

# Términos y Condiciones del Servicio (TyC)

Servicio de Conectividad Gestionada, Activación Remota y Custodia eSIM/SIM B2B

**Proveedor:** Freiermuth Solutions / Carlos Freiermuth

**Jurisdicción:** República del Ecuador

**Última actualización:** Agosto 2026

**Versión del documento:** 1.0 (B2B Official)

## 1. NATURALEZA DEL SERVICIO

Freiermuth Solutions provee servicios de gestión, activación remota y custodia técnica de SIMs y eSIMs locales dentro del territorio ecuatoriano.

- El cliente adquiere el uso del servicio de conectividad gestionada y el soporte técnico asociado.
- La titularidad administrativa de la infraestructura técnica y el número de teléfono permanece bajo la propiedad y responsabilidad del proveedor o las operadoras locales asociadas.

## 2. ALCANCE DEL SOPORTE Y GARANTÍA

- **Garantía Operativa (30 Días):** El servicio incluye garantía de conectividad técnica durante 30 días calendario desde la fecha de entrega inicial. Esto cubre la recepción de códigos SMS/llamadas de verificación y la operatividad técnica de la eSIM o SIM física.
- **Custodia Técnica:** Mantenemos el soporte físico o digital del perfil eSIM en nuestros nodos de control por un periodo mínimo de 30 días para resolver incidencias de verificación inicial.
- **Soporte de Re-verificación:** Se asistirá con hasta 3 o 4 re-verificaciones iniciales sin costo adicional si la plataforma de destino (ej. WhatsApp) solicita validaciones por procesos de auditoría rutinarios.

## 3. EXCLUSIONES DE GARANTÍA Y POLÍTICA DE USO ACEPTABLE (AUP)

La garantía y el soporte quedarán **estrictamente anulados**, y el servicio podrá ser suspendido o dado de baja de forma inmediata sin derecho a reembolso, en los siguientes casos:

- **Infracción de Políticas de Plataformas:** Bloqueos, suspensiones o baneos ejecutados por plataformas de terceros (Meta/WhatsApp) derivados de:
  - Envío de mensajes masivos no solicitados (Spam).
  - Reportes de usuarios finales o conductas fraudulentas.
  - Modificación de configuraciones recomendadas (ej. omitir la activación de Verificación en 2 Pasos).
- **Uso de IP / VPN Sospechosas:** Bloqueos directos por el uso de direcciones IP marcadas como maliciosas o restricciones geográficas impuestas por el país de origen/destino del usuario.
- **Actividades Ilícitas:** Uso de la línea para cualquier actividad que viole la legislación ecuatoriana o internacional.

#### 4. PAGOS, FACTURACIÓN Y RECARGAS

- **Tarifa de Activación:** Los valores de \$50 USD (eSIM Remote Setup) o \$100 USD (SIM Física + Envíos DHL) corresponden a pagos únicos por el trabajo de pre-activación, logística, garantía y custodia del primer mes.
- **Comisiones por Recargas:** En caso de que el cliente solicite la gestión de recargas de saldo internacionales a través de nuestro canal por limitaciones en las pasarelas de su país de origen, se aplicarán las tarifas de procesamiento bancario e impuestos aplicables comunicados previamente.
- **Autonomía de Recarga:** El cliente podrá realizar las recargas de saldo directamente en los portales oficiales de la operadora local sin recargos adicionales.

#### 5. MANTENIMIENTO DE LÍNEA, EXPIRACIÓN Y PLATAFORMAS DE TERCEROS

- **Responsabilidad de Mantenimiento:** La continuidad de las cuentas vinculadas en aplicaciones de terceros (ej. WhatsApp) depende de que la línea telefónica se mantenga activa con saldo/recargas vigentes según las políticas de la operadora local.
- **Reciclaje de Número por Expiración:** Si el cliente deja de realizar recargas de mantenimiento, la operadora móvil dará de baja el número y lo reciclará. Freiermuth Solutions **no se hace responsable** por la pérdida de cuentas, información, chats o el acceso a la plataforma si la línea expira por falta de pago del cliente.
- **Fin de Custodia y Re-verificación:** Una vez finalizado el periodo de soporte o en caso de falta de pago, la custodia técnica del chip en nuestros nodos de control cesará. Freiermuth Solutions no emitirá códigos SMS ni atenderá llamadas de re-verificación para líneas fuera de contrato o inactivas.

#### 6. SUSPENSIÓN Y CANCELACIÓN DEL SERVICIO

- **Falta de Renovación:** Si la línea no registra recargas de mantenimiento en el plazo acordado o finaliza el periodo de soporte contratado, Freiermuth Solutions se reserva el derecho de dar de baja la SIM/eSIM.
- **Cancelación Unilateral:** Freiermuth Solutions mantendrá la facultad de revocar el servicio y la línea telefónica en cualquier momento si se detecta un uso indebido o si se recibe un requerimiento formal por parte de autoridades reguladoras o judiciales.

#### 7. ACEPTACIÓN DE LOS TÉRMINOS

El pago por cualquiera de los servicios, el uso de la infraestructura o la solicitud de códigos de verificación implica la **aceptación expresa y sin reservas** de la totalidad de estos Términos y Condiciones.