

6. Gestión de los contratos de servicios a corto plazo pendientes y de las facturas correspondientes

Este capítulo le ayudará a: (a) poner en orden sus contratos de servicios a corto plazo y las facturas relacionadas, y (b) decidir si rescindir estos contratos y cómo hacerlo.

Ejemplos de contratos de servicios a corto plazo ➤ Medidas iniciales ➤ Rescisión del contrato ➤ Lista de verificación: Contratos de servicios a corto plazo y facturas relacionadas

Cada capítulo pretende ofrecer información general sobre un tema concreto. En muchos casos, las leyes pueden diferir de un Estado a otro. Por lo tanto, esta información no pretende sustituir a la asistencia jurídica específica de cada Estado. Nada en este manual pretende crear una relación abogado-cliente o fiduciaria.

Ejemplos de contratos de servicios a corto plazo

A continuación se enumeran ejemplos comunes de los distintos tipos de contratos de servicios a corto plazo para ayudarle a identificar los contratos que pueda tener.

- Planes de teléfono e Internet
- Suscripciones digitales como transmisiones, música, noticias y juegos
- Servicios como gas, electricidad, agua, basura y reciclaje
- Otros, como el reparto de comida a domicilio y la suscripción a gimnasios

Medidas iniciales

En primer lugar, reúna la información en un solo lugar. Cuando reúna contratos y facturas, recuerde que si no entiende algo, puede pedir ayuda a alguien o ponerse en contacto con el proveedor para preguntarle (o ver si pueden facilitarle el contrato en su idioma preferido). Cuando se ponga en contacto con el proveedor, es recomendable empezar por su sitio web, luego utilizar el correo electrónico/chat y, si es necesario/está disponible, llamarle por teléfono o ir a la tienda. Asegúrese de guardar los correos electrónicos y las notas. Considere la posibilidad de compartir la información con una persona de confianza en EE.UU. que pueda ayudarte después de su partida.

Recopile sus contratos y documentos relacionados

- Escriba una lista que incluya detalles como: el servicio, el nombre del proveedor y la información de contacto, el nombre del titular y el número de cuenta, el importe adeudado, la(s) fecha(s) de vencimiento (o frecuencia de pago), si está configurado el pago automático, la fecha de finalización y espacio para notas. Mantenga la lista actualizada.
- Guarde la lista y una copia de cada contrato en un archivo (físico y/o electrónico).
- Incluya una copia de la última factura y del recibo del último pago efectuado por cada contrato.

¿El proveedor ofrece servicios en el país al que usted se dirige?

En caso afirmativo, coordínese con el proveedor para garantizar que la cobertura se transfiera en virtud del contrato.

Nota: Es probable que esto sólo se aplique a algunos servicios, como los planes de teléfono e internet.

¿Puede poner a otra persona en la cuenta que pueda actuar?

En caso afirmativo:

1. Hable con la persona que quiera añadir;
2. Asegúrese de que lo entienden y dan su consentimiento;
3. Facilítele los documentos y la información pertinentes mencionados en el apartado "Recopile sus contratos".
4. Proporcióneles instrucciones específicas (e idealmente por escrito) sobre cómo/cuándo acceder a la cuenta y prestar asistencia en su ausencia. Siga las instrucciones del contrato para añadir a otra persona.

Si la respuesta es "no" o no está claro, póngase en contacto con el proveedor.

Nota: No olvide evaluar la responsabilidad potencial de añadir a otra persona.

¿Tiene el contrato una cláusula de rescisión?

Si la respuesta es "sí", compruebe si existe una comisión por cancelación anticipada e información específica sobre cómo cancelarla. Añada la información a su lista.

Si la respuesta es "no" o no está claro, póngase en contacto con el proveedor. Más información a continuación.

Rescisión del contrato

La mayoría de los contratos de servicios incluyen información sobre la rescisión. Suele encontrarse en la sección "Condiciones del servicio", "Rescisión" o "Cancelación". Si no encuentra la sección de rescisión o el lenguaje no es claro, póngase en contacto con el proveedor.

Cada contrato es diferente. A menudo puede rescindirlo a través de su cuenta online, pero a veces tiene que hacerlo en persona o llamar al servicio de atención al cliente. A veces hay que pagar una tasa de rescisión, o el reembolso de un depósito, u otras

consideraciones. Consulte cada contrato para determinar el proceso y las consideraciones.

Cuando disponga de poco tiempo, póngase en contacto con los proveedores para determinar si puede añadir a otra persona que le ayude a gestionar su cuenta. En caso afirmativo, inténtelo de inmediato.

Si no puede añadir a otra persona para gestionar la cuenta y no dispone de tiempo suficiente, debe ponerse en contacto con el proveedor y facilitarle sus nuevos datos de contacto.

Ejemplo de disposiciones de rescisión y transferencia

Modelo de contrato de cliente de Verizon Mobile.

Un ejemplo de acuerdo de cliente de Verizon Mobile permite a los usuarios dar de baja/cancelar el servicio a través de su cuenta por Internet. La muestra que figura a continuación también explica los posibles resultados de la cancelación, en función de factores como el tiempo transcurrido desde la aceptación del contrato por parte del usuario, si el usuario devuelve determinados equipos a tiempo y el tipo de plan de pago. La cláusula de rescisión de un contrato modelo de Verizon:

"Usted puede cancelar una línea de Servicio dentro de los 30 días posteriores a la aceptación de este Contrato siempre y cuando devuelva, dentro del período de devolución correspondiente, cualquier equipo que nos haya comprado a nosotros o a uno de nuestros distribuidores autorizados en relación con su aceptación de este Contrato, pero aún tendrá que pagar su Servicio hasta esa fecha. Si financió su dispositivo con Verizon y cancela su(s) Servicio(s) después de 30 días, su saldo pendiente puede vencer inmediatamente. La cancelación del servicio también puede afectar las promociones asociadas con esa(s) línea(s). Puede administrar su Servicio en cualquier momento en Verizon.com. Si se suscribió al Servicio prepago, no se otorgarán reembolsos después de 30 días o si su cuenta ha sido activada. Visita verizon.com/support/return-policy/ para obtener detalles completos e información sobre la devolución de tu equipo."

El modelo de contrato de Verizon también incluye una sección aparte sobre la transferencia del contrato o servicio a otra persona:

"¿Puedo encargar a otra persona la gestión total o parcial de mi cuenta [. . .]? No hay problema: díganoslo por teléfono, en persona o por escrito..."

¿Qué ocurre si no paga las facturas o rescinde el contrato?

Cada contrato tiene sus propias condiciones, pero por lo general usted seguirá siendo responsable del contrato y de las cantidades impagadas. También puede haber tasas y cargos adicionales por impagos. Dependiendo del estado y del proveedor, a veces éste puede suspender el servicio (pero usted seguirá siendo responsable del pago). Muchos de estos contratos se renuevan automáticamente a menos que se rescindan. Algunos cambian a contratos mensuales. Asegúrate de revisar cada contrato.

Lista de verificación: Contratos de servicios a corto plazo y facturas relacionadas

- ☐ Compile lo siguiente:
 - Lista de contratos
 - o *Incluya detalles como: el servicio, nombre del proveedor e información de contacto, nombre del titular y número de cuenta, importe adeudado, fecha(s) de vencimiento (o frecuencia de pago), si está configurado el pago automático, fecha de finalización y espacio para notas. Mantenga la lista actualizada.*
 - Copia de cada contrato.
 - Copia de la última factura y recibo del último pago efectuado por cada contrato.
 - Considere la posibilidad de compartir la carpeta recopilada con una persona de confianza en EE.UU. que pueda ayudarle después de marcharse.
- ☐ Revise cada contrato y/o coordínese con el proveedor para encontrar respuestas a las siguientes preguntas:
 - ¿Ofrece el proveedor servicios en el país al que va?
 - ¿Puede poner a otra persona en la cuenta que pueda actuar? En caso afirmativo, ¿añadió a alguien? ¿A quién?
 - En el caso de un plan de telefonía móvil, ¿puede transferir su número de teléfono actual? En caso afirmativo, ¿ha tomado las medidas necesarias para garantizar que se pueda realizar la transferencia? Si la respuesta es negativa, ¿tiene un nuevo número de teléfono que funcione cuando esté fuera de EE.UU.? ¿Lo ha comunicado a los proveedores?
 - ¿Cuáles son los pasos necesarios para rescindir cada contrato? ¿Existen tasas u otras consideraciones asociadas a la rescisión?
 - ¿Envío la información a una persona de confianza en EE.UU.?