141, tomo 159, foja 15996, de fecha 01 de marzo de 2024.