



## CONTRATO DE ADHESIÓN

### PRIMERA.-

En la ciudad de **Ambato**, el -- de -- del **20--** se celebra el presente contrato de Adhesión de servicios, por una parte, **WILLIAM HOMERO ESTRELLA ARROBA** en su calidad de permisionario del Servicio de Acceso a Internet, parte a la que en adelante se la denominará **ELPRESTADOR**, con los siguientes datos:

NOMBRE/ RAZÓN COMERCIAL: NETSTAR  
DIRECCION: AV JOSE PERALTA E IGNACIO SANCHEZ  
PROVINCIA: TUNGURAHUA  
CIUDAD: AMBATO  
CANTÓN: AMBATO  
PARROQUIA: HUACHI CHICO  
TELÉFONOS: 0995524209 – 0979366681  
RUC: 1803003662001  
CORREO ELECTRÓNICO: [admin@netstar.ec](mailto:admin@netstar.ec)  
PAGINA WEB: <https://netstar.ec/>

A quien podrá denominarse simplemente "EL PRESTADOR",

Y por otra parte:

|   |  |
|---|--|
| <b>NOMBRE/RAZÓN COMERCIAL:</b>                    |  |
| <b>CEDULA / RUC:</b>                              |  |
| <b>DIRECCIÓN:</b>                                 |  |
| <b>PROVINCIA:</b>                                 |  |
| <b>CIUDAD:</b>                                    |  |
| <b>CANTÓN:</b>                                    |  |
| <b>PARROQUIA:</b>                                 |  |
| <b>TELÉFONO FIJO:</b>                             |  |
| <b>TELÉFONO MÓVIL:</b>                            |  |
| <b>DIRECCIÓN DONDE SERA PRESTADO EL SERVICIO:</b> |  |
| <b>CORREO ELECTRÓNICO:</b>                        |  |
| <b>GPS:</b>                                       |  |

¿EL ABONADO ES DE LA TERCERA EDAD O DISCAPACITADO? SI \_\_\_\_\_ NO \_\_\_  
ACCEDE A TARIFA PREFERENCIAL SI \_\_\_\_\_ NO \_\_\_

A quien podrá denominarse simplemente como "ABONADO", siendo mayor de edad (en el caso de personas naturales), quienes, de manera libre, voluntaria y por mutuo acuerdo celebran el presente contrato.

**SEGUNDA OBJETO.** - EL PRESTADOR 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 ARCOTEL, de conformidad con el ordenamiento jurídico vigente:

|                   |                   |
|-------------------|-------------------|
| ACCESO A INTERNET | Marque con x<br>x |
|-------------------|-------------------|

**TERCERA. - VIGENCIA DEL CONTRATO:** El presente contrato, tendrá una duración de \_\_\_ meses y entrará en vigencia, a partir de la fecha de instalación y prestación efectiva del servicio. La fecha inicial considerada para facturación para cada uno de los servicios contratados debe ser la de la activación de servicio, para dicho efecto, las partes suscribirán una Acta de Instalación y activación del Servicio (**ANEXO 4**).

Las partes se comprometen a respetar el plazo de vigencia pactado, sin perjuicio de que el ABONADO O SUSCRIPTOR pueda darlo por terminado unilateralmente, en cualquier tiempo, previa notificación por medios físicos o electrónicos al prestador con por lo menos 15 días de anticipación, conforme lo dispuesto en las leyes orgánicas de Telecomunicaciones y de Defensa del Consumidor y sin que para ello este obligado a cancelar multas o recargos de valores de ninguna naturaleza.

EL ABONADO acepta la renovación automática sucesiva del contrato **SI\_\_\_NO\_\_\_**, en las mismas condiciones de este contrato, independientemente de su derecho a terminar la relación contractual conforme a la legislación aplicable, o solicitar en cualquier tiempo, con hasta (15) días de antelación a la fecha de renovación, su decisión de no renovación.

**CUARTA. - PERMANENCIA MÍNIMA:** ¿El ABONADO O SUSCRIPTOR se acoge al periodo de permanencia mínima de 18 MESES en la prestación del servicio contratado? **SI\_\_\_NO\_\_\_** y recibir beneficios que serán establecidos en el **ANEXO 1f**.

La permanencia mínima se acuerda, sin perjuicio de que el ABONADO O 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 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.

**QUINTA. - TARIFA Y FORMA DE PAGO.** - Las tarifas o valores mensuales a ser cancelados por cada uno de los servicios contratados por el abonado están determinadas en la ficha de cada servicio, que consta en el **ANEXO 1f** y el pago se realizara, de la siguiente forma:

- PAGO DIRECTO EN CAJAS DEL PRESTADOR DEL SERVICIO: SI\_\_\_NO\_\_\_
- DEBITO AUTOMÁTICO CUENTA DE AHORRO O CORRIENTE: SI\_\_\_NO\_\_\_
- PAGO EN VENTANILLA DE LOCALES AUTORIZADOS: SI\_\_\_NO\_\_\_
- DEBITO AUTOMÁTICO CON TARJETA DE CRÉDITO: SI\_\_\_NO\_\_\_
- VÍA TRANSFERENCIA VÍA MEDIOS ELECTRÓNICOS: SI\_\_\_NO\_\_\_

La Tarifa correspondiente al servicio contratado y efectivamente prestado, estará dentro de los techos tarifarios señalados por 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 habersido 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 O SUSCRIPTOR**, toda la información pertinente será detallada en un **ANEXO 2**, suscrito por el abonado/suscriptor, el cual contendrá los temas relacionados a las condiciones de los equipos adquiridos/arrendados, cantidad, precio, marca, estado, tiempo y cualquier otra condición de la compra/arrendamiento del equipo, 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.

**SÉPTIMA. - USO DE INFORMACION 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 **ABONADOS O SUSCRIPTOR (ANEXO 3)**, el que constará como instrumento separado y distinto al presente contrato de adhesión de servicios a través de medios físicos o electrónicos, en dicho instrumento se deberá dejar constancia expresa de los datos personales o información que están expresamente autorizados; el plazo de la autorización y el objetivo que esta utilización persigue, conforme lo dispuesto en el artículo 121 del Reglamento General a la ley Orgánica de Telecomunicaciones. **EI ABONADO O**

**SUSCRIPTOR** podrá revocar su consentimiento, sin que el prestador pueda condicionar o establecer requisitos para tal fin, adicionales a la simple voluntad del ABONADO O SUSCRIPTOR.

Además, el **PRESTADOR** se compromete a implementar mecanismos necesarios para precautelar la información de datos personales de sus **ABONADOS O SUSCRIPTORES**, Incluyendo el secreto e inviolabilidad del contenido de sus comunicaciones, con las excepciones previstas en la ley y a manejar de manera confidencial el uso, conservación y destino de los datos personales del **ABONADO O SUSCRIPTOR**, siendo su obligación entregar dicha Información, únicamente a pedido de autoridad competente de conformidad al ordenamiento jurídico vigente.

**OCTAVA. - RECLAMOS Y SOPORTE TÉCNICO.** - El ABONADO/CLIENTE podrá requerir soporte técnico o presentar reclamos al prestador de servicios a través de los diferentes medios o puntos:

|                              |   |
|------------------------------|---|
| <b>DIRECCIÓN OFICINA:</b>    | AV JOSE PERALTA E IGNACIO SANCHEZ,<br>FRENTE A CARROCERIAS PICOSA                               |
| <b>PROVINCIA:</b>            | TUNGURAHUA  |
| <b>CANTÓN / PARROQUIA:</b>   | AMBATO / HUACHI CHICO   |
| <b>TELÉFONO:</b>             | 0995524209 – 0979366681   |
| <b>E-MAIL:</b>               | admin@netstar.ec  |
| <b>HORARIOS DE ATENCIÓN:</b> | Lunes a Viernes – 8:30 am a 6:30 pm<br>Sábados – 9 am a 12 pm                                   |
| <b>SITIO WEB TARIFAS:</b>    | <a href="https://netstar.ec/planes">https://netstar.ec/planes</a>                               |
| <b>SITIO WEB CALIDAD:</b>    | <a href="https://netstar.ec/parametros-de-calidad">https://netstar.ec/parametros-de-calidad</a> |

Para la atención de reclamos NO resueltos por el prestador, el abonado podrá presentar sus denuncias y reclamos ante la **AGENCIA DE REGULACION Y CONTROL DE LAS TELECOMUNICACIONES - ARCOTEL** por cualquiera de los siguientes canales de atención:

- Atención personalizada directamente a las oficinas de las coordinaciones Zonales de la ARCOTEL
- PBX-DIRECTO Matriz, Coordinaciones Zonales y Oficinas Técnicas
- Call center (llamadas gratis al número 1800-567567)
- Correo Tradicional mediante oficios a [gestión.documental@arcotel.gob.ec](mailto:gestión.documental@arcotel.gob.ec)
- Página web de la ARCOTEL [www.arcotel.gob.ec](http://www.arcotel.gob.ec)

**NOVENA.- TERMINACIÓN:** El presente contrato terminará por las siguientes causas:

**POR EL PRESTADOR DEL SERVICIO:**

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

**POR EL ABONADO O SUSCRIPTOR:**

- a) El ABONADO podrá dar por terminado, en forma anticipada, en cualquier tiempo, para lo cual solo requiere notificarlo al prestador con por lo menos 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

Terminación unilateral del contrato, por el abonado. - Sin perjuicio del plazo de vigencia del contrato, los abonados podrán darlos por terminado anticipada y unilateralmente, en cualquier tiempo y por cualquier medio físico o electrónico, conforme lo dispuesto en la ley Orgánica de defensa del consumidor, y sin que para ello este obligado a cancelar multas o recargos de ninguna naturaleza, salvo saldos pendientes por servicios efectivamente prestados o bienes solicitados y recibidos, hasta la terminación del contrato de acuerdo a lo establecido en el presente contrato.

**DECIMA.- 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/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/SUSCRIPTOR, en caso de conflicto, acepta someterse a la mediación o arbitraje ante la Cámara de Comercio de AMBATO, SI \_\_\_ NO \_\_\_\_\_

**Acepto Cláusula arbitral**

---

**Firma ABONADO**

**DECIMA PRIMERA. -NORMATIVA APLICABLE:**

En la prestación del servicio, se entienden incluidos todos los derechos y obligaciones de los ABONADO/SUSCRIPTOR, 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.

**DECIMA SEGUNDA. -EMPAQUETAMIENTOS DE SERVICIOS:**

La contratación incluye empaquetamiento de servicios: SI \_\_\_\_\_ NO \_\_\_\_\_  
Los servicios del paquete y los beneficios para cada uno de los mismos están especificados en el **ANEXO 1f**.

**DECIMA TERCERA. -NOTIFICACIONES Y DOMICILIO:**


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

**DECIMA CUARTA. -ANEXOS:**

Es parte integrante del presente contrato el **ANEXO 1f**, que contiene las condiciones particulares del servicio, así como los demás anexos y documentos que se incorporen de conformidad con el ordenamiento jurídico.

El ABONADO/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 **WILLIAM HOMERO ESTRELLA ARROBA** en su calidad de permisionario del Servicio de Acceso a Internet, en tres ejemplares del mismo tenor, en la ciudad de Ambato a los \_\_\_ días del mes de \_\_\_\_\_ del año \_\_\_\_\_

La fecha de inscripción de modelo de contrato de adhesión que se utiliza es: \_\_\_\_\_



**EL PRESTADOR**

**EL ABONADO (NOMBRE)  
C.I.:**

|  |  |
|--|--|
| <b>Anexo 1f</b>                        |  |
| <b>SERVICIO DE ACCESO A INTERNET</b>   |  |
| <b>Fecha de suscripción del Anexo:</b> |  |

**Nombre del plan:**

|  |
|--|
|  |
|--|

**Red de Acceso:**

|              |  |
|--------------|--|
| Par de cobre |  |
| Coaxial      |  |
| Otros        |  |

|              |   |
|--------------|---|
| Fibra óptica | X |
| Inalámbrico  |   |

**Tipo de cuenta:**

|             |  |
|-------------|--|
| Residencial |  |
| Cibercafé   |  |

|             |  |
|-------------|--|
| Corporativo |  |
| Otros tipos |  |

**Velocidad (Kbps) (Si existe velocidad máxima para acceso a internet en servidores internacionales y a través del NAP local, se debe especificar):**

|                           |  |
|---------------------------|--|
| Comercial de bajada       |  |
| Mínima efectiva de bajada |  |

|                           |  |
|---------------------------|--|
| Comercial de subida       |  |
| Mínima efectiva de subida |  |

**Nivel de compartición (1:1, 2:1, 4:1, 8:4)**

|     |
|-----|
| 4:1 |
|-----|

**El contrato incluye permanencia mínima:**

SI  NO  Tiempo

**Beneficios por permanencia mínima:**

|                    |
|--------------------|
| Instalacion Gratis |
|--------------------|

**Servicios adicionales que ofrece:**

|                               | SI | NO | Descripción                            |
|-------------------------------|----|----|--|
| Cuentas de correo electrónico |    | X  | Nro. Cuentas, capacidad en el servidor |
| Otros Servicios               |    |    |  |

**Tarifas (\*):**

Valores a pagar por una sola vez:

|                       |
|-----------------------|
| Valor por instalación |
|-----------------------|

USD

|   |
|---|
| Plazo para instalar/activar el servicio (horas, días) |
|---|

48 h

Valores pago mensual:

|                         | Valor (USD) |
|-------------------------|-------------|
| Valor mensual           |             |
| Valores otros servicios |             |
| Valor total             |             |

Valores pago mensual:

|                     | Valor (USD) |
|---------------------|-------------|
| Item                |             |
| Otros servicios     |             |
| Otros servicios     |             |
| Total otros valores |             |

|                                     |
|-------------------------------------|
| Sitio web para consulta de tarifas: |
|-------------------------------------|

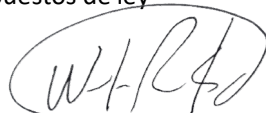
<https://netstar.ec/planes>

|   |
|---|
| Sitio web consulta de calidad del servicio: |
|---|

<https://netstar.ec/parametros-de-calidad>

**Notas:**

\* Las tarifas incluyen impuestos de ley



**EL PRESTADOR**

**(Abonado/suscriptor)**

ANEXO 2. COMPRA/ARRENDAMIENTO DE EQUIPOS

FECHA:

COMPRA DEL EQUIPO

|                        |  |
|------------------------|--|
| CONDICIONES DEL EQUIPO |  |
| CANTIDAD               |  |
| PRECIO                 |  |
| MARCA                  |  |
| MODELO                 |  |
| OBSERVACIÓN            |  |

ARRENDAMIENTO DEL EQUIPO

|                         |                                       |
|-------------------------|---------------------------------------|
| CONDICIONES DEL EQUIPO  |                                       |
| CANTIDAD                |                                       |
| PRECIO                  |                                       |
| MARCA                   |                                       |
| MODELO                  |                                       |
| OBSERVACIÓN             |                                       |
| TIEMPO DE ARRENDAMIENTO | Mientras este en vigencia el contrato |



EL PRESTADOR

EL ABONADO (NOMBRE)  
C.I.:

### **ANEXO 3: AUTORIZACIÓN DE USO DE INFORMACION PERSONAL**

\_\_\_\_\_ con Cédula de Identidad / RUC \_\_\_\_\_

**AUTORIZO** a **NetStar**, hacer uso de mi información personal, la misma que podrá ser utilizada para:

- Subirlas a la página web, blogs, canales de video o cualquier soporte online oficial del PROVEEDOR **NetStar**, con fines publicitarios, por el tiempo que dure el contrato.

EL PROVEEDOR se compromete a que la utilización de estas imágenes o videos, en ningún caso supondrá un menoscabo de la honra y reputación del ABONADO o SUSCRIPTOR.

Y para que así conste lo firmo.

**FIRMA:** .....

**NOMBRE:**

**CEDULA/RUC:**

**ABONADO O SUSCRIPTOR**

\_\_\_\_\_ a \_\_\_\_\_ De \_\_\_\_\_ del \_\_\_\_\_

**ANEXO 4. ACTA DE ENTREGA DEL SERVICIO O VISITA TÉCNICA**

Fecha (dd/mm/aaaa):

**1. DATOS DEL ABONADO**

Nombre completos:

Dirección:

Ciudad:  Sector:

C.I./RUC:

Tel. Móvil:

Tel. Fijo:

**2. SERVICIO CONTRATADO Y COSTO**

Tipo de plan:  Nombre del plan:  Nivel de compartición:  4 :  1

| SERVICIO CONTRATADO                               | PRUEBAS REALIZADAS                                     | TRABAJOS REALIZADOS                                    | PRODUCTOS ENTREGADOS     |
|---|--|--|--------------------------|
| <input type="checkbox"/> Internet velocidad media | <input type="checkbox"/> Prueba de velocidad local     | <input type="checkbox"/> Instalación antena receptora  | <input type="checkbox"/> |
| <input type="checkbox"/> Internet velocidad alta  | <input type="checkbox"/> Prueba de pérdida de paquetes | <input type="checkbox"/> Instalación módem de fibra/TV | <input type="checkbox"/> |
| <input type="checkbox"/> Internet protegido       | <input type="checkbox"/> Prueba de respuesta PING      | <input type="checkbox"/> Revisión y pruebas de CPE     | <input type="checkbox"/> |
| <input type="checkbox"/> Otro                     |  |  |                          |

**Nota:** Colocar un visto en los recuadros que apliquen o una X si no se realizó la actividad

**3. EQUIPOS ENTREGADOS**

| TIPO | MODELO | MARCA | SERIE | MAC |
|------|--------|-------|-------|-----|
|      |        |       |       |     |
|      |        |       |       |     |

Nombre Red Wifi  Clave Wifi  IP  Caja Nap  Potencia ONU:

**4. OBSERVACIONES**

\_\_\_\_\_

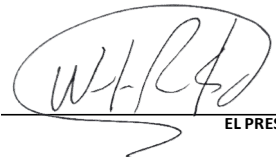
\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

**5. ¿ VISITA FUE FACTURADA?**

Si  No

  
 \_\_\_\_\_  
 EL PRESTADOR

\_\_\_\_\_

FIRMA ABONADO



## **ANEXO 5: ANEXO FORMA DE PAGO**

Se adjunta toda la información necesaria de la condición y forma de pago acordada entre el abonado/cliente y el prestador de servicio.

Depósito o transferencia bancaria a las siguientes cuentas:

**Banco Pichincha**  
**Cuenta Ahorros # 3730836000**  
**William Homero Estrella Arroba**  
**C.I.: 1803003662**

---

**Banco Produbanco**  
**Cuenta Ahorros # 12084045091**  
**William Homero Estrella Arroba**  
**C.I.: 1803003662**

Luego de realizar el depósito o transferencia se debe enviar el comprobante o captura de la transacción al siguiente numero de Whatsapp: **0995524209**

**FIRMA:** .....

**NOMBRE:**

**CEDULA/RUC:**

**ABONADO O SUSCRIPTOR**

Ambato, a \_\_\_\_\_ De \_\_\_\_\_ del \_\_\_\_\_ .