

CONTRATO DE ADHESIÓN DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE ACCESO A INTERNET

¡Gracias por escoger a HughesNet®!

Lugar y fecha de celebración:

El presente Contrato de Acceso Fijo de Internet (el “**Contrato**”) constituye un acuerdo vinculante entre Hughes del Ecuador HDE Cía. Ltda. (se define a continuación, y en lo sucesivo, “**Hughes**” o “**prestador**”):

Nombre/Razón Social	Hughes del Ecuador HDE Cía. Ltda.
Nombre Comercial	Hughes del Ecuador HDE Cía. Ltda.
RUC	1792798523001
Dirección	Av. 10 de Agosto N-37-288 y Jose de Villalengua, Sexto Piso, Oficina 601 Quito, Pichincha, Ecuador
Nro. Teléfono	1-800-000-721
Correo electrónico	contacto@hughesnet.com.ec
Página de web	https://www.hughesnet.com.ec/

y el **Suscriptor**:

Nombre/Razón Social		
Nombre Comercial		
RUC/CI		
Fecha de Expedición de RUC/CI		
Fecha de Expiración de RUC/CI		
Fecha de Nacimiento		
Dirección de contacto	Calle y Nro.	
	Provincia, Ciudad	
	Cantón, Parroquia	
Nro. Teléfono		
Correo electrónico		
Dirección donde será prestado el servicio (si es diferente de la dirección de contacto anterior)		
Dirección de facturación (si es diferente de la dirección de contacto anterior)		

<p>¿El Suscriptor es de la tercera edad o discapacitado?*</p>	<p>Si</p> <p>No</p> <p>En caso afirmativo, aplica tarifa preferencia de acuerdo al plan del prestador.</p>
<p>CON ESTA FIRMA ACEPTA RECIBIR EL RECIBO/LA FACTURA SOLAMENTE POR MEDIOS ELECTRÓNICOS</p>	

para la provisión del servicio de HughesNet Servicio de Acceso a Internet (el “**Servicio**”). Este Contrato, Contrato de Arrendamiento (si es aplicable), la Política de Uso Aceptable de Hughes, la Política de Uso Justo de Hughes, la Política de Privacidad del Suscriptor de Hughes, en su conjunto se denominarán las “Condiciones de uso”, todos los cuales están disponibles para su consulta en: <http://www.hughesnet.com.ec>, y rigen el uso de los Servicios “Los Servicios” podrían estar sujetos a términos y condiciones adicionales que pudieran complementar este Contrato y que regirán el uso de dichos servicios (las “**Condiciones Adicionales**”).

1. ALCANCE DEL CONTRATO. Hughes acuerda prestar al Suscriptor el Servicio de acuerdo con los términos y condiciones de este Contrato, los Términos de Uso y las Condiciones Adicionales. El Suscriptor acepta cumplir con la normatividad aplicable y específicamente con (i) pagar la retribución por los Servicios y demás cargos, gastos, intereses y comisiones, en la forma y oportunidad acordados en este Contrato; (ii) utilizar el Servicio de conformidad con los Términos de Uso de Hughes y la legislación vigente; (iii) suministrar información verdadera; (iv) no divulgar ni acceder a pornografía infantil, de acuerdo con las restricciones señaladas en la página web <http://www.hughesnet.com.ec>; y (v) no acceder a los Servicios a través de medios fraudulentos u otros no permitidos por Ley.

Sí No

2. AUTORIZACIÓN PARA REPORTE A CENTRALES DE RIESGO. El Suscriptor declara y reconoce que toda la información y documentación proporcionada a Hughes es verídica y da su consentimiento expreso e irrevocable a Hughes o quien sea en el futuro el acreedor del crédito solicitado, para: a) Consultar o confirmar en cualquier tiempo, en las centrales de riesgo, entidades financieras, autoridades competentes y con particulares, toda la información relevante para conocer el desempeño del Suscriptor como deudor, referencias, capacidad de pago o para valorar el riesgo futuro de conceder un crédito al Suscriptor; y b) Reportar a las centrales de información de riesgos datos, tratados o sin tratar, tanto sobre el cumplimiento oportuno como sobre el incumplimiento, si lo hubiere, de las obligaciones crediticias del Suscriptor, o de los deberes legales de contenido patrimonial del Suscriptor, de tal forma que estas presenten una información veraz, pertinente, completa, actualizada y exacta del desempeño del Suscriptor como deudor, después de haber combinado y procesado diversos datos útiles para obtener una información significativa.

Sí No

3. CONDICIONES DEL SERVICIO.

3.1 El Servicio HughesNet está disponible únicamente en las áreas de Ecuador que se encuentran dentro del área de cobertura del servicio del satélite T19V con una vista sin obstrucciones del satélite. Las velocidades actuales varían según la cantidad de tráfico en Internet, el contenido en un sitio web en particular o el rendimiento general y la configuración de su computadora. Las velocidades establecidas y el uso ininterrumpido del servicio no están garantizados. Las velocidades actuales probablemente serán menores a las velocidades máximas, esto durante las horas pico. Adicionalmente, cuando la conexión a los Servicios HughesNet sea a través de Wi-Fi, la experiencia del usuario variará con base en la proximidad a la fuente de Wi-Fi y a la potencia de la señal. El uso de los Servicios de HughesNet está sujeto a la Política de Acceso Justo de Hughes que está disponible en la página web www.hughesnet.com.ec.

3.2 Hughes no será responsable ante el Suscriptor por el mal funcionamiento del Servicio en los siguientes eventos (i) si el Suscriptor no cumple con los requisitos mínimos necesarios para la instalación y funcionamiento de los Equipos o la red LAN, (ii) si el Suscriptor introduce elementos de hardware o software a los Equipos provistos por Hughes o a su red LAN sin previa autorización de Hughes, (iii) si los Equipos instalados no fueron suministrados u homologados por Hughes, y (iv) si el número de Equipos terminales conectados al Servicio excede la recomendación dada por Hughes.

4. PLAZO Y TERMINACIÓN.

4.1 El Presente Contrato tendrá una duración deEl plazo comienza desde la "**Fecha de Activación**"; es decir, desde la fecha en que Hughes culmina la instalación de los Equipos en la dirección de instalación y la prestación efectiva del servicio. La fecha inicial considerada para facturación para cada uno de los servicios contratados debe ser la de activación del servicio.

4.2 Siempre que el Suscriptor ejerza el derecho de rescindir este Contrato, debe hacerlo por escrito al menos 15 días antes de la fecha de vigencia de la terminación. Si el Suscriptor desea dar por terminado este Contrato a cualquier Servicio contratado deberá hacerlo mediante una comunicación escrita a nuestro Servicio al Cliente escribiéndonos a contacto@hughesnet.com.ec, o a través de cualquiera de nuestros medios de atención.

4.3 En el momento que el Contrato de Arrendamiento (si alguna) termine o expire (indistintamente de la causa de terminación), el presente Contrato quedará resuelto sin perjuicio de los cargos o penalidades que puedan aplicarse.

4.4 Cuando el Suscriptor resuelva este Contrato antes de la Fecha de Activación, Hughes reembolsará cualquier monto cobrado al Suscriptor menos gastos y costos incurridos por Hughes como consecuencia de la resolución previa a la Fecha de Activación.

4.5 Al finalizar el Servicio, y si ha adquirido el Equipo, el Suscriptor será responsable de la desinstalación de cualquiera de los Equipos y cables. El Suscriptor no estará obligado a devolver (y Hughes no estará obligado a desinstalar) ninguno de sus Equipos y / o cables. El Suscriptor no recibirá crédito alguno por las tarifas de instalación o desinstalación o por cualquier otra tarifa.

4.6 Hughes podrá actualizar los precios de cualquier Plan de Servicios, tras informarle de cualquier modificación de precios por la misma vía en que recibe su factura, la variación tendrá pleno efecto si es que el Suscriptor no manifiesta objeción a ésta. Hughes podrá incrementar al término de cada año calendario los precios sin superar las tarifas registradas ante la autoridad de control de las telecomunicaciones. Hughes procurará notificarle dichos cambios con al menos 30 días de antelación. En el evento que usted no acepte dicha actualización de precios, usted podrá dar por terminada su suscripción (según lo aquí previsto) y cesar el uso de los Servicios HughesNet antes de la fecha efectiva del cambio de precio, o 30 días después de la fecha en que dicha notificación sea entregada, lo que ocurra más tarde en cuyo caso, su contrato no estará sujeto a dichos cambios. De lo contrario, su uso continuo de los Servicios HughesNet con posterioridad a aquel momento constituirá su plena aceptación de dicha actualización de precios.

5. **CESIÓN.** Si el Suscriptor quiere ceder este Contrato a otra persona, deberá presentar una solicitud por escrito a través de nuestros medios de atención, acompañada de la aceptación por escrito de la persona a la que se hará la cesión. Luego de recibida la solicitud del Suscriptor, Hughes analizará y dará respuesta a la solicitud de cesión del Suscriptor, pudiendo aceptarla o rechazarla dentro de los 15 días hábiles siguientes. Hughes podrá ceder, vender o transferir su cuenta o cualquiera de sus derechos u obligaciones contenidas en el presente Contrato, ya sea total o parcialmente sin la necesidad de enviarle una notificación previa, y el Suscriptor le otorga su aceptación expresa por adelantado.

6. **PREVENCIÓN CONTRA EL LAVADO DE ACTIVOS.** El Suscriptor acepta que Hughes pueda terminar, de manera unilateral e inmediata, el presente Contrato en caso de que el Suscriptor, sus empleados, contratistas, administradores, asociados o vinculados llegaren a ser: (i) vinculados por parte de las autoridades competentes a cualquier tipo de investigación por delitos de narcotráfico, terrorismo, lavado de activos, financiación del terrorismo, tráfico de estupefacientes y/o cualquier delito asociado; (ii) incluidos en cualquier lista restrictiva y/o lista de control del riesgo de lavado de activos, financiación del terrorismo u otra ilegalidad, sea de carácter nacional, extranjero o internacional, y/o (iii) condenado por parte de las autoridades competentes en cualquier tipo de proceso judicial relacionado con la comisión de delitos de igual o similar naturaleza a los indicados en esta cláusula.

7. **TRASLADO DEL SERVICIO.** El Suscriptor puede trasladar el Servicio de ubicación siempre que sea técnicamente posible. Si desde el punto de vista técnico no es viable trasladar el Servicio, el Suscriptor puede dar por terminado este Contrato sin más responsabilidad.
8. **COBRO POR REACTIVACIÓN DEL SERVICIO.** En caso de suspensión del Servicio por mora en el pago, Hughes podrá realizar un cobro por reactivación del Servicio que corresponderá estrictamente a los costos asociados a la operación de reactivación. Costo reactivación del servicio: USD\$..... conforme sea aprobado por el Director Ejecutivo de Arcotel, se sugiere 10 dólares en relación al artículo 4, numeral 22 de la Norma Técnica que Regula los Contratos de Adhesión del Contrato Negociado de conformidad a la resolución ARCOTEL 2018-0716).

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

a) Por falta de pago del Suscriptor;

a) 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;

b) Por uso indebido de los servicios contratados, o uso ilegal de los mismos.

c) Por mandato judicial; y,

d) Por otras causas previstas en el ordenamiento jurídico vigente.

La falta de pago a la que se refiere la letra a), aplicará al día siguiente de cumplida la fecha máxima de pago, la cual estará detallada en la factura emitida por el prestador del servicio; conforme la Ley Orgánica de Defensa del Consumidor, no se considerarán como valores impagos los valores que se encuentren bajo un proceso de reclamación ante el prestador.

Durante la suspensión de los servicios contratados, los prestadores de servicios de telecomunicaciones y radiodifusión por suscripción, únicamente deberán cobrar 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 Suscriptor.

El servicio será reactivado, sin que medie petición expresa del Suscriptor, 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 de 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 Suscriptor.

b) En caso de que la suspensión sea del tipo parcial o temporal, el prestador deberá reactivar inmediatamente los servicios que correspondan, al finalizar el periodo o las condiciones de suspensión.

c) Por otras causas previstas en el ordenamiento jurídico vigente; y,

d) Mandato judicial.

En caso de robo o hurto del equipo terminal, la reactivación del servicio se hará dentro de las veinte y cuatro (24) horas continuas, contadas a partir de la petición del Suscriptor, al prestador del servicio.

Se excluyen del valor por reactivación del servicio:

a) Mensajes o llamadas informativas o recordatorias de pago, que son propias de la gestión de recaudación, no vinculadas con el periodo en el cual incurrió en mora, la suspensión del servicio y la reactivación.

b) Gestión judicial de recaudación o de ser el caso, coactiva.

c) Valores administrativos vinculados con la contratación a terceros para la gestión de cobranza.

9. **RESPONSABILIDAD DEL SUSCRIPTOR.** Usted declara que tiene al menos 18 años de edad y que tiene el derecho y la capacidad para celebrar el presente Contrato. El Suscriptor será responsable por

todo el acceso y el uso de los Servicios a través de su cuenta o clave(s), y de cualquier tarifa generada por los bienes o servicios adquiridos a través de la misma, o por cualquier otro gasto incurrido como resultado del uso de la cuenta. El Suscriptor se compromete a pagar los montos que le sean facturados por cualquiera de dichos bienes o servicios, junto con cualquier tarifa, impuesto o cobro relacionados. El Suscriptor reconoce que tiene conocimiento que las áreas que pueden accederse en o a través de los Servicios pueden contener materiales que no son aptos para menores (personas menores de 18 años de edad). El Suscriptor acuerda supervisar el uso de los Servicios por parte de los menores de edad que usen los Servicios a través de su cuenta. Por este medio el Suscriptor ratifica y confirma toda obligación adquirida o asumida, y toda promesa o permiso realizados u otorgados por un menor utilizando su cuenta. El Suscriptor acuerda: (1) suministrarnos información cierta, precisa y vigente sobre él; y (2) oportunamente actualizar esta información de tal manera que se mantenga cierta, precisa, vigente y completa.

10. TARIFAS, IMPUESTOS Y OTROS COBROS. El Suscriptor reconoce que el plan tarifario contratado es de periodicidad mensual, devengándose mensualmente y a partir de la Fecha de Activación. El Suscriptor acuerda pagar al finalizar cada ciclo de facturación, cualquier registro, activación y/o tarifa mensual, cobros mínimos y otros montos cobrados a, o incurridos por el Suscriptor o por los usuarios de su cuenta, a las tarifas vigentes para el ciclo de facturación en el cual dichos montos sean cobrados o incurridos.

11. PAGO.

11.1 El pago de la cantidad total a pagar se debe en su totalidad en cada mes y puede ser facturado o cobrado por adelantado, si corresponde. Si el pago del Suscriptor no es recibido por Hughes antes de emitir la siguiente factura, el Suscriptor podrá recibir intereses sobre el saldo pendiente de pago, en la cantidad de un punto cinco por ciento (1.5%) por mes o la tasa máxima permitida por la ley aplicable (la que sea menor), prorrateada diariamente, de acuerdo con las disposiciones del artículo 93 de la Ley Orgánica de Defensa del Consumidor. Hughes puede (pero no estará obligado a) aceptar pagos parciales del Suscriptor. Si la Fecha de Activación no coincide con el inicio del ciclo de facturación, el Suscriptor deberá pagar la parte proporcional de la tarifa mensual, de acuerdo con el número de días que hayan transcurrido entre la Fecha de Activación y el final del ciclo de facturación actual. Si se realizan pagos parciales, se aplicarán al saldo de la cuenta, comenzando con el cargo con la fecha de vencimiento más reciente. Los métodos de pago aceptables incluyen, pero no se limitan, al pago con tarjeta de crédito.

11.2 Si el Suscriptor considera que un cargo es incorrecto o si requiere información adicional, debe ponerse en contacto con el servicio de atención al cliente escribiendo a la siguiente dirección de correo electrónico: contacto@hughesnet.com.ec, ingresando a la siguiente página web: www.hughesnet.com.ec, o llamando a 1-800-000-721. El Suscriptor debe ponerse en contacto con nosotros antes de la fecha de vencimiento del pago para solicitar una corrección de la factura. El Suscriptor acepta que Hughes no será responsable de ningún gasto en el que él pueda incurrir como resultado de sobregiros en su cuenta bancaria o cualquier exceso de su línea de crédito como consecuencia de un cargo automático realizado bajo este Contrato. Hughes podrá suspender el Servicio una vez transcurridos treinta (30) días desde la fecha de vencimiento del pago del Servicio, sin que el Suscriptor haya realizado el pago total de la factura del Servicio.

11.3 Las tarifas o valores mensuales a ser cancelados por cada uno de los servicios contratados por el Suscriptor estará determinada en la ficha de cada servicio, que constan en el Anexo Técnico y el pago se realizará de la siguiente forma:

Forma de pago:	SÍ	NO
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		

- 11.4 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 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.
- 12. RECARGAS DE DATOS NO UTILIZADOS.** El Suscriptor acuerda que cualquier recarga de datos que el Suscriptor haya comprado, o que pueda haber sido suministrado libre de costo, no tienen valor intrínseco alguno si el Suscriptor no sigue siendo un Suscriptor de Hughes. Por lo tanto, cualquier valor asociado con cualquiera de dichas recargas caducará en el momento de terminación del Servicio.
- 13. RESTRICCIONES ESPECÍFICAS EN CUANTO AL USO DE LOS SERVICIOS.** Usted acuerda cumplir con todas las leyes, reglas y regulaciones aplicables respecto de los Servicios, su uso de los Servicios y el presente Contrato. Usted acuerda cumplir con los términos de la Política de Uso Aceptable de Hughes, disponible en www.hughesnet.com.ec. Las violaciones de la Política de Uso Aceptable podrán resultar en la suspensión o terminación de los Servicios. Para garantizar el acceso justo a Internet para todos los Suscriptores de HughesNet, Hughes mantiene una Política de Acceso Justo. Esta política establece un balance equitativo en el acceso a Internet para todos los Suscriptores de HughesNet. Hughes asigna un límite de descarga a cada plan de servicios que limita la cantidad de datos que pueden ser continuamente descargados. La Política de Acceso Justo puede ser consultada en www.hughesnet.com.ec. Todo Suscriptor que exceda este límite sufrirá una reducción temporal de velocidad. Usted acuerda abstenerse de reproducir, revender, transferir, comercializar, sub-licenciar o explotar con cualquier fin comercial su suscripción a los Servicios, cualquier porción de la misma, o cualquier capacidad o aplicación habilitadas por los Servicios. Hughes podrá, pero no tendrá obligación alguna para ello, escanear los contenidos transmitidos a través de los Servicios, para detectar materiales sancionables y materiales que violan cualquier ley o regulación, los términos del presente Contrato o la Política de Uso Aceptable (conjuntamente, el "Contenido Reprochable"). Hughes podrá, pero no estará de manera alguna obligado a ello, remover de los Servicios o abstenerse de almacenar o transmitir, cualquier Contenido Reprochable. Usted acuerda asumir todos los riesgos asociados con cualquiera y todos los contenidos que usted utiliza, transmite o recibe en o a través de los Servicios, y acuerda que usted no se basará en cualquiera de dichos contenidos.
- 14. OTORGAMIENTO DE DERECHOS IMPORTANTES DEL SUScriptor HACIA NOSOTROS, DECLARACIONES DE EXONERACIÓN DE RESPONSABILIDAD, RECONOCIMIENTOS Y OBLIGACIONES**
- 14.1 Derechos de Autor y Licencias; Propiedad Intelectual.** Hughes se reserva todos los derechos de autor y demás derechos en y sobre cualquier contenido disponible a través de los Servicios que sea identificado como, reclamado por nosotros como, o del cual el Suscriptor tenga conocimiento que constituye propiedad intelectual de Hughes o de sus licenciantes (conjuntamente, los "**Contenidos de Propiedad Intelectual**"). Los Contenidos de Propiedad Intelectual se encuentran protegidos bajo la ley ecuatoriana y bajo las leyes internacionales de derechos de autor, incluido como obras colectivas. Todas las reproducciones, distribuciones, publicaciones o demás usos realizados por el Suscriptor, o por cualquiera de los usuarios de su cuenta, respecto de cualquiera de dichos contenidos o cualquier otra obra, se encuentra prohibido, excepto según sea expresamente autorizado por Hughes. Está prohibida la fijación de cualquier material con derechos de autor en cualquier lugar de exhibición pública, o cualquier biblioteca de software, sin el consentimiento del titular de los derechos de autor. Ninguna disposición prevista en el presente Contrato puede interpretarse como que le otorga a usted una participación, título o licencia en la identificación del usuario, la dirección de correo electrónico, el Localizador Universal de Recursos ("URL"), la dirección IP, o el nombre de dominio que usted utilice de manera conjunta con los Servicios.
- 14.2 Ausencia de Patrocinios.** Hughes no patrocina ni de manera alguna promueve la precisión, entereza, veracidad o confiabilidad de cualquier servicio, opinión, recomendación, comunicación, información u otro contenido en o puesto a disposición a través de los Servicios. Dicho contenido no constituye ni refleja necesariamente la posición o el visto bueno de Hughes o de cualquiera de sus subsidiarias o vinculadas.
- 14.3 Internet.** Usted reconoce que las páginas web y el uso de la Internet puede consistir en, incluir y/ o suministrar acceso a imágenes, sonidos, mensajes, textos, servicios u otros contenidos y materiales

que pueden ser no aptos para menores de edad y que pueden ser reprochables por cualquier adulto. Usted reconoce que Hughes no es responsable por cualquiera de dichos contenidos o materiales, y que el acceso a dichos contenidos o materiales por medio de los Servicios es únicamente bajo su propio riesgo. Hughes bloqueará el contenido y las páginas de Internet y el uso del Internet, que incluya o provea imágenes, sonidos, mensajes u otro contenido y material que involucre material pornográfico que utilice menores de edad.

- 14.4 **Exclusión de Garantía.** Hughes no ofrece garantía alguna en relación con los servicios o los Equipos. Los servicios se encuentran disponibles en una modalidad “tal como se encuentran” y “tal como están disponibles”, sin garantía de naturaleza alguna, ya sea explícita o implícita, incluyendo, pero sin limitarse a, garantías de titularidad o garantías implícitas de comerciabilidad o idoneidad para fines específicos. Hughes expresamente se libera de toda declaración o garantía respecto de los servicios en cuanto a su ausencia de errores, seguridad o continuidad u operación a velocidades mínimas. Usted acepta que su uso de los servicios y de los Equipos, y que dicho uso por cualquier persona que utilice su cuenta, es bajo su propio riesgo. Ninguna recomendación oral ni información escrita suministrada por Hughes, sus empleados, intermediarios o similares constituirá garantía alguna.
- 14.5 **Limitación de Responsabilidad.** En la mayor medida permitida por la ley, y salvo que se indique expresamente en el presente Contrato, ni Hughes, sus Afiliados, ni ninguno de sus proveedores de información o contenido, distribuidores, proveedores de servicios, licenciantes o agentes serán responsables por cualquier daño directo, indirecto, incidental, especial, punitivo, o consecuencial que surja como consecuencia del uso del Servicio o la inhabilidad del Servicio. Si por cualquier razón cualquier porción de la anterior limitación de la responsabilidad resultare anulada, entonces, en tal evento, la máxima, exclusiva y absoluta responsabilidad de Hughes, sus empleados, distribuidores, proveedores de servicios, proveedores de contenidos, licenciantes o agentes, cuando los hubiere, se limitarán a la menor de las cantidades pagadas por el Suscriptor (i) durante el período comprendido entre el descubrimiento de dicho error, defecto y la resolución del mismo; y (ii) durante los doce (12) meses inmediatamente anteriores a la fecha del descubrimiento de dicho error, defecto o falta. Sin limitar lo anterior, Hughes no será responsable de lo siguiente: (a) cualquier falla en la transmisión o almacenamiento o por cualquier eliminación de cualquier comunicación, mensaje, correo electrónico o contenido transmitido a través de o enviado o recibido a través de los Servicios o los servidores de Hughes; o (b) cualquier modificación, suspensión, interrupción o discontinuación de los Servicios.

El prestador es responsable por el servicio de telecomunicaciones contratado lo debe prestar de forma continua, regular, eficiente con calidad como lo establece el Art. 22, numeral 1 de la Ley Orgánica de Telecomunicaciones.

- 14.6 **Reclamos.** Usted acepta que conforme a lo dispuesto en la Ley Orgánica de Defensa del Consumidor, cualquier reclamación o acción que surja de o se relacione con el uso de los Servicios o del presente Contrato se deberá interponer dentro del término de un (1) año luego de que esa reclamación o acción surjan o será restringida por virtud de la prescripción.

Para cualquier denuncia, reclamo o soporte técnico por la prestación del servicio, el Suscriptor debe ponerse en contacto con el servicio de atención al cliente a través de los siguientes canales:

- Call Center (llamadas gratuitas al número 1-800-000-721, disponible 24/7)
- Oficinas de atención (durante las horas normales de trabajo):
 - Oficina de Hughes: Av. 10 de Agosto N-37-288 y Jose de Villalengua, sexto piso, oficina 601, Quito, Ecuador
- Correo electrónico (contacto@hughesnet.com.ec)
- Página de web de Hughes (www.hughesnet.com.ec)

Para la atención de reclamos NO resueltos por el prestador, el Suscriptor también podrá presentar sus denuncias y reclamos ante la Agencia de Regulación y Control de la 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/>.

- 14.7 **Instalación para la compra de Equipos.** Para el Suscriptor que compra el Equipo, el Suscriptor reconoce y acepta que Hughes o su prestador de servicios designado pueden necesitar acceder a sus instalaciones y/ o sistema de cómputo con el fin de instalar y mantener los Equipos necesarios para que el Suscriptor tenga acceso a los Servicios. El Suscriptor tendrá que pagar cargos adicionales si las condiciones del lugar exigen una instalación no estándar. El Suscriptor otorga su autorización para realizar la inspección física de los Equipos, previa comunicación al Suscriptor con por lo menos veinticuatro (24) horas de anticipación. El Equipo será instalado dentro de los 15 días hábiles después de firmar el Contrato de Servicios, condicionado a que el Suscriptor realice el pago del cargo de activación dentro de los 5 días hábiles después a la firma. Si no paga el cargo de activación dentro de este plazo de 5 días, el Equipo no puede ser instalado. Si el cargo de activación se paga después del período de 5 días, el Equipo será instalado dentro de 10 días hábiles después de que se ha recibido pago del cargo de activación.
- 14.8 **Ley Aplicable.** El presente Contrato se registrará e interpretará de acuerdo a las leyes de la República del Ecuador. El presente Contrato se registrará e interpretará en todo aspecto por las leyes de la República del Ecuador. Cualquier disputa, reclamación, controversia y/o diferencia entre las Partes de este Contrato que surjan de, o en conexión con, o relacionada con este Contrato, se resolverá mediante arbitraje en el Centro de Arbitraje y Mediación de la Cámara de Comercio de Quito (el "Centro"), sujeto a sus reglas de arbitraje y conforme con los siguientes lineamientos: a) el tribunal de arbitraje se compondrá de un (1) árbitro designado por el Centro de la lista de árbitros que allí se mantiene; b) el tribunal decidirá en derecho; c) el tribunal se reunirá en Quito, Ecuador en las instalaciones del Centro; d) el arbitraje será confidencial; y e) el idioma de arbitraje será Español. Una versión impresa de este Contrato y de cualquier notificación entregada por medios electrónicos será admisible en procedimientos judiciales y administrativos que guarden relación o se basen en el presente Contrato en la misma medida y sujeto a las mismas condiciones que otros documentos comerciales y registros originalmente generados y conservados de manera impresa.

El Suscriptor en caso de conflicto, acepta someterse a la mediación o arbitraje (puede significar costos en los que debe incurrir el Suscriptor).

Sí

No

Firma de aceptación – sujeción a arbitraje

15. **DOMICILIO PARA 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.
16. **POLÍTICA DE ENTREGA POR MEDIO ELECTRÓNICO.** Al suscribir este Contrato, éste último acepta recibir todos los Contratos, revelaciones, políticas, notificaciones y otra información (conjuntamente, las "Notificaciones") suministrados por Hughes o sus vinculadas, entregados por medios impresos, auditivos, y/o electrónicos a la entera discreción de Hughes.
17. **INTERPRETACIÓN Y DELEGACIÓN.** Ni el curso de conducta entre las partes ni la práctica comercial podrán entrar a actuar como modificaciones de las disposiciones del presente Contrato. Hughes podrá autorizar o permitir a sus contratistas y a otros terceros que presten los servicios necesarios o relacionados para hacer disponible los Servicios y para cumplir con las obligaciones y ejercer los derechos de Hughes bajo el presente Contrato; y Hughes podrá realizar cobros por su cuenta, cuando hubiere lugar a ello. Las disposiciones de cualquier Sección del presente Contrato, que por su naturaleza deban continuar vigentes, deberán sobrevivir ante cualquier terminación del presente Contrato.
18. **TOTALIDAD DE CONTRATO.** Este Contrato, como se encuentra publicado en los Servicios y como se encuentra disponible en la página web www.hughesnet.com.ec (ej., la Política de Uso Aceptable), constituyen la totalidad del acuerdo con relación al objeto del presente entre usted y Hughes. El presente Contrato reemplaza todas las declaraciones, propuestas, incentivos, aseveraciones, promesas, Contratos, y otras comunicaciones con respecto al objeto del presente excepto como así se disponga en el presente documento. Al solicitar el uso del Servicio, usted acepta todos los términos y condiciones del

presente Contrato. Este Contrato podrá ser modificado solo de la manera en la que así se encuentra previsto en el presente.

19. PROHIBICIONES Y DEBERES SOBRE MATERIAL DE ABUSO SEXUAL INFANTIL. El Suscriptor declara conocer y aceptar los deberes y las prohibiciones aplicables a los proveedores o servidores, administradores y usuarios de redes globales de información, en virtud de las normas en contra de la pornografía infantil y el material de abuso sexual infantil.

Aceptación contrato mediante firma o cualquier otro medio válido.

CI/RUC.

FECHA (día/mes/año)

ANEXO **DATOS PERSONALES**

El Suscriptor conoce que la información vinculada o que pueda ser asociada al Suscriptor (los "Datos Personales") será incorporada a un banco de datos de titularidad de Hughes y el Suscriptor otorga su consentimiento de manera previa, libre, expresa inequívoca e informada a Hughes para, incluidos, sin limitación, su recolección, uso, administración, análisis, segmentación, almacenamiento, transmisión, transferencia y/o supresión (el "Tratamiento"). La información personal puede incluir, entre otros, información de identificación (como nombre, número de cédula de identidad y edad), información de contacto (número de teléfono, dirección de correo electrónico y domicilio) e información financiera. El manejo de la Información Personal del Suscriptor será realizado según lo establecido en la Política de Manejo de Información Personal, la cual el Suscriptor declara por la presente que conoce y está de acuerdo, siendo dicha política visible en www.hughesnet.com.ec. Hughes podrá realizar el Tratamiento a través de sus trabajadores, consultores, asesores y/o terceros encargados para tal efecto. Hughes no alquila, vende ni comparte su información personal con terceros de ninguna otra manera que no sea lo que se indica en la Política. El Suscriptor declara que ha sido informado sobre sus derechos como titular de los Datos Personales, entre los que se encuentran los derechos de acceso, actualización, inclusión, rectificación, cancelación y oposición. Cualquier consulta o reclamo en relación con el Tratamiento de los Datos Personales del Suscriptor podrá dirigirse a la siguiente dirección de correo electrónico: contacto@hughesnet.com.ec.

Al firmar a continuación, el Suscriptor consiente en el manejo de la información personal como se describe anteriormente.

Plazo de autorización: Igual al plazo contractual establecido en la cláusula 4.1 del Contrato.

Sí

No

CI/RUC

FECHA (día/mes/año)

ANEXO TÉCNICO

FECHA DE SUSCRIPCIÓN DEL ANEXO: DE..... DE 20....

NOMBRE DEL PLAN:

TIPO DE PLAN (Hogar/PYME):

DETALLE DE LA RED DE ACCESO: Satelital

DESCRIPCIÓN DEL PLAN DE SERVICIO Y CONDICIONES COMERCIALES

INFORMACIÓN DEL PLAN Y SERVICIO:	
Velocidad de Descarga, hasta (Mbps)*	
Velocidad de descarga real mínima (Mbps)	
Velocidad de Carga, hasta (Mbps)*	
Velocidad de carga real mínima (Mbps)	
Plan Básico - Utilizable en cualquier momento (con un saldo transferible al mes siguiente (GB))	
Franja de Datos Extra (2:00 AM - 8:00 AM) (GB) - Hogar	
Franja de Datos Extra (8 :00 - AM - 6:00 PM) (GB) - PYME	
Nivel de compartición	N/A
Plazo para la Instalación/activación del servicio	15 días desde la celebración de este Contrato y pago de cargo de activación *

* El Servicio será instalado y activado dentro de los 15 días hábiles después de firmar el Contrato, con la condición que el Suscriptor pague el cargo de activación dentro de los 5 días hábiles después de realizada la firma. Si no paga el cargo de activación dentro de este plazo de 5 días, el Servicio no puede ser instalado y activado. Si el cargo de activación se paga después del período de 5 días, el Servicio será instalado y activado dentro de 10 días hábiles después de recibido el pago del cargo de activación.

	Valor
Cargo Mensual por Servicio	

Si acepta un plazo mínimo de 12 meses, el Equipo será arrendado y su Tarifa de Instalación no se aplicará. El Equipo le será arrendado al precio mensual que se indica a continuación.

Si no selecciona el término mínimo, debe comprar el Equipo y pagar la Tarifa de Instalación, además de otras tarifas y cargos aplicables. El precio de compra del equipo es el que se indica a continuación.

El Suscriptor acepta el plazo mínimo de 12 meses.

Sí

No

	Valor
Cargo Mensual por Arrendamiento de Equipos	USD\$19.99
Cargo de Compra de Equipo	USD\$500
Cargo de Activación	USD\$99.99
Tarifa de Instalación	USD\$360

Recargas (Utilizable a cualquier hora y no expiran hasta que se haya consumido su capacidad)**	
Recarga - 1 GB	USD\$3
Recarga - 5 GB	USD\$13.75
Recarga - 10 GB	USD\$25

** Las recargas representan el ancho de banda adicional (en GBs) adquirido, el cual puede ser utilizado como capacidad adicional a la asignación de datos permitidos del "Plan Básico utilizable en cualquier momento", en caso que los datos del "Plan Básico Utilizable en cualquier momento" se hayan agotado antes del final del período mensual. Las recargas no expiran nunca. A modo de ejemplo: si se compraron 2GB en el mes 1, y solo se utilizó 1GB durante dicho mes, el 1GB restante podría utilizarse en cualquier mes futuro.

Sitios web relevantes para información adicional para el Suscriptor:

Información del servicio ofertado	https://www.hughesnet.com.ec/
Página web de Tarifas	https://www.hughesnet.com.ec/buscar-planos
Índices de Calidad	https://www.hughesnet.com.ec/servicio-al-cliente/legales
Información de cobertura	https://www.hughesnet.com.ec/servicio-al-cliente/legales

***Las tarifas no incluyen impuestos de ley**

+++++

Suscriptor

CONTRATO DE ARRENDAMIENTO

Este Contrato de Arrendamiento (el “**Contrato de Arrendamiento**”) constituye un acuerdo vinculante entre el Suscriptor (tal como dicho término se encuentra definido en el Contrato de Acceso Fijo de Internet suscrito entre las partes (el “**Contrato de Servicios**”)) y Hughes del Ecuador HDE Cía. Ltda., identificada con RUC No. 1792798523001, y con domicilio para estos efectos en la Avenida República de El Salvador 1084 y Naciones Unidas, Quito Ecuador (“**Hughes**”, o alternativamente “nosotros”, “nos” o “nuestro”) para la entrega en arrendamiento de equipos de telecomunicaciones de Hughes en favor del Suscriptor. Los términos en mayúsculas que no se encuentren aquí definidos tendrán el significado que se le atribuye a los mismos en el Contrato de Servicios.

- 1. ALCANCE DEL CONTRATO.** Este Contrato de Arrendamiento aplica a los equipos entregados en calidad de arrendamiento al Suscriptor por Hughes para la prestación del Servicio (los “**Equipos**”). Los Equipos consisten en un módem satelital, una fuente de alimentación, un radio, una antena y un montaje. Junto con los Equipos, ciertas partes y accesorios (“**Partes y Accesorios**”) asociados con estos también serán entregados al Suscriptor en el momento de la instalación.
- 2. ENTREGA DE LOS EQUIPOS.** El Suscriptor acuerda que los Equipos que le sean suministrados para recibir los Servicios podrán ser nuevos o remanufacturados. Los Equipos que serán instalados por Hughes (o el prestador de servicios designado para la instalación de los Equipos) serán propiedad de Hughes y entregados en arrendamiento al usuario y no se entenderán como mejoras o partes de sus inmuebles. El Suscriptor no tendrá derecho alguno de preñar, vender, ceder, hipotecar, o de cualquier otra manera gravar, enajenar, retirar, reubicar, alterar o manipular los Equipos (o cualquier aviso de nuestra propiedad sobre los mismos) en ningún momento. Cualquier reinstalación, devolución o modificación en la ubicación de los Equipos serán realizadas por Hughes (o el prestador de servicios designado) a las tarifas de servicios vigentes (y aplicables) en el monto de dicho servicio. El Suscriptor será responsable de evitar la pérdida o destrucción de todos los Equipos suministrados de conformidad con el presente Contrato de Arrendamiento.
- 3. REEMPLAZO DE EQUIPOS.** El Suscriptor será responsable por el costo de reemplazo de los Equipos en el evento de pérdida o daño de los Equipos mientras se encuentren en su posesión, custodia o control. Adicionalmente, el Suscriptor será responsable de los daños sobre, o de la operación afectada de los Equipos, cuando resulten de (i) La instalación; la reubicación de la antena; la remoción, reparación o desensamble de los Equipos por cualquier persona distinta a un técnico autorizado de Hughes; (ii) Falla en el seguimiento de instrucciones; (iii) Derrames de comida o líquidos; (iv) Problemas con la energía eléctrica; (v) Uso indebido, abuso, accidente, vandalismo, alteraciones o negligencia; o (vi) Usos combinados con otros aparatos externos no manufacturados o suministrados por Hughes. Hughes no será responsable por lo siguiente: (i) Software suministrado por cualquier parte distinta de Hughes; (ii) Dispositivos externos no fabricados o suministrados por Hughes; o (iii) Cualquier pago realizado por labores o servicios a representantes o centros de servicio no autorizados por Hughes.
- 4. INSTALACIÓN E INSPECCIONES.** El Suscriptor reconoce y acepta que Hughes o su prestador de servicios designado pueden necesitar acceder a sus instalaciones y/ o sistema de cómputo con el fin de instalar y mantener los Equipos necesarios para que el Suscriptor tenga acceso a los Servicios. El Suscriptor tendrá que pagar cargos adicionales si las condiciones del lugar exigen una instalación no estándar. El Suscriptor otorga su autorización para realizar la inspección física de los Equipos, previa comunicación al Suscriptor con por lo menos veinticuatro (24) horas de anticipación. El Equipo será instalado dentro de los 15 días hábiles después de firmar el Contrato de Servicios, condicionado a que el Suscriptor realice el pago del cargo de activación dentro de los 5 días hábiles después a la firma. Si no paga el cargo de activación dentro de este plazo de 5 días, el Equipo no puede ser instalado. Si el cargo de activación se paga después del período de 5 días, el Equipo será instalado dentro de 10 días hábiles después de que se ha recibido pago del cargo de activación.
- 5. DESINSTALACIÓN DE EQUIPOS.** En el caso de cualquier terminación o vencimiento del Contrato de Servicio o del Contrato de Arrendamiento, Hughes contactará al Suscriptor para programar una cita para la desinstalación y remoción de los Equipos, y el Suscriptor estará obligado a cooperar con Hughes y a permitirle a Hughes (o a su prestador de servicios designado) el acceso a sus instalaciones y la

desinstalación y remoción de los Equipos, o el Suscriptor será requerido para el pago del Cargo por Equipos No-Devueltos por la suma de USD\$575.

El Suscriptor no estará obligado a devolver, y Hughes no estará obligado a desinstalar cable alguno. Si el Suscriptor elige la desinstalación profesional del sistema completo o de parte del mismo, o de cualquier cable, el Suscriptor será responsable por todas las tarifas de desinstalación y por cualquier pérdida de, o daños sobre, los Equipos. El Suscriptor no recibirá crédito alguno por las tarifas de instalación o desinstalación o por cualquier otra tarifa.

6. **PLAZO Y TERMINACION.** El Suscriptor arrienda el Equipo por al menos doce (12) meses consecutivos a partir de la "Fecha de Activación", es decir, a partir de la fecha en que Hughes completa la instalación del Equipo en la dirección de instalación. Al aceptar el plazo de compromiso mínimo de 12 meses, se cancelará la tarifa de instalación establecida en el Anexo Técnico del Contrato de Servicios. En el caso de que este Contrato de Arrendamiento finalice antes de que finalice el plazo mínimo de doce (12) meses (i) por Hughes, debido a un incumplimiento contractual del Suscriptor que no fuera curando; o (ii) por el Suscriptor de manera unilateral; Hughes cobrará al Suscriptor y también acuerda pagar a Hughes La tarifa de instalación de hasta USD\$360. El monto exacto de la tarifa será de USD\$360 durante los primeros noventa (90) días posteriores a la Fecha de Activación. A partir de entonces, la cantidad disminuirá en USD\$40 por mes por cada mes de Servicio activo.

Si el Suscriptor desea rescindir este Contrato de Arrendamiento, debe hacerlo por escrito al menos 15 días antes de la fecha de vigencia de la terminación. Si el Suscriptor desea dar por terminado este Contrato a cualquier Servicio contratado deberá hacerlo mediante una comunicación escrita a nuestro Servicio al Cliente escribiéndonos a contacto@hughesnet.com.ec, o a través de cualquiera de nuestros medios de atención.

7. **LEY APLICABLE.** El presente Contrato se regirá e interpretará de acuerdo a las leyes del Ecuador. El presente Contrato se regirá e interpretará en todo aspecto por las leyes de la República del Ecuador. Cualquier disputa, reclamación, controversia y/o diferencia entre las Partes de este Contrato que surjan de, o en conexión con, o relacionada con este Contrato, se resolverá mediante arbitraje en el Centro de Arbitraje y Mediación de la Cámara de Comercio de Quito (el "Centro"), sujeto a sus reglas de arbitraje y conforme con los siguientes lineamientos: a) el tribunal de arbitraje se compondrá de un (1) árbitro designado por el Centro de la lista de árbitros que allí se mantiene; b) el tribunal decidirá en derecho; c) el tribunal se reunirá en Quito, Ecuador en las instalaciones del Centro; e) el arbitraje será confidencial; y d) el idioma de arbitraje será Español. Una versión impresa de este Contrato y de cualquier notificación entregada por medios electrónicos será admisible en procedimientos judiciales y administrativos que guarden relación o se basen en el presente Contrato en la misma medida y sujeto a las mismas condiciones que otros documentos comerciales y registros originalmente generados y conservados de manera impresa.

CI/RUC

FECHA (día/mes/año)