



Contrato de Adhesión

En la ciudad de Quito, el día de hoy \_\_\_\_\_, comparecen, a la suscripción del presente acuerdo, en adelante "EL CONTRATO", por una parte, la persona jurídica, NETDIGITAL S.A., al que en adelante y para efectos del presente contrato se le denominará "EL PRESTADOR"; y, por otra parte, el/la señor (a) \_\_\_\_\_ con Cédula \_\_\_\_\_ a la que en adelante y para efectos de este convenio se le denominará el "SUSCRIPTOR", al tenor de las siguientes cláusulas:

PRIMERA: DATOS DE LOS COMPARECIENTES

El PRESTADOR declara la siguiente información:
Razón Social: NETDIGITAL S.A.
Nombre Comercial: LUKI ENTRETENIMIENTO DIGITAL
Dirección: CALLE 2 OE5C Y CLODOVEO CARRION
Provincia: PICHINCHA, Ciudad: QUITO Parroquia: GUAMANI
RUC: 1792917573001 Correo electrónico: soporte@luki.ec Web: www.luki.ec

El SUSCRIPTOR declara la siguiente información:

Razón Social: \_\_\_\_\_
Cédula/RUC: \_\_\_\_\_
Correo electrónico: \_\_\_\_\_
Dirección: \_\_\_\_\_
Provincia: \_\_\_\_\_ PICHINCHA \_\_\_\_\_, Ciudad: \_\_\_\_\_ QUITO \_\_\_\_\_ Parroquia: \_\_\_\_\_
Dirección donde será prestado el servicio: \_\_\_\_\_ Número telefónico de referencia fijo/móvil: \_\_\_\_\_

SUSCRIPTOR es de la tercera edad o discapacitado?

SI NO

SEGUNDA: OBJETO

El PRESTADOR del servicio se compromete a proporcionar al ABONADO/SUSCRIPTOR el/los siguiente (s) servicio (s), para lo cual el prestador dispone de los correspondientes títulos habilitantes otorgados por la ARCOTEL, de conformidad con el ordenamiento jurídico vigente:

Table with 2 columns: Service type and checkbox. Rows include: Telecomunicaciones por Satélite, Valor Agregado, Acceso a internet, Audio y video por suscripción, Portador.

Las Condiciones del/los servicio(s) que el abonado va a contratar se encuentran detalladas en el Anexo No. 1, el cual forma parte integrante del presente contrato.

TERCERA: VIGENCIA DEL CONTRATO

El presente contrato tendrá una duración de..... y entrará en vigencia, a partir de la fecha de instalación y prestación efectiva del servicio, La fecha inicial considerada para facturación para cada uno de los servicios contratados debe ser la de la activación de servicio.

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

El abonado acepta la renovación automática sucesiva del contrato en las mismas condiciones de este contrato, independientemente de su derecho a terminar la relación contractual conforme la legislación aplicable, o solicitar en cualquier tiempo, con hasta quince (15) días de antelación a la fecha de renovación, su decisión de no renovación:

Si..... No.....



**CUARTA: PERMANENCIA MÍNIMA**

El SUSCRIPTOR se acoge al período de permanencia mínima de \_\_\_\_\_ en la prestación del servicio contratado.

SI		NO	
----	--	----	--

Los beneficios de la permanencia mínima son:

- 5.1 \_\_\_\_\_
- 5.2 \_\_\_\_\_
- 5.3 \_\_\_\_\_

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

Los equipos instalados en el domicilio del cliente deben ser devueltos en las oficinas del prestador de servicio en las mismas condiciones que fueron entregados, mientras el cliente no haga la devolución de los equipos el servicio seguirá siendo cobrado.

En el caso de que el cliente cancele el servicio antes del periodo de permanencia mínima, perderá los beneficios detallados y deberá cancelar los valores proporcionales a la fecha.

**QUINTA: TARIFA Y FORMA DE PAGO**

Las tarifas o valores mensuales a ser cancelados por cada uno de los servicios contratados por el SUSCRIPTOR se describen en la ficha del servicio del ANEXO 1..... y, el pago se realizará, de la siguiente forma:

• Pago directo en cajas del prestador del servicio	
• Débito automático cuenta de ahorro o corriente	
• Pago en ventanilla de locales autorizados	
• Débito con tarjeta de crédito	
• Transferencia vía medios electrónicos	

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

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

**SEXTA: COMPRA, ARRENDAMIENTO DE EQUIPOS**

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

**SEPTIMA: USO DE INFORMACIÓN PERSONAL**

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

**OCTAVA: RECLAMO Y SOPORTE TÉCNICO**

El SUSCRIPTOR puede solicitar soporte técnico o la formulación de reclamos por el servicio contratado a través de los siguientes medios:

- Medio electrónico: [www.luki.ec](http://www.luki.ec), [sopORTE@luki.ec](mailto:sopORTE@luki.ec)



- Oficinas de atención a usuarios: Calle 2 OE5C y Clodoveo Carrion – Guamaní
- Horarios de atención: 09:00 – 18:00
- Teléfonos: 2693038 – 2693048 - 0984694730

Para la atención de reclamos NO resueltos por el PRESTADOR, el SUCRIPTOR también podrá presentar sus denuncias y reclamos ante la Agencia de Regulación y Control de las Telecomunicaciones (ARCOTEL) por cualquiera de los siguientes canales de atención:

- Atención presencial: Oficinas de las Coordinaciones Zonales de la ARCOTEL
- PBX-Directo Matriz, Coordinaciones Zonales y Oficinas Técnicas.
- Call Center (llamadas gratuitas al número 1800-567567).
- Correo Tradicional (Oficios).
- Página web de la ARCOTEL y la página <http://reclamoconsumidor.arcotel.gob.ec/osTicket/>

#### **NOVENA: NORMATIVA APLICABLE**

En la prestación del servicio, se entienden incluidos todos los derechos y obligaciones de los SUSCRIPTORES, establecidos en las normas jurídicas aplicables, así como también los derechos y obligaciones de los prestadores de servicios de telecomunicaciones y/o servicios de radiodifusión por suscripción, dispuestos en el marco regulatorio.

#### **DÉCIMA: CONTROVERSIAS**

Las diferencias que surjan de la ejecución del presente Contrato, podrán ser resueltas por mutuo acuerdo entre las partes, sin perjuicio de que el abonado o suscriptor acuda con su reclamo, queja o denuncia, ante las autoridades administrativas que correspondan. De no llegarse a una solución, cualquiera de las partes podrá acudir ante los jueces competentes.

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

El abonado, en caso de conflicto, acepta someterse a la mediación o arbitraje (puede significar costos en los que debe incurrir el abonado/suscriptor - No aplica a Empresas Públicas prestadoras de servicios de telecomunicaciones).

SI.....NO.....

Firma de aceptación-sujeción a arbitraje:

.....

#### **DECIMA PRIMERA: CAUSALES Y MECANISMOS DE TERMINACION DEL CONTRATO**

Los contratos podrán darse por terminado por cualquier de las siguientes causas:

##### **Por el Prestador del Servicio:**

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

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

- a) El abonado, suscriptor o cliente, podrá darlo por terminado, en forma anticipada, en cualquier tiempo, para lo cual solo requiere notificarlo al prestador, con por lo menos quince (15) días calendario de anticipación, por cualquier medio físico o electrónico
- b) Por vencimiento del plazo de vigencia del contrato, cuando no exista renovación
- c) Por las demás causas previstas en el Ordenamiento Jurídico Vigente



# NETDIGITAL S.A.

**DECIMA SEGUNDA: ANEXOS:** Es parte integrante del presente contrato el Anexo 1.... que contiene las "Condiciones particulares del Servicio", así como los demás anexos y documentos que se incorporen de conformidad con el ordenamiento jurídico.

### DECIMA TERCERA: NOTIFICACIÓN Y DOMICILIO

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

### DECIMA CUARTA: EMPAQUETAMIENTO DE SERVICIOS

La contratación incluye empaquetamiento de servicios:

SI		NO	
----	--	----	--

Los paquetes de servicios y los beneficios de estos, así como sus tarifas son:

Paquete	Beneficios	Tarifa

El SUSCRIPTOR acepta el presente contrato con sus términos y condiciones y demás documentos ANEXOS para lo cual deja constancia de lo anterior y firman junto con el PRESTADOR en tres ejemplares del mismo tenor, en la ciudad de: ..... a los ..... días del mes ..... del año .....

\_\_\_\_\_  
.....  
CC: .....  
SUSCRIPTOR

\_\_\_\_\_  
.....  
CC:.....  
PRESTADOR