

## CONTRATO DE ADHESIÓN PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO

**CONTRATO:** NUEVO \_\_\_\_\_ EXISTENTE \_\_\_\_\_

**FECHA (dd-mm-aa):** \_\_\_\_/\_\_\_\_/\_\_\_\_

**TIPO DE ABONADO:** NATURAL \_\_\_\_\_ JURÍDICA \_\_\_\_\_

**PRIMERA: ANTECEDENTES.** - En la ciudad de \_\_\_\_\_ a los \_\_\_\_ del mes de \_\_\_\_\_ del 20 \_\_\_\_ celebran el presente contrato de adhesión para la prestación del servicio de acceso a internet; 1) por una parte MEGADATOS S.A. (con su marca comercial NETLIFE) en adelante denominada NETLIFE, compañía constituida bajo las leyes de la República del Ecuador, cuyo objeto social constituye entre otros, la prestación de servicios de telecomunicaciones. Mediante Resolución ARCOTEL-2020-0338 de 31 de julio de 2020, se expidió la renovación del título habilitante para la prestación del servicio de acceso a Internet, inscrita en el Tomo 143 a Foja 14363 del Registro Público de Telecomunicaciones. La marca comercial NETLIFE está ubicada en la calle Núñez de Vela E3-13 y Atahualpa - Edificio Torre del Puente, en la provincia de Pichincha, cantón Distrito Metropolitano de Quito, ciudad de Quito, parroquia Ñaquito; teléfonos: 39 20000 y 098 597 0000; RUC: 1791287541001; correo electrónico: info@netlife.net.ec; página web: www.netlife.ec; y, 2) por otra parte el ABONADO, quien proporciona sus datos personales a favor de MEGADATOS S.A. para la prestación de este servicio, que se detallan a continuación:

### DATOS DEL ABONADO

Nombres Completos:				Cédula (CC) o Pasaporte:						
Nacionalidad:		Estado Civil:		Sexo/Género:	M	<input type="checkbox"/>	F	<input type="checkbox"/>	Otro	<input type="checkbox"/>

¿El abonado es una persona con discapacidad? (en caso afirmativo, suscribir formulario adicional para tarifa preferencial)

SI	NO
----	----

¿El abonado representa legalmente a una persona con discapacidad? (en caso afirmativo, suscribir formulario adicional para tarifa preferencial)

SI	NO
----	----

¿El abonado es adulto mayor? (en caso afirmativo, suscribir formulario adicional para tarifa preferencial)

SI	NO
----	----

Razón Social:		RUC:	
Representante Legal:		CC:	
Origen ingresos:			

Formato: Calle principal, numeración, calle secundaria, nombre edificio o conjunto, piso, número de departamento o casa

Dirección:					
Referencia:			Coordenadas Latitud:	° ' "	
Provincia:	Ciudad:		Coordenadas Longitud:	° ' "	
Cantón:	Parroquia:		Sector/Barrio:		

Casa:	<input type="checkbox"/>	Edificio:	<input type="checkbox"/>	Conjunto:	<input type="checkbox"/>	Correo electrónico:			
Teléfono:						Celular:			
Nombre de Referencia Familiar:						Teléfono:			
Nombre de Referencia 2:						Teléfono:			
Nombre del Vendedor:						Código:			

**SEGUNDA: OBJETO.** - NETLIFE se compromete a proporcionar al ABONADO el acceso a redes nacionales e internacionales de Internet. Se deja expresa constancia que, NETLIFE se responsabiliza única y exclusivamente del acceso a las redes de Internet; por este motivo, no resulta de su responsabilidad el contenido o la información a la que pueda accederse, ni el almacenamiento de la misma.

### DATOS PARA LA INSTALACIÓN DEL SERVICIO

¿Los datos de instalación son los mismos que los datos del ABONADO?      Si              No

Formato: Calle principal, numeración, calle secundaria, nombre edificio o conjunto, piso, número de departamento o casa

Dirección:			
Referencia:		Coordenadas Latitud:	°   '   ''
Provincia:	Ciudad:	Coordenadas Longitud:	°   '   ''
Cantón:	Parroquia:	Sector/Barrio:	

Casa:	<input type="checkbox"/>	Edificio:	<input type="checkbox"/>	Conjunto:	<input type="checkbox"/>	Correo electrónico:	<input type="text"/>
Teléfono:	<input type="text"/>				Celular:	<input type="text"/>	
Persona para contactar:	<input type="text"/>				Horario:	<input type="text"/>	

### INFORMACIÓN DEL SERVICIO CONTRATADO

CARACTERÍSTICAS DEL PLAN DE INTERNET	
<b>Nivel de compartición</b>	<b>Tipo de Cuenta</b>
COMPARTICIÓN: <input type="checkbox"/> 2:1	<input type="checkbox"/> HOME/ PRO <input type="checkbox"/> PYME
MEDIO: <input type="checkbox"/> FIBRA	PLAN: <input type="checkbox"/> SIMÉTRICO <input type="checkbox"/> ASIMÉTRICO

VELOCIDAD NACIONAL/INTERNACIONAL (Mbps)	
VELOCIDAD MÁXIMA DE BAJADA	
VELOCIDAD MÁXIMA DE SUBIDA	
VELOCIDAD MÍNIMA DE BAJADA	
VELOCIDAD MÍNIMA DE SUBIDA	

TARIFAS					
SERVICIO	CANTIDAD	INSTALACIÓN (Valor único)	VALOR MES	VALOR TOTAL	OBSERVACIONES
<b>NOMBRE DEL PLAN:</b>					
SUBTOTAL:			SUBTOTAL:		
IMPUESTOS:			IMPUESTOS:		
TOTAL:			TOTAL:		
<b>Promoción:</b> Descuento instalación: ____ %			Mensualidad promo: \$ ____ + IVA # ____ Facturas		

Página web para consulta de tarifas: <https://www.netlife.ec/planes-hogar/>  
<https://www.netlife.ec/planes-pro/>  
<https://www.netlife.ec/planes-pyme/>

Página web consulta calidad del servicio: <https://www.netlife.ec/normas-y-regulaciones-indices-de-calidad>

El tiempo de instalación promedio del servicio será hasta cinco (5) días hábiles.

**Beneficios / Observaciones:**

--

Los términos y condiciones de los servicios/productos digitales, no regulados por la ARCOTEL, se encuentran detallados en el adendum de servicios/productos digitales.

**TERCERO: PERMANENCIA MÍNIMA. – 3.1.** El ABONADO SI \_\_\_\_ NO \_\_\_\_ acepta el período de permanencia mínima de \_\_\_\_ meses. Los beneficios de la permanencia mínima corresponden a las promociones adquiridas sobre la instalación del servicio y/o sobre tarifas del valor del plan de internet, que son informadas al momento de la contratación y detalladas en el campo de beneficios/observaciones del presente contrato de adhesión. En tal virtud, en caso de una terminación anticipada del contrato de adhesión, así como en el cambio en la forma de pago o disminución de la velocidad diferentes a las condiciones inicialmente contratadas, el ABONADO dejará de beneficiarse de las promociones inicialmente otorgadas; y, por lo tanto, se procederá a realizar: a) el cobro de los beneficios otorgados y percibidos por el ABONADO sobre las tarifas regulares por el servicio de internet; y/o, b) el cobro de los valores de instalación prorrateados en función del tiempo pendiente para cumplir la permanencia mínima. Para tal efecto en la última factura emitida al ABONADO, se reflejará desglosada la respectiva reliquidación de valores relacionados con los beneficios otorgados tanto sobre los valores de instalación del servicio prorrateados y sobre las tarifas del plan de internet. **3.2.** La permanencia mínima se acuerda sin perjuicio de que el ABONADO conforme lo determinan las Leyes Orgánicas de Defensa del Consumidor y Telecomunicaciones, pueda dar por terminado el contrato en forma unilateral y anticipada, y en cualquier tiempo, previa notificación por medios físicos, electrónicos o telefónicos a NETLIFE con por lo menos quince (15) días calendario de anticipación a la fecha de finalización del ciclo de facturación, para cuyo efecto procederá a cancelar los servicios efectivamente prestados, los bienes solicitados y recibidos, incluyendo los descuentos por beneficios aceptados y recibidos, de conformidad a lo descrito en la Cláusula 3.1.

**CUARTA: RENOVACIÓN AUTOMÁTICA. - 4.1.** En caso de aceptar el tiempo de permanencia mínima, el ABONADO SI \_\_\_\_ NO \_\_\_\_ renovará automáticamente el contrato de adhesión en períodos iguales y sucesivos, mientras las partes no soliciten una terminación del mismo, y tendrá vigencia desde la fecha de activación del servicio. El ABONADO tiene derecho a terminar la relación contractual conforme la legislación aplicable, o solicitar en cualquier tiempo, con hasta quince (15) días calendario de antelación a la fecha de renovación, su decisión de no renovación. **4.2.** Si el ABONADO no acepta el tiempo de permanencia mínima, el contrato de adhesión se mantendrá vigente de manera indefinida mientras se mantenga el servicio activo por parte del ABONADO.

**QUINTA: PRECIO, FORMA DE PAGO Y FACTURACIÓN. - 5.1. PRECIO:** El ABONADO cancelará por la prestación del servicio de internet y servicios/productos adicionales, en caso de que apliquen, a los precios pactados a través de este instrumento y sus anexos o adendum. **5.2. FORMA DE PAGO:** El precio de los servicios contratados pueden ser cancelados por cualquiera de los canales físicos y digitales de recaudación autorizados y comunicados por NETLIFE. En caso de mora, NETLIFE podrá aplicar la máxima tasa de interés permitida por la ley por el periodo en mora. Para la contratación de servicios/productos adicionales, el ABONADO podrá realizarlo de manera: telefónica con respaldo (grabación), electrónica con firma digital, o física, los documentos se adjuntarán al presente contrato de adhesión y quedarán registrados en el repositorio utilizado por NETLIFE para la gestión documental. **5.3.** En caso de que el ABONADO desee cambiar su modalidad de pago a otra de las disponibles, podrá realizarlo por medio de cualquier canal de atención al cliente o de manera directa por medio del aplicativo Netlife Access. **5.4. FACTURACIÓN:** La facturación del servicio de acceso a internet se realizará según las características de cada plan y servicios/productos adicionales aceptados por el ABONADO al momento de la contratación o a través de requerimientos posteriores. **5.5.** La primera factura corresponderá al valor de instalación según la oferta comercial aceptada por el ABONADO y/o el valor proporcional del servicio de internet desde la fecha de activación hasta la fecha de finalización del ciclo de facturación correspondiente. **5.6.** NETLIFE enviará al ABONADO las facturas de conformidad con la ley; sin embargo, la no recepción de dicho documento no exime al ABONADO del pago correspondiente, siendo su responsabilidad solventar el mecanismo de recepción de ésta de conformidad con los mecanismos disponibles. **5.7.** Si el ABONADO no cancela los valores facturados dentro del plazo previsto, NETLIFE suspenderá los servicios dentro de los cinco (5) últimos días del ciclo de facturación al que corresponda el ABONADO, de forma automatizada. **5.8.** La modalidad de contratación es pospago para lo cual el ABONADO acepta que NETLIFE facturará y cobrará de manera anticipada el servicio contratado, basado en el ciclo de facturación que haya sido definido y aceptado por el ABONADO. **5.9.** Cuando las actividades de recaudación se realicen directamente con el personal, infraestructura, aplicativos y desarrollos tecnológicos propios de NETLIFE, no se podrá cobrar valor alguno al ABONADO por comisión de servicios. **5.10.** NETLIFE podrá cancelar administrativamente al ABONADO, cuando no haya realizado el pago de su servicio dentro de los treinta (30) días calendarios contabilizados desde la fecha de la suspensión por falta de pago, se podrá aplicar excepciones conforme el comportamiento de pago del ABONADO; no obstante, el

ABONADO podrá pedir la reactivación del servicio, siempre y cuando, no se encuentre en cancelación administrativa. Esta decisión se toma con sustento en la Ley Orgánica de Telecomunicaciones, artículo 25, numeral 2. El tiempo de reactivación del servicio es de hasta veinte y cuatro (24) horas después de que el ABONADO haya pagado los valores pendientes o que se haya llegado a un acuerdo de pago.

**SEXTA: ENTREGA DE EQUIPOS. - 6.1.** El ABONADO reconoce que los equipos de abonado (terminal de nodo óptico - ONT) y cualquier equipo adicional que eventualmente instalen nuestros técnicos son propiedad de NETLIFE. Se instalará el equipo de abonado más conveniente según disponibilidad, en cumplimiento de las características técnicas para satisfacer el plan contratado y el avance tecnológico. **6.2.** Los equipos entregados para la provisión del servicio de internet podrán ser: a) Equipo de abonado (ONT) que es el equipo que NETLIFE instala para la provisión del servicio del internet e incluye conexión inalámbricas (WiFi), así como puertos físicos para conexión por cable, con un costo de hasta USD \$175; dependiendo del modelo del equipo; y, b) En caso de que el plan contratado o por solicitud del ABONADO se incluya un extensor de señal, este equipo se instala para mejorar la cobertura inalámbrica, con un costo de hasta USD \$80, dependiendo del modelo del equipo. **6.3.** Por pérdida de las fuentes de energía, el ABONADO debe cancelar un valor de USD \$10, por cada una. **6.4.** En el caso de hurto o daño de los equipos por negligencia del ABONADO, éste asumirá el valor total de la reposición de los equipos considerando el deterioro normal y depreciación de éstos. **6.5.** NETLIFE, de conformidad con la disponibilidad de equipos, podrá realizar el reemplazo del equipo de abonado considerando la mejora tecnológica, siendo la responsabilidad del ABONADO cuidar los equipos instalados, y en caso de hurto o daño, se aplicará lo indicado en la Cláusula 6.4. **6.6.** El ABONADO cuando termina su relación comercial con NETLIFE se compromete en entregar los equipos que son de propiedad de NETLIFE en un plazo de treinta (30) días calendarios contados desde el siguiente día de cancelado el servicio en las oficinas de NETLIFE, destinadas para la recaudación de equipos, o por lo medios alternativos que se pongan a disposición del ABONADO. El equipo deberá estar en perfectas condiciones, salvo por deterioros normales causados por el uso diligente. En caso de no entregar los equipos, NETLIFE facturará y cobrará el valor proporcional de la reposición de los equipos considerando el deterioro normal y depreciación de éstos. **6.7.** El equipo de abonado tiene puertos físicos para conexión por cable que permiten una conexión directa y estable, evitando las limitaciones inherentes de las conexiones inalámbricas. El ABONADO es responsable de utilizar un cable de red en óptimas condiciones, que cumpla con los requerimientos técnicos. Además, el equipo de abonado cuenta con conexión inalámbrica (WiFi), en las frecuencias de 2.4GHz y 5GHz, según cada equipo, que permite tasas de transferencia según lo soportado por el tipo de dispositivo del ABONADO, la tecnología WiFi soportada y las condiciones de medición de velocidad, y tiene la capacidad de conectarse con equipos a una distancia de hasta quince (15) metros sin obstáculos y condiciones espectrales sin interferencias; sin embargo, la distancia de cobertura varía según la infraestructura del lugar de instalación, obstáculos e interferencia que se encuentren en el entorno. **6.8.** La cantidad máxima de dispositivos conectados simultáneamente que soporta el equipo WiFi es de quince (15), salvo condiciones específicas de cada plan. Los equipos que operan en la banda de 5 GHz estarán sujetos a factibilidad, y su funcionamiento dependerá de las condiciones de uso. **6.9.** El ABONADO está consciente y acepta esta especificación técnica y que la tecnología WiFi pierde potencia a mayor distancia; por lo tanto, la velocidad efectiva se reducirá a mayor distancia del equipo. **6.10.** El equipo de abonado no podrá ser instalado o reubicado en una dirección diferente a la proporcionada por el ABONADO, para casos de traslados o reubicación se deberá contactar a los canales de atención al cliente de NETLIFE. **6.11.** El equipo de abonado no podrá ser reubicado por cuenta propia del ABONADO en el interior de la dirección de instalación, el incumplir con esta cláusula podrá generar la afectación del servicio contratado. Si se demuestra que el ABONADO o personal no autorizado realizó la reubicación del equipo de abonado y esta acción afectó el servicio de internet, se procederá con el cobro de la visita técnica de conformidad con la Cláusula 10.8. El ABONADO para realizar la reubicación del equipo en el interior de la dirección de instalación deberá contactar a los canales de atención al cliente de NETLIFE.

**SÉPTIMA: QUEJAS, RECLAMOS. SOLICITUDES Y SOPORTE TÉCNICO. – MEGADATOS S.A.** pone a disposición del ABONADO los canales de atención al cliente presenciales y virtuales, que se describen en la página web: [www.netlife.ec](http://www.netlife.ec) **7.1.** El término de respuesta a quejas, reclamos o solicitudes presentadas por el ABONADO será de quince (15) días, siempre que el ABONADO la haya registrado y reportado el incidente a través de un ticket (tarea) por medio de los canales de atención al cliente de NETLIFE. El plazo de respuesta puede ampliarse por la complejidad técnica del caso o la necesidad de intervención de terceros, y si se requiere un tiempo adicional será comunicado oportunamente al ABONADO. Si refiere a reclamos por velocidad, el ABONADO deberá generar al menos tres (3) pruebas de velocidad manteniendo conectado un solo dispositivo, siempre con cable de red (conexión directa, no inalámbrica), utilizando el velocímetro provisto por NETLIFE (<https://www.netlife.ec/atencion-al-cliente/velocimetro-netlife/>) guardar en un archivo gráfico, contactarse por nuestros canales de atención para abrir un ticket (tarea), y enviar los resultados de las pruebas realizadas. Se recomienda tomar en cuenta que nuestros planes tienen compartición 2 a 1, es decir, una compartición 2 a 1 nos permite garantizar que incluso en horas de mayor uso recibirá al menos la mitad de la velocidad contratada. Por ejemplo: en un plan de 100Mbps con compartición 2 a 1 significa que la velocidad máxima que podría recibir el ABONADO sería 100Mbps; mientras tanto, la velocidad mínima que podría recibir sería de 50Mbps. **7.2.** Para la atención de quejas, reclamos o solicitudes NO resueltas por NETLIFE, el ABONADO podrá presentar sus denuncias y reclamos ante la ARCOTEL por cualquiera de los siguientes canales de atención: a) plataforma GOB.EC ingresando su reclamo en la página [www.gob.ec](http://www.gob.ec); b) ante la ARCOTEL por medio de: i) atención presencial en las

oficinas; ii) PBX-Directo en la Matriz, Coordinaciones Zonales y Oficinas Técnicas; iii) Call Center llamadas gratuitas al número 1800-567567; iv) correo tradicional; o, v) cualquier otro medio tecnológico o aplicativo que la ARCOTEL ponga a disposición. **7.3.** Para la atención de reclamos por presunta suplantación de identidad, el ABONADO deberá presentar su denuncia a través de la página web <https://www.netlife.ec/denuncias/>, mediante la generación de un número de denuncia. NETLIFE recibirá, atenderá y resolverá los reclamos presentados por el ABONADO y emitirá una respuesta en el término de quince (15) días, en casos excepcionales el término de respuesta puede ampliarse por la complejidad técnica del caso o la necesidad de intervención de terceros, lo cual será informado al ABONADO mediante un comunicado al correo electrónico ingresado para recepción de notificaciones. Todo caso en proceso de revisión provocará que se suspenda el cobro de los valores y/o registro en el buró de crédito hasta que se emita una respuesta o exista pronunciamiento de la autoridad competente. **7.4.** La atención telefónica del Call Center de NETLIFE es siete (7) días, veinte y cuatro (24) horas incluyendo fines de semana y feriados. La atención presencial se la realizará en días y horas laborables.

**OCTAVA: DEL TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES DEL SERVICIO.** – MEGADATOS S.A. actúa en calidad de Responsable del Tratamiento de Datos Personales, cumpliendo con la normativa vigente en materia de protección de datos personales. El tratamiento de sus datos se realizará con base en su consentimiento previo e informado, en la ejecución de medidas precontractuales y en el interés legítimo asociado a la prestación de nuestros servicios. **8.1. FINES DE TRATAMIENTO.** – Los datos personales serán tratados para la gestión integral de la relación contractual con el ABONADO, lo que incluye la verificación de identidad a través de los mecanismos habilitados por NETLIFE, tales como procesos biométricos, validaciones documentales y métodos de autenticación multifactor. Asimismo, los datos serán utilizados para la atención y procesamiento de solicitudes de contratación, ampliación, modificación o adquisición de nuevos servicios o productos. Como parte de sus procesos de soporte, operación y continuidad de negocio, NETLIFE tratará los datos personales en entornos controlados de prueba, así como para el monitoreo de infraestructura, red, sistemas y dispositivos asociados, con el fin de prevenir accesos no autorizados, detectar eventos de seguridad o ciberseguridad y garantizar la integridad y disponibilidad del servicio. Este tratamiento incluye el análisis de tráfico, correlación de eventos y verificación del correcto funcionamiento de la red. Los datos también serán utilizados para atender, monitorear y dar respuesta a requerimientos, reclamos, reportes o solicitudes generadas por los usuarios; así como para la ejecución de los procesos de facturación, cobro, control de cartera, validaciones administrativas, recuperación de valores y demás gestiones operativas necesarias para la prestación del servicio. Adicionalmente, los datos podrán emplearse para el envío de comunicaciones informativas, transaccionales, de retención y fidelización, así como para el envío de avisos sobre mantenimientos programados, mejoras técnicas o novedades relacionadas con los servicios contratados. NETLIFE también utilizará los datos para el análisis y mejora continua de la calidad del servicio mediante estudios de tráfico, métricas de rendimiento, mediciones de latencia, disponibilidad, estabilidad y otros indicadores técnicos derivados del uso del servicio. Asimismo, se mantendrán registros, evidencias documentales, técnicas y electrónicas necesarias para la gestión de incidencias, ejecución de auditorías internas o externas, verificación de cumplimiento normativo y atención de derechos del titular. De manera adicional, los datos personales podrán ser tratados para la elaboración de análisis estadísticos, segmentaciones técnicas, modelos de comportamiento y construcción de arquetipos de usuarios, pudiendo utilizar técnicas de analítica avanzada, automatización o Inteligencia Artificial. Estos procesos tienen como finalidad optimizar la experiencia del usuario, mejorar la calidad del servicio, anticipar necesidades técnicas, detectar patrones de uso, fortalecer la seguridad de la red y desarrollar soluciones tecnológicas. En ningún caso estos procesos generarán decisiones automatizadas que produzcan efectos jurídicos o afecten significativamente al titular sin la debida intervención humana. **8.2. TIPOS Y CATEGORIAS DE DATOS PERSONALES.** - NETLIFE tratará únicamente los datos personales necesarios para la ejecución del presente contrato, incluyendo: datos de identificación (nombres, documento de identidad, dirección, correo electrónico, números de contacto y fecha de nacimiento); datos de ubicación e instalación vinculados al domicilio del servicio; datos contractuales y financieros necesarios para facturación, cobros y gestión administrativa; y datos técnicos operativos derivados del uso del servicio, tales como información de conexión, tráfico y soporte. Adicionalmente, podrán tratarse datos relacionados con patrones de uso y comportamiento del servicio, con el fin de realizar análisis estadísticos, segmentaciones técnicas y modelos de oferta y demanda de clientes, orientados exclusivamente a la mejora de la experiencia, optimización del servicio y desarrollo de soluciones adaptadas. En ningún caso se tratarán categorías especiales de datos personales, salvo aportación voluntaria del titular y con consentimiento expreso cuando corresponda. **8.3. DERECHOS DEL TITULAR.** – El titular del contrato de adhesión podrá ejercer en cualquier momento y de manera gratuita los derechos reconocidos en las normas de protección de datos personales incluyendo: el derecho de acceso, para conocer la existencia y origen de los datos tratados; el derecho de rectificación, para solicitar la actualización o corrección de datos inexactos o incompletos; el derecho de actualización; el derecho de eliminación, para solicitar la supresión cuando los datos hayan dejado de ser necesarios, se haya retirado el consentimiento o se trate de un tratamiento indebido; el derecho de oposición, para oponerse al tratamiento cuando existan motivos fundados relacionados con su situación particular; el derecho de portabilidad, para recibir sus datos en un formato estructurado y de uso común; el derecho de limitación del tratamiento, para restringir temporalmente el uso de sus datos en los casos previstos en la ley; y el derecho a no ser sometido a decisiones basadas únicamente en valoraciones automatizadas, incluida la elaboración de perfiles que produzcan efectos jurídicos o afecten significativamente su titularidad. El ejercicio de estos derechos podrá realizarse a través de los canales establecidos por NETLIFE en particular ingresando la solicitud con el formulario al correo electrónico [datospersonales@netlife.net.ec](mailto:datospersonales@netlife.net.ec) y revisando los procedimientos definidos tanto en la política de

protección de datos personales disponible en la página web y dentro de los plazos previsto por la normativa vigente. **8.4. MEDIDAS DE SEGURIDAD.** – NETLIFE aplicará las medidas técnicas y organizativas necesarias para proteger la confidencialidad, integridad y disponibilidad de los datos personales, evitando accesos no autorizados, pérdidas o usos indebidos. Estas medidas incluyen controles de acceso, monitoreo de la infraestructura, protocolos de seguridad y procedimientos de gestión de incidentes. El personal y los encargados que intervengan en el tratamiento estarán sujetos a obligaciones de confidencialidad y cumplirán con las políticas de seguridad internas. **8.5. PLAZOS DE CONSERVACIÓN.** - Los datos personales serán conservados únicamente durante el tiempo necesario para cumplir las finalidades del tratamiento y las obligaciones derivadas del presente contrato. Una vez alcanzados dichos fines, los datos serán bloqueados y mantenidos por un plazo máximo de hasta tres (3) años, exclusivamente para atender posibles responsabilidades legales, administrativas o contractuales. Transcurrido dicho periodo, NETLIFE aplicará medidas de eliminación segura, incluyendo técnicas de anonimización, seudonomización, ofuscamiento o destrucción definitiva, conforme a la normativa vigente en materia de protección de datos personales.

**NOVENA: OBLIGACIONES Y CONDICIONES DE NETLIFE. - 9.1. INSTALACIÓN.** – El ABONADO que contrata el servicio de internet conoce y acepta que NETLIFE instalará el servicio contratado hasta en cinco (5) días laborables contabilizados desde la solicitud de contratación; sin embargo, podría variar dependiendo de la factibilidad técnica, caso fortuito y/o fuerza mayor o restricciones impuestas por autoridad competente. El ABONADO acepta pagar por el precio de instalación indicado en la Cláusula 2 del presente contrato de adhesión. **9.2.** El servicio está sujeto a factibilidad, disponibilidad técnica y cobertura de red en su zona, NO incluye obras civiles o cambios de acometida de telecomunicaciones, en caso de requerirse aquellos cambios correrán por cuenta del ABONADO, previo conocimiento y aceptación expresa. **9.3.** Para la instalación se requiere la presencia de un adulto (no se procederá con la instalación con la presencia/autorización de menores de edad o terceros no autorizados previamente). NETLIFE no se hace responsable por pérdidas o daños que puedan derivarse de la falta del ABONADO o un adulto responsable durante el proceso de instalación del servicio. **9.4.** El contrato de adhesión entrará en vigencia una vez instalado y activado el servicio de internet. **9.5.** En caso de suspensión del servicio por falta de pago, el ABONADO deberá realizar el pago del servicio en uno de los canales de pago correspondientes y comunicarlos a nuestros canales de atención al cliente. Adicionalmente, el ABONADO acepta el pago de USD \$2,76 más impuestos, por concepto de reactivación del servicio por falta de pago (mora) que será registrado en la siguiente factura. El valor de reactivación del servicio por falta de pago del ABONADO fue aprobado por la ARCOTEL mediante Resolución ARCOTEL-2024-0145 de 12 de julio de 2024 y se actualizará automáticamente mediante la emisión del acto administrativo que emita la Dirección Ejecutiva de la ARCOTEL o su delegado. El tiempo máximo de reconexión del servicio después del pago es de veinte y cuatro (24) horas. **9.6.** El ABONADO acepta la recepción de facturas mediante la modalidad de facturación electrónica sin costo. Cualquier cambio referente a la información de la factura o el servicio deberá notificarse quince (15) días calendario antes de la finalización del ciclo de facturación en el que se encuentre generado el ABONADO. **9.7.** Para el pago de los servicios de internet, a nombre de usuarios con discapacidad o de la persona natural o jurídica sin fines de lucro que represente legalmente a la persona con discapacidad, se aplica las rebajas establecidas en la Ley Orgánica de las Personas con Discapacidades vigente. **9.8.** Para la contratación del servicio de internet, a nombre de abonados adultos mayores, se lo realizará mediante la presentación de la cédula y declaratoria de no contar con el servicio de internet contratado con otro prestador de servicios de internet, el beneficio para las personas adultas mayores corresponderá a lo definido por la ARCOTEL mediante acto administrativo, debiendo cumplir las condiciones y requisitos aprobadas. **9.9.** Los instrumentos que regulen los beneficios serán publicados en la página web <https://www.netlife.ec/> en la sección correspondiente a “Normas y Regulaciones” **9.10. CONDICIONES DE OPERACIÓN.** - El ABONADO es responsable de mantener un servicio de energía eléctrica regulada de 110V (regulador de voltaje en las conexiones donde se coloquen los equipos de abonado de propiedad de NETLIFE). El ABONADO es responsable de mantener las conexiones eléctricas internas en correcto estado, donde NETLIFE instale sus equipos, por ello deslinda de responsabilidad a NETLIFE de fallas existentes por dichas conexiones. En eventos de fuerza mayor, como crisis energéticas o cortes recurrentes de energía eléctrica, el ABONADO es responsable de la dotación de fuentes alternativas de energía eléctrica para continuar con su servicio y conoce que NETLIFE realiza los esfuerzos para mantener su servicio operativo a pesar de que existan estos eventos adversos; por lo tanto, el ABONADO no es susceptible de compensaciones por este tipo de eventos, a menos que reporte y demuestre que mantenía el servicio de energía eléctrica en su residencia con anticipación al reporte de fallas. **9.11.** El ABONADO para obtener un servicio adecuado debe contar con un computador, teléfono inteligente u otro dispositivo que funcione adecuadamente con la velocidad contratada; por ejemplo para conexión alámbrica, en un plan de 1Gbps, el ABONADO debe asegurarse de contar con una tarjeta de red de al menos 2.5Gbps y un cable de red de categoría 6 de hasta 55 metros; mientras tanto, para una conexión inalámbrica, en un plan de 1Gbps, el ABONADO debe asegurarse de contar con un dispositivo que tenga compatibilidad con el estándar WiFi 6 o superiores. **9.12.** Para tener conocimiento sobre las características de seguridad que están implícitas al intercambiar información o utilizar aplicaciones disponibles en la red, por favor visite el siguiente enlace: <https://www.netlife.ec/guia-de-seguridad-y-control-de-internet/> **9.13.** Para conocimiento sobre la calidad del servicio contratado, puede revisar la Norma de Calidad de Servicio del Servicio de Acceso a Internet publicada en el enlace <https://www.netlife.ec/wp-content/uploads/2018/10/5normaCalidadSVA.pdf> **9.14. ALCANCE DE LA RESPONSABILIDAD DE NETLIFE.** - NETLIFE no se hará responsable en los siguientes casos: a) en caso de orden judicial, caso fortuito o fuerza mayor debidamente comprobadas, en donde se vea en la obligación de suspender el servicio de internet; no obstante de lo anterior,

NETLIFE se compromete a informar inmediatamente de este hecho al ABONADO; b) en caso de que se presente transmisión de virus a través de las redes; c) por uso indebido de los servicios contratados, uso ilegal, uso en segmentos equivocados (por ejemplo, abonados PRO utilizando planes HOME), comercialización, subarrendamiento, reventa del servicio sin autorización de NETLIFE, por mandato judicial y por las demás causas previstas en el ordenamiento jurídico vigente, lo cual provocará que NETLIFE proceda con la terminación unilateral del contrato de adhesión. NETLIFE no será responsable en ningún caso por daños indirectos, lucro cesante, pérdida de ingresos, interrupción de actividades económicas, pérdida de información o cualquier otro perjuicio económico o moral derivado del uso del servicio. La responsabilidad de NETLIFE, en cualquier escenario, se limitará a la compensación proporcional por el tiempo que el ABONADO se haya visto afectado el servicio, en cumplimiento del acuerdo de nivel de servicio. **9.15.** NETLIFE no podrá bloquear, priorizar, restringir o discriminar de modo arbitrario y unilateral aplicaciones, contenidos o servicios; salvo por orden expresa de la autoridad competente o que estas pudieran poner en riesgo de cualquier forma a la red de propiedad de NETLIFE. **9.16.** Se entenderán como causas de fuerza mayor, además de las previstas en el Código Civil, las pandemias, crisis sanitarias, crisis energéticas, restricciones gubernamentales, bloqueos, sabotajes, vandalismo, terrorismo, actos de terceros no controlables, y cualquier otro evento imprevisible e irresistible que impida la normal prestación del servicio. **9.17. DERECHOS.** – En congruencia de la Ley Orgánica de Defensa del Consumidor, en caso de que el ABONADO aceptó la permanencia mínima, NETLIFE está facultado para cobrar los valores proporcionales por concepto de instalación del tiempo pendiente para el cumplimiento y la totalidad de beneficios otorgados con relación al precio del servicio de internet. Así también, NETLIFE realizará el cobro de los valores pendientes de los servicios facturados y percibidos por el ABONADO.

**DÉCIMA: OBLIGACIONES Y DERECHOS DEL ABONADO.** - El ABONADO entiende y cumplirá lo siguiente: **10.1.** Informarse, seleccionar y aceptar el plan y servicios/productos adicionales de su preferencia, que le permita satisfacer sus necesidades de acceso a internet. **10.2.** Brindar a NETLIFE información fidedigna de sus datos personales necesarios para la prestación del servicio. **10.3.** Cancelar a NETLIFE todos los valores correspondientes a los servicios, productos, valor por reactivación del servicio por mora del abonado, terminación anticipada del servicio, en caso de que apliquen, entre otros que sean aceptados por el ABONADO. **10.4.** Entiende que no se podrán aplicar rebajas o descuentos sobre otras promociones otorgadas previamente. **10.5.** Acepta que el servicio HOME sólo es para el segmento residencial, el servicio PRO para profesionales Home Office y PYME para personas naturales y empresas (servicio no disponible para cibercafés y/o prestadores del servicio de internet). **10.6.** Acepta y reconoce que todos los servicios contratados serán de uso exclusivo, como ABONADO y de las personas que autorice, de conformidad con el segmento seleccionado. **10.7.** La instalación del servicio de internet incluye un punto de acometida de telecomunicaciones donde se colocarán el (los) equipo (s), de propiedad y administrados exclusivamente por personal de NETLIFE. El servicio de internet no incluye cableado interno, salvo aquellos planes que lo incluyan como parte de la oferta comercial. **10.8.** Cuando el ABONADO realice cualquier manipulación o alteración de la instalación, que provoque la atenuación, fallas o pérdida del servicio contratado generará cobros hacia éste, debido a que se realizará una visita técnica de mantenimiento correctivo. **10.9.** Garantizar que el personal técnico designado por NETLIFE pueda ingresar a los sitios donde se encuentren instalados los equipos de propiedad de NETLIFE para realizar trabajos de: a) instalación; b) mantenimiento preventivo o correctivo; c) revisión física del estado de los equipos; d) generación de evidencias en sitio, cuando se identifique que existe un posible riesgo en la seguridad de la red. El incumplimiento o negativa para el acceso a los sitios motivará la terminación unilateral del contrato de adhesión, basada en un informe técnico generado por NETLIFE. **10.10.** Generar, actualizar periódicamente y salvaguardar la clave de acceso de la conexión inalámbrica (WiFi) y servicios digitales; para lo cual deberá contactarse por medio de los canales de atención al cliente. **10.11.** Acepta que bajo ningún concepto puede: a) revender; b) repartir; o c) compartir, el servicio de internet a través de cualquier mecanismo físico o inalámbrico a terceros; así tampoco puede: a) revender; b) repartir, o c) compartir, el acceso a los servicios digitales mediante la divulgación de sus claves de acceso a terceros; ni se podrá instalar servidores. Si desea realizar cualquiera de estas actividades, su plan deberá contemplar esas características para comercialización. **10.12.** Es responsable si instala o usa aplicaciones adicionales ajenas a NETLIFE, así también es responsable por la configuración de su red de área local, del control de la información y navegación que realice por Internet. **10.13.** Obtener la debida autorización y/o licencia del propietario de programas, contenidos (streaming) o información, en caso lo requiera. **10.14.** Está prohibido cualquier intento o acción que pretenda vulnerar los sistemas, plataformas, aplicativos, u otros, de propiedad de NETLIFE. **10.15.** Acepta que tendrá un servicio con disponibilidad del 98%, que se calcula mensualmente. El tiempo promedio de reparación del servicio para los ABONADOS de NETLIFE es de 24 horas. Es responsabilidad del ABONADO notificar cualquier falla o requerimiento al personal de NETLIFE, mediante los canales de atención al cliente de NETLIFE disponibles y mencionados en la página web [www.netlife.ec](http://www.netlife.ec); quienes generarán un ticket (tarea) para tratamiento interno y de seguimiento por parte del ABONADO solicitante. Es mandatorio que para la generación del ticket se proporcionen los datos del titular del servicio de internet. Se excluye del cálculo de la disponibilidad el tiempo imputable al ABONADO y causas derivadas del caso fortuito y/o fuerza mayor. **10.16.** Acepta que NETLIFE, para evitar el SPAM, mantenga restringido el puerto 25 (autorizado por ARCOTEL mediante Oficio No. ARCOTEL-CCON-2017-0249-OF) (salvo planes del segmento PYME) y para proteger el servicio de posibles ataques y preservar la seguridad de la red, restringe puertos normalmente usados para este fin como son: 135, 137, 138, 139, 445, 593, 1434, 1900, 5000 (autorizado por ARCOTEL mediante Oficio No. ARCOTEL-CCON-2020-0610-OF). **10.17.** Acepta realizar las pruebas de velocidad del servicio utilizando el protocolo descrito en la Cláusula 7.1. e informarse de conformidad del presente

contrato de adhesión. **10.18** NETLIFE pone a disposición de los ABONADOS un servicio integral de seguridad informática para proteger de amenazas cibernéticas, así como para el bloqueo de contenidos que atenten contra la ley, moral, buenas costumbres, para lo cual NETLIFE informará oportunamente al ABONADO cual es la tarifa o precio y el modo del funcionamiento. **10.19.** Acepta que sólo podrá contratar direcciones IPs públicas estáticas exclusivamente en planes del segmento PYME; así también, sobre las direcciones IPs asignadas, acepta que, en casos de traslados, cambios de plan o mejoras tecnológicas, éstas podrían modificarse, para lo cual NETLIFE coordinará previamente con el ABONADO a fin de generar el menor impacto posible. **10.20. REQUERIMIENTOS ADICIONALES.** - El ABONADO podrá solicitar los siguientes servicios por un precio adicional: a) obras civiles o cambios de acometida de telecomunicaciones, dependen del trabajo requerido, el ABONADO es responsable de conseguir los permisos necesarios para la intervención; b) después de 400 metros de cableado de fibra óptica, cada metro adicional tendrá un precio adicional de USD \$1,00 más impuestos; c) traslado físico del servicio a otro domicilio, sujeto a factibilidad técnica de cobertura en el lugar del traslado; d) reubicación del servicio en el mismo domicilio; y e) asistencia técnica a domicilio debido a causas no imputables a NETLIFE. Para atender cualquiera de estos requerimientos adicionales, NETLIFE informará oportunamente al ABONADO, previo a la contratación, sobre el precio de los requerimientos para su conocimiento y aceptación. **10.21. DERECHOS DEL ABONADO:** a) solicitar soporte técnico sobre el servicio de internet; b) recibir todos los derechos adquiridos según la Ley Orgánica de las Telecomunicaciones, la Ley de Defensa del Consumidor y demás normativa relacionada vigente; c) atención de quejas, reclamos, y solicitudes presentadas por el ABONADO mediante los canales oficiales y procedimientos descritos en la Cláusula 7; d) derecho de devolución o cambio del servicio dentro del término de quince (15) días posteriores a la activación del servicio y conforme al ordenamiento jurídico vigente; y, d) recibir compensaciones por parte de NETLIFE por el servicio no provisto, cuando sea inferior al 98% de disponibilidad. **10.22. DECLARACIÓN FUNDAMENTAL:** El ABONADO declara que recibió una explicación sobre todo el contenido del presente contrato de adhesión por parte de NETLIFE; y, por ende, procede a revisarlo de manera íntegra, entenderlo y aceptarlo por convenir a sus intereses. El presente contrato de adhesión no puede ser considerado de como un contrato negociado.

**DÉCIMA PRIMERA: CONTROVERSAS. - 11.1.** Las controversias o diferencias que surjan entre las partes con ocasión de la aplicación del presente contrato de adhesión, entre ellos terminación anticipada, pruebas de velocidad recibida, entre otros, serán sometidas a la revisión de las partes para buscar un arreglo directo, en término no mayor a diez (10) días a partir de la fecha en que cualquiera de las partes comunique la existencia de una diferencia. Si no se resolviera de esta manera, se someten a la Justicia Ordinaria, para lo que renuncia a fuero y domicilio, sometiéndose de forma expresa a la jurisdicción de Guayaquil. **11.2.** Las partes renuncian expresamente a cualquier otro fuero, domicilio o procedimiento alternativo de solución de conflictos, incluyendo mediación o arbitraje en materia de consumo, y se someten de manera irrevocable a la jurisdicción ordinaria de los jueces competentes de Guayaquil.

**DÉCIMA SEGUNDA: TERMINACIÓN DEL CONTRATO. - 12.1.** EL ABONADO podrá solicitar por decisión unilateral, la cancelación definitiva del servicio instalado a través de cualquiera de nuestros canales oficiales habilitados, sin eximir el pago de todos los valores que se adeuden a la fecha de terminación efectiva de la relación contractual. En caso de que el ABONADO no cumpla con la permanencia mínima aceptada en la Cláusula 3.1, NETLIFE procederá con el cobro de los valores pendientes de pago por parte del ABONADO: a) proporcional del precio de instalación; b) total de promociones recibidas; y, c) valores correspondientes de los servicios vigentes hasta la cancelación. Subsecuentemente, se coordinará con el ABONADO el retiro de la acometida de telecomunicaciones que se instaló por parte de NETLIFE. En relación con los equipos, se deberá considerar lo descrito en la Cláusula 6.6. **12.2.** Sin perjuicio de lo anterior, son causales de terminación anticipada del presente contrato de adhesión, las siguientes: a) Aplicación de las normas legales, el caso fortuito o fuerza mayor que obliguen a NETLIFE a suspender definitivamente el servicio; b) Inobservar alguna de las obligaciones del ABONADO establecidos en la Cláusula 10 u otras causas derivadas del presente contrato de adhesión; c) En caso de que el servicio se esté siendo utilizado como cibercafé o prestador del servicio de internet (con o sin título habilitante emitido por la ARCOTEL) o se comparta el servicio de internet a un domicilio distinto al del titular del servicio; d) Reventa del servicio de internet o servicios digitales proporcionado por NETLIFE; e) Cuando se realice un uso diferente conforme a las características del plan contratado; f) Proporcionar datos erróneos o falsos para la suscripción del contrato de adhesión; g) Por falta de pago del servicio contratado; o, h) En casos de fuerza mayor, la imposibilidad de continuar con la provisión del servicio de internet al ABONADO debido a la inseguridad existentes en la zona de incidencia de los grupos de delincuencia organizada. Bastando para la terminación del contrato de adhesión, la emisión de un informe técnico por parte de NETLIFE que fundamente y justifique una de las causales descrita previamente, se exceptúa de la necesidad del informe el literal g). El ABONADO será responsable de realizar el pago de todos los valores que se adeuden a la fecha de la terminación, a excepción de la causal descrita en el literal h); así también, en relación con los equipos, se deberá considerar lo descrito en la Cláusula 6.6. **12.3.** Sobre las promociones, el ABONADO SI \_\_\_ NO \_\_\_ desea acceder a las promociones que establece un plazo de permanencia mínima de \_\_\_ meses (Cláusula 3.1) para hacerlas efectivas; en tal virtud, en caso de: a) terminación anticipada del contrato de adhesión; b) cambio en la forma de pago, diferente a las condiciones inicialmente contratadas; o, c) downgrades del servicio (disminución de velocidad); el ABONADO dejará de favorecerse de dicho(s) descuento(s) o beneficio(s); por lo tanto, se procederá a aplicar el cobro total de las tarifas regulares por los servicios; así como del precio de la instalación prorrateados en función del tiempo pendiente de

permanencia de la permanencia mínima. Para tal efecto, en la última factura emitida al ABONADO, se reflejará desglosada la respectiva reliquidación de valores del servicio contratado en base al valor real del mismo.

**DÉCIMA TERCERA: CESIÓN.** - El ABONADO puede ceder el presente contrato de adhesión previo a realizar el trámite correspondiente de cesión de derechos en los canales de atención disponibles.

**DÉCIMA CUARTA: NOTIFICACIONES. – 14.1.** Toda notificación que requiera realizarse en relación con el presente contrato de adhesión se hará por escrito a las siguientes direcciones: a) NETLIFE: Quito: calle Núñez de Vela E3-13 y Av. Atahualpa, Edificio Torre del Puente, piso 3; Guayaquil: Av. Rodrigo de Chávez, Parque Empresarial Colón Edificio Coloncorp, Torre 6, locales 4 y 5; o en la dirección de correo electrónico info@netlife.ec; b) El ABONADO en la dirección de correo electrónico indicada en el presente contrato de adhesión. **14.2.** De presentarse cambios en las direcciones enunciadas, la parte respectiva dará aviso escrito de tal hecho a la otra, dentro de un término de cinco (5) días de producido el cambio.

**DÉCIMA QUINTA: ACEPTACIÓN. - 15.1.** De conformidad con la Ley Orgánica de Telecomunicaciones, su reglamento general y la Norma técnica que regula las condiciones generales de los contratos de adhesión, del contrato negociado con clientes, y del empadronamiento de abonados y clientes, el ABONADO acepta las cláusulas del presente contrato de adhesión, por convenir a sus intereses. **15.2.** Para constancia de todo lo expuesto y convenido, las partes suscriben el presente contrato de adhesión, en la ciudad y fecha indicada en la Cláusula Primera del presente contrato de adhesión, en un (1) ejemplar al utilizar la firma digital o firma manuscrita.

---

Representante Legal - MEGADATOS S.A.

---

Firma del ABONADO

FO-VEN-01  
ver-12 | May-2026

## DOCUMENTOS QUE DEBEN ADJUNTARSE

### Personas Naturales:

- Copia de cédula de Identidad o pasaporte (vigente)
- En caso de aplicación de los beneficios otorgados por la Ley Orgánica para las Personas con Discapacidad o Ley Orgánica para Personas Adultas Mayores, planilla original de un servicio básico que confirme la residencia del solicitante.

### Personas Jurídicas:

- Copia del RUC/RIMPE (vigente)
- Nombramiento, Delegación o Resolución Administrativa del representante legal (inscrito en registro en Órgano regulador competente en casos en los que se requiera dicha inscripción-vigente)
- Copia de cédula o pasaporte de representante legal (vigente).

## FORMA DE PAGO E INFORMACIÓN DE CRÉDITO

Tarjeta de Crédito (TC)  Cuenta Corriente (CC)  Cuenta de Ahorros (CA)  Efectivo

El titular del contrato declara haber leído y comprendido íntegramente el presente contrato y la solicitud de servicios, manifestando su plena conformidad con todas sus cláusulas. El ABONADO garantiza que la información suministrada a MEGADATOS S.A. es veraz, exacta y completa, aceptando que cualquier falsedad u omisión podrá dar lugar a acciones legales y terminación del contrato. En consecuencia, autoriza expresamente a MEGADATOS S.A. para verificar y validar dicha información en cualquier momento, así como para consultar, reportar e intercambiar información sobre su comportamiento crediticio, historial de pagos y capacidad económica con burós de información crediticia, centrales de riesgo y entidades legalmente autorizadas, con la finalidad de evaluar su perfil de riesgo crediticio, gestionar el otorgamiento y mantenimiento de los servicios contratados, administrar la cartera y prevenir el fraude, todo ello en cumplimiento de la Ley Orgánica de Protección de Datos Personales y normativa aplicable.

Nombre: \_\_\_\_\_

C.C/RUC: \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_  
Firma del ABONADO

## AUTORIZACIÓN PARA DÉBITO POR CONCEPTO DE PAGO DEL SERVICIO

Señores (Banco/Tarjeta)					Fecha:	
Yo:			C.C:			
Autorizo a MEGADATOS S.A. a debitar de mi cuenta:	Corriente		Tarjeta de crédito		Ahorros	
Número:						
			Fecha de expiración:			

Autorizo el débito automático de mi cuenta bancaria por concepto de todos los valores estipulados en el contrato con MEGADATOS S.A., incluyendo tarifas de servicios, consumos adicionales, equipos, moras y condiciones de permanencia mínima. Me comprometo a mantener fondos suficientes para cubrir dichos pagos. Adicionalmente, declaro bajo juramento que toda la información suministrada a MEGADATOS S.A. es veraz, completa y exacta, comprometiéndome a mantenerla actualizada. Autorizo expresamente a MEGADATOS S.A. a verificar dicha información por cualquier medio legal disponible.

En caso de detectarse información falsa, inexacta o engañosa, MEGADATOS S.A. podrá: (i) cancelar inmediatamente el servicio y cualquier beneficio otorgado, (ii) reportarme negativamente ante burós de información crediticia, y (iii) iniciar las acciones legales correspondientes. Esta conducta será considerada fraude y tratada conforme a la legislación vigente.

\_\_\_\_\_  
Firma del ABONADO

\_\_\_\_\_  
Firma Conjunta

\_\_\_\_\_  
Sello de la empresa

**PAGARÉ A LA ORDEN**

Yo, en calidad de ABONADO del contrato de adhesión debo y pagaré de forma incondicional, irrevocable e indivisible a la orden de MEGADATOS S.A., la cantidad de dinero que reconozco adeudarle que asciende a un total de: \_\_\_\_\_ DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (\$\_\_\_\_\_,\_\_\_\_). Me obligo a pagar adicionalmente todos los gastos judiciales y extrajudiciales inclusive honorarios profesionales y costas procesales que ocasione dicho cobro. Al fiel cumplimiento de lo estipulado me obligo con todos mis bienes presentes y futuros. El pago de este Pagaré no podrá hacerse por partes. A partir del vencimiento, pagaré la tasa de mora máxima permitida por la ley.

Renuncio expresamente a fuero y me someto a los jueces competentes de la ciudad de Guayaquil y al trámite ejecutivo o verbal sumario, a la elección del actor. Sin protesto, exímase de presentación para el pago y de avisos por falta de pago.

En la ciudad de \_\_\_\_\_ a los \_\_\_\_ días del mes de \_\_\_\_\_ del año \_\_\_\_\_

Firma: \_\_\_\_\_

Vencimiento:

\_\_\_\_\_

Nombre: \_\_\_\_\_

FO-VEN-01  
ver-12 | May-2026

## AUTORIZACIÓN DE TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES PARA FINES COMERCIALES MEGADATOS S.A.

El ABONADO, en cumplimiento de la Ley Orgánica de Protección de Datos Personales, su Reglamento General, la Resolución N° SPDP-SPD-2025-0006-R, y el artículo 121 del Reglamento General a la Ley Orgánica de Telecomunicaciones, otorga su consentimiento libre, específico e informado para que MEGADATOS S.A. y sus aliados estratégicos utilicen comercialmente sus datos personales, durante la relación contractual y hasta tres (3) años posteriores a su terminación, conforme a los términos siguientes:

- 1. Datos personales autorizados.** - El ABONADO autoriza el uso comercial de: (i) Datos básicos: nombres y apellidos o razón social, correo electrónico, número de identificación, dirección domiciliaria y números telefónicos. (ii) Datos asociados al servicio: ubicación geográfica, historial de consumo, servicios contratados, patrones de uso, preferencias, información de facturación y métodos de pago. (iii) Datos aportados voluntariamente en procesos de contacto, atención, campañas o formularios.
- 2. Finalidades del tratamiento comercial.** - El ABONADO autoriza a MEGADATOS S.A. a tratar los datos para: (i) Envío de ofertas, promociones, beneficios, descuentos y publicidad, propios o de terceros. (ii) Comunicaciones comerciales a través de correo electrónico, mensajería instantánea, llamadas telefónicas, SMS, redes sociales u otros medios digitales presentes o futuros. (iii) Estrategias de retención, fidelización y recomendación de servicios relacionados con telecomunicaciones, tecnología y entretenimiento digital. (iv) Estudios de mercado, análisis de preferencias, segmentación comercial, hábitos de consumo y evaluaciones de satisfacción. (v) Actividades de inteligencia comercial y analítica avanzada, que podrán incluir modelos estadísticos, elaboración de perfiles y uso de herramientas de Inteligencia Artificial, únicamente para fines comerciales permitidos y sin producir efectos jurídicos o decisiones que afecten significativamente al titular sin intervención humana.

El tratamiento se fundamenta en el consentimiento expreso, libre e informado otorgado mediante la suscripción de esta autorización.

- 3. Derechos como titular.** - El ABONADO podrá ejercer sus derechos de Acceso, Rectificación, Actualización, Eliminación, Oposición, Portabilidad y demás derechos previstos en la normativa de protección de datos personales, mediante solicitud enviada al correo: [datospersonales@netlife.net.ec](mailto:datospersonales@netlife.net.ec), así como de comunicaciones mediante canal telefónico y/o la presentación del formulario en los centros de atención al cliente, he sido informado de los otros lineamientos del procedimiento que consta en la página web: [www.netlife.net.ec](http://www.netlife.net.ec).
- 4. Medidas de Seguridad.** - MEGADATOS S.A. aplicará medidas técnicas y organizativas para proteger los datos personales contra accesos no autorizados, alteración, pérdida o divulgación, incluyendo cifrado, controles de acceso, monitoreo continuo, respaldo seguro, gestión de incidentes, controles físicos y capacitación del personal, conforme a la normativa vigente y estándares internacionales aplicables.
- 5. Transferencia de Datos.** - Los datos autorizados podrán ser comunicados o transferidos a: (i) Empresas del grupo o filiales, (ii) Socios comerciales y aliados estratégicos, (iii) Proveedores de servicios de marketing, publicidad y análisis, (iv) Las transferencias internacionales se realizarán únicamente a países con nivel adecuado de protección o mediante garantías válidas como cláusulas contractuales tipo, normas corporativas vinculantes o certificaciones reconocidas.

El ABONADO declara haber leído y comprendido la presente autorización, que de forma libre, inequívoca y consentida declara conocer de sus derechos y aceptar expresamente el uso comercial de sus datos personales por parte de MEGADATOS S.A. Esta autorización es independiente del contrato de adhesión y no constituye condición para acceder a los servicios.

FIRMA:

Nombres Completos  
Cedula de Ciudadanía