

## CONTRATO DE ADHESIÓN

**ANTECEDENTES.** - “EL PRESTADOR” se encuentra autorizado para prestar servicios de valor agregado, según consta del Título Habilitante de Registro de Valor Agregado y Concesión de Uso y Explotación de Frecuencias no Esenciales del Espectro Radioeléctrico, otorgado por la Agencia de Regulación y Control de las Telecomunicaciones el 4 de septiembre de 2017 en virtud de la Resolución No. ARCOTEL-2017-0818.

### DEFINICIONES

Los términos incluidos en este contrato, cuando aplique, tendrán el significado contenido en el artículo 3 de la Norma Técnica para el Envío o Recepción de Mensajes o Llamadas con Fines de Venta Directa, Comercial, Publicitaria o Proselitista y para la Prestación de Servicios de Valor Agregado, expedida mediante Resolución No. ARCOTEL-2017-0143 y de la Resolución No. ARCOTEL-2018-0716.

Interpretación.- La interpretación de las normas y de las cláusulas de este contrato de adhesión, se realizará con sujeción a las reglas de interpretación previstas en el Código Civil; sin embargo, en caso de duda, debidamente justificada, se adoptará la interpretación que más favorezca al abonado, suscriptor o cliente.

Con los antecedentes expuestos, las partes acuerdan suscribir el presente contrato de adhesión de conformidad con las siguientes cláusulas que declaran conocer y aceptar expresamente:

### CLÁUSULA PRIMERA - Lugar y fecha. - Datos de los comparecientes:

Intervienen en la celebración del presente contrato de prestación de servicios, por una parte, DIDGIMOBIL ECUADOR S.A., a quien podrá denominarse simplemente como “**EL PRESTADOR**”, y por otra parte (nombre de cliente) que en adelante se denominará “**EL ABONADO o SUScriptor**”, quienes, de manera libre, voluntaria y por mutuo acuerdo celebran el presente contrato de prestación de servicios.

#### Datos del prestador

Nombre/razón social: DIDGIMOBIL ECUADOR S.A.,

Nombre comercial: 3D MOBILE

Dirección: Av. República E7-197 y Almagro, Ed. Forum 300, Of. 901

Provincia: Pichincha

Ciudad: Quito Cantón: Quito

Parroquia: Iñaquito

No. teléfono: 2508892

Ruc: 1792307112001

Web: www.3dm.com.co

#### Datos del abonado/suscriptor

Nombres/razón social:

Cédula/Ruc:

Email:

Dirección: **(Av. principal nro. de casa o lote y calle secundaria)**

Provincia:

Ciudad:

Cantón:

Parroquia:

Dirección donde será prestado el servicio: (**Aplica cuando el servicio permita determinar esta información**).

Número telefónico de referencia fijo/móvil:

¿El abonado es de la tercera edad o discapacitado?

SI

NO

**CLÁUSULA 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:

Son servicio prestados por Didgimobi Ecuador S.A, con contenido de juegos, imágenes, apps, videos, tips de amor, astros y chistes, entre otros, y sin límite de descarga que se encuentra disponible para clientes CLARO a nivel nacional.

El Suscriptor dará su autorización expresa para que el PRESTADOR le envíe mensajes con fines de venta directa, comercial, publicitaria o proselitista, mediante cualquiera de los medios establecidos en el artículo 14 de la Resolución No. ARCOTEL-2017-0818.

Las Condiciones del/los servicio(s) que el abonado va a contratar se encuentran detallados en el Anexo N° 1, el cual forma parte integrante del presente contrato.

**CLÁUSULA TERCERA. - Vigencia del Contrato:** El presente contrato tendrá una duración de un año 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 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 (15) días de antelación a la fecha de renovación, su decisión de no renovación:

SI

NO

**CLAUSULA CUARTA. – Permanencia mínima:**

El abonador se acoge al período de permanencia mínima de 3 meses en la prestación del servicio contratado, sin perjuicio de darlo por terminado o cancelar el servicio mediante comunicación escrita dirigida al PRESTADOR.

SI

NO

Los beneficios de la permanencia mínima son:

**EL PRESTADOR:** Cumplirá los estándares de calidad emitidos y verificados por los organismos regulatorios y de control de las telecomunicaciones en el Ecuador.

Para el cálculo de no disponibilidad del servicio no se considerará el tiempo durante el cual no se lo haya podido prestar debido a circunstancias de caso fortuito o fuerza mayor o completamente ajenas al proveedor. Para trabajos en caso de mantenimiento, en la medida de lo posible, deberán ser planificados en períodos de 4 horas después de la media noche, debiéndose notificar previamente el tiempo de no disponibilidad por mantenimiento y siguiendo lo previsto en la Ley Orgánica de Defensa del Consumidor.

EL PRESTADOR realizará el seguimiento de los requerimientos y el cumplimiento de la corrección del problema, en un plazo máximo de 24 horas contadas desde que se notifique el problema.

La permanencia mínima se acuerda, sin perjuicio de que el abonado/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 cinco (5) días de anticipación, para cuyo efecto deberá proceder a cancelar los servicios efectivamente prestados por los bienes solicitados y recibidos, hasta la terminación del contrato.

**Condiciones generales que deben cumplir los abonados, suscriptores y clientes.-** Sin perjuicio de las obligaciones que se encuentran detalladas para los abonados o suscriptores y clientes, en la Ley Orgánica de Telecomunicaciones, su Reglamento General, Reglamento para la Prestación de servicios de telecomunicaciones y servicios de radiodifusión por suscripción y demás normativa vinculada; así como de lo establecido en sus respectivos títulos habilitantes para la prestación del servicio o servicios, estos se obligan a observar, respetar y aplicar, lo siguiente:

- 1) Cumplir con los términos de los contratos de adhesión o del contrato negociado.
- 2) Informarse adecuadamente y de manera oportuna, así como utilizar la información

proporcionada por los prestadores de servicios.

- 3) Notificar al prestador el servicio, 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.
- 4) Adoptar las medidas sugeridas por el prestador del servicio a fin de salvaguardar la integridad de la red y de las comunicaciones.
- 5) Pagar por los servicios contratados y efectivamente recibidos conforme lo determinan los contratos de adhesión o los negociados con los clientes y lo dispuesto en el ordenamiento jurídico vigente.
- 6) 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) Cumplir con las obligaciones de empadronamiento, conforme la normativa aplicable.
- 8) No utilizar los servicios contratados para realizar fraude o perjuicios a su prestador o a terceros.
- 9) No hacer uso indebido de los servicios de emergencia, respetando los derechos de los demás y el orden público.
- 10) En la utilización de servicios de telefonía fija, servicio móvil avanzado o servicio móvil avanzado a través de operador móvil virtual, abstenerse de la realización de llamadas con fines de venta directa, comercial, publicitaria o proselitista, que no hayan sido previamente aceptadas por el destinatario de la llamada.

El abonado, suscriptor o cliente podrá ceder el contrato de adhesión, previa aceptación y cumpliendo los requisitos que señale el prestador de servicios de telecomunicaciones o servicios de radiodifusión por suscripción, 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.

SI	NO

**CLÁUSULA QUINTA. - Tarifa y forma de pago:** Las tarifas o valores mensuales a ser cancelados por cada uno de los servidores contratados por el abonado estará determinada en la ficha de cada servicio, que consta en el Anexo 1 y el pago se realizará, de la siguiente forma:

\*Pago directo en cajas el prestador del servicio

\* Transferencia vía medios electrónicos o Deposito

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.

**Saldos.-** El abonado, suscriptor o cliente tiene derecho a la acumulación y la utilización de saldos en la prestación de servicios de telecomunicaciones, independientemente de las modalidades de contratación; provenientes de recargas y a la vigencia ilimitada de las mismas, de conformidad con la regulación que para el efecto emita la ARCOTEL.

**Interrupciones o suspensiones del servicio.** - Los prestadores de servicios de telecomunicaciones y/o servicios de radiodifusión por suscripción, deberán informar de manera oportuna los trabajos programados que involucren interrupciones, suspensión averías en los servicios prestados, en el plazo y medio que establezca el ordenamiento jurídico vigente y en su título habilitante. En caso de interrupciones, suspensión o averías ocasionadas por caso fortuito o fuerza mayor, los prestadores de servicios de telecomunicaciones o servicios de radiodifusión por suscripción procederán conforme determine la normativa aplicable.

**Suspensión de servicios.** – Los servicios contratados podrán ser suspendidos debido a las siguientes causas:

- a.) Por falta de pago del abonado-suscriptor/cliente aplicará al día siguiente de cumplida la fecha máxima de pago.
- b.) Caso fortuito o fuerza mayor que obliguen a la suspensión del servicio, calificada por la ARCOTEL, en este caso solo se podrá cobrar por los servicios efectivamente prestados;
- c.) Por uso indebido de los servicios contratados, o uso ilegal de los mismos.
- d.) Por mandato judicial y por otras causas previstas en el ordenamiento jurídico vigente.

Durante la suspensión de los servicios contratados, EL PRESTADOR, únicamente cobrará por los servicios efectivamente prestados y aquellos que se justifiquen y no atenten en contra de lo dispuesto en la Ley Orgánica de Defensa del Consumidor; y Títulos Habilitantes para la prestación del servicio, sin perjuicio del derecho de los prestadores del servicio de cobrar las deudas pendientes a dicho abonado-suscriptor/cliente.

El servicio será reactivado, sin que medie petición expresa del abonado-suscriptor/cliente, en los siguientes casos:

- a.) Si la suspensión se debe a falta de pago, el prestador del servicio deberá reactivar el servicio en un plazo máximo de veinte y cuatro (24) horas, contadas a partir del pago total realizado en la suma adeudada, salvo que el prestador del servicio, reactive el mismo con la acreditación de un pago parcial o se haya suscrito un convenio de pago con el abonado/cliente.
- b.) En caso de que la suspensión sea del tipo parcial o temporal, prestador deberá reactivar inmediatamente los servicios de correspondan, al finalizar el periodo o las condiciones de suspensión.

**CLÁUSULA SEXTA. – 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 autorizados; el plazo de la autorización y el objetivo que esta utilización persigue, conforme lo dispuesto en el artículo 121 de Reglamento General a la Ley Orgánica de Telecomunicaciones.

**CLÁUSULA SÉPTIMA. – Causales y mecanismos de terminación del contrato:** El contrato podrá darse por terminado por cualquiera de las siguientes causas:

- a) 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, la moral o cualquier forma que perjudique a EL PRESTADOR.
- 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 o suscriptor, podrá darlo por terminado, en forma anticipada, en cualquier tiempo, para lo cual solo requiere notificarlo al prestador, con por los menos cinco (5) 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.

**CLÁUSULA OCTAVA. – Reclamos y soporte técnico:** El abonado/cliente podrá requerir soporte técnico o presentar Reclamos al prestador de servicios a través de los siguientes medios o puntos:

- \* Medio electrónico: [www.3dm.com.co](http://www.3dm.com.co)
- \* Oficinas de atención a usuarios: República E7-197 y Almagro, Ed. Forum 300, Of. 901
- \* Horarios de atención De lunes a viernes de 8:00 a 13:00 / 14:00 a 17:00 horas
- \* Teléfono: 02-2508892

Para la atención de reclamos NO resueltos por el prestador, el abonado 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 1800-567 567).
- \* Correo Tradicional (Oficios).
- \* Página web de la ARCOTEL y la página: <http://reclamoconsumidor.arcotel.gob.ec/osTicket/>

**CLÁUSULA NOVENA. - Normativa Aplicable:** En la prestación el servicio, se entienden incluidos

todos los derechos y obligaciones de los abonados/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, dispuesto en el marco regulatorio.

**CLÁUSULA 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. SI                      NO

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

.....

**CLAUSULA UNDÉCIMA. – 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.

**CLAUSULA DUODÉCIMA. – Notificaciones 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.

El abonado 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 (nombre del prestador del servicio) en tres ejemplares del mismo tenor, en la ciudad de.....  
a los .....días del mes de .....del año.....

Firman las partes:

.....  
**El Prestador**

.....  
**Abonado/suscriptor**