

Quienes comparecen libre y voluntariamente convienen en celebrar y suscribir el presente contrato de Prestación de Servicio de Acceso a Internet, de conformidad con las cláusulas que a continuación se detallan:

1) **CLÁUSULA PRIMERA.- Lugar y Fecha.- Datos de los Comparecientes:**

**DATOS DEL PRESTADOR DE SERVICIO DE ACCESO A INTERNET (Anexo 1)**

Lugar: \_\_\_\_\_

Fecha (dd-mm-aa): 

		-			-		
--	--	---	--	--	---	--	--

<b>Nombre/Razón Social:</b> REDES TELECOMUNICACIONES SOLUCIONES INFORMÁTICAS NEXTEL CIA. LTDA.		<b>RUC:</b> 1091741152001
<b>Título Habilitante:</b> Registro de Servicios de Acceso a Internet y Concesión de Uso de Explotación de Frecuencias del Espectro Radioeléctrico, otorgado el 11 de julio de 2018 e inscrito en el tomo 132, foja 13235 del Registro Público de Telecomunicaciones.		
<b>Representante Legal:</b> Ing. Marcelo Daniel Calderón Pérez		<b>RUC:</b> 1002968392001
<b>Nombre comercial:</b> REDECOM		
<b>Provincia:</b> Imbabura	<b>Ciudad:</b> Atuntaqui	<b>Cantón:</b> Antonio Ante
<b>Dirección:</b> Gonzales Suarez y Bolívar, diagonal al Registro Civil		<b>Parroquia:</b> Atuntaqui
<b>No. Teléfono:</b> 062 908 424		<b>Correo electrónico:</b> ventas@redecom.ec
<b>Página Web:</b> <a href="http://www.redecom.ec">www.redecom.ec</a>		

**DATOS DEL ABONADO/CLIENTE (Anexo 2)**

Persona Natural	
<b>Nombre del cliente:</b>	
<b>Nacionalidad:</b>	
<b>C.I.:</b>	

Persona Jurídica	
<b>Razón Social:</b>	<b>RUC:</b>
<b>Representante legal:</b>	<b>C.I.:</b>
<b>Actividad económica:</b>	

<b>Email:</b>		
<b>Dirección (Av. principal, número de casa o lote y calle secundaria):</b>		
<b>Referencia:</b>	<b>Coordenada Latitud:</b>	
	<b>Coordenada Longitud:</b>	
<b>Provincia:</b>	<b>Ciudad:</b>	
<b>Cantón:</b>	<b>Parroquia:</b>	
<b>Casa N°:</b>	<b>Teléfono:</b>	
<b>Conjunto:</b>	SI	NO
<b>Edificio:</b>		
<b>EL CLIENTE tiene algún tipo de discapacidad:</b>		
<b>Nombre de referencia familiar:</b>		
<b>Teléfono de referencia familiar:</b>		

2) **CLÁUSULA SEGUNDA.- Objeto:**

Mediante el presente contrato de prestación de servicios de Internet, REDES TELECOMUNICACIONES SOLUCIONES INFORMÁTICAS NEXTEL CIA. LTDA. se obliga a prestar al ABONADO/CLIENTE el servicio de Acceso a Internet , lo que incluye: correo electrónico, búsqueda y transferencia de archivos, alojamiento y actualización de sitios y páginas Web, acceso a servidores de correo, D.N.S., World Wide Web, News, Base de Datos, Telnet, Intranet y Extranet y cualquier otro servicio que el proveedor ofrezca legalmente, contemplado en el Título Habilitante.

Las Condiciones Técnicas del/los servicio(s) que el ABONADO/CLIENTE va a contratar se encuentran detalladas en el Anexo N° 4, el cual forma parte integrante del presente contrato.

### 3) CLÁUSULA TERCERA.- Implementación del Servicio:

Para la implementación del servicio se acuerda lo siguiente:

- a) El ABONADO/CLIENTE deberá contar en sus instalaciones con una infraestructura informática adecuada para el óptimo funcionamiento del servicio.
- b) REDECOM y el ABONADO/CLIENTE serán responsables cada uno de la verificación, control y mantenimiento de la interfaz técnica y operativa de sus respectivos equipos.
- c) Concluida la instalación, las partes verificarán la puesta en marcha del servicio, y en consecuencia el ABONADO/CLIENTE procederá a firmar un acta de instalación y activación del servicio.

### 4) CLÁUSULA CUARTA.- Vigencia del Contrato:

El presente contrato tendrá una duración de un año a partir de la fecha de instalación y prestación efectiva del servicio, de lo cual deberá existir una constancia documental (acta de instalación y activación) suscrita entre REDECOM y el ABONADO/CLIENTE o persona autorizada, misma que será anexada al contrato y formará parte del mismo.

Las partes se comprometen a respetar el plazo de vigencia pactado, sin perjuicio de que el ABONADO/CLIENTE pueda darlo por terminado unilateralmente, en cualquier tiempo, previa notificación física o electrónica, con por lo menos quince (15) días de anticipación, conforme a lo dispuesto en la Ley Orgánica 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 CLIENTE acepta la renovación automática sucesiva del contrato en las mismas condiciones, 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

### 5) CLÁUSULA QUINTA.- Derechos del ABONADO/CLIENTE:

- a) A recibir el servicio solicitado de acuerdo a las especificaciones técnicas referidas en el anexo N° 4.
- b) A que el personal calificado de REDECOM le asista en la configuración y manejo de un computador para el acceso a Internet al momento de la instalación, así como acceder al soporte técnico, ya sea vía telefónica o de forma personal en los horarios establecidos.
- c) A solicitar por cualquier medio, el detalle de su consumo, y en caso de no estar conforme con los valores facturados realizar el reclamo respectivo al área de atención al cliente.
- d) A todos los demás derechos establecidos en el ordenamiento jurídico vigente.

### 6) CLÁUSULA SEXTA .- Obligaciones del ABONADO/CLIENTE:

- a) Cumplir con los términos del presente contrato.
- b) Informarse adecuadamente y de manera oportuna, así como utilizar la información proporcionada por REDECOM.
- c) Hacer la devolución de los equipos CPE propiedad de REDECOM al finalizar la contratación del servicio.
- d) Notificar a REDECOM, cuando ocurra, la interrupción o daño en las instalaciones o infraestructuras de las comunicaciones sobre las cuales tuviera conocimiento y fueren directamente vinculadas con la contratación del servicio de que se le brinde.
- e) Adoptar las medidas sugeridas por REDECOM a fin de salvaguardar la integridad de la red.
- f) Pagar por los servicios contratados y efectivamente recibidos conforme lo determina el presente contrato y lo dispuesto en el ordenamiento jurídico vigente.
- g) No utilizar los servicios contratados para realizar fraude o perjuicios a REDECOM o a terceros.
- h) Cumplir con las obligaciones o resoluciones emitidas por la Agencia de Regulación y Control de las Telecomunicaciones y demás que se derivan del ordenamiento jurídico vigente.

### 7) CLÁUSULA SÉPTIMA.- Derechos de REDECOM:

- a) Percibir por parte del ABONADO/CLIENTE el pago de los servicios que están estipulados en este contrato.
- b) Suspende los servicios al ABONADO/CLIENTE en caso de mora.
- c) A plantear acciones por daños y perjuicios ocasionados por el ABONADO/CLIENTE.
- d) Demás derechos contemplados en el ordenamiento jurídico vigente.

### 8) CLÁUSULA OCTAVA.- Obligaciones y responsabilidades de REDECOM:

- a) Cumplir con la Ley Orgánica de Telecomunicaciones y su Reglamento, aplicar en sus actividades la Ley Orgánica de Defensa del Consumidor y su Reglamento y demás normativa vigente.

- b) Brindar al ABONADO/CLIENTE los servicios que este haya contratado, con los más altos estándares de calidad, de acuerdo a los plazos, limitaciones y condiciones establecidas en este contrato.
- c) Brindar soporte técnico al ABONADO/CLIENTE, ya sea en forma personal o telefónica.
- d) Informar dentro de las 24 horas de anticipación los cortes o suspensiones de servicios programados para mantenimiento o por situaciones que pudieren preverse.
- e) Inspeccionar, a través de su personal autorizado, el servicio provisto al ABONADO/CLIENTE, quien debe autorizar expresamente su ingreso.

#### 9) CLÁUSULA NOVENA.- Uso de información personal:

Los datos personales que el ABONADO/CLIENTE proporcione a REDECOM, no podrán ser usados para la promoción comercial de servicios o productos, inclusive de REDECOM; salvo autorización y consentimiento expreso del ABONADO/CLIENTE, el que constará como instrumento separado y distinto al presente contrato de prestación 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.

Sin embargo de lo anterior, REDECOM podrá entregar los datos del ABONADO/CLIENTE en caso de requerimientos realizados por autoridad competente conforme al ordenamiento jurídico vigente y particularmente de la ARCOTEL para el cumplimiento de sus funciones.

#### 10) CLÁUSULA DÉCIMA.- Valor de los servicios y forma de pago:

El precio de instalación, más los valores generados por la prestación de los servicios, materia de este contrato serán facturados al ABONADO/CLIENTE, de acuerdo al plan tarifario contratado. El presente contrato se rige a la modalidad pospago, por lo que las facturas de consumo del servicio serán canceladas los días 1 al 5 del mes siguiente al mes de uso. Las diferentes formas de pago del servicio constan en el anexo N° 5.

#### 11) CLÁUSULA DÉCIMA PRIMERA.- Compra, Arrendamiento de Equipos:

REDECOM da en arrendamiento sus equipos al ABONADO/CLIENTE, toda la información pertinente se encuentra detallada en el anexo N° 6, el cual contendrá los temas relacionados a las condiciones de los equipos arrendados.

#### 12) CLÁUSULA DÉCIMA SEGUNDA.- Reclamos y soporte técnico:

En caso de reclamos o quejas, el tiempo máximo de respuesta es de 15 días después de haberlas registrado con un ticket en los canales de atención al cliente de REDECOM.

El ABONADO/CLIENTE podrá requerir soporte técnico o presentar reclamos a REDECOM de servicios a través de los siguientes medios o puntos:

- **Página WEB:** [www.redecom.ec](http://www.redecom.ec)
- **Página de Facebook:** REDECOM
- **Soporte técnico a través de llamadas o Whatsapp:** 0999329965 – 0991367638
  
- **Oficinas de atención a usuarios:** Atuntaqui, calles Gonzales Suarez y Bolívar, diagonal al Registro Civil
- **Horarios de atención:** lunes a viernes de 08:30 a 21:00, sábados, domingos y feriados de 09:00 a 21:00. El soporte presencial es de lunes a viernes de 09:00 a 18:00.
- **Teléfono:** 062 908424 ext.: 1

En el caso de que los reclamos o quejas no hayan sido atendidos por REDECOM, el ABONADO/CLIENTE 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. Lunes a viernes de 8H30 a 17H00 de forma presencial.
- **PBX-Directo** Matriz, Coordinaciones Zonales y Oficinas Técnicas.
- **Call Center:** llamadas gratuitas al número 1800-567567.
- **Página web ARCOTEL:** [www.arcotel.gob.ec](http://www.arcotel.gob.ec)  
<http://reclamoconsumidor.arcotel.gob.ec/osTicket/>

#### 13) CLÁUSULA DÉCIMA TERCERA.- Cesión de derechos:

El ABONADO/CLIENTE podrá ceder el contrato de adhesión, previa aceptación y cumpliendo los requisitos que señale REDECOM, en los casos en los cuales la normativa no lo prohíba expresamente y sea técnica, legal y financieramente posible la cesión de los derechos derivados del contrato de prestación de servicios.



**14) CLÁUSULA DÉCIMA CUARTA.- Terminación del contrato:**

Para proceder a la terminación del presente contrato el ABONADO/CLIENTE deberá estar al día con sus pagos por el servicio efectivamente prestado.

**Terminación por parte de REDECOM:**

- a) Incumplimiento de las condiciones contractuales del ABONADO/CLIENTE.
- b) Si el ABONADO/CLIENTE 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.

**Terminación por parte del ABONADO/CLIENTE:**

- a) El ABONADO/CLIENTE, podrá darlo por terminado en forma anticipada, en cualquier tiempo, para lo cual solo requiere notificarlo a REDECOM, 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.

**15) CLÁUSULA DÉCIMA QUINTA.- Suspensión del servicio:**

Los servicios contratados podrán ser suspendidos debido a las siguientes causas:

- a) Por falta de pago por parte del ABONADO/CLIENTE.
- b) Caso fortuito o fuerza mayor que obliguen a la suspensión del servicio, por un plazo máximo de tres meses.
- c) Por uso indebido de los servicios contratados o uso ilegal de los mismos.
- d) Por mandato judicial.
- e) Por otras causas previstas en el ordenamiento jurídico vigente.

La falta de pago se aplicará al día siguiente de cumplida la fecha máxima de pago.

**16) CLÁUSULA DÉCIMA SEXTA.- 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/CLIENTE acuda con su reclamo, queja o denuncia, ante las autoridades administrativas que correspondan. De no llegar 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.

El ABONADO/CLIENTE, en caso de conflicto, acepta someterse a la mediación o arbitraje (puede significar costos en los que debe incurrir el ABONADO/CLIENTE):

Si

No

**Firma de aceptación-sujeción a mediación o arbitraje:**

.....

**17) CLÁUSULA DÉCIMA SÉPTIMA.- Disposiciones generales:**

Toda modificación al contrato y a los documentos del mismo deberá adoptarse por acuerdo escrito entre las partes.

Si el ABONADO/CLIENTE requiere incrementar o incorporar nuevos servicios al originalmente contratado se incorporará un anexo al contrato que mantiene con REDECOM, en el que se describirán las condiciones particulares del nuevo servicio contratado, así como su vigencia.

Es parte integrante del presente contrato todos los anexos y demás documentos que se incorporen de conformidad con el ordenamiento jurídico.



**18) CLÁUSULA DÉCIMA OCTAVA.- Notificaciones:**

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.

El ABONADO/CLIENTE 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 REDECOM en dos ejemplares del mismo tenor.

Firman las partes:

.....  
ING. MARCELO DANIEL CALDERON PÉREZ  
C.C. 1002968392  
REPRESENTANTE LEGAL NEXTEL CIA. LTDA.

.....  
NOMBRE: \_\_\_\_\_  
C.C.: \_\_\_\_\_

**DATOS DEL LUGAR DONDE SE INSTALARÁ EL SERVICIO (Anexo 3)**

¿Los datos de instalación son los mismos datos del cliente?	<b>SI</b>	<b>NO</b>
<b>Dirección donde se instala:</b>		
<b>Ciudad:</b>	<b>Coordenada Latitud:</b>	
<b>Referencia:</b>	<b>Coordenada Longitud:</b>	
<b>Sector/barrio:</b>	<b>Casa:</b>	
	<b>Edificio:</b>	
	<b>Conjunto:</b>	
<b>Telf. del lugar:</b>	<b>Persona de contacto:</b>	
<b>Celular:</b>		
<b>Horario:</b>	<b>Correo:</b>	

**SERVICIOS CONTRATADOS (Anexo 4)**

<b>SERVICIOS Y TARIFAS</b>					
<b>SERVICIO</b>	<b>CANTIDAD</b>	<b>INSTALACIÓN</b>	<b>VALOR MES</b>	<b>VALOR TOTAL</b>	<b>OBSERVACIONES</b>
<b>ACCESO Y NAVEGACIÓN DE INTERNET</b>					
<b>IP PÚBLICA</b>					
<b>PUERTO PÚBLICO</b>					
<b>BLOQUEO DE PÁGINAS</b>					
<b>OTROS</b>					
				<b>SUBTOTAL</b>	
				<b>IVA</b>	
				<b>TOTAL</b>	

<b>VELOCIDAD DEL PLAN DE INTERNET</b>			
Compartición:	Residencial	Corporativo	Puro
Plan	VELOCIDAD SIMÉTRICA		
R1			
R2			
R3			
R4			
F1			
F2			
F3			
F4			
C1			
C2			
C3			
C4			

Nombre del vendedor: \_\_\_\_\_

**FORMAS DE PAGO (Anexo 5)**

- 1) Las tarifas o valores mensuales a ser cancelados por cada uno de los servicios contratados por EL ABONADO/CLIENTE estará determinada en la ficha de cada servicio, que constan en el Anexo N° 4 y el pago se realizará, de la siguiente forma:

Formas de pago		SI	NO
Pago directo en cajas de REDECOM	Dir.: Atuntaqui, calles Gonzales Suarez y Bolívar, diagonal al Registro Civil. Lunes a viernes de 08:30 a 18:00, sin cerrar al medio día. Los días sábados de 09:00 a 13:00.		
Débito automático cuenta de ahorro o corriente	Se procede a debitar cada mes automáticamente de una cuenta de ahorros o corriente del BANCO PICHINCHA, para lo cual EL ABONADO/CLIENTE deberá firmar una autorización de débito bancario.		
Recaudaciones	Recaudaciones en BANCO PICHINCHA con el código de empresa 36230 más el número de cédula del ABONADO/CLIENTE TITULAR DEL CONTRATO.		
Depósitos o transferencia vía medios electrónicos	BANCO PICHINCHA.- Cuenta corriente número 2100030070 a nombre de REDECOM CIA. LTDA. BANCO PRODUBANCO.- Cuenta corriente número 02663000765 a nombre de REDECOM CIA. LTDA.		
Débito con tarjeta de crédito			

En caso de que el ABONADO/CLIENTE desee cambiar su modalidad de pago a otra de las disponibles, deberá comunicar a REDECOM con quince (15) días de anticipación. REDECOM, luego de haber sido comunicado, instrumentará la nueva forma de pago.

**EQUIPOS ARRENDADOS (Anexo 6)**

EQUIPO		CANTIDAD	PRECIO	MARCA	ESTADO	TIEMPO DE ARRENDAMIENTO
ADAPTADOR POE (24V, 0,5A)	X			UBIQUITI		Tiempo de duración del presente contrato
CABLE DE PODER POE				UBIQUITI		
FEATHER UBIQUITI	X			UBIQUITI		
{TAPA DE FEATHER UBIQUITI				UBIQUITI		
PARRILLA 27				UBIQUITI		
HERRAJE 27				UBIQUITI		
L 27				UBIQUITI		
EXTENSIÓN 27				UBIQUITI		
PARRILLA 23				UBIQUITI		
HERRAJE 23				UBIQUITI		
L 23				UBIQUITI		
NANO STATIONLOCO M5				UBIQUITI		
SXT LITE 5				UBIQUITI		
DISH REFLECTOR				UBIQUITI		
FEATHER POWER BEAM				UBIQUITI		

TAPA FEATHER POWER BEAM				UBIQUITI		Tiempo de duración del presente contrato
L POWER BEAM M5				UBIQUITI		
REFLECTOR DE PANEL LITEBEAM M5				UBIQUITI		
ADAPTADOR POE LITEBEAM M5 (25V, 0.2A)				UBIQUITI		
FEATHER LITEBEAM M5				UBIQUITI		
TAPA FEATHER LITEBEAM M5				UBIQUITI		
CASSETTE				SIN MARCA		
TUBILLOS				SIN MARCA		
CABLE SC-UPC				SIN MARCA		
ONT				HUAWEI		
ROUTER 2 ANTENAS TP- LINK 840				TP-LINK		
ROUTER ALTA POTENCIA TP.LINK WR841 HP				TP-LINK		
BASE METÁLICA				SIN MARCA		



## REQUERIMIENTOS ADICIONALES:

- a) Los siguientes requerimientos podrán ser brindados por un valor adicional, en caso de que lo requiera el ABONADO/CLIENTE, deberá consultarlo en nuestro SERVICIO AL CLIENTE (06) 2 908 424 o en [www.redecom.ec](http://www.redecom.ec):
- b) Obras civiles o cambios de acometida, sujeto a factibilidad.
- c) Después de 20 metros de cable UTP dentro del lugar de instalación, tendrá un valor adicional de facturación. Sujeto a factibilidad.
- d) Nuevas contrataciones, cambios de plan, reactivaciones, cesión de derechos, traslado físico del servicio a otro domicilio o reubicación en el mismo domicilio, sujeto a factibilidad.
- e) Nuevas contrataciones, podrán ser solicitadas mediante el SERVICIO AL CLIENTE (06) 2 908 424.

## CONDICIONES ADICIONALES:

- El tiempo de instalación del servicio después de la solicitud es de 7 días hábiles, sin embargo puede variar. El servicio está sujeto a factibilidad, disponibilidad técnica y cobertura de red. No incluye obras civiles o trabajos especiales de ductería o traslados del servicio. Una vez instalado el servicio, la fecha de la activación del mismo estará especificada en la factura correspondiente.
- La instalación del servicio no incluye cableado interno. La instalación del servicio comprende la puesta en funcionamiento de hasta máximo un router o un ordenador, caso contrario tendrá un costo adicional.
- EL ABONADO/CLIENTE es responsable de la instalación y configuración interna de su red de área local.
- El servicio RESIDENCIAL está disponible hasta máximo 3 dispositivos, sólo es para el segmento residencial, el servicio CORPORATIVO y PURO para profesionales, CYBERS y EMPRESAS.
- EL ABONADO/CLIENTE acepta que REDECOM para proteger su servicio de posibles ataques, preservar la seguridad de la red y evitar el SPAM, mantenga restringido el puerto 25 en planes RESIDENCIALES y CORPORATIVOS.
- Los equipos terminales y cualquier equipo adicional que eventualmente se instalen (CPE) son propiedad de REDECOM. En el caso de daño por negligencia del ABONADO/CLIENTE, éste asumirá el valor total de su reposición. Para el caso de equipos CPE, el costo es de ochenta y cinco dólares americanos (USD\$85.00) más IVA.
- Disponibilidad del servicio 98%. El tiempo promedio de reparación mensual de todos los clientes de REDECOM es de 24 horas e- inicia después de haberlo registrado con un ticket en los canales de atención al cliente de REDECOM, se excluye el tiempo imputable al ABONADO/CLIENTE.
- De acuerdo con los parámetros de calidad del servicio de valor agregado de internet, para reclamos de velocidad de acceso el ABONADO/CLIENTE deberá realizar las siguientes pruebas:
  - 1) Realizar 2 o 3 pruebas de velocidad en canal vacío, en el velocímetro provisto por REDECOM y guardarlas en un archivo gráfico.
  - 2) Contactarse con el Call Center de REDECOM para abrir un ticket y enviar los resultados de las pruebas.
- Cualquier cambio referencial a la información de la factura o el servicio deberá notificarse antes del 30 de cada mes.
- El periodo de prestación del servicio inicia el 1 de cada mes y finaliza el último día del mismo mes.
- El ABONADO/CLIENTE acepta el pago del valor por los reprocesos que se produzcan por falta de fondos de acuerdo a las fechas y condiciones del pago del presente contrato. En caso de suspensión del servicio por falta de pago, el ABONADO/CLIENTE deberá realizar el pago del servicio en uno de los canales de pago correspondientes. El tiempo máximo de reconexión del servicio después del pago es de 24 horas.
- Los usuarios con discapacidad o la persona natural o jurídica sin fines de lucro que represente legalmente a la persona con discapacidad el servicio de valor agregado de internet fijo de banda ancha tendrá una rebaja del cincuenta por ciento (50%) del valor del consumo mensual en los planes comerciales. La rebaja será aplicada únicamente para el inmueble donde fije su domicilio permanente la persona con discapacidad y exclusivamente a una cuenta por servicio. Beneficio aplica de acuerdo al Artículo 79, numeral 5 de la Ley Orgánica de Discapacidades.
- En caso de que el ABONADO/CLIENTE solicite la devolución del dinero se atenderán las disposiciones previstas en el artículo 45 y 71 de la Ley Orgánica de Defensa del Consumidor.

## CONDICIONES DE OPERACIÓN:

- a) El ABONADO/CLIENTE debe contar con un computador funcionando adecuadamente con las siguientes características mínimas. Procesador Pentium III o superior / 512MB de memoria RAM / 200GB mínimo en disco duro / tarjeta de red.
- b) Disponibilidad de 2 tomas de 110 voltios para la conexión del equipo CPE y Router WI-FI.
- c) Temperatura de operación normal de los equipos propiedad de REDECOM: 0-30 grados centígrados.
- d) Para realizar la medición del ancho de banda contratado se puede ingresar a la página web de REDECOM [www.redecom.ec](http://www.redecom.ec) y utilizar el velocímetro.
- e) El ABONADO/CLIENTE permitirá que el personal de REDECOM pueda ingresar a los sitios donde se encuentren instalados los equipos parte del presente servicio para realizar los trabajos de instalación, mantenimiento correctivo o preventivo, cuando REDECOM lo requiera.