

CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS

PROVEEDOR: XTRIM

RAZÓN SOCIAL: SERVICIOS DE TELECOMUNICACIONES SETEL S.A. **RUC:** 1791847652001

NOMBRE COMERCIAL: XTRIM

DIRECCIÓN: Av. Eloy Alfaro N44-406 y De las Higueras.

PROVINCIA: Pichincha. **CANTÓN:** Quito. **PARROQUIA:** El Batán. **CIUDAD:** Quito.

NÚMERO DE TELÉFONO: 600 4000. **CHATBOT WHATSAPP:** 0968 600 400

WEB: www.xtrim.com.ec

PRIMERA: OBJETO: EL PROVEEDOR prestará al ABONADO O SUScriptor los servicios detallados en la Solicitud de Servicios y Anexos, los que integrarán este Contrato. SERVICIOS DE TELECOMUNICACIONES SETEL S.A. prestará los siguientes servicios: Servicio de televisión por suscripción modalidad cable físico; Servicio de internet; Servicio de telefonía fija; Servicio Portador.

SEGUNDA: EMPAQUETAMIENTO DE SERVICIOS. - El ABONADO O SUScriptor por este medio contrata los servicios descritos en su orden de compra, los cuales tienen el costo detallado en la descripción correspondiente.

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 del 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.

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 quince (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, el prestador la notificará 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.

CUARTA: PERMANENCIA MÍNIMA.- La permanencia mínima se justifica únicamente por el beneficio económico otorgado al cliente (por ejemplo, instalación gratuita o descuento en tarifa). En caso de terminación anticipada, el cobro aplicable corresponderá únicamente al valor proporcional del beneficio recibido.

La permanencia mínima se acuerda, sin perjuicio de que el abonado/suscriptor conforme lo determina la Ley Orgánica de Telecomunicaciones, pueda 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 quince (15) días calendario de anticipación. El contrato terminará quince (15) días calendario posteriores a la fecha de presentación de la solicitud.

QUINTA: TERMINACIÓN DE CONTRATO.

El contrato podrá darse por terminado de forma anticipada por las siguientes causas:

Por parte de EL PRESTADOR DEL SERVICIO:

1. Por incumplimiento de las condiciones contractuales del abonado o cliente, o la consignación de datos falsos o inexactos.

2. Si el abonado o cliente utiliza los servicios contratados para fines distintos a los convenidos, o en prácticas contrarias a la ley o al orden público.
3. Por vencimiento del plazo de vigencia del contrato, cuando no exista renovación.
4. Por falta de pago, de conformidad con los plazos y procedimientos establecidos por la normativa vigente.
5. Por las demás causas previstas en el ordenamiento jurídico aplicable.

Por parte de EL ABONADO O CLIENTE:

1. Por decisión unilateral del abonado, suscriptor o cliente, quien podrá dar por terminado el contrato en cualquier momento, sin penalidad alguna, notificando su decisión con al menos quince (15) días calendario de anticipación, mediante comunicación física, telefónica o electrónica dirigida al prestador.
2. Por vencimiento del plazo de vigencia del contrato, cuando no exista renovación pactada.
3. Por las demás causas previstas en el ordenamiento jurídico vigente.

El no cancelar los saldos que estuvieren pendientes al momento de presentar la solicitud de terminación no constituirá impedimento para procesar y cancelar el contrato. Esta disposición no implica renuncia del prestador al cobro de dichos valores, los cuales podrán exigirse en los plazos y por los medios legales correspondientes.

Durante el proceso de terminación, XTRIM garantizará que el cliente reciba confirmación del trámite y que el corte del servicio se realice dentro de los plazos establecidos en la normativa de la Agencia de Regulación y Control de las Telecomunicaciones (ARCOTEL).

SEXTA: TARIFAS Y FORMA DE PAGO. - El precio que cancelará el ABONADO O SUSCRIPTOR por los servicios será el vigente a la fecha de facturación más impuestos, hasta la fecha de vencimiento indicada en la factura. Las formas de pago serán: débito bancario automático en cuentas bancarias de o mediante tarjeta de crédito cualquier Institución Financiera; en casos especiales mediante el pago directo al PROVEEDOR.

Pago directo en cajas del prestador del servicio	SI	NO
Débito automático cuenta de ahorro o corriente	SI	NO
Pago en ventanilla de locales autorizados	SI	NO
Debito con tarjeta de crédito	SI	NO

Transferencia vía medios electrónicos SI NO

De mantenerse el incumplimiento, el PROVEEDOR, podrá suspender temporal o definitivamente los servicios, sin perjuicio de recuperar los valores adeudados, como por equipos o bienes entregados al ABONADO O SUSCRIPTOR. De ser recurrente el retraso del pago de los servicios por medio de débito bancario o mediante tarjeta de crédito, durante tres meses consecutivos, el ABONADO O SUSCRIPTOR autoriza cambiar el método, por pago directo al PROVEEDOR.

De existir variación en la tarifa de los servicios contratados y no sea aceptada por el ABONADO O SUSCRIPTOR, el PROVEEDOR podrá terminar el contrato.

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.

SEPTIMA: FACTURACIÓN. - Las tarifas y cargos constarán en las facturas que se enviarán al ABONADO O SUSCRIPTOR y estarán disponibles en la página web (www.xtrim.com.ec), siendo obligación pagarlas dentro del plazo indicado en la factura. Los reclamos sobre facturación se realizarán conforme a las leyes aplicables. La falta de pago dará derecho a la suspensión de los servicios. Vencida la fecha de pago, el ABONADO O SUSCRIPTOR faculta al PROVEEDOR, a la suspensión temporal del servicio, obligándose a pagar el costo de reconexión, y todo valor adeudado. De continuar el no pago, el PROVEEDOR, podrá terminar unilateralmente el contrato, reservándose la exigencia de pago por vía judicial.

El ABONADO O SUSCRIPTOR acepta que las facturas por los servicios prestados sean enviadas al email señalado en la parte inicial de este contrato.

OCTAVA: PROCEDIMIENTO PARA ATENCIÓN DE RECLAMOS. -

a) ATENCIÓN DE RECLAMOS GENERAL

El ABONADO O SUSCRIPTOR presentará al PROVEEDOR el reclamo en caso de fallas o interrupción del servicio. La solución deberá brindarse en el plazo determinado por la normativa vigente según el servicio y el origen de la falla o interrupción. El ABONADO O SUSCRIPTOR podrá presentar su reclamo en caso de falla o interrupción injustificada del servicio ante el respectivo órgano de control.

El PROVEEDOR pondrá a disposición del ABONADO O SUSCRIPTOR el Centro de Atención Telefónica (CAT) para reclamos y, de ser necesario, se generará una visita técnica al domicilio, cuyo costo se incluirá en el estado de cuenta del ABONADO O SUSCRIPTOR si le es imputable la falla del servicio.

El ABONADO O SUSCRIPTOR podrá presentar sus reclamos en los siguientes medios:

MEDIOS ELECTRÓNICOS:

Página Web: www.xtrim.com.ec

WhatsApp: 0968600400

Call Center: 6004000

Para la atención de reclamos no resueltos por el prestador, el abonado también podrá presentar sus denuncias y reclamos ante la Agencia de Regulación y Control de las Telecomunicaciones (ARCOTEL) por cualquiera de los siguientes canales de atención:

Atención presencial en las oficinas de las Coordinaciones Zonales de ARCOTEL.

PBX o líneas directas de las Coordinaciones Zonales y Oficinas Técnicas.

Call Center (líneas gratuitas al 1800-567567 o número que ARCOTEL designe).

Correo tradicional o electrónico.

Página web de ARCOTEL y portal <https://www.gob.ec/arcotel/tramites/atencion-reclamos-servicios-telecomunicaciones>

b) ATENCIÓN DE RECLAMOS POR PRESUNTA SUPLANTACIÓN DE IDENTIDAD:

EL PROVEEDOR se obliga a recibir, atender y resolver los reclamos presentados por EL ABONADO (o EL CLIENTE) que estén relacionados con:

- a) La presunta suplantación de identidad de EL ABONADO.
- b) Un cobro o intento de cobro no autorizado derivado de la presunta suplantación.
- c) Un reporte al buró de crédito como consecuencia de lo anterior.
- d) Cualquier otro reclamo relacionado con la prestación de los servicios y/o venta de equipos objeto de este contrato.

Para la atención de estos reclamos, EL PROVEEDOR tendrá que dar respuesta a EL ABONADO O EL CLIENTE en el término de quince (15) días, contados desde el día siguiente a la presentación del reclamo. En casos de especial complejidad, este término podrá ampliarse. Dicha ampliación

será debidamente motivada y comunicada por EL PROVEEDOR a EL ABONADO antes del vencimiento del plazo original.

Desde el momento de la recepción del reclamo, EL PROVEEDOR suspenderá el cobro de los valores objeto de la reclamación, así como cualquier gestión de registro de dicha obligación en el buró de crédito. Esta suspensión se mantendrá hasta que EL PROVEEDOR atienda y resuelva el reclamo, o hasta que exista un pronunciamiento en firme por parte de la autoridad competente.

Cuando la autoridad competente emita una resolución favorable a EL ABONADO sobre la suplantación de identidad alegada, EL PROVEEDOR estará en la obligación de devolver la totalidad de los valores que hayan sido cobrados y que tengan relación directa con dicha suplantación. Para la ejecución de esta devolución, EL ABONADO deberá presentar a EL PROVEEDOR la documentación de soporte respectiva que acredite la resolución.

Las partes acuerdan que la determinación formal de la existencia de un delito de suplantación de identidad corresponderá exclusivamente a la autoridad competente, conforme al marco jurídico vigente.

NOVENA: JURISDICCIÓN Y COMPETENCIA. - En caso de controversia las partes se someterán a los jueces de lo civil y al trámite aplicable.

DECIMA: NOTIFICACIONES. - Las partes recibirán notificaciones en el domicilio que consta en este contrato.

DÉCIMA PRIMERA: SERVICIOS ADICIONALES. –

EL ABONADO o SUScriptor podrá solicitar la modificación o incorporación de nuevos servicios, previa aceptación expresa de las condiciones aplicables a cada uno. Dicha aceptación podrá realizarse por medios electrónicos, telefónicos o presenciales, quedando registro verificable de la solicitud mediante grabación de voz, correo electrónico o formulario digital, conforme lo dispone la normativa vigente emitida por la Agencia de Regulación y Control de las Telecomunicaciones (ARCOTEL).

Ningún servicio adicional o complementario será activado ni facturado sin solicitud o consentimiento expreso del ABONADO o SUSCRIPTOR.

El ABONADO podrá cancelar o modificar en cualquier momento los servicios adicionales contratados, a través de los canales de atención del PROVEEDOR, sin penalidades ni cargos adicionales, salvo que exista una promoción o condición comercial previamente informada y aceptada por el ABONADO.

Para el caso del servicio de televisión por suscripción, los servicios adicionales como eventos o programación Pague Por Ver, canales premium, bloques de películas o contenidos especiales, podrán ser ofrecidos por el PROVEEDOR, y el ABONADO podrá contratarlos libremente, sin que ello implique modificación o alteración del presente Contrato. El valor correspondiente a dichos servicios será facturado junto con el servicio regular.

La programación de canales y contenidos podrá variar sin previo aviso por causas atribuibles a los proveedores de contenido o disposiciones regulatorias, sin que ello implique incumplimiento del PROVEEDOR.

El ABONADO o SUSCRIPTOR asume la responsabilidad de cumplir las normas sobre derechos de autor y propiedad intelectual, y se compromete a no reproducir, distribuir ni comercializar los contenidos contratados.

En caso de contratar programación de adultos, el ABONADO deberá utilizar los controles parentales o mecanismos de bloqueo disponibles y será responsable del uso indebido o acceso no autorizado a dichos contenidos.

DÉCIMA SEGUNDA: RESPONSABILIDAD. - El PROVEEDOR, estará exento de responsabilidad en caso de mal uso del servicio, mal uso de los equipos, pérdida de claves o incumplimiento de las obligaciones del ABONADO O SUSCRIPTOR.

DÉCIMA TERCERA: TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES DE CLIENTES

13.1 AUTORIZACIÓN PARA USO Y TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES

Autorizo de manera expresa, libre, específica, informada e inequívoca a la compañía **SERVICIOS DE TELECOMUNICACIONES SETEL S.A. (XTRIM)** el uso y tratamiento de

mis datos personales, sean públicos o privados, únicamente para los fines descritos en la presente cláusula.

SI _____ NO _____

La autorización no constituye requisito obligatorio para la contratación, y el cliente podrá aceptar o rechazar el tratamiento de datos para fines adicionales distintos al servicio, sin que ello afecte la relación contractual.

13.2 FINALIDAD

XTRIM utilizará los datos personales exclusivamente para la publicidad de servicios de telecomunicaciones o servicios prestados por XTRIM, prestación del servicio, facturación y soporte de los servicios contratados, así como para otros fines adicionales previamente autorizados por el cliente de forma expresa.

El cliente podrá revocar en cualquier momento su consentimiento para el uso de sus datos en finalidades adicionales no contempladas en este contrato.

13.3 TRATAMIENTO DE LOS DATOS PERSONALES

XTRIM para el tratamiento de los DATOS entregados por el suscrito podrá compartir, transferir y/o entregar a sus dependientes, proveedores, subsidiarios, compañías o sociedades afiliadas o relacionadas, personas naturales o jurídicas expertas en el tratamiento de datos y/o personas naturales o jurídicas con las que XTRIM mantenga relación a nivel nacional y/o internacional. En tal sentido, XTRIM aplicará de forma obligatoria todas las medidas técnicas y administrativas para mantener la confidencialidad y seguridad de la información.

Se aclara que el tratamiento de datos personales tendrá los alcances establecidos en la LEY ORGÁNICA DE PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES, según lo especificado en la Política de Privacidad de Datos Personales de XTRIM, la misma que se encuentra publicada en la página web.

13.4 VERACIDAD DE LOS DATOS

El suscrito declara bajo juramento la veracidad de los DATOS entregados a XTRIM y se obliga a comunicar en el plazo de CUARENTA Y OCHO (48) horas cualquier cambio o modificación sobre los DATOS proporcionados. El cliente o abonado podrá actualizar o rectificar sus datos conforme al procedimiento de derechos ARCO.

XTRIM se reserva su derecho de prestar los servicios de telecomunicaciones al suscrito cuando haya entregado o proporcionado DATOS falsos, alterados, inexactos, con errores o desactualizados.

13.5 VIGENCIA DE LA AUTORIZACIÓN

Esta autorización permanecerá vigente posterior a la terminación o finalización de la relación comercial o contractual para los usos y fines detallados en el presente instrumento.

13.6 COMUNICACIONES

Cualquier requerimiento de información, acceso, eliminación, rectificación, modificación, actualización, revisión de datos personales y/o revocatoria de la autorización, es decir derechos ARCO, podrán ser ejercidos a través de la presentación de la solicitud ARCO siguiendo el procedimiento disponible en: <https://www.xtrim.com.ec/derechosarco/> y deberán ser dirigidos al funcionario designado por XTRIM a la dirección de correo electrónico: derechosarco@xtrim.com.ec o mediante comunicación escrita entregada en las oficinas de XTRIM ubicadas en Quito, Av. Eloy Alfaro N44-406 y de las Higueras. Los requerimientos de los clientes con relación a sus derechos ARCO serán atendidos dentro de los tiempos establecidos en la LEY ORGÁNICA DE PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES.

El ejercicio de estos derechos no tendrá costo para el cliente y podrá realizarse por los canales electrónicos habilitados por XTRIM.

DÉCIMA CUARTA: OBLIGACIONES DEL ABONADO O SUSCRIPTOR:

1. Notificar al PROVEEDOR, cuando ocurra interrupción o daño en las instalaciones o infraestructuras sobre las cuales tuviera conocimiento y fueren directamente vinculadas con la contratación del servicio.
2. Adoptar las medidas sugeridas por el PROVEEDOR a fin de salvaguardar la integridad de la red y de las comunicaciones.
3. Cumplir con las obligaciones de empadronamiento, conforme la normativa aplicable.
4. No utilizar los servicios contratados para realizar fraude o perjuicios a su prestador o a terceros.
5. Cancelar los costos de instalación en caso de que registre un nuevo domicilio, distinto al indicado en el presente contrato.

6. No hacer uso indebido de los servicios de emergencia.
7. Abstenerse de realizar llamadas con fines de venta directa, comercial, publicitaria o proselitista, que no hayan sido previamente aceptadas por el destinatario de la llamada.
8. Proporcionar al PROVEEDOR información veraz, actualizada y completa al momento de la contratación y durante la vigencia del servicio.
9. Mantener la confidencialidad de sus credenciales de acceso, contraseñas o claves de autenticación, y abstenerse de compartir o divulgar sus datos personales o los de terceros sin autorización.

DÉCIMA QUINTA: CALIDAD Y CONTINUIDAD DEL SERVICIO: El proveedor garantiza, la continuidad y calidad de los servicios. Sin embargo, no será responsable cuando el servicio se interrumpa por: a) Mantenimiento y/o mejoramiento de sistemas, redes, conexiones o demás implementos técnicos para la prestación del servicio; b) Por la mala utilización o manipulación de los equipos o del servicio por parte del ABONADO O SUSCRIPTOR; c) Por razones de fuerza mayor o caso fortuito; d) Por causas imputables al ABONADO O SUSCRIPTOR; e) Por fallas en las instalaciones del ABONADO O SUSCRIPTOR; f) Por cambio de dirección del ABONADO O SUSCRIPTOR a una zona donde la prestadora no posea cobertura. En estos casos de suspensión, no habrá lugar al pago de ninguna indemnización a favor del ABONADO O SUSCRIPTOR.

DÉCIMA SEXTA: CESIÓN DE DERECHOS. - El ABONADO O SUSCRIPTOR, no podrá ceder total o parcialmente a terceros, los derechos u obligaciones adquiridos mediante este contrato; sin la autorización previa del PROVEEDOR, caso contrario se dará por terminado el contrato.

DÉCIMA SEPTIMA: REACTIVACIÓN. - Para la reactivación de servicios, el ABONADO O SUSCRIPTOR deberá haber cesado el incumplimiento o causal que originó la suspensión.

DÉCIMA OCTAVA: ACEPTACIÓN:

Previo a la suscripción de este contrato, EL PROVEEDOR verificará la identidad del cliente o abonado mediante validación del documento oficial de identidad ante el Registro Civil o mediante mecanismos biométricos o multifactor autorizados por autoridad competente. Los datos recopilados se emplearán únicamente para la verificación de identidad y serán eliminados conforme los plazos legales establecidos.

La aceptación del presente contrato constituye la manifestación expresa de la voluntad del cliente o abonado, otorgada por medios físicos, electrónicos o telefónicos, conforme a la Ley de Comercio Electrónico, Firmas Electrónicas y Mensajes de Datos. EL PROVEEDOR entregará al cliente o abonado una copia física o electrónica del contrato, debidamente registrada ante la ARCOTEL.

Quito: Eloy Alfaro N44-406 y de las Higueras
Teléfono: (593) 2600 24 00

Guayaquil: Víctor Emilio Estrada 119 y Bálsamos
Teléfono: (593) 4600 24 00

TÉRMINOS Y CONDICIONES

- A. Los datos proporcionados por el ABONADO O SUSCRIPTOR mediante este formulario pertenecen al titular. De no ser así y posteriormente se corrobora suplantación de identidad, estará sujeto a procesos legales y penales como los establece la ley. El ABONADO O SUSCRIPTOR autoriza de manera voluntaria, previa, expresa, informada e inequívoca, a XTRIM, para compartir su información con terceros, para fines relacionados con su Objeto Social, y en especial para fines legales, contractuales y comerciales.
- B. El ABONADO O SUSCRIPTOR declara que la información aquí suministrada es correcta, y autoriza a XTRIM a verificarla y reportarla a servicios crediticios como buró de crédito autorizados.
- C. El ABONADO O SUSCRIPTOR recibirá su factura por medio electrónico, con el correo registrado en el formulario, el cual deberá cancelar hasta el día DIEZ (10) de cada mes, caso contrario el servicio será cortado. De igual forma, el cliente mediante la suscripción del presente contrato declara expresamente que acepta recibir información por medio de mensajes a través de la plataforma de WhatsApp y/o a través de cualquier otro medio digital de XTRIM, sus aliados o sub-contratados.
- D. El equipo instalado es de propiedad de XTRIM; el ABONADO O SUSCRIPTOR es el responsable de cualquier daño parcial o total del equipo, y autoriza a la empresa proveedora del servicio, a facturar el valor equivalente a daño y proceder a su cobro conforme al costo del mismo, o a retirarlo en cualquier momento.
- E. XTRIM no cobrará el valor de instalación si el ABONADO O SUSCRIPTOR permanece con el servicio contratado al menos por el término de la promoción a la que accedió. El plazo mínimo de permanencia del presente contrato es de 24 meses contados a partir de la fecha de activación del servicio. Los valores de permanencia mínima que debe cancelar el cliente serán calculados de forma proporcional con base al tiempo faltante para completar la permanencia del contrato. En caso de retiro anticipado, el suscriptor acepta pagar los valores correspondientes a descuentos recibidos por PROMOCIONES, DESCUENTOS EN INSTALACIÓN, SUSCRIPCIÓN o cualquier otro que le hubiera sido otorgado para facilitar su suscripción, todo lo cual no constituirá una multa o penalidad.

- F. El detalle de los términos y condiciones de cada uno de los servicios se encuentran en <https://www.xtrim.com.ec/informacion-publica/#planes-promociones> y en <https://www.xtrim.com.ec/zapping>
- G. El cliente se obliga a comunicar a la empresa proveedora del servicio una eventual modificación, reemplazo o cancelación de la tarjeta de crédito, o cualquier cierre o cambio de cuenta bancaria. En caso de no hacerlo el ABONADO O SUSCRIPTOR autoriza al XTRIM a cobrar todas las diferencias y/o recargas por mora en el incumplimiento del pago de los consumos mensuales que pudieran existir.
- H. En el caso de cambiar la forma de pago de débito bancario o tarjeta de crédito a efectivo, o caer en mora por falta de pago, el cliente perderá los beneficios otorgados de las promociones vigentes a la fecha.