

ACUERDO DE PRESTACIÓN
DE SERVICIOS RESIDENCIALES



LUGAR:

FECHA:

CÓDIGO:

DATOS DEL CLIENTE			
Nombres Completos:		No. Cédula o Pasaporte:	
Razón Social de la Compañía:		No. R.U.C.:	
Representante Legal:		No. Cédula:	
Dirección de Instalación:			
Referencias (cerca o frente de):			
E-mail 1:		E-mail 2:	Fecha de Nacimiento:
Teléfono Casa:	Teléfono Oficina:	No. Celular1:	No. Celular2:
Tercera Edad:	SI ☐ NO ☐	Posee Discapacidad:	SI ☐ NO ☐
			Porcentaje de Discapacidad:

REFERENCIAS			
Nombres Completos:			
Parentesco:	Teléfono:	Celular:	Sector:

FORMA DE PAGO (SELECCIONE LA FORMA MÁS CONVENIENTE)			
BANCO:	Tipo de cuenta:	Ahorros ☐	Corriente ☐
	No. Cuenta:		
TARJETA:	No. Tarjeta:	Expira:	

PERIODO DE FACTURACIÓN: El 1ro de cada mes

SERVICIOS CONTRATADOS						
TIPO DE PRODUCTO	NOMBRE DEL PLAN	RED DE ACCESO	VELOCIDAD	CANAL COMPARTIDO	COMPARTICIÓN	OBSERVACIONES
CELERITY: ☐		FIBRA ÓPTICA		Si	Hasta 2:1	
PUNTOHOME: ☐		INALÁMBRICO		Si	Hasta 4:1	
CELERITY PARTNER: ☐		FIBRA ÓPTICA		Si	Hasta 2:1	
OTROS: ☐						

- PUNTONET S.A. no se compromete a instalar canaletas, ni materiales adicionales.
- De ser necesario trabajos y materiales adicionales, (obra civil), el cliente autoriza la realización de los mismos a PUNTONET S.A., previa aceptación escrita de la oferta económica.
- Soporte técnico telefónico: 24 horas los 365 días del año.
- Uptime: 98% mensual.
- En caso de fuerza mayor y por Última Milla, el tiempo estimado de solución será de 48 horas.

DATOS TÉCNICOS / EQUIPOS O MATERIALES ADICIONALES						
Coordenadas:	Longitud:	Latitud:	Nodo / Manga:			
Ciudad:			Parroquia:			
Tipo de Instalación:	Escalera:	SI ☐ NO ☐	Altura de la escalera:	Ductos:	SI ☐ NO ☐	Pozos:
Número de pisos de la vivienda:			Número del piso de la instalación:			
Equipos Adicionales:			Valor: \$	Estos precios no incluyen IVA		
Materiales Adicionales:			Valor: \$	Estos precios no incluyen IVA		
Metraje:	SI ☐ NO ☐	Metraje estimado:	Observaciones:			

DOCUMENTACIÓN:

- Personas Naturales**
- Fotocopia de la cédula o pasaporte (nacionales/extranjeros).
 - Papeleta de votación.
 - Carnet de CONADIS con porcentaje de discapacidad igual o superior al 30%

- Personas Jurídicas**
- Fotocopia nombramiento inscrita del representante legal.
 - Fotocopia de la cédula o pasaporte (nacionales/extranjeros).
 - Fotocopia del R.U.C. de la compañía.

Firma, del Titular o Representante Legal

El cliente reconoce expresamente que la fecha consignada en la parte superior del presente documento corresponde a la fecha de firma de la autorización que la información del Cliente proporcionada es correcta.

☐

Esta orden implica el comercio del servicio deseado por el usuario y su forma de pago, quedando claro para el usuario, las condiciones de servicio de PUNTONET S.A. y sus tarifas. Acepto y declaro que he leído la integridad de este documento y que estoy conforme con cada una de estas partes.

Lugar:	Fecha:	Código del vendedor:
--------	--------	----------------------

Centro de Atención para Hogares (Servicio al Cliente y Soporte Técnico): 1700 78 68 66 (PUNTONET) - Opción 2 /
atencionalcliente@puntonet.ec / www.celerity.ec / www.puntonet.ec

Sitio web para consulta de tarifas: https://www.celerity.ec/planes/
Sitio web para consulta de calidad de servicio: https://www.celerity.ec/calidad

Lugar:	Fecha:	Código del vendedor:
--------	--------	----------------------

Señores: (Razón social empresa de internet)	Yo: (nombres completos)
No. Cédula o Pasaporte:	o No. R.U.C.:

Autorizo a Ud/Uds. A debitar mensualmente de mi Cuenta:	Ahorros:	☐	Corriente:	☐
---	----------	--------------------------	------------	--------------------------

No.:	Banco:
------	--------

O Tarjeta de Crédito:	☐	No.:	Expira:
-----------------------	--------------------------	------	---------

El valor de mi consumo mensual que por concepto de servicio prestara la compañía PUNTONET S.A.. Este valor debe ser acreditado a la Cuenta Corriente, a nombre de PUNTONET	
No.:	en el Banco:

Como cliente me comprometo a tener los pagos de mi tarjeta de crédito al día y a mantener los suficientes fondos para el débito correspondiente a mi cuenta corriente o de ahorro. Asumo los cargos que, por tarifas financieras, se generen por servicios de débito en mi cuenta bancaria o tarjeta de crédito. En el caso de existir alguna inconformidad con la prestación del servicio por parte de la Compañía PUNTONET S.A. y el usuario, se deberá presentar cualquier instrucción en un plazo no mayor a 20 días laborales para la anulación del mismo.

Y eximo a la Entidad de cualquier responsabilidad por las cuotas reportadas por PUNTONET S.A. Y renuncio a cualquier acción legal en contra de la institución.

VELOCIDAD DE SERVICIO (KBPS)

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

PERMANENCIA MÍNIMA

Si		No		Tiempo		Beneficios:	a)Promociones económicas o descuentos al precio de instalación o al precio mensual, dependiendo la temporalidad de la promoción. b) Promociones técnicas que se encuentren vigentes en la contratación del servicio. c) Promociones en equipos o dispositivos entregados al cliente en la contratación del servicio. d) Descuentos en los servicios adicionales entregados al cliente en el documento de la contratación. e) Otros
----	----------------------	----	----------------------	--------	----------------------	-------------	--

VALORES (TARIFAS):

Valores por una sola vez:		Valores pago mensual:		Otros Valores: Corresponde a los valores en el Anexo 2	
Valor de Instalación:	\$ USD	Valor Mensual:	\$ USD	Valor Otros Servicios:	\$ USD
Plazo para instalar el servicio:		Valor Otros Servicios:	\$ USD	Valor Otros Servicios:	\$ USD
		Valor Total:	\$ USD	Total Otros Valores:	\$ USD

☐

Por medio del presente contrato, autorizo de manera expresa el débito correspondiente al pago del Servicio de PUNTONET S.A. y sus tarifas; desde mi cuenta corriente o de ahorro, o tarjeta de crédito (forma de pago seleccionada por el Cliente). Y me comprometo a informar a PUNTONET S.A en el menor tiempo posible, de cualquier cambio que pueda afectar la transferencia de fondos.

CLIENTE (TITULAR O REPRESENTANTE LEGAL)

Nombres Completos:

Identificación (No. Cédula o Pasaporte o RUC):

Firma, del Titular o Representante Legal

Aceptación expresa de servicios adicionales



LUGAR:

FECHA:

CÓDIGO NO.:

Yo (Nombres completos): _____ No. Cédula o Pasaporte: _____ o RUC: _____

por la presente solicito y contrato con PUNTONET S.A. el servicio adicional suscrito en el presente Anexo y autorizo a que se cobre y debite de mi forma de pago registrada con PUNTONET S.A.

DATOS ADICIONALES DEL CLIENTE

Teléfono casa:

Celular:

E-mail:

DATOS DEL VENDEDOR / AGENTE

Nombre y Apellido:

Celular:

E-mail:

DESCRIPCIÓN DE SERVICIOS ADICIONALES

☐ ESET

ESPECIFICACIONES:

WINDOWS☐ | MAC☐

PLAN BÁSICO☐ | PLAN MEDIO☐ | PLAN ALTO☐

PRECIO MENSUAL: \$ _____

Valor sin Iva

Condiciones de la suscripción:

- El precio de las licencias es mensual y se reflejará en las facturas del servicio de Internet con PUNTONET S.A.
- PUNTONET S.A. iniciará el cobro de la licencia de antivirus al siguiente mes de la solicitud, independientemente si el cliente activó o no la licencia.
- PUNTONET S.A. se reserva el derecho de realizar ajustes en el precio mensual de la licencia.
- El cliente puede cancelar la licencia en cualquier momento comunicando a PUNTONET S.A. a través de sus puntos de contacto.

Firma, del Titular o Representante Legal

☐ OFFICE 365

ESPECIFICACIONES:

INDIVIDUAL☐ | HOGAR☐

PRECIO MENSUAL: \$ _____

Valor sin Iva

Suscripción de Office 365 hogar, de duración anual:

- Valor de la suscripción diferida a 12 meses en las facturas de PUNTONET S.A.. Si el cliente cancela el servicio de Internet con PUNTONET S.A. antes de completar las 12 mensualidades de la suscripción de Office 365, los valores pendientes de pago por las mensualidades faltantes serán cobrados al momento de la cancelación lo cual es aceptado por el suscriptor / cliente.
- La suscripción del servicio Office 365 se renovará automáticamente luego de los 12 meses, por un periodo de 12 meses. Si el cliente desea prescindir de la suscripción, deberá comunicar a PUNTONET S.A. su voluntad en tal sentido. Previo a la generación de la renovación.
- El precio de la suscripción se mantendrá durante cada periodo de 12 meses de la duración de esta, independientemente de cualquier cambio en el plan de internet, cambios de plan, contratación de otros servicios, etc., no obstante, PUNTONET S.A. se reserva el derecho de modificar el precio de la suscripción luego de los 12 meses.
- PUNTONET S.A. iniciará el cobro del diferido mensual de la suscripción, al siguiente mes de la solicitud y entrega de la licencia, independientemente si el cliente realizó o no la activación.

Firma, del Titular o Representante Legal

☐ WIFI CONNECT -

ESPECIFICACIONES:

CÁMARA IP 1 3 6 12 meses☐ | WIFI ROUTER PRO 1 3 6 meses☐

WIFI MESH 1 3 6 12 meses☐ | NETWORK CONNECT 1 3 6 12 meses☐

PRECIO MENSUAL: \$ _____

Valor sin Iva

Adquisición de WIFI CONNECT, de duración hasta culminar los meses de pago diferidos:

- Cero costos de instalación en los equipos WIFI CONNECT para clientes nuevos excepto para NETWORK CONNECT.
- Se puede realizar la solicitud conjuntamente con internet nuevo o para clientes que ya cuentan con el servicio de Internet Celerity o Wifi.
- PUNTONET S.A. iniciará el cobro del diferido mensual, al siguiente mes de la solicitud y entrega de los equipos.
- El cobro de las cuotas de WIFI CONNECT se realiza en la misma factura de Internet Celerity o Wifi.
- Si el cliente contrata con internet nuevo, los técnicos de PUNTONET S.A. instalan el Network connect en la instalación de internet, pero en este caso la instalación siempre debe ser cobrada, el costo es de \$30.00 dólares por AP, la instalación puede diferirse a tres meses.
- En el caso de las visitas de revisión de la red interna el costo será de \$30.00 dólares, pero esto no incluye un cambio de equipo de WIFI CONNECT, acometidas o costo de cableado adicional, que se cobran adicionalmente según los informes del técnico.

Firma, del Titular o Representante Legal

☐ DGO

ESPECIFICACIONES:

DKO

PLAN BÁSICO☐ | PLAN FULL☐

PREMIUM DGO

HBO MAX☐ | ECDF☐

LIONSGATE+☐ | PARAMOUNT+☐

PRECIO MENSUAL: \$ _____

Valor sin Iva

Condiciones de la suscripción:

- El precio de la suscripción es mensual y se reflejará en las facturas del servicio de Internet con PUNTONET S.A.
- Para contratar DGO se requiere tener activo el servicio de internet.
- Para contratar contenido premium de DGO se requiere tener activo el servicio DGO principal.
- PUNTONET S.A. iniciará el cobro de la suscripción de los premiums DGO en la siguiente factura a partir de la solicitud, independientemente si el cliente activó o no la suscripción.
- PUNTONET S.A. se reserva el derecho de realizar ajustes en el precio mensual de la suscripción.
- El cliente puede cancelar la suscripción en cualquier momento comunicando a PUNTONET S.A. a través de sus puntos de contacto.
- Se puede realizar la solicitud conjuntamente con internet nuevo o para clientes que ya cuentan con el servicio de Internet Celerity.

Firma, del Titular o Representante Legal

☐ Declaro que he leído y completado el formulario con mis datos reales. Acepto expresamente la contratación de la promoción con productos adicionales.

Firma, del Titular o Representante Legal

Aceptación expresa de servicios adicionales



LUGAR:

FECHA:

CÓDIGO NO.:



**CELERITY PREMIUM
ESPECIFICACIONES:**

GAMER PICK



| GAMER RELOADED



Condiciones de la suscripción:

- El precio de la suscripción es mensual y se reflejará en las facturas del servicio de Internet con PUNTONET S.A.
- PUNTONET S.A. iniciará el cobro de la suscripcion al siguiente mes de la solicitud.
- PUNTONET S.A. se reserva el derecho de realizar ajustes en el precio mensual de la suscripción.
- El cliente puede cancelar la licencia en cualquier momento comunicando a PUNTONET S.A. a través de sus puntos de contacto.
- Se puede realizar la solicitud conjuntamente con internet nuevo o para clientes que ya cuentan con el servicio de Internet Celerity.
- Los terminos y condiciones detallados de la suscripción se enuentran en la página web de celerity www.celerity.ec

PRECIO
MENSUAL:

\$

Valor sin Iva

Firma, del Titular o Representante Legal



Declaro que he leído y completado el formulario con mis datos reales. Acepto expresamente la contratación de la promoción con productos adicionales.

Firma, del Titular o Representante Legal

El cliente reconoce expresamente que la fecha consignada en la parte superior del presente documento corresponde a la fecha de firma de la autorización de Contratación de la promoción con productos Directv esta aceptada.

CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE ACCESO A INTERNET

Contrato Residencial Celerity - Puntonet S.A.



En la ciudad de _____, el _____ de _____ del _____ comparecen a celebrar el presente Contrato de Prestación de Servicios de Acceso a Internet, en Adelante el "Contrato": Uno.- El prestador es PUNTONET S.A. con RUC No. 1791290151001, representada por el Representante Legal, nombre comercial PUNTONET S.A., con dirección Amazonas 4545 y Pereira, Edificio Centro Financiero, piso cuarto, Quito, Ecuador. Teléfono 022989900, www.puntonet.ec; correo electrónico atencionalcliente@puntonet.ec, en adelante "PUNTONET S.A."; Dos.- "ABONADO" cuyos datos y comparecencia constan al final de este Contrato.

Las partes libre y voluntariamente, por así convenir a sus mutuos intereses, acuerdan celebrar el presente Contrato al tenor de las siguientes cláusulas:

PRIMERA.- ANTECEDENTES: Uno.- PUNTONET S.A. es una compañía constituida bajo las leyes de la República del Ecuador, cuyo objeto social contempla la prestación de servicios de telecomunicaciones, asistencia y asesoramiento técnico de Internet. Dos.- PUNTONET S.A. se encuentra autorizada por la ARCOTEL (antes CONATEL) mediante resolución No. 303-13-CONATEL-2000 de 20 de julio de 2000, para la prestación de Servicios de Internet, permiso renovado el 01 de abril de 2011 mediante Resolución SNT-2008-046 de 20 de marzo de 2008, inscrito en el Tomo 90 a Folios 9017 del Registro Público de Telecomunicaciones. Tres.- El ABONADO ha manifestado su interés y voluntad de adquirir los Servicios de Internet que brinda PUNTONET S.A. conforme este Contrato. Se entenderá por ABONADO a la persona natural o jurídica, de derecho público o privado, que celebra este Contrato de Internet con PUNTONET S.A., productos y servicios relacionados de Internet, telecomunicaciones, aplicaciones y conexos.

SEGUNDA.- OBJETO DEL CONTRATO: PUNTONET S.A. se compromete a prestar al ABONADO el Servicio de Acceso a redes nacionales e internacionales de Internet, con lo cual él utilice los servicios, contenidos y funciones prestados por dichas redes conforme este Contrato, la ley y las buenas costumbres. Las características y especificaciones del servicio contratado bajo la modalidad prepago, así como el equipo para utilizar el mismo constan en el Anexo 1 (Acuerdo de Prestación de Servicios), documento que forma parte integrante del Contrato. Se deja expresa constancia que PUNTONET S.A. se responsabiliza única y exclusivamente del Servicio de Acceso a Internet, por lo tanto, PUNTONET S.A. no es responsable del contenido y/o del uso de la información a la que el ABONADO pueda acceder. El ABONADO solo puede conectar equipos homologados o legales, enrutar aplicaciones, recibir contenido y obtener información, en tal sentido PUNTONET S.A. no deberá bloquear, restringir o discriminar arbitraria y unilateralmente, aplicaciones, contenidos o servicios sin previo consentimiento del ABONADO u orden expresa de autoridad o juez competente que así lo disponga, o cuando pueda causar daño a la red, infraestructura, por virus, malware o similares, o a PUNTONET. PUNTONET S.A. podrá suspender o bloquear el servicio cuando haya inminencia, potencial o real infracción a la ley, la moral o las buenas costumbres, los equipos, infraestructura y/o software de PUNTONET S.A. a criterio de él. Además, previa solicitud expresa del ABONADO, PUNTONET S.A. podrá brindar el servicio de control y bloqueo de contenidos que atenten contra la ley, la moral o las buenas costumbres, para lo cual especificará al ABONADO, el alcance, tarifa y modo de funcionamiento. En el caso de que PUNTONET S.A. utilice medios electrónicos para la contratación del servicio, se sujetará a las disposiciones de la Ley de Comercio Electrónico, Firmas Electrónicas y Mensaje de Datos.

TERCERA.- OBLIGACIONES DEL ABONADO: El ABONADO en virtud de la aceptación del servicio y firma del Contrato se obliga a: Uno.- Cancelar a PUNTONET S.A. bajo la modalidad prepago y de forma mensual anticipada y puntual el valor del Servicio, atendiendo el plan elegido, el mismo que consta en el Anexo 1 de este Contrato. Dos.- Obtener la debida autorización y/o licencia del propietario de programas, software o información en caso de que su transferencia a través de las redes nacionales e internacionales de Internet, así lo requieran. Tres.- Respetar, cumplir y someterse en todo a la Ley Orgánica de Telecomunicaciones y su Reglamento, Código Orgánico de la Economía Social de los Conocimientos, Creatividad e Innovación y a toda la normativa aplicable en Ecuador. Cuatro.- Informarse de forma adecuada y anticipada de las condiciones de los servicios que brinda PUNTONET S.A., los cuales se rigen por el Contrato y las leyes aplicables vigentes, no pudiendo alegar desconocimiento de dichas condiciones contractuales y/o legales. Cinco.- Para el servicio PUNTOHOME®, CELERITY® y/o CELERYTY PARTNER al momento de firmar el Contrato, el ABONADO se obliga a declarar que el uso que tendrá el servicio es solo el contratado. Además, se obliga a respetar las condiciones de instalación, activación y número de máquinas a utilizar, desinstalación, mantenimientos y cortes del servicio señaladas en el Anexo 1 del presente Contrato. En caso que el departamento técnico de PUNTONET S.A., durante la instalación o en cualquier otro momento identifique otro tipo de negocio y/o información que ha sido omitida, simulada, irreal o falsa por el ABONADO, PUNTONET S.A. se reserva el derecho a no realizar dicha instalación y/o a dar por terminado el Contrato debiendo el ABONADO cancelar a PUNTONET S.A. todos los gastos incurridos en la instalación y/o servicio prestado, sometiéndose además a las acciones legales que correspondan por el perjuicio ocasionado. Desde ya el ABONADO autoriza a PUNTONET S.A. a que ésta pueda realizar inspecciones del servicio contratado para verificar el cumplimiento de la presente cláusula y/o el Contrato en cualquier momento con o sin notificación previa al ABONADO, incluyendo en los inmuebles, equipos y otros. Seis.- En el caso que por motivos técnicos para realizar la instalación del servicio se requiera hacer uso del espacio de terceros o comunal para la colocación de los equipos y/o cableado, el ABONADO es responsable de la entrega previa de la autorización respectiva por parte del dueño del inmueble, del administrador del inmueble o el responsable del mismo en el cual se autorice el uso para el Servicio y la instalación de equipos. Así mismo, el ABONADO será responsable y se encargará de la coordinación de revisiones y/o visitas técnicas que PUNTONET S.A. deba realizar y del tiempo que dure la solución. Siete.- En caso de cambio de domicilio, el ABONADO tiene la obligación de dar aviso previo por escrito a PUNTONET S.A. con al menos quince (15) días hábiles de anticipación a que se produzca el hecho. El ABONADO asume todos los costos, honorarios y gastos de la desinstalación, reinstalación y/o traslado del servicio, los cuales son aceptados por el ABONADO. Ocho.- El ABONADO será responsable de los daños y/o perjuicios causados a PUNTONET S.A. en su red, infraestructura, por virus, malware o similares. Nueve.- El ABONADO podrá obtener y salvaguardar el uso de la clave de acceso cuando la misma se requiera para la transferencia de información a través de las redes nacionales e internacionales de Internet. Diez.- Cualquier modificación en el presente contrato solicitada por el ABONADO, como por ejemplo, lugar de instalación, servicios contratados, tecnología, generarán los correspondientes costos operativos y/o administrativos que serán asumidos por el ABONADO.

CUARTA.- ENTREGA EN COMODATO Y VENTA DE EQUIPOS: PUNTONET S.A. pondrá a disposición del ABONADO en Comodato precario, el equipo que consta en el Acta Entrega - Recepción de Servicio y Equipos. El ABONADO velará por la buena custodia, cuidado y uso de los equipos entregados en comodato. Además, el ABONADO dispondrá y conectará los equipos entregados por PUNTONET S.A. a un regulador de voltaje en excelente funcionamiento. Si los equipos entregados por PUNTONET S.A. en comodato sufren robo, hurto, pérdida y/o daños por incorrecta manipulación del ABONADO y/o variaciones de voltaje, descargas de rayos eléctricos, por no disponer de un regulador de voltaje como protección, dicho robo, hurto, pérdida y/o daños serán responsabilidad exclusiva del ABONADO, quien asumirá el costo total de un nuevo equipo. En caso de terminación del Contrato por cualquier causa, el ABONADO entregará en las oficinas de PUNTONET S.A. el o los equipos entregados en Comodato precario, en un plazo máximo de quince (15) días posteriores a la terminación del Contrato. En caso de no devolución del o los equipos dentro del término indicado, el ABONADO asumirá el precio del o los equipos, el o los cuales serán descontados conforme a la autorización del ABONADO, dispuesta en el presente Contrato y pagados a PUNTONET S.A.. PUNTONET S.A. podrá acordar a su sola discreción si retira los equipos del lugar del domicilio del servicio del ABONADO en el plazo fijado por PUNTONET S.A.. El equipo entregado en comodato precario para la prestación del servicio de acceso a Internet podrá ser adquirido por el ABONADO, previa solicitud expresa y por escrito del mismo, compraventa sobre la cual se emitirá la respectiva Acta de Venta y Entrega del equipo indicado.

QUINTA.- AUTORIZACIÓN DE INFORMACIÓN CREDITICIA Y USO DE DATOS PERSONALES: El ABONADO autoriza de forma expresa a PUNTONET S.A. para consultar, solicitar, procesar, divulgar y/o reportar al Buró de Información Crediticia y/o cualquier otra Entidad autorizada por la Ley o tercero, con el fin de obtener referencias sobre su comportamiento crediticio, manejo de cuentas corrientes, de ahorro, tarjetas de crédito, riesgo crediticio, juicios, etc., y en general al cumplimiento de sus obligaciones y demás activos, pasivos y datos personales. De igual forma, el ABONADO autoriza expresamente a PUNTONET S.A. para que pueda utilizar, acceder, transferir y/o entregar dicha información a autoridades competentes y organismos de control, así como a otras instituciones o personas jurídicas legalmente facultadas como los burós de información crediticia. El ABONADO autoriza expresamente a PUNTONET S.A. al procesamiento de información y data generada por ella. Así mismo, El ABONADO autoriza expresamente a PUNTONET S.A. el uso de datos personales con fines informativos, publicitarios, comerciales, actividades de mercadeo y similares, por medio de herramientas e insumos para el acceso, recopilación, uso y/o procesamiento de datos personales del ABONADO.

SEXTA.- OBLIGACIONES DE PUNTONET: Uno.- Suministrar a el ABONADO el servicio de acceso a las redes nacionales e internacionales de Internet en el territorio ecuatoriano donde exista disponibilidad del servicio, acatando las disposiciones previstas en la Ley, en el Contrato y sus Anexos de conformidad con este Contrato. Dos.- Implementar los mecanismos y medidas de seguridad pertinentes para procurar precautelar la seguridad en sus redes sin ser garantía de PUNTONET S.A. Tres.- Respetar la Ley Orgánica de Telecomunicaciones y leyes que en el Ecuador regulan la materia.

SÉPTIMA.- ALCANCE DE LA RESPONSABILIDAD DE PUNTONET: Las partes acuerdan que PUNTONET S.A. no será responsable en los siguientes casos: Uno.- Cuando se presente transmisión de virus, malware, trojan y/o similares a través de las redes. Dos.- Cuando la proveedora de PUNTONET S.A. suspenda o termine sus servicios. Tres.- De los daños de terceros o daños que se llegaran a producir en los equipos de propiedad del ABONADO como consecuencia de la utilización de los equipos o del servicio contratado sin contemplar las condiciones de operación. Cuatro.- El incumplimiento por parte del ABONADO, de las condiciones y sus obligaciones contractuales, las obligaciones de consumidor establecidas en la Ley Orgánica de Defensa del Consumidor y otras leyes aplicables vigentes. El ABONADO declara que desde ya acepta todas y cada una de las modificaciones que PUNTONET S.A. deba a efectuar a las condiciones pactadas en el Contrato que se deriven de reformas y/o nueva normativa luego de la firma del mismo. Tales modificaciones no se entenderán como terminación anticipada del contrato ni generarán responsabilidad alguna a PUNTONET S.A.. Cinco.- Cuando el ABONADO incurra en mora de uno o más pagos de los cuales está obligado, caso en el cual PUNTONET S.A. se reserva el derecho de suspender el servicio contratado y/o la terminación del presente Contrato, sin perjuicio de las acciones legales a que el incumplimiento de esta obligación diera lugar a PUNTONET S.A.. La reactivación del servicio a Internet se hará una vez que el ABONADO se ponga al día en el monto total de las facturas adeudadas, intereses, costas y honorarios. Seis.- En caso de que por razones de cambio de tarifas, reformas legales, caso fortuito o fuerza mayor, se vea en la obligación de suspender el servicio. No obstante lo anterior, PUNTONET S.A. se compromete a informar al ABONADO. Siete.- Por caso fortuito, fuerza mayor, daños a la infraestructura, guerra, conmoción, sabotaje, huelga, paro, interrupción del servicio eléctrico, actos de terrorismo y otros hechos y/o actos similares. Ocho.- PUNTONET S.A. solo será responsable por daño emergente y el ABONADO renuncia cualquier reclamo por lucro cesante, daño moral y cualquiera otra reparación y/o indemnificación. Nueve.- Cuando el ABONADO se traslade de domicilio y no exista red o la infraestructura necesaria para proporcionar el servicio.

OCTAVA.- PRECIO Y FORMA DE PAGO: El precio de los servicios contratados por el ABONADO y tributos que se encuentran detallados en el Anexo 1, que es parte integrante de este Contrato el cual ha sido conocido, aceptado y suscrito por el ABONADO, el cual será cancelado en la forma y condiciones previstas por el ABONADO. En caso de que el ABONADO incurra en mora de uno o más pagos de los cuales está obligado, PUNTONET S.A. se reserva el derecho de suspender el servicio contratado y dar por terminado el presente Contrato sin notificación o requerimiento alguno, sin perjuicio de las acciones legales a que hubiere lugar por PUNTONET S.A.. En caso de mora PUNTONET S.A. aplicará la máxima tasa de interés permitida por la ley por los valores en mora, hasta la efectiva cancelación de los mismos y sin necesidad de notificación o requerimiento alguno. El ABONADO conoce que por la naturaleza del servicio objeto del Contrato puede ser necesario el arrendamiento de equipos a PUNTONET S.A. o el uso de equipos de un tercero. El ABONADO a su elección instalará o utilizará sus equipos que no pueden afectar la seguridad, calidad, servicio y/o integridad de la red a su costo y riesgo que deben estar homologados; PUNTONET S.A. no puede garantizar el servicio de equipos que no cumplan estas características. Cuando el ABONADO alquile equipo(s) a PUNTONET S.A. pagará por este arrendamiento, el precio facturado por dicho servicio y sus condiciones se detallan en el Anexo del presente Contrato, a cuyos términos y condiciones las partes declaran someterse.

Los valores mensuales a ser cancelados por cada uno de los servicios contratados por el ABONADO estarán determinados en la ficha de cada servicio, que constan en el Anexo 1 y el pago se realizará solo de la siguiente forma:

Formas de pago:

a) Débito automático cuenta de ahorro o corriente.	SI	☐	NO	☐
b) Débito con tarjeta de crédito o de débito	SI	☐	NO	☐
c) Pago en ventanilla de locales autorizados	SI	☐	NO	☐

EL ABONADO acepta y asume, los costos transaccionales que por servicios financieros se generen en la entidad financiera o de cobro a fin de proceder al débito del precio pactado en cuenta bancaria o tarjeta de crédito o pago en ventanillas de locales autorizados.

La tarifa correspondiente al servicio contratado y efectivamente prestado estará dentro de los techos tarifarios señalados por la ARCOTEL (cuando aplicare) en los títulos habilitantes correspondientes en caso de que se establezcan de conformidad con el ordenamiento jurídico vigente. En caso de que el ABONADO desee cambiar su modalidad de pago a otra de las disponibles por PUNTONET S.A., deberá comunicar a PUNTONET S.A. con al menos quince (15) días término de anticipación. PUNTONET S.A. luego de haber sido comunicado instrumentará la nueva forma de pago cuando sea válida y completa.

NOVENA.- FACTURACIÓN: PUNTONET S.A. facturará al ABONADO el servicio contratado de forma mensual. La fecha de inicio del periodo de facturación es el primer día de cada mes, la fecha máxima de cancelación del mismo es el día cinco (05) de cada mes. La fecha de finalización del periodo es el último día de cada mes. El primer pago constará del valor de instalación y el valor proporcional del primer periodo de consumo correspondiente. PUNTONET S.A. entregará al ABONADO las facturas de conformidad con la ley, de preferencia vía electrónica, sin embargo, la no recepción de dicho documento no exime al ABONADO del pago correspondiente. El ABONADO cancelará por periodos mensuales por adelantado a PUNTONET S.A. por la prestación del servicio contratado a los precios pactados a través de este instrumento y sus anexos, hasta el fin del periodo. Si el ABONADO no cancelare los valores facturados dentro del plazo previsto, PUNTONET S.A suspenderá de forma automática los servicios en cualquier momento a partir del vencimiento de dicho plazo. En caso de suspensión temporal del servicio por falta de pago deberá realizar la cancelación de los valores pendientes en nuestros canales correspondientes y comunicar a nuestra área de atención al cliente. Adicionalmente, el cliente acepta el pago que corresponda más IVA por concepto de reconexión que será registrado en la siguiente factura. El tiempo máximo de reconexión del servicio es de 24 horas, después de que PUNTONET S.A. haya registrado la totalidad de los pagos, y exista el pedido de reactivación del servicio. El ABONADO podrá pedir la reactivación del servicio en un plazo máximo de treinta (30) días plazo posteriores a la fecha de suspensión temporal, previo pago de los valores adeudados, caso contrario el servicio será dado por cancelado. El tiempo de reactivación del servicio es de por lo menos cuarenta y ocho (48) horas hábiles después de que el ABONADO haya pagado los valores pendientes, y pruebe a PUNTONET S.A. la totalidad de los pagos y haya hecho el pedido de reactivación. Si el ABONADO solicita la cancelación del servicio de manera anticipada al periodo de permanencia mínima establecido en el presente contrato y aceptado por el ABONADO, se facturará por las promociones no devengadas y/o servicios administrativos u operacionales que PUNTONET S.A. implementó para dicho proceso, esto también aplica para los casos de cambio de plan contratado si, en el mismo, se entregó alguna promoción que aún no se haya devengado dentro del tiempo de permanencia mínima. Para ejecutar cambios de plan contratado, el ABONADO deberá notificar con 15 días de anticipación a la fecha de finalización de su ciclo de facturación.

DÉCIMA.- VIGENCIA Y PERMANENCIA MÍNIMA: El presente Contrato tendrá un plazo de vigencia de () meses y un período de permanencia mínima de () meses a partir de la instalación del/o los servicios contratados que constará en el Acta Entrega - Recepción y prestación efectiva del servicio, el cual se renovará automáticamente en períodos iguales y sucesivos, mientras las partes no soliciten una terminación de este. PUNTONET S.A. se reserva el derecho a modificar el precio del servicio contratado con treinta días plazo de antelación o una vez concluido el plazo de vigencia del presente instrumento previa notificación por escrito al ABONADO. PUNTONET S.A. respetará las condiciones establecidas en la Ley Orgánica de Defensa del Consumidor para la prestación de los servicios entre las partes. La fecha inicial de facturación de cada servicio contratado es desde la activación de servicio, se deja constancia de que se ha informado de forma expresa al ABONADO y él ha escogido la contratación de los servicios objeto del presente contrato con la presente cláusula de permanencia mínima. El Contrato se renovará de forma automática en caso de no contar con una solicitud por escrito del ABONADO en la que se solicite lo contrario con al menos quince (15) días término de antelación a la terminación del CONTRATO. PUNTONET S.A. se reserva el derecho a modificar el precio del servicio contratado con treinta días plazo de antelación o una vez concluido el plazo de vigencia del presente instrumento previa notificación por escrito al ABONADO; el precio en caso de ser aplicable no podrá ser superior al techo tarifario determinado de forma previa por la ARCOTEL. Si por cualquier razón PUNTONET S.A. no puidere realizar la instalación del servicio este Contrato queda sin efecto y sin que por ello ABONADO pueda reclamar cualquier daño o perjuicio. 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 o electrónica con firma electrónica con por lo menos quince (15) días término de anticipación, conforme a lo dispuesto en las Leyes Orgánicas de Telecomunicaciones, su Reglamento y Defensa del Consumidor y sin que para ello esté obligado a cancelar multas o recargos de valores de ninguna naturaleza, aunque pagará los valores de promociones y/o beneficios no devengados aplicables de permanencia mínima del plazo total del Contrato o aquéllos que se encuentren vigentes al momento de la terminación del Contrato.

El ABONADO se acoge al periodo de permanencia mínima establecido en este contrato para la prestación del servicio contratado: SI ☐ NO ☐

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 quince (15) días término de antelación a la fecha de renovación, su decisión de no renovación: SI ☐ NO ☐

ACEPTACIÓN EXPRESA DE PROMOCIÓN

Los beneficios de la permanencia mínima son: _____

El precio de estas promociones serán devengadas dentro del período mínimo aceptado en este contrato, o en las condiciones de tiempo especificadas en cada promoción.

La permanencia mínima se acuerda sin perjuicio de que el ABONADO 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 a PUNTONET S.A. con por lo menos quince (15) días término de anticipación, para cuyo efecto procederá a cancelar los servicios efectivamente prestados, los bienes solicitados y recibidos, los descuentos, beneficios y/o promociones no devengadas hasta el plazo acordado y la terminación del contrato.

DÉCIMO PRIMERA.- PRIVACIDAD Y TRATAMIENTO DE INFORMACIÓN: PUNTONET S.A. procurará garantizar la confidencialidad y privacidad de la información del ABONADO y la utilizará para brindar el servicio contratado por el ABONADO, por lo que el ABONADO conoce y autoriza que PUNTONET S.A. pueda proporcionar a sí misma y/o a terceros datos necesarios para poder realizar la entrega de estados de cuenta, facturación, recordatorios de fechas o montos de pago, fidelización, información de nuevos servicios, información de promociones, publicidad, llamadas de call center, telemarketing, entre otros. Así mismo el ABONADO también autoriza a hacer uso de esta información para fines comerciales o de brindar servicios al ABONADO a través de alianzas desarrolladas.

DÉCIMO SEGUNDA.- CAUSALES DE TERMINACIÓN ANTICIPADA DEL CONTRATO: Para el caso de terminación anticipada del contrato, el ABONADO se obliga a cancelar la totalidad de los valores adeudados a PUNTONET S.A. a la fecha de la terminación y a entregar los equipos de propiedad de PUNTONET S.A. en sus oficinas en perfectas condiciones. Sin perjuicio de lo anterior son causales de terminación anticipada del Contrato por PUNTONET S.A. al ABONADO, las siguientes: **Uno.-** Aplicación de normas y reformas legales, caso fortuito o fuerza mayor que impidan, dificulten, retrasen, afecten o puedan afectar que PUNTONET S.A. siga prestando el Servicio a su discreción. **Dos.-** La suspensión y/o terminación de servicios prestados por los proveedores de PUNTONET S.A.. **Tres.-** Incumplimiento el ABONADO de las obligaciones contractuales. No pago del servicio o mal uso del servicio, derivados del presente contrato. **Cuatro.-** Por mutuo acuerdo de las partes. **Cinco.-** En caso de que el servicio se esté revendiendo, masificando o utilizando por o en un cyber o ISP (o similar) bastando para la terminación un informe o reporte generado por PUNTONET S.A. que confirme esto. **Seis.-** Por decisión unilateral del ABONADO de acuerdo a la Ley Orgánica de Defensa del Consumido. Para el caso de promociones el ABONADO declara conocer que dichas promociones consideran un plazo mínimo de permanencia con el servicio de () meses para ser efectivas y permanecer vigentes o por el tiempo que cada promoción particularmente signifique, en tal virtud en caso de una terminación anticipada del contrato el ABONADO acepta que dejará de beneficiarse de dichos descuentos, promociones, beneficios y/o costos de instalación y por lo tanto se le aplicará la totalidad de las tarifas regulares por los servicios e instalación contratados, esto también aplica para los casos de cambio de plan, si en el mismo se benefició de algún tipo de promoción o descuento. Para tal efecto en la última factura emitida al ABONADO reflejará la respectiva reliquidación de valores del servicio contratado con base al valor real del mismo incluyendo la reliquidación de los valores por descuentos, promociones, beneficios y/o costos de instalación no devengados. Para la terminación anticipada por decisión unilateral del ABONADO, él (titular del Contrato) notificará por escrito a PUNTONET S.A. con al menos quince (15) días hábiles de anticipación a la fecha efectiva de desinstalación y la entrega en persona de los equipos en las oficinas de PUNTONET S.A, debiendo PUNTONET S.A. proceder a recibir los equipos, revisar su buen uso y en correcto funcionamiento, facturar el servicio prestado y mientras esté activo al ABONADO.

DÉCIMO TERCERA.- DECLARACIÓN FUNDAMENTAL: El ABONADO declara que ha obtenido de forma oportuna por parte de PUNTONET S.A. toda la información veraz y completa del servicio contratado, incluye promociones aplicables. Así mismo declara que conoce íntegramente el presente Contrato en su anverso y reverso y sus Anexos, los cuales entiende y acepta en todas sus partes por convenir a sus intereses del ABONADO. El ABONADO renuncia al daño por mora, lucro cesante y daños punitivos.

DÉCIMO CUARTA.- RECEPCIÓN DE TRÁMITES DE QUEJAS, RECLAMOS Y SOPORTE TÉCNICO: El ABONADO tiene a su disposición una línea call center 1700 PUNTONET (786866), el correo electrónico atencionalcliente@puntonet.ec, página Web www.celerity.ec / www.puntonet.ec/puntohome y atención personalizada en las oficinas de PUNTONET S.A., para cualquier queja, reclamo o soporte técnico sobre el servicio. De acuerdo a los parámetros de calidad para la provisión de servicio de Internet, el tiempo máximo de resolución de reclamos generales será de siete días, así mismo el ABONADO podrá comunicarse al Centro de Información y Reclamos de la ARCOTEL a la línea 1800 567567, en caso de alguna queja o reclamación no resuelta por parte de PUNTONET S.A. luego del referido plazo.

DÉCIMO QUINTA.- SERVICIOS, EQUIPOS ADICIONALES Y/O SUPLEMENTARIOS Y EMPAQUETAMIENTO DE SERVICIOS: En caso de que el ABONADO solicite servicios de telecomunicaciones tales como descargas, servicios adicionales y/o equipos adicionales ofrecidos por PUNTONET S.A., las partes firmarán el correspondiente Anexo de solicitud y aceptación del servicio, con la especificación del valor correspondiente al servicio adicional o suplementario, los cuales, según su naturaleza se podrán tasar y facturar por volumen de datos, capacidad de canal, eventos y otras modalidades, sujetándose a las mismas condiciones y obligaciones del Contrato principal aquí establecido. Si el ABONADO no desea continuar con el servicio adicional solicitado y contratado, deberá enviar comunicación escrita a PUNTONET S.A con mínimo quince (15) días término de anticipación, cancelando éste el valor correspondiente hasta el último día de prestación del servicio adicional.

Empaquetamiento de servicios. El ABONADO (cuando aplicare) podrá empaquetar servicios.

La contratación incluye empaquetamiento de servicios: SI ☐ NO ☐

Nombre del empaquetado: _____

Servicio / plan 1: _____

Servicio / plan 2: _____

Servicio / plan 3: _____

Beneficios / descuentos: _____

DÉCIMO SEXTA.-CESIÓN: El ABONADO acepta desde ya cualquier cesión parcial o total que haga PUNTONET S.A. de los derechos y/u obligaciones contenidos en este Contrato. El ABONADO solo puede ceder el presente Contrato previa realización del trámite correspondiente por escrito de cesión de derechos en los canales de atención al ABONADO de PUNTONET S.A. y autorización previa y escrita de PUNTONET S.A.

DÉCIMO SÉPTIMA.- ACUERDO TOTAL: El presente Contrato contiene los acuerdos totales de las partes y deja sin efecto cualquier negociación, entendimiento contrato o convenio que haya existido previamente entre las partes.

DÉCIMO OCTAVA.- SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS: Las diferencias que surjan de la ejecución del presente Contrato, podrán ser resueltas por mutuo acuerdo entre las partes. De no llegarse a un acuerdo, las diferencias y/o controversias que surjan entre las partes por razón o con ocasión de la celebración, interpretación, ejecución o terminación del presente contrato, incluyendo daños y perjuicios, daños contractuales y/o extracontractuales serán resueltas en primera instancia por mutuo acuerdo entre las partes. De no ser posible llegar a un acuerdo por esta vía, las partes se someten expresamente a un proceso de mediación ante la Cámara de Comercio de Quito. En caso no ser posible llegar a un acuerdo en la mediación, estas se someten expresamente a un proceso de arbitraje administrado, el cual resolverá en equidad, por un tribunal de arbitraje de la Cámara de Comercio de Quito, el cual será conformado por un árbitro y normado por la Ley de Arbitraje y Mediación vigente, su Reglamento y el Reglamento del Centro de Arbitraje y Mediación de la Cámara de Comercio de Quito. Las partes renuncian fuero y domicilio. El laudo es inapelable, en castellano. Cada una de las partes cubrirán sus costas, honorarios legales, gastos y similares. El árbitro no podrá fijar a PUNTONET S.A. daños por un valor superior a la totalidad de lo efectivamente pagado por el ABONADO.

DÉCIMO NOVENA.- NOTIFICACIONES: Toda y cualquier notificación que requiera realizarse en relación con el presente Contrato, se hará por escrito a las siguientes direcciones:

Uno.- PUNTONET S.A.: Amazonas 4545 y Pereira, Edificio Centro Financiero, piso cuarto, Quito, Ecuador. teléfono 2989900.

Dos.- EL ABONADO: _____

FIRMAS (DE LAS PARTES)

PUNTONET S.A.

EL ABONADO

RUC No. 1791290151001
REPRESENTANTE LEGAL

Nombres Completos: _____

Identificación (No. Cédula o Pasaporte o RUC): _____

Firma, del Titular o Representante Legal _____

Para constancia de todo lo expuesto y convenido, las partes suscriben el presente Contrato, en la ciudad y fecha arriba indicada, en dos ejemplares de igual tenor y valor.

RATIFICACIÓN DEL ACUERDO ARBITRAL

Hoy, _____ comparece instrumento el/la Sr(a)(ta).: _____

por sus propios y personales derechos (_____) / en su calidad de: _____ de la compañía _____

a quien en adelante se le denominará como el “ABONADO”; y por PUNTONET S.A. comparece _____

PRIMERA: ANTECEDENTES.- Hoy, el ABONADO y PUNTONET S.A. suscribieron un Contrato de Prestación de Servicios de Acceso a Internet, en el cual las partes acordaron un convenio arbitral, en caso de existir divergencias o controversias entre ellas con motivo de la celebración, interpretación, ejecución o terminación de dicho contrato.

SEGUNDA: RATIFICACIÓN.- El presente instrumento, las partes el ABONADO y PUNTONET S.A. de forma libre y voluntaria ratifican el acuerdo arbitral referido en la cláusula precedente, por cuanto el mismo responde a sus legítimos intereses.

Para constancia de lo actuado, las partes firman el presente instrumento.

FIRMAS (DE LAS PARTES)

PUNTONET S.A.

EL ABONADO

RUC No. 1791290151001
REPRESENTANTE LEGAL

Nombres Completos: _____

Identificación (No. Cédula o Pasaporte o RUC): _____

Firma, del Titular o Representante Legal _____

Aceptación expresa de promoción



LUGAR:

FECHA:

CÓDIGO NO.:

El ABONADO: _____, identificado con C.I.: _____ o RUC: _____
reconoce que, en virtud de la promoción ofertada, conocida y aceptada de manera expresa por él, consistente en: descuentos y promociones aplicados en el momento de la venta.

PUNTONET S.A., incurre en gastos de estudio, operación, materiales e instalación del servicio que requieren una permanencia mínima de contratación del servicio, por lo tanto, el ABONADO acepta expresamente que en caso de obtener la promoción de wifi o fibra óptica, según descripción anterior y dar por terminado el contrato antes de ____ meses respectivamente, PUNTONET S.A. reliquidará y descontará los valores correspondientes a la promoción para la respectiva cancelación previo a la terminación del Contrato.

☐ Declaro que he leído la integridad de este documento y que acepto expresamente la promoción mencionada en este documento ANEXO 2.

Estimado cliente su satisfacción es importante para nosotros por lo que a continuación encontrará algunos puntos importantes que debe considerar en su servicio:

1. PLAZO, FACTURACIÓN Y FORMA DE PAGO:

- a) Los valores a pagar deben estar descritos en la solicitud de servicio y recibir la copia del Contrato con dichos valores en forma legible.
- b) El servicio contratado se paga los primeros días de cada mes.
- c) En caso de no haber pagado el servicio en el plazo establecido, el servicio podrá ser suspendido en cualquier momento.
- d) El periodo de facturación es del 1ro al 30 de cada mes.

2. CARACTERÍSTICAS DEL SERVICIO:

- a) El servicio contratado se encuentra en bits x segundos. El estándar para medir velocidad de enlaces es el bits por segundos y el de descarga de archivos es en bytes por segundos (1 byte es igual a 8 bits).
- b) El servicio no está disponible para CYBERS o para cualquier actividad NO relacionada con la actividad inicialmente contratada, así como también la reventa del mismo.
- c) El equipo WIFI tiene una cobertura horizontal que depende de los obstáculos que existan (paredes, puertas, pisos), por lo cual no se puede garantizar distancias con obstáculos, ya que depende de la estructura/arquitectura de la residencia del cliente.
- d) La instalación se realiza en un tiempo promedio de 8 días, luego de haber firmado el contrato, de entregada toda la documentación e ingresado el contrato a nuestro sistema de gestión.
- e) Los equipos entregados son propiedad de PUNTONET S.A. y deberán ser devueltos por el cliente en las oficinas de PUNTONET S.A. al finalizar el contrato, caso contrario los equipos serán facturados y cobrados al cliente.
- f) El cliente acepta que para salvaguardar la integridad de la red y evitar el SPAM, el puerto 25 está bloqueado en servicio de internet para hogares.
- g) El cliente conoce y acepta que el soporte técnico presencial es en días y horas laborables y que la disponibilidad mensual del servicio es del 98%
- h) El cliente conoce y acepta que la velocidad del plan contratado puede entregarse mediante conexión alámbrica al equipo WIFI entregado por PUNTONET S.A. en el caso de realizar la conexión de forma inalámbrica por WIFI la tasa de transferencia llega hasta la capacidad de ROUTER WIFI.
- i) Servicio no asigna IPs Fijas.
- j) El cliente conoce y acepta las velocidades indicadas del plan suscrito en la solicitud de prestación de servicio, incluyendo su compartición y velocidades mínimas.
- k) Cambios como: traslado de dirección de servicio, reubicaciones, reactivaciones, cambios de plan, cesiones de derecho y nuevos servicios sujetos a validación y factibilidad.
- l) Es responsabilidad del cliente el mantener regulada la energía eléctrica del domicilio.
- m) El cliente debe contar con un PC con Windows XP o versión posterior / MAC con OS X Tigger o versión posterior / Dispositivos móviles con funcionamiento adecuado.
- n) El cliente deberá seguir las recomendaciones dadas por el proveedor de servicios eliminar vulnerabilidades e incidentes de seguridad informática detectados en su red según consta en el Art.30 de la “Norma Técnica para Coordinar la Gestión de Incidentes y Vulnerabilidades que afecten a la seguridad de las redes y servicios de telecomunicaciones” emitida por la Arcotel.
- o) Cualquier modificación en el presente contrato solicitado por el ABONADO, como por ejemplo, lugar de instalación, servicios contratados, tecnología, entre otras, generarán los correspondientes costos operativos y/o administrativos que serán asumidos por el ABONADO.

3. MEDIOS DE COMUNICACIÓN Y SOPORTE:

- a) Usted puede comunicarse con nuestro Centro de Atención al Cliente **1 700 78 68 66 y en Cuenca al (07) 2 88 53 59 o al correo electrónico: atencionalcliente@puntonet.ec**
- b) En caso de soporte, el tiempo de atención del mismo empieza desde el registro de la incidencia en el Call Center. Debe solicitar el número de ticket que servirá como numero de seguimiento del problema reportado.

INFORMACIÓN DE USO DE INTERNET EN CASA

- 1. Juegos en línea (responda Si o No): | Cantidad de consolas:
- 2. Películas y series en línea (responda Si o No): | Cantidad de Smarts TV:
- 3. Cantidad en número de dispositivos que usan simultáneamente internet en casa:

Firma, del Titular o Representante Legal

El cliente reconoce expresamente que la fecha consignada en la parte superior del presente documento corresponde a la fecha de firma de la autorización que acepta la Promoción Expresa y Los Puntos Importantes de su servicio.