

TÉRMINOS Y CONDICIONES CAMPAÑA REGRESO A CLASES COSTA

1. IDENTIFICACIÓN DEL ORGANIZADOR

La presente campaña promocional es organizada exclusivamente por XTRIM, en adelante denominada "El Organizador", con el objetivo de incentivar las contrataciones y la fidelidad de sus clientes residenciales durante la temporada de regreso a clases Costa 2026. La participación en esta campaña implica el conocimiento y la aceptación total, absoluta e incondicional de los presentes Términos y Condiciones por parte del cliente. XTRIM se reserva el derecho de interpretar, modificar o resolver cualquier situación no prevista en este documento a su exclusivo criterio, siendo sus decisiones inapelables.

2. VIGENCIA Y ALCANCE GEOGRÁFICO

- Vigencia: Del 1 de abril al 30 de abril de 2026. XTRIM se reserva el derecho de ampliar o reducir este plazo a su entera discreción, comunicándolo oportunamente a través de sus canales oficiales.
- Alcance: La promoción es válida exclusivamente para ventas e instalaciones realizadas dentro de la Región Costa del Ecuador.

Se detallan las ciudades participantes: Guayaquil, Durán, Salinas, La Libertad, Santa Elena, Portoviejo, Calceta, Tosagua, Junín, Chone, Montecristi, Jaramijó, Manta, Milagro, Babahoyo, Machala, Zaruma, Santa Rosa, El Cambio, Piñas, Portovelo, Balsas, Huaquillas, Pasaje, El Guabo, Camilo Ponce, Arenillas, Santo Domingo, Quevedo, El Carmen y Flavio Alfaro.

- Condición de Instalación: Solo participarán los contratos que hayan sido efectivamente instalados, activos y validados por los sistemas técnicos de XTRIM hasta el 30 de abril de 2026. Los registros de los sistemas de XTRIM serán la única prueba válida para certificar la fecha y hora de instalación. XTRIM no se responsabiliza por retrasos en las instalaciones debido a causas de fuerza mayor, problemas técnicos, climáticos o falta de facilidades en el domicilio del cliente.

3. PARTICIPANTES (PÚBLICO OBJETIVO)

Podrán participar únicamente personas naturales, mayores de edad, que tengan plena capacidad legal y que cumplan estrictamente con los siguientes criterios:

- **Clientes Nuevos:** Se considerará como cliente nuevo a toda persona natural que no mantenga un contrato activo previo con XTRIM al momento de la solicitud, y que suscriba un contrato nuevo para la prestación de servicios de internet exclusivamente bajo la modalidad residencial durante la vigencia de la campaña. Quedan estrictamente excluidos los planes corporativos, negocios o pymes. La participación de estos clientes estará condicionada a la aprobación del perfil crediticio por parte de XTRIM, a la factibilidad técnica y de cobertura en su domicilio, y a la efectiva instalación y activación del servicio dentro de los plazos estipulados en el numeral 2 de este documento.
- **Clientes Existentes:** Se considerará como cliente existente a toda persona natural que ya mantenga un contrato residencial activo con XTRIM. Para adquirir el derecho a participar, el titular de la cuenta deberá realizar, de manera expresa y documentada, una nueva contratación de plan internet residencial.
- **Pago de factura:** Es requisito indispensable y no negociable que el cliente se encuentre totalmente al día en sus pagos, sin ningún saldo pendiente, deuda o mora (en caso de clientes existentes) al momento exacto del sorteo. XTRIM realizará una auditoría de cuentas previa al sorteo para descalificar automáticamente a quienes no cumplan esta condición.

4. MECÁNICA DE PARTICIPACIÓN

La participación se generará de manera automática y exclusiva a través de los sistemas informáticos de XTRIM para quienes cumplan la totalidad de los requisitos del punto 3. No se aceptarán inscripciones manuales.

- Los clientes recibirán dos (2) oportunidades de ganar (2 registros electrónicos). Aplicable única y exclusivamente para aquellos contratos que correspondan a la instalación efectiva de planes residenciales vigentes de 800 Mbps y 1,000 Mbps. Para que el sistema informático de XTRIM asigne y valide esta doble oportunidad, el plan de alta velocidad deberá mantenerse activo y facturado hasta el momento exacto de la extracción de la base de datos para el sorteo. La doble asignación se realiza por contrato que cumpla la condición, no por número de cédula.

- Los clientes cuyos contratos correspondan estricta y limitativamente a los planes residenciales vigentes de 300 Mbps y 500 Mbps recibirán una (1) sola oportunidad de ganar (equivalente a 1 registro electrónico en la base de datos del sorteo). Cualquier otro plan de velocidad inferior, intermedio o superior no especificado expresamente en estas bases (ya sea por promociones temporales, retenciones, planes antiguos o descatalogados) queda total y absolutamente excluido de la participación en esta campaña, sin derecho a reclamo alguno por parte del titular.

5. PREMIOS

- 6 Laptops Lenovo
- 4 Tablets Samsung Galaxy
- 6 Gift Cards Visa de \$50 cada una, emitidas por Produbanco
(los modelos y especificaciones técnicas de los premios se definirán según disponibilidad de stock al momento de la compra).

XTRIM actúa única y exclusivamente como agente entregador de los premios promocionales y no otorga ninguna garantía de fábrica, funcionamiento, idoneidad o servicio técnico sobre los dispositivos electrónicos entregados (Laptops y Tablets). Cualquier reclamo, desperfecto, falla técnica o requerimiento de garantía deberá ser canalizado por el ganador directamente con el fabricante de la marca o su centro de servicio autorizado. Asimismo, XTRIM no se asume ninguna responsabilidad por el uso que los ganadores le den a las Gift Cards bancarias, ni por su pérdida, robo, caducidad, o por cobros, bloqueos o comisiones administrativas que el banco emisor pueda aplicar tras su entrega.

6. SORTEO Y SELECCIÓN DE GANADORES

El sorteo se llevará a cabo el 20 de mayo de 2026 en las oficinas principales de Xtrim, ubicadas en la ciudad de Guayaquil (Urdesa - Víctor Emilio Estrada y Bálsamos). Sin embargo, XTRIM se reserva el derecho exclusivo, unilateral e inapelable de modificar la fecha, hora, modalidad (presencial o virtual) o lugar del sorteo por motivos de fuerza mayor, fallas técnicas, operativas o de logística interna, comunicándolo a través de sus canales digitales, sin que esto genere derecho a reclamo o compensación alguna por parte de los participantes.

La selección de los ganadores se realizará mediante una metodología de selección aleatoria. La modalidad exacta de esta selección (ya sea mediante un sistema informático, tómbola física, ánfora, o cualquier otro método aleatorio) será definida exclusiva y libremente por XTRIM, utilizando la base de datos de los clientes que cumplieron con todos los requisitos.

Para garantizar la equidad y representatividad territorial, se realizarán dos (2) sorteos diferenciados:

- Sorteo Ciudades Grandes: Participantes de Guayaquil, Durán, Santo Domingo, Machala, Portoviejo y Manta.
- Sorteo Ciudades Pequeñas: Participantes del resto de localidades de la Región Costa donde Xtrim tenga cobertura. Esta división asegura que existan ganadores distribuidos en toda la zona de influencia de la campaña.

Todos los ganadores tendrán 1 suplente, los cuales serán contactados únicamente cuando el ganador principal no logre ser contactado por XTRIM.

En caso de que el ganador principal no se pueda localizar por medio de los teléfonos registrados en XTRIM, en un lapso de 1 semana, se contactará al suplente.

Una vez notificado el ganador, el cliente tiene hasta 1 mes para retirar su premio, caso contrario, se contactará al ganador suplente.

7. NOTIFICACIÓN Y ENTREGA

- Los ganadores serán contactados única y exclusivamente a través de los datos (número telefónico o correo electrónico) registrados formalmente en su contrato vigente con XTRIM. XTRIM no asume ningún tipo de responsabilidad, ni estará obligada a realizar gestiones adicionales, si los datos proporcionados por el cliente se encuentran desactualizados, erróneos, inactivos, o si el cliente no atiende las comunicaciones dentro de los plazos que la empresa determine para el efecto.
- Con fines de transparencia, los nombres de los ganadores podrán ser publicados en la Página Web oficial y en las Redes Sociales de Xtrim. Sin embargo, esta publicación es meramente informativa y no reemplaza el proceso de contacto oficial directo estipulado en el punto anterior.
- El premio es de carácter estrictamente personal e intransferible. Bajo ninguna circunstancia, excepción o motivo podrá ser comercializado, cedido a terceros, ni canjeado por su valor en dinero en efectivo, notas de crédito, descuentos en factura u otros bienes o servicios.

- Para hacer efectivo el retiro del premio, el ganador titular del contrato deberá presentarse físicamente en las oficinas o lugares designados por XTRIM en la fecha y hora acordada, debiendo exhibir obligatoriamente su cédula de ciudadanía original y entregar una copia legible de la misma. Adicionalmente, será requisito indispensable la firma de un "Acta de Entrega-Recepción y Descargo de Responsabilidad" a favor de XTRIM.
- En caso de que el titular del contrato no pueda acercarse a retirar el premio personalmente, un tercero delegado solo podrá retirarlo en su nombre y representación si presenta una carta de autorización original debidamente firmada por el titular, adjuntando las copias de las cédulas de identidad de ambos. XTRIM se reserva el derecho de rechazar la entrega si considera que la documentación no es suficiente o presenta irregularidades.
- El ganador tendrá un plazo máximo, perentorio e improrrogable de treinta (30) días calendario, contados a partir de la fecha en que XTRIM logre el contacto efectivo, para acercarse a retirar su premio. Vencido este plazo sin que el ganador haya retirado su premio, este perderá automáticamente todo derecho sobre el mismo, sin lugar a reclamo, indemnización o compensación alguna, quedando el premio a entera y libre disposición de XTRIM.

8. RESTRICCIONES

- No podrán participar en esta campaña promocional, bajo ninguna circunstancia, empleados directos o indirectos de XTRIM, sus cónyuges, ni familiares hasta el segundo grado de consanguinidad y primero de afinidad. De igual manera, queda estrictamente excluido el personal de agencias de publicidad, proveedores, contratistas, distribuidores autorizados o cualquier empresa externa vinculada directa o indirectamente con el diseño, ejecución y logística de la marca y de la presente campaña.
- Si el cliente solicita la cancelación del servicio, entra en estado de mora, solicita la suspensión temporal por cualquier motivo, o cede la titularidad de su contrato a un tercero en cualquier momento, ya sea antes de la fecha del sorteo o antes de la entrega material del premio, perderá de manera automática, irrevocable y sin derecho a reclamo su estatus de participante o ganador.
- XTRIM se reserva el derecho ineludible, unilateral y a su entero criterio de descalificar y anular la participación de cualquier cliente que incurra en conductas fraudulentas, manipule los sistemas informáticos, proporcione información falsa, actúe de mala fe comercial o incumpla cualquiera de las disposiciones establecidas en estos Términos y Condiciones.

- XTRIM se reserva el derecho expreso de suspender, modificar, ampliar, reducir o cancelar definitivamente esta campaña promocional en cualquier momento, ya sea por causas de fuerza mayor, caso fortuito, disposiciones legales, regulaciones gubernamentales o situaciones operativas y comerciales ajenas a su voluntad. Cualquier modificación será comunicada a través de los canales oficiales de la empresa y no generará ningún tipo de responsabilidad, penalidad o derecho a indemnización a favor de los participantes o ganadores.

9. AUTORIZACIÓN DE USO DE IMAGEN

Al participar en esta campaña y aceptar el premio, los ganadores otorgan su autorización expresa, voluntaria, gratuita, irrevocable y sin límite territorial a favor de XTRIM, sus agencias de publicidad y promotores, para la fijación, reproducción, edición, difusión y uso comercial de su nombre, apellidos, voz, imagen, aspecto físico, testimonios y/o cualquier material audiovisual generado durante la notificación o el evento de entrega de los premios.

Este uso publicitario y promocional podrá realizarse a través de cualquier medio de comunicación o plataforma existente o por existir, incluyendo, pero no limitándose a: televisión, radio, prensa escrita, canales digitales, redes sociales, página web oficial, material POP, publicidad exterior y comunicaciones internas, por un plazo indefinido o el máximo permitido por la ley aplicable.

Queda establecido que el material publicitario final podrá ser difundido directamente por XTRIM sin necesidad de revisión o aprobación previa. Asimismo, la entrega del premio constituye la única y total compensación por la participación en la campaña, sin que exista obligación de pagos adicionales, regalías o compensaciones posteriores por concepto de derechos de imagen, uso de datos personales o propiedad intelectual.