

CONDICIONES PARTICULARES DEL SERVICIO

1. Marco Regulatorio

La relación entre el CONCESIONARIO y el CLIENTE se regirá por el CONTRATO de Servicios, la Solicitud de Servicio correspondiente y demás normas aplicables al servicio, expedidas por la ARCOTEL.

2. Características del Servicio

El CLIENTE solo podrá conectar a la red del CONCESIONARIO, equipos terminales que se encuentren debidamente homologados por la ARCOTEL.

3. Instalación de los Equipos:

Los equipos serán instalados por el CONCESIONARIO en los sitios o domicilios indicados por el CLIENTE en la/s Solicitud/es de Servicio, en las fechas de instalación allí indicadas, previa conformidad del CONCESIONARIO, la cual podrá ser denegada de modo razonable. A los fines de proceder a la instalación de los equipos en las fechas y lugares solicitados, será responsabilidad del CLIENTE la obtención, en forma previa, de todos los permisos, autorizaciones, consentimientos y habilitaciones pertinentes para la utilización de los espacios en donde se instalarán los equipos, la realización de las tareas de infraestructura que el CONCESIONARIO indique, el suministro de energía eléctrica necesaria, la implementación y mantenimiento de las condiciones ambientales indicadas para los equipos y el cumplimiento de las normas de seguridad pertinentes.

4. Propiedad de los Equipos:

El CLIENTE reconoce que la propiedad de los equipos afectados al Servicio, cualquiera sea su ubicación, corresponde en forma exclusiva al CONCESIONARIO, a quien corresponde exclusivamente su modificación, alteración, mantenimiento y operación, bajo apercibimiento, en caso de incumplimiento, de rescisión del CONTRATO. Sin perjuicio de ello, la instalación de los equipos en los sitios indicados por el Cliente implicará la asunción por parte del CLIENTE del carácter de depositario de los equipos. El CLIENTE estará obligado a mantener en buen estado los equipos instalados, siendo responsable de todo daño, deterioro o menoscabo que por su culpa o dolo resultare a los mismos, o a terceros. El CLIENTE deberá notificar al CONCESIONARIO dentro del plazo de 24 horas de todo daño que sufran los equipos o de todo daño ocasionado a terceros o reclamo recibido por los equipos y, adicionalmente, deberá destacar que los equipos son de propiedad del CONCESIONARIO. Ante cualquier requerimiento de terceros al respecto, sea judicial o extrajudicial.

5. Suspensión y Baja del Servicio:

En caso de mora por parte del CLIENTE. En forma previa a concretar dicha suspensión, el CONCESIONARIO deberá informar al CLIENTE al menos en dos oportunidades acerca de este hecho, telefónicamente o por otros medios. En caso de mora superior a los tres meses consecutivos desde la fecha del vencimiento de las facturas, el CONCESIONARIO podrá dar de baja el Servicio en forma definitiva, previa notificación al CLIENTE con al menos 5 días hábiles de anticipación.

6. Derecho de Primera Opción:

De existir por parte de otros prestadores una oferta en firme que mejore las condiciones económicas o técnicas del Servicio, el CONCESIONARIO tendrá el derecho prioritario de al menos igualar dicha oferta. A tales fines, el CLIENTE deberá notificar al CONCESIONARIO respecto de la existencia de dicha oferta, momento a partir del cual el CONCESIONARIO tendrá 10 días hábiles para igualar la oferta oficial de otros prestadores.

7. Obligaciones del CLIENTE:

En forma adicional a lo establecido en el cuerpo principal del CONTRATO de servicios serán obligaciones específicas del CLIENTE:

- a) Abstenerse de utilizar indebidamente el Servicio, caso en el cual el CONCESIONARIO. Se encuentra habilitado a proceder a la suspensión preventiva del Servicio;
- b) Cumplir con las solicitudes del CONCESIONARIO dirigidas a la reparación o reemplazo de equipos terminales cuando éstos afecten a los equipos y/o a la red de CENTURYLINKECUADOR S.A.;
- c) Permitir al CONCESIONARIO y al personal que éste designe el pleno, libre y seguro acceso a los equipos durante las 24 horas del día, los 365 días del año;
- d) Responder de todos los costos de mano de obra, transporte y gastos que haya sufrido el CONCESIONARIO cuando la instalación de los equipos no pueda efectuarse por haber el CLIENTE incumplido con las obligaciones a su cargo, tales como: Adecuación de sus sistemas para instalar el servicio contratado, impedir o dificultar el acceso para realizar la instalación o modificación requerida, no efectuar a tiempo las adecuaciones solicitadas por el CONCESIONARIO, no permitir la instalación del servicio en la fecha y hora fijadas previamente, etcétera.

8. Limitaciones a la Responsabilidad de CENTURYLINKECUADOR S.A.:

La falta de disponibilidad del Servicio imputable al CONCESIONARIO, autorizará al CLIENTE a obtener únicamente un descuento sobre el abono mensual del Servicio, el cual será proporcional a los alcances y al tiempo de falta de prestación del Servicio y se calculará de conformidad al SLA aplicable.

9. Reclamos en Sede Administrativa:

La ARCOTEL es el órgano facultado para resolver en sede administrativa los reclamos de los clientes.

10. Área de Concesión – Zona de Servicio:

El Área de Concesión para los Servicios de Telefonía Fija Local es: la ciudad de Quito, y los valles de Tumbaco y los Chillos en la Provincia de Pichincha, Guayaquil y Daule en la provincia de Guayas.