

1. TÉRMINOS Y CONDICIONES DEL SERVICIO DE DISTRIBUCIÓN DE SEÑALES DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO, ASPECTOS ASOCIADOS Y ÁREAS DE COBERTURA:

El servicio de Televisión Satelital es un servicio de distribución de señales audiovisuales con contenidos SD o HD, distribuidos por TUVES HD a su red de socios distribuidores en los países donde opera, siendo que, en el caso de Bolivia, el servicio se presta a través de **TUVES TV SATELITAL BOLIVIA S.A.**

En Bolivia, **TUVES TV SATELITAL BOLIVIA S.A.**, presta servicio en las ciudades LOS DEPARTAMENTOS de La Paz, Santa Cruz, Cochabamba; Beni, Chuquisaca, Tarija, Oruro, Potosí y Pando, es decir, que tiene cobertura en todo el territorio nacional.

2. REQUISITOS TÉCNICOS NECESARIOS PARA ACCEDER AL SERVICIO:

2.1. Para la provisión del Servicio, el **USUARIO** debe contar con un televisor convencional, LCD, PLASMA o LED.

2.2. La solicitud de suscripción del Servicio debe realizarse en las oficinas de **TUVES** o a través de la página www.intersatelital.com.bo, llenando el formulario "Solicitud de provisión del Servicio".

2.3. Inicialmente, **TUVES** o el personal técnico autorizado por **TUVES** verificará la factibilidad técnica y operativa que le permita prestar sus servicios en la dirección solicitada. Las solicitudes que no cuentan con factibilidad técnica, son todas aquellas en las cuales **TUVES** identifique limitaciones técnicas en su red o la no existencia de la misma para la instalación del servicio solicitado, asimismo éstas serán comunicadas al usuario en un plazo máximo de 48 horas, en un área de servicio urbano (ASU) y a 96 horas en un área de servicio rural a (ASR)

2.4. Una vez verificada la factibilidad técnica, recién se procederá a la suscripción del presente contrato, debiendo el **USUARIO** adquirir, bajo la modalidad de compra o comodato, de acuerdo al plan elegido, los equipos (Decodificador, antena y elementos de conexión). La habilitación y conexión del servicio por parte de **TUVES** se realizará en un plazo no mayor a 4 (cuatro) días hábiles en el área urbana y de 10 (diez) días hábiles en el área rural.

2.5. Las partes convienen que los equipos podrán ser auto instalados por el **USUARIO** o a través del personal autorizado de **TUVES**, debiendo en todo momento cumplirse con los plazos de instalación determinados en el punto anterior.

2.6. Las partes acuerdan que la instalación de los equipos se efectuará bajo supervisión del **USUARIO** o de la persona que sea designada por éste. En caso de ser necesario realizar perforaciones en muros o pisos del inmueble y/o fijar el cable de red mediante remaches en los muros para la instalación de los equipos, las **PARTES** acuerdan que tales trabajos se realizarán bajo entera responsabilidad del **USUARIO**.

2.7. Una vez concluida la instalación y configuración de los equipos, a cargo del personal de **TUVES** se entregará al **USUARIO**, el "Acta de Entrega" correspondiente, que deberá ser firmada por el **USUARIO** en señal de conformidad al Servicio de instalación.

3. MODIFICACIONES.

Cualquier modificación al Servicio originalmente contratado, tales como la reubicación y traslado de equipos, deberán solicitarse a **TUVES**, quien realizará el trabajo por sí o a través de su personal técnico autorizado, previa evaluación de factibilidad técnica de la misma, con un costo similar al de una nueva instalación.

4. HABILITACIÓN Y PLAZO PARA LA PROVISIÓN DEL SERVICIO:

TUVES o su personal autorizado instalará y habilitará el Servicio contratado en un plazo no mayor a 4 (cuatro) días hábiles en el área urbana y de 10 (diez) días hábiles en el área rural, computables desde la suscripción del contrato.

5. TARIFAS

5.1. Las tarifas y/o precios se sujetarán al Tarifario vigente y podrán ser fijados conforme a la normativa vigente.

5.2. Las nuevas tarifas y/o precios tendrán vigencia efectiva a partir de la fecha indicada en la publicación de prensa en un medio de circulación nacional, previa comunicación a la Autoridad reguladora. Asimismo, las tarifas serán actualizadas en el Tarifario y en las ofertas comerciales, accesibles a través de la página web de la empresa www.intersatelital.com.bo

5.3. El **USUARIO** pagará a **TUVES** la tarifa única por el servicio de instalación de equipos y por el Servicio prestado, según el plan contratado, conforme se detalla en el Anexo 3 al contrato.

5.4. En caso que el **USUARIO** realice modificaciones al servicio inicialmente contratado, éste deberá pagar a **TUVES** por los cargos derivados de la mismas, de conformidad a lo establecido en el Anexo 3.

5.5. Al ser un Servicio prestado bajo la modalidad per pago o pago anticipado, tiene vigencia de 30 días calendario, cortándose el mismo una vez finalizado dicho período.

5.6. Para la renovación del Servicio, el **USUARIO** únicamente debe hacer una nueva recarga por su periodo adicional, activándose el Servicio inmediatamente por otros 30 días.

5.7. **TUVES** informará al **USUARIO** que su crédito está expirado, vía mensajes en su televisor cuando falten 5 (CINCO) días para la finalización de su recarga, avisos que se mantendrán hasta el último día de su vigencia.

6. FACTURACIÓN, COBRANZA, PAGO Y CORTE:

6.1. El **USUARIO** deberá pagar a **TUVES** por el Servicio contratado, al contado y en efectivo, por períodos de treinta (30) días, computables a partir del momento en que se habilite el Servicio.

6.2. En cualquier momento anterior al vencimiento del plazo de los treinta (30) días contratados, el **USUARIO** podrá proceder a realizar un nuevo pago anticipado por otros treinta (30) días de Servicio. Para mantener la continuidad del Servicio activo, el **USUARIO** debe pagar a **TUVES** con anterioridad al término de su período de treinta (30) días.

6.3. Como efecto del pago, **TUVES** pondrá a disposición del **USUARIO**, la factura correspondiente por el Servicio, de acuerdo a la normativa tributaria aplicable y consignando los datos por el **USUARIO** en su formulario de "Solicitud de Servicio".

6.4. Si el **USUARIO** desea realizar cambios de razón social, domicilio, NIT u otros datos consignados en el formulario de "Solicitud de Provisión de Servicio", deberá requerir su modificación por escrito en oficinas de **TUVES**, con un mínimo de 10 (diez) días de anticipación a la fecha de la emisión de su siguiente factura, caso contrario **TUVES** continuará la emisión de la facturación con los datos anteriores.

7. REHABILITACIÓN DEL SERVICIO:

Para mantener la continuidad del Servicio activo, el **USUARIO** debe pagar a **TUVES** con anterioridad al término de su período de treinta (30) días.

TUVES no realiza cortes al servicio contratado, sin embargo, en caso que por alguna razón se diera esta situación, **TUVES** rehabilitará al servicio suspendido dentro de las veinticuatro (24) horas, a partir del momento en el que el **USUARIO** cancele el monto adeudado por el servicio.

8. PARÁMETROS DE CALIDAD:

TUVES se obliga a prestar un servicio puntual, eficiente y de buena calidad. La calidad del Servicio será verificada a tiempo de la instalación del mismo, debiendo el **USUARIO** firmar el formulario de "Acta de Entrega" correspondiente, donde se establece la conformidad por la instalación y el servicio recibido, comprobando la correcta recepción de las señales en el televisor del **USUARIO**.

El **USUARIO** puede verificar continuamente la calidad del servicio, pulsando dos veces la tecla amarilla y una vez, la tecla azul del control remoto, función que despliega en la pantalla dos barras, una de las cuales indica "calidad", misma que debe estar siempre sobre el 85%.

9. DERECHOS Y OBLIGACIONES DE LAS USUARIAS Y USUARIOS EN RELACIÓN AL SERVICIO:

9.1. DERECHOS DEL USUARIO.

El **USUARIO** tiene los siguientes derechos:

- Recibir de **TUVES** un servicio puntual, eficiente y de buena calidad.
- Acceder en condiciones de igualdad, equidad, asequibilidad, calidad, de forma ininterrumpida a los servicios que brinda **TUVES**.
- Recibir mensualmente de **TUVES**, la transmisión mensual del Plan contratado de conformidad con los parámetros de calidad estipulados en los presentes Términos y Condiciones.
- Reclamar por inconvenientes en la prestación del Servicio de acuerdo a procedimiento establecido en los presentes Términos y Condiciones, y en su caso, acudir ante las autoridades competentes para hacer valer sus derechos.
- Recibir de **TUVES** y de su personal autorizado, pronta, oportuna y efectiva atención a sus solicitudes de asistencia, reclamos y otras comunicaciones.
- Cambiar libremente de proveedor de servicio y de plan contratado, siguiendo los procedimientos establecidos por **TUVES**.
- Acceder a la información clara, precisa, cierta, completa, oportuna y gratuita acerca de los servicios que presta **TUVES**.
- Recibir mensualmente la factura por los servicios.
- Conocer los indicadores de calidad de prestación de servicio contratado.
- Ser informado de cualquier cambio en las tarifas o planes contratados.
- Ser informado sobre los plazos de vigencia de las ofertas y promociones de los servicios contratados.
- Obtener respuesta efectiva a las solicitudes realizadas a **TUVES**.
- Ser informado oportunamente de la desconexión o corte programado de los servicios.

9.2. OBLIGACIONES DEL USUARIO.

EL **USUARIO** se obliga a:

- Cumplir con los pagos por el Servicio contratado.
- Asumir la total y plena responsabilidad del cuidado y conservación de los equipos adquiridos a **TUVES**.
- Mantener los equipos en un lugar adecuado protegido de condiciones ambientales adversas, impedir y evitar intervenciones no autorizadas de terceras personas y cualquier otro evento o acto que afecte el normal funcionamiento de los mismos.
- No conectar ni extender el servicio a aparatos o equipos adicionales que no hubieran sido instalados ni vendidos **TUVES**, dentro o fuera de su domicilio
- No habilitar conexiones adicionales y/o clandestinas a las instaladas por **TUVES**.
- No autorizar, permitir ni tolerar a terceros la conexión, uso utilización clandestina del servicio y/o equipos instalados.
- No grabar, interceptar, reproducir, modificar, alterar, sustituir ni realizar retransmisiones, en forma total o parcial de la señal de televisión de pago contratada y suministrada por **TUVES**.
- No comercializar, delegar, transferir, ceder, transmitir, ni subrogar a ningún título los derechos y obligaciones estipulados en los presentes Términos y Condiciones a terceras personas individuales o colectivas, sin el previo consentimiento por escrito de **TUVES**.
- Restringir el acceso a la programación de adultos y/o cualquier otra considerada inadecuada por el **USUARIO** que pudiera afectar a cualquier persona que se encuentre bajo su cargo y/o vigilancia.
- Otorgar las facilidades necesarias al personal técnico autorizado de **TUVES**, para realizar los trabajos

destinados a efectuar la instalación, habilitación, inspección y/o mantenimiento del servicio y/o de los equipos.

• Cumplir con las instrucciones y planes que emita la Autoridad de Regulación y Fiscalización de Telecomunicaciones y Transportes, en caso de emergencia y seguridad del Estado.

9.3. DERECHOS DE TUVES

TUVES tiene los siguientes derechos:

- Percibir los pagos que correspondan, según lo establecido en el contrato y el plan contratado.
 - Realizar cambios en la grilla de programación de acuerdo a criterios empresariales, pudiendo aumentar o reemplazar la misma de acuerdo a las necesidades del mercado, previa comunicación al usuario con una antelación de treinta (30) días.
 - Realizar cortes programados a la prestación del Servicio con la finalidad de efectuar reparaciones y/o modificaciones, actualizaciones u otros, previa comunicación al **USUARIO** mediante mensajes en su televisor.
 - Proceder al corte del Servicio, una vez finalizado el período pagado anticipadamente por el **USUARIO**.
- #### 9.4. OBLIGACIONES DE TUVES
- TUVES** se obliga a:
- Prestar el servicio y proveer la señal al **USUARIO** de acuerdo a las características y condiciones establecidas en el contrato, sus Anexos, la Ley de Telecomunicaciones y su Reglamento.
 - Instalar en los equipos y aparatos necesarios para la prestación del servicio, tecnología de punta que cumpla con los estándares técnicos establecidos por la autoridad reguladora.
 - Comunicar oportunamente al **USUARIO** cualquier interrupción en el Servicio, de conformidad a lo establecido en la Ley de Telecomunicaciones y su Reglamento.
 - Garantizar al **USUARIO** la calidad, seguridad y continuidad del Servicio.
 - Emitir la programación ofertada y contratada por el **USUARIO**.
 - Atender y resolver oportunamente los reclamos efectuados por el **USUARIO**, además de establecer y mantener Servicios eficientes de información y asistencia al mismo.
 - Comunicar oportunamente al **USUARIO** a través de los medios que disponga **TUVES**, de cualquier cambio que podría ser introducido en la grilla de programación.
 - Cumplir con la transmisión de mensajes de emergencia en casos de guerra internacional, conmoción interna, desastres naturales, calamidades públicas y paralización de servicios públicos de conformidad con la Ley de Telecomunicaciones y demás normativa aplicable.
 - Prestar el Servicio a los **USUARIOS** sin preferencia o diferencia alguna, conforme a los precios y/o tarifas, términos y condiciones no discriminatorias.
 - Emitir a los **USUARIOS** las facturas correspondientes por los Servicios prestados y pagados.
 - Instruir al **USUARIO** en el manejo de comandos de restricción a la programación de adultos.

9.5. PRINCIPIOS PARA LA PRESTACIÓN DE SERVICIO:

Sin Prejuicio a los parámetros y estándares de calidad fijados por la Autoridad Reguladora -ATT-, **TUVES** se compromete a prestar sus servicios en estricto cumplimiento de los siguientes principios, que rigen el servicio y permiten al usuario reclamar el mismo:

9.5.1. Continuidad: **TUVES** prestará el servicio en forma permanente y sin interrupciones, salvo los casos previstos en la norma.

9.5.2. Calidad: El servicio prestado por **TUVES** responde a indicadores de calidad definidos en estándares nacionales e internacionales.

9.5.3. Protección: **TUVES** reconoce de vital importancia la participación de la **USUARIA** o **USUARIO** en la prestación de los servicios de telecomunicaciones, garantizando su defensa y la protección de sus derechos en el marco de su relación jurídica con **TUVES**.

9.5.4. Información oportuna y clara: **TUVES** proporcionará toda información relacionada con el servicio, la calidad u otro factor relativo, de manera oportuna y clara.

9.5.5. Prestación efectiva: En ningún caso, **TUVES** procederá al cobro de un servicio, si el mismo no fue realizado en forma regular y efectiva, debiendo **TUVES** demostrar fehacientemente que la **USUARIA** o **USUARIO** recibió el servicio que contempla la facturación.

9.5.6. Secreto de las comunicaciones: **TUVES** protegerá y garantizará la inviolabilidad y secreto de las comunicaciones.

10. ATENCIÓN DE CONSULTAS RECLAMACIONES Y EMERGENCIAS Y/O SERVICIOS DE INFORMACIÓN Y ASISTENCIA.

10.1. En caso de que el **USUARIO** no estuviere conforme con los Servicios y/o con la atención brindada por **TUVES** o si considera que no se le ha brindado una solución efectiva a sus solicitudes, dentro de los veinte (20) días del conocimiento del hecho, acto u omisión, el **USUARIO** o un tercero por él, previa identificación, presentará su Reclamación Directa, de manera verbal o escrita, ante la Oficina de Atención al Consumidor (ODECO) de **TUVES**, ubicadas en las siguientes direcciones:

• Av. 6 de Agosto 2.635, Edificio Torre Elizabeth, Local 2, Planta Baja. La Paz, Bolivia.

• René Moreno 578 entre Moldes y M.I. Salvatierra, Santa Cruz, Bolivia.

• Av. Ayacucho casi esquina General Achá Edificio América Planta Baja Local A-1, Cochabamba Bolivia.

• **TUVES** pone a disposición del **USUARIO**, las líneas de Atención al Cliente N° 2 2001616,3 3346064 y 4 4063400 y la línea gratuita 800 132000 disponibles en los siguientes horarios: de lunes a viernes de 9:00 a 21:00 Hrs. y sábados y domingos de 9:00 a 19:00 Hrs. y la web: www.intersatelital.com.bo

10.2. **TUVES** registrará e individualizará la reclamación asignándole un Código Odeco único a cada reclamación, consinando información referente al operador, la ciudad de reclamación, número correlativo y la fecha de reclamo (TUVES/LPZ/0001/140813), mismo que será puesto en conocimiento de quien presentó la reclamación, debiendo hacer firmar al **USUARIO** las dos copias del formulario impreso y solicitándole revise sus datos y si la reclamación fue prudentemente interpretada.

10.3. **TUVES** entregará al **USUARIO** una copia impresa y firmada del formulario, la otra copia será utilizada en el proceso de investigación interna. En caso que se requiera, el **USUARIO** entregará a **TUVES** fotocopias de todos los antecedentes referidos al reclamo.

10.4. **TUVES** resolverá la reclamación en los siguientes plazos:

- Mala atención: Siete (7) días hábiles para emitir la Resolución.
- Servicio deficiente: Diez (10) días hábiles para emitir la Resolución.
- Problema de facturación: Diez (10) días hábiles para emitir la Resolución.
- Problema legal: Siete (7) días hábiles para emitir la Resolución.
- Servicio no disponible: Tres (3) días hábiles para emitir la Resolución.
- Reincidencia: Cinco (5) días hábiles para emitir la Resolución.
- Corte de servicio: Tres (3) días hábiles para emitir la Resolución.
- Otros: Siete (7) días hábiles para emitir la Resolución.

• Para los casos en los que se reclame dos o más presuntas infracciones se aplicará el plazo máximo permitido por la norma regulatoria.

• En caso que **TUVES** no resuelva el reclamo en los plazos establecidos, este deberá considerarse como reclamo de segunda instancia, por tanto el **USUARIO** y/o **TUVES** deberán remitir a las Autoridad Reguladora los antecedentes para su respectivo tratamiento.

10.5. **TUVES** responderá a cada uno de los reclamos recibidos mediante una Resolución debidamente fundamentada declarándola procedente, improcedente o parcialmente procedente, misma que será puesta en conocimiento del **USUARIO** bajo los siguientes criterios:

a) La notificación de los actos emergentes de la reclamación directa tendrán que ser realizados en un plazo máximo de cinco (5) días hábiles a partir de la fecha en que la resolución fue emitida, debiendo contener el documento integro de lo pronunciado.

b) La notificación será practicada en el lugar o medio que fue señalado expresamente por el **USUARIO**, misma que podrá realizarse bajo los siguientes criterios: i) Domicilio real, ii) Domicilio laboral, iii) Notificación electrónica (email, SMS o fax símil).

c) Si al momento de cumplir con la notificación, el **USUARIO** no se encontrare, se podrá hacer cargo de ella cualquier otra persona que se encuentre en el lugar, teniendo que hacer constar la relación que tiene con la **USUARIA** o **USUARIO** y la identidad de la persona que recibiera la notificación.

d) Todo acto emitido por **TUVES** que fuere indebidamente notificado no correrá en plazos y sus efectos quedan suspendidos hasta la correcta notificación del mismo.

10.6. Al momento de hacer conocer la Resolución a la reclamación directa, **TUVES** informará a la **USUARIA** o **USUARIO** su derecho a presentar su reclamo en segunda instancia ante la Autoridad de Regulación y Fiscalización de Telecomunicaciones y Transportes, en el plazo máximo de quince (15) días hábiles.

11. SUSPENSIÓN TEMPORAL:

11.1. **TUVES** no podrá interrumpir la operación de su Red Pública o de parte de la misma, ni podrá suspender la prestación de dichos servicios, sin la autorización previa y por escrito de la ATT y después de haber informado a los **USUARIOS** que resultaren afectados a través de comunicación directa o un medio de comunicación masiva, por lo menos con cinco (5) días de anticipación, sobre interrupciones de más de treinta (30) minutos continuos.

11.2. En caso de emergencia, eventos de fuerza mayor o caso fortuito que justifiquen la actuación de **TUVES**, éste deberá reportar a la ATT en el plazo posible, que en ningún caso podrá exceder los tres (3) días hábiles de ocurrido el hecho.

11.3. Las interrupciones programadas de duración menor o igual a treinta (30) minutos no requieren autorización de la ATT.

11.4. En caso de interrupciones del servicio mayores de las doce (12) Hrs, **TUVES** deberá compensar o descontar al **USUARIO** el monto resultante en la factura del mes, salvo los casos de fuerza mayor o caso fortuito.

12. MEDIDAS PARA SALVAGUARDAR LA INVIOABILIDAD DE LAS TELECOMUNICACIONES Y PROTECCIÓN DE LA INFORMACIÓN

Con la finalidad de proteger la información brindada por el **USUARIO** respecto a sus datos personales, comerciales u otros, **TUVES** garantiza la confidencialidad de los mismos, incluyendo en sus contratos laborales, cláusulas de confidencialidad, que impidan o restrinjan la difusión de la información obtenida.

13. CAMBIO O MODIFICACIONES EN LA LEY O REGLAMENTO DE TELECOMUNICACIONES:

Los Términos y Condiciones se encuentran enmarcados en la Ley de Telecomunicaciones y sus Reglamentos vigentes.

Cualquier modificación futura en estas disposiciones legales será de aplicación inmediata en lo concerniente a los Términos y Condiciones.