

CONTRATO DE PRESTACION DE SERVICIOS

PROVEEDOR: XTRIM

RAZÓN SOCIAL: SERVICIOS DE TELECOMUNICACIONES SETEL S.A. **RUC:** 1791847652001 / TEVECABLE S.A. **RUC:** 1790896269001.

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: 6004000.

BOT MARCE: 0968600400

WE: www.xtrim.com.ec

PRIMERA: OBJETO: EL PROVEEDOR prestará al USUARIO los servicios detallados en la Solicitud de Servicios y Anexos, los que integrarán este Contrato. TEVECABLE S.A. prestará el servicio de televisión por suscripción modalidad satelital (DTH). 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 USUARIO por este medio contrata los servicios descritos en su orden de compra, los cuales tienen el costo detallado en la descripción correspondiente.

TERCERA: PLAZO. - El Contrato tendrá plazo indefinido y estará vigente desde de la instalación de el/los servicio(s) contratado(s).

El Beneficio de la permanencia mínima corresponde a la instalación gratuita de los servicios contratados.

La permanencia mínima se acuerda, sin perjuicio de lo 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 o electrónicos al prestador, con por lo menos quince (15) días de anticipación, para cuyo efecto deberá proceder a cancelar los servicios efectivamente prestados o por los bienes solicitados y recibo, hasta la terminación del contrato.

CUARTA: TERMINACION ANTICIPADA. - El contrato terminará anticipadamente por las siguientes causas. Por el PROVEEDOR:

1. Por incumplimiento del USUARIO de las obligaciones adquiridas, como el pago mensual del precio fijado.
2. Si el USUARIO utiliza los servicios contratados para fines de lucro, o prácticas contrarias a la ley, las buenas costumbres, la moral o en cualquier forma que perjudique al PROVEEDOR.
3. Si el USUARIO modifica, altera, deteriora, daña o desprograma los equipos que se entreguen para la prestación de el/los servicio(s) contratado(s).
4. Por imposibilidad técnica y/o económica para prestar los servicios.
5. Por las demás previstas en el ordenamiento jurídico vigente.

Por el USUARIO, por las causales que la normativa ecuatoriana determine.

El USUARIO cancelará todos los valores adeudados por el servicio prestado y entregará los equipos al PROVEEDOR en perfectas condiciones salvo por deterioros normales de uso, en las oficinas del PROVEEDOR.

QUINTA: TARIFAS Y FORMA DE PAGO. - El precio que cancelará el USUARIO 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. En caso de mora, el USUARIO cancelará el valor total adeudado más el máximo interés por mora calculado con las tasas vigentes fijadas por el Banco Central a la fecha en que se haya producido el no pago. 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 USUARIO. 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 USUARIO 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 USUARIO, el PROVEEDOR podrá terminar el contrato.

SEXTA: FACTURACIÓN.- Las tarifas y cargos constarán en las facturas que se enviarán al USUARIO y estarán disponibles en la página web (www.xtrim.com.ec), siendo obligación pagarlas dentro del plazo indicado en la factura, caso contrario incurrirá en mora. Los reclamos sobre facturación se realizarán conforme a las leyes aplicables. De presentarse el respectivo reclamo, el USUARIO deberá cancelar provisionalmente el valor promedio de los últimos seis meses de los servicios. La falta de pago dará derecho a la suspensión de los servicios. Vencida la fecha de pago, el USUARIO 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.

Si el USUARIO, cancela tres facturas consecutivas, sin presentar ningún reclamo, se tendrá como aceptada la facturación y servicios.

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

SEPTIMA: PROCEDIMIENTO PARA ATENCION DE RECLAMOS. - El USUARIO 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 USUARIO 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 USUARIO 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 USUARIO, si le es imputable la falla del servicio.

El USUARIO podrá presentar sus reclamos en los siguientes medios:

MEDIOS ELECTRÓNICOS:

EL USUARIO podrá presentar sus reclamos en los siguientes medios:

MEDIOS ELECTRÓNICOS:

Página Web: www.xtrim.com.ec

Bot Marce: 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. Oficinas de las Coordinaciones Zonales de ARCOTEL. PBX-Directo Matriz. Coordinaciones Zonales y Oficinas Técnicas. Call Center (llamadas gratuitas al número 1800-567567). Correo Tradicional (oficios). Página web de la ARCOTEL y la página <http://reclamoconsumidor.arcotel.gob.ec/osTicket/>

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

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

DÉCIMA: SERVICIOS ADICIONALES. - Si el USUARIO requiere modificar o incorporar nuevos servicios, las partes suscribirán los Anexos que se requieran, los que formarán parte del Contrato. La modificación y/o incorporación de servicios podrá realizarse telefónicamente, para lo cual el PROVEEDOR mantendrá una grabación de la llamada o el intercambio de correos con el mismo fin.

DÉCIMA PRIMERA: RESPONSABILIDAD. - El PROVEEDOR, estará exento de responsabilidad en caso de mal uso del servicio, equipos, pérdida de claves o incumplimiento de las obligaciones del USUARIO.

DÉCIMA SEGUNDA: OBLIGACIONES DEL USUARIO:

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.

DÉCIMA TERCERA: 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 USUARIO; c) Por razones de fuerza mayor o caso fortuito; d) Por causas imputables al USUARIO; e) Por fallas en las instalaciones del USUARIO; f) Por cambio de dirección del USUARIO 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 USUARIO.

DÉCIMA CUARTA: CESION DE DERECHOS. - El USUARIO, 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 QUINTA: REACTIVACIÓN. - Para la reactivación de servicios, el USUARIO deberá haber cesado el incumplimiento o causal que originó la suspensión.

DÉCIMA SEXTA: ACEPTACIÓN: El USUARIO acepta las condiciones establecidas en el presente contrato y las especificaciones de los servicios que contrata.

TÉRMINOS Y CONDICIONES

- A. Los datos proporcionados por el USUARIO 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 USUARIO 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 USUARIO 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 USUARIO recibirá su factura por medio electrónico, con el correo registrado en el formulario, el cual deberá cancelar hasta el día CINCO (05) 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 USUARIO 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 USUARIO 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. 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. Únicamente, en el caso de contratar la plataforma de streaming Xtrim App, el plazo mínimo de contratación es de 12 meses.
- G. El detalle de los términos y condiciones de cada uno de los servicios se encuentran en <https://www.xtrim.com.ec/promociones-triplepack/> y en <https://www.xtrim.tv/terminos-y-condiciones>
- H. 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 USUARIO 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.



- I. 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.

*Términos y condiciones vigentes desde el 01 de Diciembre 2022 - Oficio Arcotel S.11.z.I.2022.41



Servicio de Telecomunicaciones Setel S. A.