

CONTRATO DE ADHESION

1) CLÁUSULA PRIMERA. - Lugar y fecha. –

Datos de los Comparecientes:

a) Datos del prestador:

Nombre/Razón Social:	LUIS ALBERTO ESTRELLA ZAVALA	Nombre Comercial:	JEDALU
Dirección:	Ezequiel Guerrero 316 y Guayas	Provincia:	Bolívar
Ciudad:	Chillanes	Cantón:	Chillanes
Parroquia:	Chillanes	No.	0985672049
RUC:	0201536232001	Teléfono:	
Web:	www.jedalu.net	Correo Electrónico:	laez777@jedalu.net

b) Datos del abonado/suscriptor:

Nombres/Razón social:
Cédula/RUC: Email:
Dirección: Provincia:
Ciudad: Cantón: Parroquia:
Dirección donde será aplicado el servicio:
Número telefónico de referencia fijo/móvil:

¿El abonado es adulto mayor o discapacitado? ☐ Si ☐ No

En caso afirmativo, aplica tarifa preferencial establecida en la normativa vigente.

2) 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:

- Móvil Avanzado
- Móvil Avanzado a través de Operadora Móvil Virtual (OMV)
- Telefonía Fija
- Telecomunicaciones por Satélite
- Valor Agregado
- Acceso a Internet
- Troncalizados
- Comunales
- Audio y Video por Suscripción
- Portador

X

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

3) CLÁUSULA TERCERA. - Vigencia del Contrato: El presente contrato tendrá una duración de..... y entrará en vigencia, a partir de la fecha de instalación y prestación efectiva del

servicio. La fecha inicial considerada para facturación para cada uno de los servicios contratados debe ser la de la activación de servicio.

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

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 ☐

Cuando un contrato contemple renovación automática como una de sus condiciones, ésta será notificada por el prestador con quince (15) días de anticipación a su renovación a los medios de contacto registrados por el usuario.

Para la renovación no se podrán exigir requisitos adicionales a los previamente solicitados al momento de la contratación inicial.

En caso de no requerir la renovación, el abonado, suscriptor o cliente podrá dar por terminado un contrato de manera presencial, o por un canal, proveedor, intermediario, u otra modalidad.

4) CLAUSULA CUARTA. – Causales y mecanismos de terminación del contrato: Los contratos podrán darse por terminado por cualquiera de las siguientes causas:

Por el Prestador del Servicio:

- a) Incumplimiento de las condiciones contractuales del abonado o cliente, la consignación de datos erróneos o falsos.
- b) Si el abonado o 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.

Por el Abonado, suscriptor o cliente:

- a) Por decisión unilateral del abonado, suscriptor o cliente de dar por terminado el contrato.
- b) Por vencimiento del plazo de vigencia del contrato, cuando no exista renovación pactada.
- c) Por incumplimiento de las condiciones contractuales pactadas.
- d) Por las demás causas previstas en el Ordenamiento Jurídico Vigente.

El abonado podrá dar por terminado el contrato en cualquier momento, mediante notificación por medios físicos, medios electrónicos o medios telefónicos, con al menos quince (15) días de anticipación, sin pago de multas ni penalidades, excepto valores por servicios efectivamente prestados o equipos adquiridos.

El no cancelar los saldos que estuvieron pendientes al momento de la presentación de la solicitud de terminación no podrá ser considerado como un impedimento para procesar y cancelar el contrato. Esto no significa que el prestador haya renunciado al cobro de dichos valores ya que los

podrá cobrar en la forma y plazos establecidos en el ordenamiento jurídico a través de los medios legales correspondientes.

5) CLÁUSULA QUINTA. - Permanencia mínima (Opcional):

El abonador se acoge al periodo de permanencia mínima de en la prestación del servicio contratado? ☐ ☐

Si... No...

Los beneficios de la permanencia mínima son:

- *Instalación gratuita*

La permanencia mínima se acuerda, sin perjuicio de que el abonado/suscriptor conforme lo determina la Ley Orgánica de Telecomunicaciones, puede dar por terminado el contrato en forma unilateral y anticipada, y en cualquier tiempo previa notificación por medios físicos, telefónicos o electrónicos al prestador, con por lo menos 15 (15) días calendario de anticipación, El contrato terminará quince (15) días calendario posteriores a la fecha d presentación de la solicitud.

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

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

SI	NO
☐	☐
☐	☐
☐	☐
☐	☐
☐	☐

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.

Cuando las actividades de recaudación se realicen directamente con el personal, infraestructura, aplicativos y desarrollos tecnológicos propios de la prestadora, ésta no podrá cobrar valor alguno al abonado, suscriptor o cliente por comisión de servicios y no aplica en caso de coactiva.

7) CLÁUSULA SEPTIMA. – Compra, arrendamiento de equipos: Cuando sea procedente el arrendamiento o adquisición de equipos, por parte del abonado/suscriptor, toda la información pertinente será detallada en el ANEXO 3, 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 pagara el arrendamiento o la compra del equipo, el valor mensual a cancelar o las condiciones de pago.

8) CLÁUSULA OCTAVA.- 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 del Reglamento General a la Ley Orgánica de Telecomunicaciones.

El tratamiento de datos personales se regirá conforme lo establecido en la Ley Orgánica de Protección de Datos Personales (LOPDP), su Reglamento General y directrices emitidas por la Autoridad de Protección de Datos.

El prestador garantiza:

1. Uso de los datos únicamente para finalidades contractuales, operativas o legales.
2. Prohibición de compartir datos sin base legal o consentimiento.
3. Conservación limitada al tiempo necesario para su finalidad.
4. Eliminación o anonimización de datos biométricos a los 12 meses posteriores a la terminación del contrato.

El abonado tiene derecho a ejercer:

- Acceso.
- Rectificación.
- Actualización.
- Supresión.
- Oposición.
- Portabilidad.

Para el uso de datos con fines comerciales, se requerirá autorización expresa en documento separado, conforme al ANEXO 2 – Autorización para Uso de Datos Personales.

9) CLÁUSULA NOVENA. - Verificación y Validación de Identidad (Obligatoria): Previo a la suscripción, modificación o cancelación de cualquier servicio, el prestador realizará la verificación rigurosa de identidad del abonado, cliente o suscriptor conforme lo establecido por la ARCOTEL y la Ley Orgánica de Protección de Datos Personales, mediante los siguientes procedimientos:

1. Validación del documento de identidad vigente, comparando su autenticidad mediante consulta con la Dirección General de Registro Civil, Identificación y Cedulación.
2. Aplicación de uno de los siguientes mecanismos, a elección del abonado:
 - Autenticación Multifactor (MFA), combinando al menos dos factores de seguridad.
 - Verificación biométrica, incluyendo huella dactilar, reconocimiento facial o “Selfie-to-ID” con prueba de vida (en cumplimiento de la norma ISO/IEC 30107-3).
 - Cualquier otro mecanismo robusto implementado por el prestador que permita verificar identidad con nivel equivalente de seguridad.
3. El prestador informará al abonado, de manera previa y clara, los mecanismos disponibles y garantizará el derecho a elegir libremente entre ellos. En ningún caso se impondrá la biometría como único método.

Los datos biométricos serán utilizados exclusivamente para fines de verificación de identidad, no podrán ser reutilizados y serán conservados únicamente durante la vigencia de la relación contractual y por 12 meses adicionales, tras lo cual serán eliminados o anonimizados.

10) CLÁUSULA – Servicios Adicionales, Suplementarios y Promociones: El prestador únicamente podrá activar servicios adicionales, suplementarios, promociones o beneficios posteriores a la contratación inicial cuando exista aceptación expresa del abonado mediante medios físicos, electrónicos o telefónicos.

1. Las promociones gratuitas no generarán obligaciones de pago, permanencia mínima ni condiciones adicionales.
2. A solicitud del abonado, el prestador deberá desactivar servicios o promociones en un plazo máximo de cinco (5) días sin exigir requisitos adicionales.

Para contrataciones posteriores que representen riesgo de suplantación de identidad, se aplicará obligatoriamente MFA, biometría o los mecanismos establecidos en la cláusula de verificación de identidad.

9) CLÁUSULA NOVENA. - 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: laez777@jedalu.net
- Oficinas de atención a usuarios: Ezequiel Guerrero 316 y Guayas, Chillanes
- Horarios de atención: 9Am a 17:30Am
- Teléfono: 0985672049

Si su reclamo NO ha sido resuelto por el prestador, ingrese su queja a través del formulario respectivo en www.gob.ec.

10) CLÁUSULA DECIMA. – Normativa Aplicable: En la prestación del 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, dispuestos en el marco regulatorio.

11) CLÁUSULA DÉCIMA PRIMERA. – 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 ☐ Si... ☐
No... ☐

Firma de aceptación-sujeción a arbitraje: _____

12) CLAUSULA DÉCIMA SEGUNDA. – Anexos: Es parte integrante del presente contrato el Anexo 1f, que contiene las “Condiciones particulares del Servicio”, el Anexo 2 con la AUTORIZACION PARA USO DE DATOS PERSONALES y el ANEXO 3 - ACTA DE INSTALACIÓN, ACTIVACIÓN Y ENTREGA-RECEPCION DE EQUIPOS, así como los demás anexos y documentos que se incorporen de conformidad con el ordenamiento jurídico.

13) CLAUSULA DÉCIMA TERCERA. – 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.

14) CLAUSULA DÉCIMA CUARTA. - Empaquetamiento de servicios:

La contratación incluye empaquetamiento de servicios: ☐ Si... ☐ No...

Especificar los servicios del paquete y los beneficios para cada uno, incluyendo las tarifas aplicables:

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 LUIS ALBERTO ESTRELLA ZAVALA en tres ejemplares del mismo tenor, en la ciudad de..... a los días del mes dedel año

Firman las partes:

.....
LUIS ALBERTO ESTRELLA ZAVALA

Cedula: 0201536232

RUC: 0201536232001

.....
Suscriptor:.....

CI/RUC:.....

Fecha de Inscripción de Contrato ante la ARCOTEL: *Registrado mediante Oficio ARCOTEL-CTRP-2026-0869-OF del 10 de Abril de 2026.*