MEGATEL04
TELECOMUNICACIONES
INTERNET POR FIBRA ÓPTICA

¡Para que navegar, si puedes volar!

Bienvenido a MEGATEL04

Términos y Condiciones

CONDICIONES DE SERVICIO INTERNET FIJO MEGATEL04

CARACTERÍSTICAS BÁSICAS DEL SERVICIO INTERNET FIJO

- Trasmisión 100% por Fibra Óptica
- Velocidad Simétrica
- IP Dinámica
- Planes home compartición 2:1
- Planes corporativos comparticion 1:1
- Soporte presencial 5×8
- Soporte telefónico 7×24
- WiFi incluido
- Puerto 25 protegido
- Disponibilidad 98%

Recuerde que todos los equipos terminales de telecomunicaciones que adquiera o use, por regulación ecuatoriana son homologados ante la ARCOTEL y los de última milla son de propiedad de MEGATEL04.

CONDICIONES ESPECÍFICAS

- Los planes Plan Promo Básico 100Mbps, Plan Promo Estudiantil 150Mbps y Plan Home 250Mbps son exclusivos para el segmento residencial (hogares), no aplica para cybers o negocios.
- El Plan Gamer 300Mbps, Extreme 350Mbps, Plus 400Mbps y Max Plus 450Mbps puede comercializarse tanto al segmento residencial (hogares) como a tiendas y/o microempresas como personas naturales o con RUC natural; cuya facturación o ventas anuales sean menores o iguales a $100 dólares. Para Cybers se realizará un valor de consumo adicional.

- El tiempo de instalación del servicio desde la suscripción del contrato está sujeto a factibilidad geográfica y técnica.
- Todos los planes se comercializan en bits por segundo y tienen un límite de 8 a 10 dispositivos conectados simultáneamente.
- No aplican a IP fija o adicional.
- El uso efectivo del servicio no exime al subscriptor de realizar el pago mínimo o anticipado mensual que se aplique de acuerdo con el plan contratado.
- La atención por parte de Soporte Técnico Telefónico es 7 días x 24 horas, incluyendo fines de semana y feriados. El soporte presencial o visitas técnicas es de 5 días laborales x 8 horas sin incluir fines de semana y feriados, salvo cosos especiales que aplica costos adicionales.
- La instalación del servicio no incluye la configuración de dispositivos adicionales de propiedad del cliente, de ser el caso se aplicara la tarifa vigente.
- Los equipos terminales y cualquier equipo que eventualmente se instalen son propiedad de la empresa prestadora del servicio. En el caso de daño por negligencia del Cliente, éste asumirá el valor total de su reposición considerando el deterioro normal y depreciación del mismo.
- El costo referencial de los equipos es de:

✓ USD$50 (mas IVA) de la ONT normal
✓ USD$70 (mas IVA) para el equipo WiFi 2.4Ghz
✓ USD$150 (mas IVA) para el ONT+WiFi Dual Band
✓ USD$50 (mas IVA) para el equipo AP Extender WiFi, en caso de venta, si estan en promoción no se toma en cuenta el valor adicional del equipo extensor , tomar en cuenta adicionalmente que todos los equipos deben incluir sus respectivas fuentes. En caso de pérdida de las fuentes, tienen un costo de USD$10,00 cada una.

- El plazo del contrato es de 24 meses.

- Cada traslado físico del servicio o mudanza tendrá un costo de USD$15,00 (más IVA).

- La asistencia técnica a domicilio por causas imputables al cliente tiene un valor de USD$5 más IVA. (No incluye materiales)
- La reubicación de equipos tiene un valor de USD$5,00 más IVA, así como la reconexión por primera vez.
- La compartición expresa el factor de cálculo para establecer la velocidad mínima que un cliente puede recibir del plan contratado de Internet. Una compartición 2 a 1 en un plan de 100Mbps significa que la mínima velocidad que podría recibir el cliente sería de 50Mbps.
- Servicio sujeto a disponibilidad técnica y de infraestructura.
- En caso de cancelación del servicio, el cliente debe notificar a MEGATEL04 15 días antes de la fecha de corte mediante una cita virtual o telefónica y entregar los equipos en las oficinas en un periodo máximo de 15 días posterior a la cancelación, (si no se entregan los equipos, éstos serán cobrados).
- Cobertura WiFi: Cobertura aproximada con obstáculos: 10 metros (sin embargo, la cobertura de puede variar dependiendo de los materiales de construcción de la vivienda, la interferencia electromagnética del sector y la ubicación de los equipos).

Cobertura SIN obstáculos 50mts de radio, de ser el caso se agregará un equipo extensor temporalmente sin costo, al 3er mes se cobrará un rubro adicional de 5 dolares.

- Internet Ilimitado: Es un internet fijo que permite navegar indefinidamente durante el mes hasta en 10 dispositivos simultáneamente.

Promociones

Planes

- Promociones en mensualidad para nuevas ventas aplican a pagos directos en ofician a nivel cantonal.

- Promociones en mensualidad para nuevas ventas aplican a pagos con depósitos directos a cuenta corriente o nueva cuenta de ahorro y efectivo a nivel cantonal.

Precio normal de planes oferta comercial incluida impuestos:

- Plan Promo Básico 100Mbps $10
- Plan Promo Estudiantil 150Mbps $15
- Plan Home 250Mbps $20
- Plan Gamer 300Mbps $25
- Plan Extreme 350Mbps $30
- Plan Plus 400Mbps $35
- Plan Max Plus 450Mbps $45

Clientes nuevos tendrán un incremento en su ancho de banda como beneficio a partir de la activación de su servicio de internet hasta el **30 de noviembre del 2025.** Este beneficio aplica a clientes nuevos que contraten los planes o paquetes reportados a la ARCOTEL con las velocidades en Mbps detalladas en el cuadro anexo desde el **1 hasta el 31 de diciembre del 2025.**

Instalación

- A nivel cantonal 100% de descuento en instalación en nuevas ventas a todos los planes del servicio de internet fijo con todas las formas de pago, con tiempo de permanencia de 24 meses.
- Los costo de instalación sin promoción son de $120,00 incluido impuestos, no incluye materiales adicionales después de los 250mts de fibra óptica de última milla más 50mts de acometida.

Términos y condiciones de promociones

- Plazo de permanencia mínima del contrato para acceder a promociones: 24 meses; las promociones adquiridas por parte del cliente más costo de instalación y

mensualidades pendientes serán facturadas en caso de retiro fuera del tiempo mínimo de permanencia
- No se podrán aplicar promociones o beneficios sobre otras promociones o beneficios; es decir, las promociones son de aplicación única y no serán aplicables sobre otros beneficios otorgados.
- Vigencia de las promociones del 1 al 31 de diciembre del 2025

Condiciones Generales

- **Sobre los dispositivos que utilice el usuario:** El aprovechamiento y uso de la velocidad mínima y máxima ofertada en todos nuestros planes, depende de la capacidad y procesamiento que soporte el dispositivo final del usuario, del equipo router, y del sitio remoto (contenido) al cual se busca acceder. Sobre el dispositivo que utilice el usuario, se recomienda emplear una conexión alámbrica, cuyo cable de red, tarjeta de red y procesador cuente con una capacidad igual o superior al plan contratado para alcanzar la velocidad ofrecida, con una compartición 2 a 1. En caso de realizar la conexión mediante wifi en la banda de 2.4 GHz, la velocidad máxima que permite este tipo de tecnología es de 40 Mbps, a una distancia de 3 metros y sin obstáculos; en otras condiciones se obtendrán velocidades menores. Mientras que en la banda de 5 GHz, el usuario podrá alcanzar velocidades de hasta 150 Mbps, a una distancia de 3 metros y sin obstáculos.

- El documento para definir las características, condiciones y servicios brindados por el proveedor son las establecidas en el contrato de adhesión suscrito voluntariamente, por lo que es obligación del cliente leer completamente el contenido del contrato de adhesión.

Tarifa preferencial personas con discapacidad

MEGATEL04, cumpliendo con la ley, mantiene planes con una rebaja del 50% para personas con discapacidad, que podrán ser gestionados en nuestras oficinas de servicio al cliente, en caso de solicitarlos, los documentos requeridos son:

- Copia de cédula de identidad o copia del documento oficial que acredite la calificación de discapacidad sea mayor o igual al 30%.
- Original de la última planilla de un servicio básico del sitio en el cual se va a realizar la instalación del servicio.
- Copia de planilla de los últimos 3 meses de un servicio básico a nombre del titular del contrato, familiar o apoderado legal.
- En caso de arrendamiento (copia del contrato), planilla básica y/o factura por pago de arrendamiento que avale el vínculo entre el titular de la planilla básica con el arrendatario del inmueble.
- En caso de que la Persona con Discapacidad sea menor y para adquirir el beneficio el titular del contrato sea un familiar de la Persona con Discapacidad deberá presentar la cédula que avale el vínculo familiar en primer grado de consanguinidad. (Padres – Hijos).

- En el caso que tenga otro vínculo familiar de consanguinidad o afinidad deberá presentar un poder notariado que avale ser apoderado o tutor del beneficiario Persona con Discapacidad.

Estos planes no tienen promociones adicionales en el recurrente mensual.

Tarifa preferencial adulto mayor

El adulto mayor, podrá acceder a una exoneración del 50% del total del consumo mensual del plan básico residencial. Se considera plan básico residencial aquel plan comercial residencial para uso domiciliar. Plan básico residencial: "Plan Especial básico 100Mbps" precio: $14.99 / precio con IVA: $17,24

Para planes comerciales cuyas velocidades sean mayores a las establecidas anteriormente, la exoneración del cincuenta por ciento (50%) aplicará únicamente al valor descrito como plan básico residencial. En el caso de internet fijo, la rebaja será aplicada únicamente para el inmueble donde el adulto mayor fije su domicilio, respecto de un solo proveedor de servicio y exclusivamente a una cuenta. Para hacer efectivas las exoneraciones, las personas adultas mayores deberán presentar:

- Cualquier documento que demuestre su identidad y fecha de nacimiento,
- Suscribir un formulario de verificación facilitado por MEGATEL04, y
- Copia de la última planilla de un servicio básico (luz, agua o teléfono) máximo de hace 3 meses.

Tarifa preferencial Bono de Desarrollo Humano , pensiones

El beneficiario del bono de desarrollo humano podrá acceder a un plan con una tarifa preferencial. Aplica únicamente para el inmueble del beneficiario, en un solo proveedor y a una sola cuenta, luego de verificar que el beneficiario está registrado en el MIES (Ministerio de Inclusión Económica y Social).

- Nombre plan: Especial Básico 100 Mbps
- Precio: $14.99/ precio con IVA: $17,24

Las personas deberán presentar:

- Cédula de identidad

Costos no incluidos dentro del servicio

El servicio ofrecido no incluye los siguientes trabajos y materiales:

- **Obra civil:** Cualquier trabajo de obra civil o ductería requerido para brindar el servicio. Estos trabajos los puede realizar el operador por un valor adicional luego de realizada la evaluación.

- **Metros adicionales de material utilizado para brindar el servicio:** La instalación cubre materiales de hasta 300 metros de fibra óptica de última milla más 50 metros de acometida, pasado estos metrajes tiene costos adicionales, USD1,00 + IVA (UN DÓLAR DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA) por metro extra (excedente máximo 100mts).
- **Cableado red interna y materiales adicionales**.

Condiciones de operación:

El usuario final deberá garantizar las siguientes condiciones mínimas, caso contrario no se podrá garantizar el funcionamiento óptimo del servicio:

- Energía Eléctrica Regulada de 110V.
- Procesador Core i3 o superior / 2GB memoria RAM / 20 GB mínimo en disco duro / tarjeta de Red.
- Temperatura de Operación Normal: 0 -30 grados centígrados.
- El cliente es responsable de la configuración interna de su red de área local.

Queremos conocer su opinión

Envíenos sus comentarios, de modo que podamos proporcionar contenido que sea realmente útil. Gracias.