

# Términos y Condiciones de Uso de XTRIM "Plataforma Zapping".

Última actualización: 30 DE JULIO 2024

Por favor lea detalladamente estos términos y condiciones (los "**Términos y Condiciones**" o "**T&C**") antes de suscribirse en el sitio <https://www.zapping.ec>, (en adelante también el "**Sitio Web**"), con el objeto de acceder a los servicios prestados por SERVICIOS DE TELECOMUNICACIONES SETEL S.A. (en adelante "**XTRIM**"), a través de distintas aplicaciones (en adelante, las "**Aplicaciones Zapping**").

El uso de las Aplicaciones Zapping y la contratación de sus Servicios está condicionado a la creación de una cuenta personal por el usuario y a su aceptación de estos T&C marcando la casilla correspondiente, mediante la cual el usuario pasará a ser suscriptor formal de XTRIM (el "**Suscriptor**") y se entenderá perfeccionado el contrato entre ambos.

Este documento contempla las diferentes formas de adquisición de la plataforma, los mismos que son:

Modalidad Stand Alone: compra del producto a través del sitio.

Modalidad SVA: beneficio exclusivo para clientes XTRIM.

Modalidad Plan internet (incluido Plan Fútbol): Oferta exclusiva de XTRIM.

## 1. Servicios Prestados por XTRIM.

XTRIM pone a disposición de sus clientes una plataforma digital (la "**Plataforma Zapping**"), que permite la transmisión de contenido audiovisual a sus Suscriptores a través de Internet, reproduciendo dichos contenidos mediante las Aplicaciones Zapping, ya sea directamente en el Sitio Web o en televisores, computadoras, dispositivos móviles y otros dispositivos conectados a Internet.

En tal sentido, XTRIM, a través de la Plataforma Zapping, presta a sus Clientes / Suscriptores servicios de transmisión, re-transmisión, difusión y reproducción de contenido audiovisual digital, incluyendo eventos deportivos, noticias, entretenimiento, películas, series, eventos especiales y cualquier otro tipo de entretenimiento audiovisual (el "**Contenido Audiovisual**" o el "**Contenido**") que sea emitido por los canales pertenecientes a la oferta televisiva de XTRIM.

XTRIM cuenta con la autorización de los canales y/o respectivos titulares del Contenido Audiovisual para emitir su señal a través de la Plataforma Zapping, siendo cada canal responsable de contar con los derechos del Contenido emitido en su canal. Respecto de los canales desarrollados directamente por XTRIM, éste declara y se hace responsable de contar con los respectivos derechos de emisión del Contenido.

Los servicios descritos precedentemente, así como cualquier otro producto o servicio prestado por XTRIM a sus Clientes / Suscriptores, en adelante se denominarán los “**Servicio(s)**”, cuya suscripción, pago y utilización se rige por estos T&C.

Tal como se detalla más adelante, los Servicios Zapping, en Ecuador, podrán contratarse bajo alguna de las tres modalidades, las cuales se detallan en los presentes T&C:

- a) Modalidad Stand Alone: Esto es, su adquisición a través del sitio <https://www.zapping.ec>, modalidad que sólo se encuentra disponibles para clientes que no cuenten ni contraten algún plan de internet a XTRIM.
- b) Modalidad Servicio Valor Agregado (“SVA”): modalidad de contratación disponible exclusivamente para clientes que cuenten con planes XTRIM que no incluyan el Servicio Zapping.
- c) Modalidad Plan internet (incluido Plan Fútbol): Modalidad disponible para Clientes XTRIM, que incluye el servicio de internet y los Servicios Zapping, por un único precio.

## **2. Acerca de XTRIM.**

Los Servicios son prestados por SERVICIOS DE TELECOMUNICACIONES SETEL S.A., una sociedad anónima vigente y válidamente constituida bajo las leyes de la República de Ecuador, con RUC: 1791847652001, representada en este acto por Grupo Empresarial STCT S.A., a su vez representada por su Presidente Ejecutivo, el señor Daniel Rodolfo Coronel Kronfle, con domicilio en Av. Eloy Alfaro y De las Higueras, Edificio XTRIM en la ciudad de Quito, Ecuador.

## **3. Modificación de los Términos y Condiciones.**

XTRIM podrá modificar todo o en parte estos Términos y Condiciones, debiendo para ello notificar a sus Clientes / Suscriptores mediante su publicación en el Sitio Web. Efectuada dicha publicación, los nuevos Suscriptores se regirán por los nuevos T&C, en tanto que los Clientes / Suscriptores que cuenten con contrato vigente bajo la modalidad de suscripción mensual, deberán aceptar los nuevos términos y condiciones con anterioridad al inicio de su próximo período mensual, para lo cual se les enviará un email requiriendo dicha confirmación o a través de la misma plataforma.

#### **4. Privacidad, uso y tratamiento de Datos.**

La información personal de los Clientes / Suscriptores se encuentra sujeta a nuestras Políticas de Privacidad disponibles en el Sitio Web.

#### **5. Comunicaciones.**

Mediante la aceptación de los presentes Términos y Condiciones, el Suscriptor autoriza a XTRIM a enviarle correos electrónicos o emails a su dirección de correo electrónico registrada en su cuenta de suscripción. Estos correos podrán incluir comunicaciones relacionadas con la contratación de sus Servicios ("**Correos Transaccionales**") o bien información de contenido publicitario o promocional de XTRIM o sus Servicios ("**Correos Promocionales**"), pudiendo estos últimos ser enviados al Suscriptor incluso una vez terminado el Contrato entre éste y XTRIM. Con todo, el Suscriptor o ex Suscriptor tendrá derecho a hacer cesar el envío de Correos Promocionales.

XTRIM podrá, periódicamente, modificar la configuración de la forma de acceso del Cliente / Suscriptor a su cuenta o solicitarle autorizaciones en el evento de cambios sustanciales de las condiciones de los presentes T&C o de las Políticas de Privacidad, uso y tratamiento de datos. Asimismo, podrá solicitarle actualización de su medio de pago, en caso de que éste se encuentre vencido o sin funcionamiento por cualquier causa.

#### **6. Suscripción, modalidades de contratación, medios de pago, cobro y cancelaciones de los Servicios.**

##### **6.1. Contratación de las distintas Modalidades.**

##### **6.1.1. Suscripción desde la Plataforma Zapping en la Modalidad Stand Alone.**

**/a/** Para utilizar los Servicios en la Modalidad Stand Alone, el Suscriptor deberá crear su cuenta personal, completando el formulario establecido al efecto en el Sitio Web o Plataforma, ingresando en él los datos correspondientes a su nombre completo, dirección de correo electrónico válida, contraseña, detalles de su medio de su pago u otra requeridas por XTRIM.

La cuenta del Suscriptor será totalmente autogestionable por éste, quien podrá contratar bajo las distintas modalidades aquí establecidas, desconectarlos o desactivar la cuenta

cuando guste, y también contratar canales adicionales o Premium de conformidad con los presentes T&C.

**/b/** Al momento de ingresar los datos respectivos, se requerirá la aprobación de los T&C, y antes de concluir la contratación del Servicio bajo la Modalidad Stand Alone, la Plataforma Zapping exhibirá al Suscriptor un resumen del Servicio contratado, incluyendo su precio y forma de pago, requiriéndosele, Una vez contratado un Servicio, XTRIM enviará confirmación escrita del mismo por email al Suscriptor.

**/c/** Suspendidos que sean los servicios por alguna causal contemplada en los presentes T&C o por cancelación del Cliente / Suscriptor, la Plataforma Zapping mantendrá abierta la cuenta a su nombre, en forma inactiva. De esta forma si un consumidor deseara volver a contratar los Servicios, en cualquiera de sus modalidades, podrá reactivar su cuenta, aceptando los T&C y recontratarlos en el precio y demás términos vigentes a la fecha de la nueva contratación.

#### **6.1.2. Suscripción desde XTRIM como un servicio de valor agregado (SVA).**

**/a/** Para utilizar los Servicios Zapping bajo la modalidad SVA, el cliente debe contar con un plan de servicios de internet activo (sin deuda vigente) contratado y vigente con XTRIM. Al ser cliente de XTRIM se otorgará un precio especial distinto a la modalidad de stand alone. El costo del servicio zapping para clientes XTRIM es USD \$5.00 IVA incluido, sin embargo, durante el mes de agosto se contará con una promoción exclusiva para clientes seleccionados, el cual consta de un valor promocional de \$3.99 (vigente hasta el 31 de agosto del 2024).

**/b/** Para la contratación del Servicio Zapping bajo la modalidad SVA, se enviará una comunicación por email al cliente con el servicio contratado incluyendo su precio, el cliente por su parte debe confirmar la aceptación del contrato, que involucra la aprobación de los presentes T&C. Una vez finalizado el proceso, se enviará una confirmación y una clave que le permitirá crear una cuenta personal de Suscriptor y acceder a la Plataforma Zapping en los mismos términos de la letra /a/ del párrafo 6.1.1 anterior. Al contratar el servicio, el Cliente acepta la permanencia mínima de un (1) mes calendario desde la fecha de contratación del servicio.

**/c/** En caso de modelo Stand Alone, los Servicios Zapping podrán contratarse bajo la forma de Suscripción Mensual u otras modalidades que se estimen convenientes que se explicarán posterior a este texto, cuyas características se describen a continuación. Lo anterior es sin perjuicio que XTRIM pueda entregar ciertos servicios al Suscriptor de forma promocional o gratuita, a modo de prueba o de otra forma, por un período de tiempo definido.

Todo ello, según se indica a continuación:

**i.- Giftcard o Código de Prepago.** XTRIM puede ofrecer a sus consumidores la opción de comprar una Giftcard o Código de acceso prepago por un período determinado de tiempo (por ejemplo, uno, tres o seis meses), sin renovación automática.

La Giftcard o Código podrá pagarse, a opción del Suscriptor a través de Kushki, de tarjetas de crédito/débito Visa, American Express y Mastercard y tarjetas aceptadas por la Plataforma Zapping.

Una vez vencido el período contratado, el Servicio Zapping se suspenderá de forma automática.

**ii. Suscripción mensual.** Consiste en la contratación mensual de los Servicios Zapping, renovable automáticamente por períodos iguales de un mes cada uno, a menos que el Suscriptor cancele o deje sin efecto su suscripción en el Sitio Web. El precio de la suscripción será el precio de lista publicado en el Sitio Web al inicio de cada período contractual de carácter mensual y se cobrará por anticipado. Con todo, XTRIM podrá ofrecer precios promocionales o premiar a Suscriptores antiguos manteniéndole los precios originales o limitándole total a parcialmente las alzas de precio del Servicio, a su discreción.

La suscripción mensual a la Plataforma Zapping podrá pagarse mediante tarjeta de crédito y/o débito aceptadas por la Plataforma y que se encuentren publicadas en el sitio web o en la Plataforma.

En caso que XTRIM lo determine, se puede ofrecer un período de prueba gratis por la duración que se determine, a los Suscriptores que se registren con tarjeta de crédito Visa o Mastercard como medio de pago, -previo al inicio de la suscripción mensual, para el cual se requiere el ingreso de los datos de suscripción y pago-, a cuyo término se iniciará automáticamente el período de suscripción mensual, cobrándose la tarifa correspondiente al primer mes, salvo que el Suscriptor cancele o deje sin efecto la membresía o suscripción en el Sitio Web.

En caso de que XTRIM no ofreciere dicho período de prueba, el período de suscripción respectivo comenzará inmediatamente, cobrándosele el valor mensual de la suscripción tan pronto ésta se realice.

La suscripción mensual también podrá ser terminada por XTRIM por falta de pago o alguna otra causal establecida en los presentes Términos y Condiciones.

En caso de querer poner término a los Servicios, el Suscriptor deberá cancelar su suscripción ingresando a su cuenta de la Plataforma Zapping con su dirección de correo electrónico y contraseña, antes del término del mes de su suscripción (que se calculará conforme con lo establecido al efecto bajo el Título "Ciclo de Facturación en el acápite /ii/ siguiente), de forma tal de evitar que se le cobre el precio del Servicio del mes siguiente.

XTRIM se reserva el derecho de ofrecer una variedad de planes de suscripción mensual, con diferentes condiciones, precios y características, los que podrá modificar o terminar en cualquier momento. El Suscriptor podrá encontrar los detalles específicos de cada uno de ellos y de su suscripción a la Plataforma Zapping visitando el Sitio Web.

Adicionalmente a sus planes de suscripción mensual, XTRIM podrá ofrecer uno o más canales adicionales, cuya venta se ofrecerá a los Suscriptores que mantengan una suscripción activa a los precios indicados respectivamente en el Sitio Web.

**/d/** Suspendidos que sean los servicios por alguna causal contemplada en los presentes T&C o por cancelación del Cliente / Suscriptor, la Plataforma Zapping mantendrá abierta la cuenta a su nombre, en forma inactiva. De esta forma si un consumidor deseara volver a contratar los Servicios Zapping, en cualquiera de sus modalidades, podrá reactivar su cuenta, aceptando los T&C y recontratarlos en el precio y demás términos vigentes a la fecha de la nueva contratación.

### **6.1.3. Suscripción desde XTRIM como paquete de Servicios de Internet más Plataforma Zapping.**

**/a/** Al momento de contratar los paquetes del servicio de internet vigentes de XTRIM, inmediatamente se activará el servicio de la Plataforma Zapping. Para utilizar los servicios de la Plataforma, el cliente no debe mantener deuda en su servicio integral contratado. El costo del servicio Zapping está incluido dentro del precio del paquete contratado y no se desglosa como externo en la factura correspondiente.

**/b/** Para la activación del servicio, se enviará una comunicación al cliente con el servicio contratado y una clave que le permitirá crear una cuenta personal de Suscriptor y el acceso a la Plataforma Zapping en los mismos términos de la letra /a/ del párrafo 6.1.1 anterior.

**/c/** Suspendidos que sean los servicios por alguna causal contemplada en los presentes T&C o por cancelación del Cliente / Suscriptor, la Plataforma Zapping mantendrá abierta la cuenta a su nombre, en forma inactiva. De esta forma si un consumidor deseara volver a contratar los Servicios Zapping, en cualquiera de sus modalidades, podrá reactivar su cuenta, aceptando los T&C, recontratarlos en el precio y demás términos vigentes a la fecha de la nueva contratación.

## **6.2. Medios de pago, cobro y facturación.**

El cobro del precio de los Servicios Zapping se regirá por las siguientes disposiciones:

Facturación y pagos.

Para efectos de los presentes Términos y Condiciones, "facturación" se refiere al cobro correspondiente al plan, en la forma de pago registrada y/o aceptada por

el Suscriptor. La facturación y pago de cada una de las modalidades de venta de los Servicios Zapping referidas en estos T&C será la siguiente.

#### **6.2.1. Modalidad Stand Alone**

La suscripción mensual se facturará anticipadamente al darse inicio a la suscripción, esto es, inmediatamente después de contratarse el plan respectivo (y en caso que exista período de prueba gratis inicia una vez culminado el plazo gratuito); y luego, regularmente todos los meses, siempre por mes anticipado, salvo que el Suscriptor cancele su suscripción para el mes siguiente o ésta termine conforme con los presentes T&C.

Se facturará automáticamente su forma de pago todos los meses en el día calendario correspondiente a aquel en que inició su membresía o suscripción.

XTRIM podrá cambiar la fecha de cobro del Servicio de forma unilateral y sin previa notificación. Así también, cuando la fecha de cobro podrá cuando la suscripción comienza un día inhábil, feriado o no regular (entendiendo por día "no regular" los casos dados por la intercalación de meses de 30 y 31 días, incluido el caso particular de febrero con 28 días), XTRIM podrá cobrar el Servicio Zapping el día hábil o regular inmediatamente siguiente, próximo u otro según estime oportuno. Por ejemplo, si su suscripción mensual a la Plataforma Zapping comenzó el día 31 de enero, su próxima fecha de facturación y pago será probablemente el 28 de febrero próximo.

En caso de que la forma de pago registrada por el Suscriptor / Cliente no sea válida al momento de realizarse el cobro, el Suscriptor / Cliente deberá de forma inmediata solventar el pago por el servicio.

Para efectos de la facturación, el Suscriptor / Cliente deberá entregar la información de facturación comunicándose al 6004000. En caso de que el usuario final no entregue la información de facturación, la factura se emitirá como consumidor final.

Para efectos del cobro del servicio, al iniciar su suscripción mensual o terminar el período de prueba, XTRIM cobrará al Suscriptor / Cliente la tarifa de suscripción mensual correspondiente vigente para el plan correspondiente, cobro que se realizará por mes adelantado, independiente del día del mes que se haga la suscripción.

El Suscriptor que contrate bajo la modalidad de suscripción mensual reconoce y acepta que el monto que se le cobra por los Servicios puede variar de mes a mes en razón de ofertas promocionales, cambios o canales adicionales que hubiere contratado, autorizando a cobrar esos montos variables a través de su forma de pago.



En caso de que un intento de cobro no resulte exitoso, ya sea porque la tarjeta no tiene saldo o bien el banco emisor rechazare el pago por algún otro motivo, XTRIM en cuanto culmine su suscripción y cae en mora, cancelará el Servicio y suscripción automáticamente.

Se deja expresa constancia que, para la gestión de los cobros a través de tarjetas de crédito, XTRIM contrata diversos servicios de operación de dichos medios de pago y el pago se realiza en la moneda local (dólares de los Estados Unidos de América).

#### **6.2.2. Modalidad SVA.**

El cargo prorrateado del primer mes se incluirá en la factura del segundo mes y se pagará junto con el costo del servicio correspondiente a ese mes. De esta manera, el primer mes prorrateado y el segundo mes completo se reflejarán en una única factura.

El Servicio Zapping se facturará de manera mensual, por anticipado, con cada ciclo de facturación comenzando el primer día del mes y finalizando el último día del mismo mes.

El Cliente puede solicitar la baja del servicio en cualquier momento, sin embargo, para evitar la facturación del mes siguiente, la solicitud de cancelación debe realizarse a más tardar el día 23 de cada mes. Si la solicitud de baja del servicio se realiza a partir del día 24 del mes, se generará la factura correspondiente al siguiente mes, y el Servicio Zapping permanecerá activo hasta el final de dicho mes siguiente.

#### **6.2.3. Modalidad Contratación Plan de Internet (incluido Servicio Zapping).**

Los pagos correspondientes a ambos servicios (internet y Servicio Zapping) será realizada mensualmente y de manera anticipada. La factura se generará el primer día de cada mes y deberá ser pagada por el Cliente según los términos de pago establecidos al momento de la contratación.

### **6.3. Cancelación de la cuenta.**

#### **6.3.1. Modalidad Stand Alone.**

Los Clientes / Suscriptores pueden cancelar su suscripción mensual en cualquier momento, en forma unilateral, ingresando a su cuenta de la Plataforma Zapping con su correo electrónico y contraseña. En dicho caso, continuarán teniendo acceso al Servicio hasta el final del ciclo de facturación mensual. No se otorgarán reembolsos ni créditos por los períodos de membresía o suscripción utilizados parcialmente o por los contenidos no vistos. Para cancelar, visite nuestro Sitio



Web, ingrese a la sección "Mi Cuenta" y podrá realizar la cancelación del plan de forma automática.

### **6.3.2. Modalidad SVA**

El Cliente podrá solicitar la cancelación del servicio únicamente hasta el día 23 de cada mes.

Las solicitudes de cancelación realizadas a partir del día 24 de cada mes generarán la factura correspondiente al mes siguiente, y el Servicio Zapping se mantendrá activo hasta el último día de dicho mes siguiente.

Para solicitar la cancelación del Servicio Zapping, el Cliente deberá ponerse en contacto con el departamento de atención al cliente de XTRIM mediante los canales de comunicación de XTRIM. XTRIM confirmará la recepción de la solicitud de cancelación y proporcionará al Cliente una confirmación escrita de la fecha de finalización del servicio.

En caso de que el cliente decida cancelar cualquiera de los servicios del paquete contratado (Internet o Servicio Zapping) antes de cumplir con la permanencia mínima de doce (12) meses, se aplicarán las mismas cláusulas del servicio principal de internet.

## **6.4. Impuestos y emisión de boletas**

Los Servicios provistos por XTRIM se encuentran afectos al Impuesto al Valor Agregado (IVA) e Impuesto a los Consumos Especiales (ICE), emitiéndose mensualmente la boleta por XTRIM al Suscriptor, dejándose a disposición de éste en su cuenta de la Plataforma Zapping.

## **7. Utilización de los Servicios.**

**7.1.** Para contratar los Servicios de la Plataforma Zapping el Suscriptor deberá tener 18 años y ser capaz de contratar. Los menores de 18 años pueden utilizar los Servicios con la supervisión de su padre o tutor, a través de la cuenta de esa persona y sujeto a nuestros Términos y Condiciones, todo bajo la única y exclusiva responsabilidad de dicho padre o tutor.

**7.2.** Los Servicios y los contenidos a los que se accede a través de nuestro Servicio son únicamente para uso personal y no comercial. Durante la membresía o suscripción a la Plataforma Zapping, le otorgamos una licencia limitada, no exclusiva, e intransferible para acceder a los Servicios de la Plataforma Zapping con el propósito de ver el contenido audiovisual a través de nuestro servicio de transmisión.

**7.3.** Cada Suscriptor podrá ver el contenido audiovisual a través de los Servicios de la Plataforma Zapping exclusivamente a territorio de la República de Ecuador. La Plataforma Zapping utilizará tecnologías para verificar su ubicación geográfica.

**7.4.** Cada usuario podrá registrar y utilizar los servicios en el número de dispositivos y direcciones IP establecidas por la modalidad de contratación y plan que hubiera contratado. Visite la información correspondiente en nuestro Sitio Web para ver los dispositivos conectados a Internet en el que puede acceder a los contenidos.

**7.5.** Ciertos Servicios de la Plataforma Zapping se actualizan continua y periódicamente, incluido su catálogo de contenido audiovisual, pudiendo introducir, excluir o cambiar una o más señales o canales incluidas en sus planes libremente, a la sola discreción de XTRIM y según disponibilidad de los mismos. Además, la Plataforma Zapping actualiza regularmente varios de los elementos que conforman el Servicio, las interfaces de usuario, los niveles de servicio, los planes, promociones y características, la disponibilidad de contenido audiovisual, la entrega y los precios.

**7.6.** El Suscriptor deberá usar los Servicios de la Plataforma Zapping, de conformidad con los presentes T&C, con las leyes, normas y reglamentaciones vigentes, incluidas las limitaciones de presentación en público o cualquier otra restricción al uso de los Servicios o su contenido audiovisual. Asimismo, el Suscriptor tendrá prohibido archivar, descargar, distribuir, modificar, transmitir, mostrar, ejecutar, reproducir, duplicar, publicar, otorgar licencias, crear obras derivadas basadas en el contenido audiovisual u ofrecer en venta, o usar (a excepción de que se autorice expresamente en estos Términos y Condiciones) el contenido e información contenida en u obtenida de Servicios de la Plataforma Zapping sin consentimiento previo y por escrito de XTRIM. El Suscriptor también tendrá prohibido eliminar, modificar, desactivar, interferir con o burlar las protecciones de contenido de Servicio prestado por XTRIM a través de la Plataforma Zapping; usar ningún spider, scraper u otra forma automatizada de acceder al Servicio; ni descompilar, realizar ingeniería inversa, desarmar el software u otro producto o proceso a los que se acceda a través de Servicios de la Plataforma Zapping; introducir de alguna manera códigos o productos o manipular el contenido de Servicios; o usar método alguno de análisis, extracción u obtención de datos. Asimismo, el Suscriptor se compromete a no subir, publicar, enviar por email o transmitir de cualquier otra forma ningún material diseñado para interrumpir, destruir o limitar la funcionalidad del software de computación, hardware o equipos de telecomunicaciones asociados con Servicios de la Plataforma Zapping, incluido material que contenga virus de software o cualquier otro código, archivos o programas.

**7.7.** La calidad de la imagen del contenido audiovisual transmitido por Internet puede variar de dispositivo en dispositivo y puede verse afectada por diversos factores, tales como su ubicación, el ancho de banda disponible o la velocidad de su conexión a Internet. Todos los cargos de acceso a Internet correrán por cuenta del Suscriptor. XTRIM no garantiza la calidad de experiencia del Servicio a través de su pantalla. El tiempo que

lleva comenzar a ver un contenido audiovisual en los dispositivos del Suscriptor variará según diversos factores, incluido el lugar donde se encuentra, el ancho de banda disponible en ese momento, el contenido audiovisual que seleccione y la configuración de su dispositivo.

**7.8.** El software de transmisión de la Plataforma Zapping es desarrollado por la compañía tecnológica "Zapping TV, Inc.", contando XTRIM con los permisos necesarios y suficientes para su utilización en el territorio de Ecuador. Este software puede variar según el dispositivo y el medio, y las funcionalidades también pueden variar según el dispositivo. Al utilizar el Servicio de la Plataforma Zapping, el Suscriptor reconoce y acepta la licencia o autorización limitada que le conceden estos T&C para efectos de recibir, sin más aviso o notificación, las versiones actualizadas del software de "Zapping TV, Inc", lo cual acepta desde ya mediante la aceptación de los presentes T&C. XTRIM no garantiza ni asume responsabilidad por el rendimiento de los dispositivos del Suscriptor, ni la compatibilidad con el Servicio de la Plataforma Zapping. En caso de algún inconveniente con el dispositivo, el Suscriptor deberá recurrir únicamente al fabricante o al vendedor del dispositivo. En el caso de extravío o robo de su dispositivo listo para la Plataforma Zapping, desactívelo. Si no cierra sesión o no desactiva el dispositivo, otros podrán acceder al Servicio de la Plataforma Zapping a través de su cuenta y podrán llegar a acceder a alguna información de su cuenta. Para desactivar un dispositivo, siga las instrucciones publicadas en nuestro Sitio Web.

**7.9.** XTRIM se encuentra facultada para terminar o restringir el uso del Servicio sin compensación o aviso previo si sospechamos que el Suscriptor viola cualquiera de los Términos y Condiciones o usa el servicio de forma ilegal o inadecuada.

**7.10.** Los Suscriptores de los Servicios de la Plataforma Zapping, son los únicos responsables de limitar y supervigilar el nivel de madurez requerido para acceder al contenido audiovisual al que puedan acceder los demás miembros de su hogar (por ejemplo, sus hijos). Los Suscriptores aceptan y reconocen que parte del contenido audiovisual que estará disponible en la Plataforma Zapping puede ser considerado "solo para adultos", de acuerdo a los requerimientos del lugar geográfico que corresponda.

## **8. Contraseña y acceso a la cuenta.**

**8.1.** El Suscriptor que crea una cuenta en la Plataforma Zapping y al que se le cobran los cargos a través de su forma de pago se denomina para efectos de los presentes Términos y Condiciones también como el Titular de la cuenta. El Titular de la cuenta tiene acceso y control sobre la cuenta de la Plataforma Zapping. El control del Titular de la cuenta se ejerce mediante el uso de la contraseña del Titular de la cuenta y, por lo tanto, para mantener el control exclusivo, el Titular de la cuenta no deberá revelar su contraseña a nadie.

Si el Titular de la cuenta desea evitar que cualquier tercero (relacionado o no) contacte de cualquier manera a XTRIM y potencialmente modifique el control del Titular de la cuenta, el Titular de la cuenta no deberá revelar a terceros sus credenciales de acceso (nombre de usuario y contraseña) asociadas con su cuenta. Es su responsabilidad actualizar y mantener la veracidad y la exactitud de la información personal que nos brinda respecto de su cuenta.

**8.2.** Eventualmente, para efectos de facilitar al Suscriptor el acceso a su cuenta y para administrar mejor los Servicios que provee la Plataforma Zapping, ésta podría implementar tecnología que nos permita reconocerlo como el dueño de la cuenta y darle acceso directo a su ella sin solicitarle que vuelva a introducir ninguna contraseña u otra identificación al volver a ingresar, lo cual incluye el acceso a través de los dispositivos móviles y/o conectados a Internet o el Sitio Web.

**8.3.** Al compartir la contraseña de su cuenta en la Plataforma Zapping o al aceptar que otros accedan a su cuenta, el Titular de la cuenta asume la responsabilidad de garantizar que esos eventuales usuarios (relacionados o no) observen los Términos y Condiciones.

**8.4.** El Titular debe ser muy cauteloso con las comunicaciones en las que se le soliciten los datos de su tarjeta de crédito u otra información de su cuenta. Si usted brinda esa información ante una solicitud de este tipo, puede ser víctima de robo de identidad. XTRIM nunca le pedirá datos o información de su tarjeta de crédito o forma de pago mediante correo electrónico. Acceda siempre a su información confidencial de cuenta yendo directamente al Sitio Web de la Plataforma Zapping y nunca a través de un hipervínculo en un email ni ningún otro tipo de comunicación, aunque parezca oficial. XTRIM se reserva el derecho de suspender una cuenta en cualquier momento, con o sin aviso previo al Titular, con el fin de protegerse y proteger a sus socios, accionistas, aliados o contratistas, ante lo que considere que puede constituir una actividad fraudulenta.

## **9. Responsabilidad de XTRIM.**

XTRIM se compromete a prestar los Servicios contratados, cumpliendo los estándares de calidad y entregando el contenido, en los términos y bajo las condiciones señalados en los presentes T&C y publicitados en el Sitio Web, respondiendo de culpa leve. Asimismo, se obliga a dar respuesta a los Suscriptores mediante los mecanismos de asistencia al cliente que se establecen al final de este instrumento. XTRIM no garantiza al Suscriptor que podrá utilizar los Servicios de la Plataforma Zapping sin interrupciones o sin errores. XTRIM no asume responsabilidad alguna por el uso de las Aplicaciones por parte de los Suscriptores y usuarios a quienes éste permita acceder a los Servicios contratados, los dispositivos móviles y/o conexiones a internet de los mismos (ni con su compatibilidad con nuestro servicio).

## **10. Propiedad intelectual**

### **10.1. Derechos de autor.**

XTRIM cuenta con la licencia necesarias para prestar los Servicios a que se refieren estos T&C, incluido todo el contenido audiovisual, los cuales están protegidos por las leyes de derechos de autor, secreto comercial u otras leyes o tratados de propiedad intelectual locales o internacionales vigentes.

### **10.2. Marcas.**

"XTRIM" es marca registrada por la compañía SERVICIOS DE TELECOMUNICACIONES SETEL S.A.

### **10.3. Patentes, permisos y autorizaciones.**

XTRIM cuenta con las autorizaciones, permisos y patentes suficientes y necesarias para prestar los Servicios en Ecuador.

## **11. Ley aplicable.**

Los presentes Términos y Condiciones y la prestación de los Servicios por XTRIM a sus Suscriptores se regirá por las Leyes del Estado de Ecuador.

## **12. Aplicaciones Zapping**

Usted puede encontrar aplicaciones de terceros (incluidos, a modo meramente enunciativo, sitios web, widgets, software u otros productos de software) que interactúan con los Servicios de la Plataforma Zapping. Estas aplicaciones pueden importar datos relacionados con su cuenta de la Plataforma Zapping y su actividad, y también obtener datos acerca de usted. Asimismo, estas aplicaciones proveen información en su beneficio o en beneficio de la mejor prestación de los Servicios. Estas aplicaciones son de propiedad de o manejadas por terceros que no están relacionados con XTRIM, no siendo responsabilidad de ésta el adecuado funcionamiento de las mismas.

### **13. Uso de la información.**

XTRIM tiene derecho a utilizar cualquier comentario, información, idea, concepto, reseña o técnica o cualquier otro material contenido en cualquier comunicación que nos envíe, incluidas las respuestas a los cuestionarios o publicaciones a través de Servicios de la Plataforma Zapping y las interfaces de Suscriptor, sin contraprestación, reconocimiento o pago de ningún tipo, con cualquier fin, tales como el desarrollo, la fabricación y comercialización de productos y la creación, modificación o mejora de productos y Servicios de la Plataforma Zapping. Si decide enviar cualquier material o idea no solicitado, lo hace bajo el entendido de que no recibirá ninguna contraprestación de ningún tipo y renuncia a cualquier acción contra XTRIM o sus empresas vinculadas respecto del uso de esos materiales e ideas, incluso si el material o idea utilizado es significativamente similar al material o a la idea que usted presentó. Con todo, la utilización de sus datos personales se regirá por lo establecido en las Políticas de Privacidad referidas en el N° 4 de estos T&C.

### **14. Servicio al cliente**

Si necesita asistencia, con su cuenta, podrá acceder al Link de Ayuda ubicado en el menú superior derecho del Sitio Web ([www.zapping.ec/ayuda](http://www.zapping.ec/ayuda)) donde podrá contactarse, con el objeto de obtener asistencia a través del chat o mensajería durante todos los días, de lunes a viernes entre 9:00 y 23:00 horas y los días sábados, domingos y festivos, en horario entre las 9:00 y 23:00 horas. Asimismo, se podrá solicitar asistencia vía correo electrónico o email a la dirección de correo [contacto@zapping.ec](mailto:contacto@zapping.ec), el cual será respondido en ese mismo rango de horario. El tiempo de respuesta será de un máximo de 12 horas contadas desde que se generó la consulta, reclamo o solicitud, considerándose siempre para tales efectos sólo los días hábiles. Con todo, la solución podrá tomar un tiempo superior, en el evento que sea técnicamente necesario, lo cual le será informado oportunamente por los canales señalados.

En caso de que el cliente se comunique con XTRIM, se deriva al proceso mencionado en el párrafo anterior.

### **15. Aceptación de los Términos**

Al contratar el servicio de Streaming, el Cliente reconoce haber leído, comprendido y aceptado estos Términos y se compromete a cumplirlos en su totalidad.