



# TERMINOS Y CONDICIONES PARA PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE SOFTWARE COMO SERVICIOS

## 1. Introducción

Estos Términos y Condiciones regulan el acceso y uso de los sitios web y de los servicios ofrecidos por Samasat Comunicaciones S.A. Al utilizar los sitios, y los servicios ofrecidos, el usuario da por aceptados los términos y condiciones establecidos en el presente contrato. Si el Usuario no está de acuerdo con alguna sección, se recomienda no utilizar los sitios web ni los servicios relacionados.

## 2. Definiciones

- **Usuario:** Persona que accede, usa el sitio y los servicios.
- **Samasat Comunicaciones S.A.:** Empresa responsable del sitio web y sus servicios.
- **Servicios:** Aplicaciones y funcionalidades ofrecidas a través del sitio.

## 3. Aceptación de los Términos

Se considera la aceptación de los términos y condiciones como equivalente a la suscripción de un contrato físico de adhesión, en tal virtud las partes están obligadas a cumplir con las cláusulas establecidas en este contrato.

Al dar click en el botón de aceptar términos y condiciones en la forma de pago, el cliente acepta estos términos y condiciones, así como todos los contratos, políticas de privacidad u otros documentos que de manera legal la empresa necesite solicitar.

## 4. Modificación de los Términos

Los términos podrán ser modificados cuando se considere necesario para reflejar cambios en las prácticas comerciales, normativas, legales, o cualquier otra que sirva para la mejora o actualización en el servicio. Las modificaciones entrarán en vigor una vez publicadas.

## 5. Uso Permitido del Sitio y de los Servicios

El usuario se compromete a utilizar el sitio y los servicios proporcionados por Samasat Comunicaciones S.A. de manera conforme a las leyes vigentes, los principios de buena fe, las buenas prácticas comerciales y las presentes condiciones de uso.

Queda estrictamente prohibido el uso del sitio para la distribución, publicación o transmisión de contenido que sea ofensivo, malicioso, discriminatorio, difamatorio, ilegal o que infrinja derechos de propiedad intelectual, derechos de privacidad, o cualquier otro derecho de terceros. Igualmente, se prohíbe el uso de los servicios para la realización de actividades fraudulentas, de acoso o de cualquier forma que pueda afectar la integridad del sistema o de otros usuarios.



Samasat Comunicaciones S.A. se reserva el derecho, sin previo aviso, de limitar o restringir el acceso al sitio o a los servicios a cualquier usuario que incumpla estas condiciones, o que se involucre en actividades que atenten contra la seguridad de la plataforma, los derechos de otros usuarios o de terceros.

## **6. Derechos de Propiedad Intelectual**

Todos los derechos sobre el contenido del sitio, incluidos textos, gráficos, logotipos y software, pertenecen a Samasat Comunicaciones S.A. o a terceros licenciantes y están protegidos por las leyes de propiedad intelectual ecuatorianas e internacionales. El usuario no podrá copiar, reproducir ni crear obras derivadas del contenido sin autorización expresa.

## **7. Registro y Seguridad de la Cuenta**

El usuario se compromete a proporcionar información veraz, completa y actualizada durante el proceso de registro en el sitio. Asimismo, el usuario es responsable de mantener la confidencialidad de su contraseña y de cualquier dato relacionado con el acceso a su cuenta. En caso de detectar un uso no autorizado o cualquier irregularidad en su cuenta, el usuario deberá notificarlo de manera inmediata a Samasat Comunicaciones S.A.

La responsabilidad derivada de la falta de cuidado, de la indebida reserva, del mal uso o del uso por terceros autorizados o no, mediante mandato del titular de la clave, ocasionándole o no perjuicios, será exclusivamente de la o el usuario/a titular de dicha clave o en su defecto de su respectivo representante legal.

## **8. Responsabilidades del Usuario**

El usuario se compromete a utilizar el sitio y sus servicios de manera adecuada, evitando cualquier acción que pueda dañar, deshabilitar, sobrecargar o comprometer la infraestructura tecnológica de Samasat Comunicaciones S.A. o interferir con el uso y disfrute del sitio por parte de otros usuarios.

Cualquier actividad sospechosa, no autorizada, o que infrinja estas condiciones deberá ser reportada de forma inmediata a Samasat Comunicaciones S.A., a fin de tomar las medidas correctivas necesarias.

## **9. Proceso de Compra y Pago de Servicios**

Los términos específicos relacionados con la compra de servicios o productos serán regulados mediante contratos adicionales, cuya aceptación se formalizará mediante la selección del checkbox correspondiente. Esta aceptación quedará registrada en nuestros sistemas de auditoría informática, incluyendo la fecha, la hora y los datos necesarios para cumplir con la normativa vigente.

Antes de realizar cualquier transacción, el usuario recibirá de manera clara y comprensible toda la información relevante sobre el servicio o producto, así como los términos y



condiciones aplicables. Al proceder con la compra, el usuario se compromete a cumplir con los términos de pago acordados en el proceso.

En caso que el pago no sea acreditado, o no sea recibido con antelación hasta el 5 de cada mes, Samasat Comunicaciones S.A. procederá a suspender el acceso inicialmente del cliente, y, si el pago no se efectúa en 30 días, a dar de baja al cliente de sus sistemas, así como la información que este mantenía en el sistema o en el servicio correspondiente, sin que esto genere ninguna afectación de ningún tipo a Samasat Comunicaciones S.A.

### **10. Formas de Pago**

Samasat Comunicaciones S.A. garantiza la seguridad, transparencia y confidencialidad en todas las transacciones realizadas a través de su plataforma. Los métodos de pago disponibles se detallarán en la página web específica de cada producto o servicio, donde el cliente podrá seleccionar el que mejor se ajuste a sus necesidades y aceptar los términos y condiciones aplicables, tanto los internos de Samasat Comunicaciones S.A. como los externos establecidos por los proveedores de los métodos de pago.

Para asegurar la protección de los datos financieros y personales del usuario, todas las transacciones se procesarán a través de plataformas certificadas, cumpliendo con los más altos estándares de seguridad y utilizando protocolos de cifrado y protección de datos conforme a la normativa vigente.

El cliente es responsable de proporcionar información de pago válida, veraz y actualizada. Al confirmar la transacción, el cliente autoriza a Samasat Comunicaciones S.A. a realizar el cobro total del importe correspondiente mediante el método de pago seleccionado, asumiendo las consecuencias legales y contractuales de cualquier inexactitud en los datos proporcionados.

Si el cliente contrata el servicio con el pago recurrente activo, autoriza a la EMPRESA a realizar el cobro del valor contratado de forma automática en la fecha establecida al momento de contratar, en el caso de que el cobro no se pueda realizar por 3 ocasiones consecutivas se procederá a la cancelación del servicio.

Samasat Comunicaciones S.A. se reserva el derecho de rechazar cualquier pago que sea identificado como potencialmente fraudulento o no cumpla con los estándares de seguridad aplicables, conforme a lo establecido en los **artículos 28 y 35 de la Ley Orgánica de Defensa del Consumidor**.

### **11. Cancelación o Término de Servicios**

El usuario puede cancelar su suscripción o el uso de servicios en cualquier momento, respetando los términos contractuales aplicables. Samasat Comunicaciones S.A. se reserva el derecho de suspender o cancelar el acceso a los servicios si el usuario infringe estos términos.



## **12. Políticas de Devoluciones y Reembolsos**

Las devoluciones y reembolsos estarán sujetos a las políticas específicas aplicables a cada servicio o producto adquirido, las cuales serán debidamente informadas al usuario en el momento de la contratación. Estas políticas incluirán las condiciones, plazos y procedimientos a seguir para solicitar una devolución o reembolso, conforme a la normativa vigente y a los términos pactados en el contrato correspondiente.

Samasat Comunicaciones S.A. se reserva el derecho de evaluar cada solicitud de devolución o reembolso según los criterios establecidos, garantizando la protección de los derechos del consumidor conforme a la Ley Orgánica de Defensa del Consumidor y demás normativas aplicables.

## **12. Limitación de Responsabilidad**

Samasat Comunicaciones S.A. no asumirá responsabilidad alguna por daños directos, indirectos, incidentales, especiales o consecuentes que puedan surgir del uso del sitio, incluyendo, pero sin limitarse a, interrupciones del servicio, fallos técnicos, errores o cualquier otro problema que esté fuera de su control razonable.

El usuario reconoce y acepta que el uso del sitio y de los servicios ofrecidos se realiza bajo su propia responsabilidad.

## **13. Enlaces a Terceros**

El sitio puede incluir enlaces a sitios web de terceros que se proporcionan únicamente para la conveniencia del usuario. Samasat Comunicaciones S.A. no asume responsabilidad alguna por el contenido, la exactitud, la disponibilidad o las políticas de privacidad de estos sitios externos.

El acceso a dichos enlaces se realiza bajo la responsabilidad del usuario, quien debe revisar y aceptar los términos y condiciones aplicables en cada uno de los sitios enlazados.

## **14. Promociones**

El usuario al aceptar estos términos y condiciones, autoriza que Samasat Comunicaciones S.A. se comunice en relación con las promociones de servicios y productos, de conformidad con lo estipulado en el [Aviso y Condiciones de Comunicaciones Promocionales de Samasat Comunicaciones S.A.](#) Este aviso será aceptado por el usuario al momento de adquirir un servicio.

Las políticas de promoción serán específicas para cada campaña y se ajustarán a lo establecido por la Ley Orgánica de Defensa del Consumidor. El usuario reconoce que las comunicaciones promocionales podrán incluir información relevante sobre ofertas, descuentos y otras iniciativas comerciales.



### **15. Protección de Datos Personales**

El tratamiento de los datos personales de los usuarios está regulado por nuestra Política de Protección de Datos. Al utilizar nuestros servicios, los usuarios aceptan que sus datos serán procesados de acuerdo con lo dispuesto en la Ley Orgánica de Protección de Datos del Ecuador, así como con las normativas internacionales aplicables en materia de privacidad y protección de datos.

Samasat Comunicaciones S.A. se compromete a garantizar la seguridad y confidencialidad de la información personal de los usuarios, adoptando las medidas necesarias para proteger sus datos contra el acceso no autorizado, uso indebido o divulgación inapropiada.

### **16. Suspensión o Terminación de la Cuenta**

Samasat Comunicaciones S.A. se reserva el derecho de suspender o cancelar la cuenta de cualquier usuario que infrinja estos términos, a su discreción y sin previo aviso.

Samasat Comunicaciones S.A. se reserva el derecho de suspender o dar por terminada la cuenta de cualquier usuario que incumpla con los términos y condiciones establecidos en este documento. Esta decisión se tomará a la discreción de Samasat Comunicaciones S.A. y podrá ejecutarse sin previo aviso, en virtud de la gravedad de la infracción cometida.

El usuario será informado de la suspensión o terminación de su cuenta y de las razones que la justifican, salvo en los casos donde dicha notificación no sea posible debido a la naturaleza de la infracción.

### **17. Legislación Aplicable y Jurisdicción**

Las partes contratantes aceptan y se ratifican en todo el contenido de estos términos y condiciones mismas que se rigen por la legislación de la República del Ecuador, y en caso de controversia o diferencia derivada de este contrato será resuelta con la asistencia de un mediador del Centro de Arbitraje y Mediación de la Cámara de Comercio de Quito.

Si el procedimiento de mediación no llegara a un resultado favorable para las partes, en el plazo de diez días calendario a contarse desde su inicio, pudiendo prorrogarse por mutuo acuerdo este plazo, entonces las partes renuncian a fuero y domicilio, y acuerdan someter sus controversias a la resolución de un Tribunal de Arbitraje que se sujetará a lo dispuesto en la Ley de Arbitraje y Mediación, el Reglamento del Centro de Arbitraje y Mediación de la Cámara de Comercio de Quito.

### **18. Fuerza Mayor**

Samasat Comunicaciones S.A. no será responsable por el incumplimiento de sus obligaciones contractuales en caso de que dicho incumplimiento sea resultado de eventos de fuerza mayor, tales como terremotos, inundaciones, desastres naturales u otras circunstancias similares que se encuentren fuera de su control razonable.



En tales casos, Samasat Comunicaciones S.A. informará a sus clientes sobre la situación que impide la entrega efectiva de los servicios contratados, así como las medidas que se están tomando para mitigar los efectos de dicho evento. Las partes reconocen que los efectos de fuerza mayor pueden liberar temporalmente a Samasat Comunicaciones S.A. de sus obligaciones, sin que ello implique responsabilidad por daños o perjuicios a los clientes.

### **19. Contacto**

Para consultas o reclamos relacionadas con estos Términos y Condiciones, los usuarios pueden comunicarse con nosotros a través de los números de contacto y dirección de correo electrónico proporcionada en el sitio web [samasat.com](https://samasat.com)

### **Referencias:**

1. Asamblea Nacional del Ecuador. (2000). **Ley Orgánica de Defensa del Consumidor**. Registro Oficial No. 116 del 10 de julio de 2000. <https://www.asambleanacional.gob.ec/es/leyes>.
2. Asamblea Nacional del Ecuador. (2021). **Ley Orgánica de Protección de Datos Personales**. Registro Oficial No. 459, Quinto Suplemento, de 26 de mayo de 2021. Recuperado de <https://www.asambleanacional.gob.ec/es/multimedios-legislativos/63464-ley-organica-de-proteccion-de-datos>.

*Este documento es propiedad de Samasat Comunicaciones S.A. y su uso está sujeto a las condiciones aquí establecidas. Cualquier copia impresa se considera no oficial y no estará sujeta a actualizaciones automáticas. Verifique siempre la versión vigente en nuestro sitio web: [https://samasat.com/terminos-y-condiciones-SaaS/]. Última revisión: [04-02-2025].*