

Conste por el tenor del presente Documento Privado, que los suscribientes acuerdan celebrar un contrato de PROVISION DE SERVICIO DE SEGUIMIENTO SATELITAL, que con el reconocimiento de firmas y rúbricas surtirá los mismos efectos de documento público, sujeto a las siguientes cláusulas:

PRIMERA (PARTES CONTRATANTES).- Intervienen en la suscripción del presente Contrato:

1.1. La empresa "TUVES TV SATELITAL BOLIVIA S.A.", representada legalmente en este Contrato por su Sr., en virtud del Poder Especial N°....., de fecha otorgado por ante Notaría de Fe Pública de Primera Clase N° a cargo del Dr. (a) del Distrito Judicial de; que para efectos de este contrato, se denominará TUVES.

LLENAR EN CASO DE PERSONA NATURAL.

1.2. El/la Señor/ra/ita con C.I. N° que en lo sucesivo se denominará USUARIO (a), cuyos datos personales se detallan en el Anexo de Solicitud de Provisión de Servicios, mismo que formará parte integrante e inseparable del presente contrato para todos los efectos legales.

LLENAR EN CASO DE PERSONA JURIDICA.

1.3. La/el Empresa/Proveedor legalmente representada por el Sr.(a) en virtud del Poder Especial N°..... de fecha otorgado ante Notaría de Fe Pública N° a cargo del Dr. (a) con C.I. N° con Matrícula de Comercio N° NIT N° domicilio legal que en lo sucesivo se denominará el USUARIO.

1.4. Para fines de este documento, la expresión "PARTES" se refiere a TUVES y al USUARIO conjuntamente.

SEGUNDA (ANTECEDENTES).-

TUVES obtuvo de la Autoridad de Regulación y Fiscalización de Telecomunicaciones y Transportes (en adelante ATT) su Licencia para prestar Servicios de Valor Agregado, de conformidad con lo establecido en la Ley de Telecomunicaciones, sus reglamentos y otras disposiciones del Estado Plurinacional de Bolivia aplicables a la prestación de servicios de seguimiento satelital.

TERCERA (OBJETO DEL CONTRATO).-

Por el presente contrato, las PARTES de forma libre y voluntaria, por así convenir a sus intereses, acuerdan las condiciones para la prestación a cargo de TUVES del Servicio de Seguimiento Satelital, a cambio de una tarifa a ser pagada por el USUARIO.

CUARTA (TÉRMINOS Y CONDICIONES).-

Las PARTES acuerdan que el servicio de seguimiento satelital contratado será prestado por TUVES de acuerdo a los Términos y Condiciones aprobados por la ATT y que forman parte integrante del presente contrato, cuyas características principales se detallan a continuación:

4.1. REQUISITOS TECNICOS PARA ACCEDER AL SERVICIO.

4.1.1. INSTALACIÓN.

4.1.1.1. El usuario deberá llevar, previa cita vía telefónica a los teléfonos habilitados al efecto y previa confirmación vía correo electrónico, el vehículo a ser afiliado a las oficinas de TUVES o a las direcciones que se le indiquen, para que directamente o a través de un tercero, se realicen los servicios de instalación de los equipos, siempre y cuando TUVES considere que el vehículo se encuentra en condiciones operativas y verifique la existencia de cobertura GPS en el lugar donde circulará habitualmente el vehículo.

4.1.1.2. Toda instalación en el área urbana se coordinará con 48 (cuarenta y ocho) horas de anticipación y en el área rural con 7 (siete) días de anticipación.

4.1.1.3. Cuando por inmovilización del vehículo, o por cualquier otra causa, fuese necesario realizar la instalación de equipos en un lugar distinto, podrá realizarse, a costa del USUARIO, siempre y cuando se cumplan las condiciones operativas y de seguridad necesarias para la operación del sistema.

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.

4.1.1.4. Toda instalación que sea acordada previamente en un lugar y hora determinada debe cumplirse por parte del USUARIO, de no ser así, deberá pagar por una nueva instalación salvo que haya solicitado la reprogramación de la cita para todos o algunos vehículos con 24 horas de anticipación.

4.1.1.5. 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 (GPS y sus accesorios: cable de alimentación, relé, micrófono y SOS botón de pánico). La habilitación del servicio por parte de TUVES se realizará en un plazo no mayor a 24 (veinticuatro) horas en el área urbana y de 10 (diez) días hábiles en el área rural.

4.1.2. MONITOREO.

4.1.2.1. Veinticuatro (24) horas después de instalado el equipo, el USUARIO podrá ingresar a la página web de TUVES www.intermonitoreo.com.bo y generar su clave secreta con el fin de monitorear el vehículo afiliado, determinar su ubicación sobre mapas digitales y consultar toda la información transmitida por el sistema. En el evento de instalaciones a domicilio, el USUARIO tendrá la opción de generar su clave secreta, 48 (cuarenta y ocho) horas después de instalada la unidad.

4.1.2.2. Las informaciones recopiladas por la central de datos de TUVES, estarán disponibles en la página web del USUARIO por el término de 6 (seis) meses.

4.1.2.3. El USUARIO podrá solicitar por escrito a TUVES, en cualquier momento y por un costo adicional, archivos no disponibles en la página web; TUVES suministrará dicha información dentro de los 10 (diez) días hábiles siguientes a la solicitud. La disponibilidad oportuna de la información proveniente de la unidad y los sensores, estará sujeta a la cobertura geográfica y disponibilidad de la red del operador de telefonía móvil celular que esté utilizando como medio de comunicación del equipo.

El acceso a la página web estará sujeto a la disponibilidad del servicio de internet del proveedor de TUVES y del usuario.

4.1.2.4. Cuando por falta de cobertura del servicio de transmisión inalámbrica de datos a través de los canales de la red de telefonía móvil celular, no se puedan consultar las informaciones recogidas por la unidad y los sensores, dicha información será guardada por la misma unidad, por un término entre 18 (dieciocho) y 220 (doscientas veinte) horas aproximadamente, dependiendo del plan al cual se haya afiliado el usuario, esto podrá ser consultado en la página web una vez el vehículo se encuentre nuevamente en zona de cobertura del servicio de transmisión inalámbrica de datos a través de los canales de la red de telefonía móvil celular.

En caso en que los proveedores de servicios de transmisión inalámbrica de datos a través de los canales de la red de telefonía móvil celular, requieran realizar cambios en su tecnología, que afecten de manera directa o indirecta, la operatividad de los equipos instalados en los vehículos afiliados al sistema, TUVES no asumirá responsabilidad alguna. Si como consecuencia de lo anterior, se requiere realizar cambios, reprogramaciones, modificaciones o ajustes en los equipos, se requerirá al USUARIO que lleve el vehículo a las oficinas de TUVES o de quien designe para tal fin; los costos generados estarán a cargo del USUARIO.

Ante este evento, el USUARIO tendrá la facultad de resolver el contrato, sin que ello genere indemnización alguna a la otra parte. Su decisión deberá ser comunicada con 48 (cuarenta y ocho) horas de anticipación. Si el vehículo no es llevado para realizar los cambios o ajustes requeridos y el USUARIO no hubiese comunicado su voluntad de resolver el contrato, TUVES podrá dar por terminado el contrato, previo aviso notarial al USUARIO con no menos de 15 (quince) días calendario de anticipación.

4.1.2.5. El manejo de la clave y el uso de la información obtenida por el USUARIO a través del sistema, serán de su exclusiva responsabilidad o de quien hubiere designado; en consecuencia,

TUVES no será responsable de indemnizaciones por daños ocasionados por su indebido manejo.

4.1.2.6. El USUARIO podrá informar y solicitar a las oficinas de TUVES que se preste el servicio de "apagado remoto" del vehículo afiliado, como también podrá solicitar activar el servicio de "apagado remoto" directamente desde el sistema; lo cual se hará bajo la única y exclusiva responsabilidad del USUARIO. De tal forma, TUVES no será responsable de indemnizaciones por daños o perjuicios que puedan ocasionarse a bienes muebles o inmuebles, a personas, al vehículo afiliado, su conductor o cualquier tercero, lo cual entiende y acepta el USUARIO con la firma de este documento, quien asumirá toda responsabilidad frente a cualquiera acción seguida por un tercero contra TUVES, por esta causa.

La solicitud de activación/desactivación del servicio de "apagado remoto" se realizará mediante un medio que permita dejar constancia del mismo.

En caso que TUVES tenga conocimiento del robo de un vehículo, informará al USUARIO, sobre la última posición geográfica reportada por la unidad al igual que a las autoridades correspondientes.

4.1.3. REVISIÓN.

4.1.3.1. El USUARIO deberá llevar el vehículo afiliado a las oficinas o centros señalados por TUVES a más tardar el día anterior al cumplimiento de cada año de instalados los equipos, con el fin de someter los equipos a revisión y mantenimiento, para ello, TUVES deberá comunicar previamente al USUARIO la fecha de vencimiento.

El costo del servicio de revisión de las piezas que sean necesarias reemplazar, será cancelado directamente por el USUARIO.

4.1.3.2. TUVES podrá realizar en cualquier momento, a su costo, revisiones a los equipos instalados en el vehículo afiliado, cuando por razones de orden técnico se requieran. Para ello, comunicará al USUARIO la necesidad de la revisión, las consecuencias en caso de no acceder y las fechas y horas programación de revisión con una anticipación no menor de una semana; en este caso, el USUARIO conviene expresamente permitir que los técnicos autorizados puedan realizar las labores de revisión y mantenimiento, previa coordinación. A tal efecto, TUVES suministrará a dichas personas los documentos de identificación pertinentes y notificará previamente el día, hora y lugar donde se realizará esta labor. La inobservancia de las obligaciones señaladas precedentemente será exclusiva responsabilidad del USUARIO; en consecuencia, TUVES no estará obligado a mantener habilitado el sistema para que el USUARIO pueda monitorear el vehículo afiliado, cuyos equipos no han sido objeto de revisión anual o de revisión accidental solicitado por TUVES.

4.1.4. MANIPULACIÓN

4.1.4.1. Por razones de seguridad del sistema, el USUARIO está obligado a informar con por lo menos 3 (tres) días hábiles de anticipación a TUVES cualquier arreglo o modificación que se pretenda realizar al vehículo afiliado, en las áreas de chapería, pintura, tapicería, alteraciones del sistema eléctrico, cambio de voltaje, o instalaciones adicionales como alarmas, exploradoras, radios o equipos de sonido.

4.1.4.2. Si por razones de fuerza mayor o caso fortuito, tales como terremoto, inundaciones, incendio, actos terroristas, motines, asonadas, o en eventos como colisiones, volcaduras, cortocircuitos u otros daños eléctricos, el vehículo portador de los equipos sufre daño, el USUARIO deberá informar a TUVES directamente o por interpuesta persona estos hechos dentro de los 2 (dos) días hábiles siguientes a la ocurrencia de los mismos. Si por cualquier circunstancia, el USUARIO no informa el acaecimiento de alguno de los eventos enunciados anteriormente, TUVES no se hará responsable del funcionamiento del sistema, encontrándose libre de cualquier responsabilidad u obligación, incluyendo obligaciones de garantía e indemnización. El USUARIO se compromete a no manipular, alterar o realizar reparaciones por ninguna causa a los equipos. En caso de comprobarse mediante la revisión de los equipos, que estos fueron objeto de manipulaciones, alteraciones, ajustes, reparaciones o extravío, durante la vigencia del presente contrato, por parte del USUARIO u otras personas ajenas al personal autorizado, TUVES estará libre de cualquier responsabilidad u obligación, incluyendo obligaciones de garantía e indemnización.

4.2. MODIFICACIONES.

Cualquier modificación al servicio originalmente contratado, deberán solicitarse a TUVES, quien realizará el trabajo previa evaluación de factibilidad técnica.

QUINTA (PLAZO DEL CONTRATO, VIGENCIA Y PRÓRROGA).-

El presente contrato entrará en vigencia a partir de su suscripción, siendo por un plazo de 1 (un) año calendario, manteniéndose en vigencia, en tanto el USUARIO realice la cancelación mensual del servicio contratado.

SEXTA (PLAZOS PARA INSTALACIÓN, HABILITACIÓN, DESHABILITACIÓN Y REHABILITACIÓN DEL SERVICIO).-

6.1. Habilitación.

El USUARIO interesado en contratar los servicios de seguimiento satelital, deberá contactarse con TUVES y solicitar una cita, para que personal técnico de la empresa realice una verificación del estado del vehículo y establezca la viabilidad de instalar los equipos.

El USUARIO deberá llevar el vehículo a las oficinas de TUVES o a las direcciones que le sean indicadas, para que directamente o a través de un tercero, se realicen los servicios de instalación. Toda instalación que sea acordada previamente en un lugar y hora determinada debe cumplirse por parte del usuario, de no ser así, deberá pagar por una nueva instalación, salvo que haya solicitado la reprogramación de la cita para todos o algunos vehículos con 24 horas de anticipación.

6.2. Deshabilitación.

El USUARIO podrá informar y solicitar a las oficinas de TUVES que se preste el servicio de "apagado remoto" del vehículo afiliado, como también podrá solicitar activar el servicio de "apagado remoto" directamente desde el sistema; lo cual se hará bajo la única y exclusiva responsabilidad del usuario.

La solicitud de activación/desactivación del servicio de "apagado remoto" será realizado mediante un medio que permita dejar constancia del mismo.

6.3. Alta y baja del servicio.

El USUARIO podrá utilizar los servicios que le ofrece el sistema a partir de las 24 horas de la instalación de los equipos. El contrato de servicios es anual y estará disponible mientras el usuario haga la cancelación de su mensualidad de manera anticipada.

SÉPTIMA (TITULARIDAD).-

7.1. TUVES es legítimo titular y cuenta con la respectiva Licencia para prestar el Servicio de Valor Agregado de Seguimiento Satelital en el Estado Plurinacional de Bolivia.

7.2. Por su parte, el USUARIO al contratar los Servicios de Seguimiento Satelital provistos por TUVES, está legitimado para usar y disfrutar de los mismos, bajo los términos y condiciones del presente contrato.

OCTAVA (ESTRUCTURA TARIFARIA).-

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

8.2. Las nuevas tarifas y/o precios serán previamente comunicadas a la Autoridad reguladora y tendrán vigencia efectiva a partir de la fecha indicada en la publicación de prensa en un medio de circulación nacional. Asimismo, las tarifas serán actualizadas en el Tarifario y en las ofertas comerciales publicitadas por TUVES a través de la página web de la empresa www.intermonitoreo.com.bo

8.3. 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 2.

8.4. En caso que el USUARIO realice modificaciones al servicio inicialmente contratado, éste deberá pagar a TUVES por los cargos derivados de las mismas.

NOVENA (FACTURACIÓN, COBRANZA, CORTE).-

9.1. 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.

9.2. 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 30 (treinta) días de servicio. Para mantener el Servicio activo, el USUARIO debe pagar a TUVES con anterioridad al

término de su período de 30 (treinta) días, siempre bajo la figura de servicio anualizado.

9.3. El USUARIO podrá efectuar el pago en efectivo por el servicio, en las entidades financieras autorizadas por TUVES al efecto o en los sitios de cobranza que le sean comunicados mediante impresos entregados a tiempo de la instalación del servicio.

9.4. Como efecto del pago, TUVES pondrá a disposición del USUARIO, la factura correspondiente por el servicio, de acuerdo a la normativa tributaria vigente y consignando los datos provistos por el USUARIO a tiempo de la suscripción del presente contrato.

9.5. Si el USUARIO desea realizar cambios de razón social, domicilio, NIT u otros datos proporcionados, 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.

DÉCIMA (CALIDAD DEL SERVICIO).-

TUVES se obliga a prestar un servicio puntual, eficiente y de buena calidad, sin embargo, al ser un servicio que involucra la participación de terceros, depende de la capacidad tecnológica de la operadora de telefonía móvil que presta su servicio en base a "mejor esfuerzo".

DÉCIMA PRIMERA (DERECHOS Y OBLIGACIONES).-

11.1. 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, el servicio contratado de conformidad con los parámetros de calidad estipulados.
- Reclamar por inconvenientes en la prestación del Servicio de acuerdo a procedimiento establecido en los 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 servicios y de plan contratado, siguiendo los procedimientos establecidos por TUVES.
- Acceder a 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 del 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.

11.2. 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.
- No conectar ni extender el servicio a aparatos o equipos adicionales que no hubieran sido instalados ni vendidos por TUVES, dentro o fuera de su domicilio.
- Otorgar las facilidades necesarias al personal técnico autorizado de TUVES, para realizar los trabajos destinados a efectuar la instalación y revisiones del equipo.
- Cumplir con las instrucciones y planes que emita la Autoridad de Regulación y Fiscalización de Telecomunicaciones y Transportes, en casos de emergencia y seguridad del Estado.

11.3. DERECHOS DE TUVES.

TUVES tiene los siguientes derechos:

- Percibir los pagos que correspondan, según lo establecido en el contrato y el plan contratado.
 - Realizar cortes programados a la prestación del servicio con la finalidad de efectuar reparaciones y/o modificaciones, actualizaciones u otros, previa comunicación al USUARIO mediante comunicaciones previas.
 - Proceder al corte del servicio, una vez finalizado el periodo pagado anticipadamente por el USUARIO.
- 11.4. OBLIGACIONES DE TUVES.
- TUVES se obliga a:
- Prestar el servicio 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 los informes que le sean solicitados.
 - Atender y resolver oportunamente los reclamos efectuados por el USUARIO, además de establecer y mantener servicios eficientes de información y asistencia al mismo.
 - 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.

DÉCIMA SEGUNDA (EXENCIONES DE RESPONSABILIDAD).-

TUVES instalará y prestará el Servicio de Seguimiento Satelital, quedando exento de cualquier responsabilidad que se genere, de acuerdo a los siguientes puntos:

- TUVES no se responsabiliza por los daños y perjuicios que puedan producirse por la interrupción de servicios en casos de fuerza mayor, entre los cuales se deja expresa constancia que se incluye la suspensión de servicios que prestan las empresas de servicio público, energía y telecomunicaciones, actos terroristas, terremotos, inundaciones, etc.
- TUVES se exime de responsabilidad por fenómenos atmosféricos y tormentas que afecten la calidad de la señal transmitida.
- TUVES no se responsabiliza por la suspensión, interrupción o corte del Servicio debido a reparaciones o modificaciones urgentes que sean necesarias en sus instalaciones provocadas por causas de fuerza mayor o caso fortuito no imputables a TUVES, debiendo en su caso informar al USUARIO y contar con la autorización de la Autoridad reguladora.
- Por incumplimiento en los plazos de instalación por causas ajenas a TUVES.
- Por daños y/o deterioros en el equipo transferido al USUARIO cuando tales daños y/o deterioros fueren imputables al USUARIO, a un tercero independiente y/o diferente a TUVES, y/o ocurriere algún evento de caso fortuito o fuerza mayor.
- Por intervenciones y/o reparaciones efectuadas por terceros no autorizados por TUVES.
- Por el mal manejo de la clave y el uso de la información obtenida por el USUARIO a través del sistema.
- Por el "apagado remoto" del vehículo afiliado o el apagado realizado directamente desde el sistema.

DÉCIMA TERCERA (ATENCIÓN DE RECLAMOS).-

13.1. 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 siguiente dirección:

- Sucursal: La Paz, Av. 6 de Agosto N° 2635, edificio torre Elizabeth, Planta Baja, Local N° 2.
- Sucursal: Santa Cruz, Calle René Moreno N°578, entre Moldes y Manuel Ignacio Salvatierra.
- Sucursal: Cochabamba, Av. Ayacucho N° 218, entre General Achá y Santiviáñez, Edificio América, Local A-1.
- TUVES pone a disposición las líneas de atención al usuario N° (2)2001616 – (3)3346064 –

(4)4063400 y la página web: www.intermonitoreo.com.bo.

13.2. TUVES registrará e individualizará la reclamación asignándole un Código Odeco único a cada reclamación, consignando información referente al operador, la ciudad de reclamación, número correlativo y la fecha del 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.

13.3. 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.

13.4. 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, éste deberá considerarse como reclamo de segunda instancia, por tanto el USUARIO y/o TUVES deberán remitir a la Autoridad Reguladora los antecedentes para su respectivo tratamiento.

13.5. 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 la que la resolución fue emitida, debiendo contener el documento íntegro 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 similar).
- 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.

13.6. 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.

13.7. TUVES reportará mensualmente a la Autoridad reguladora todos los reclamos resueltos satisfactoriamente y dentro de plazo.

DÉCIMA CUARTA (SERVICIOS DE INFORMACIÓN Y ASISTENCIA).-

Los servicios de información y asistencia al USUARIO son atendidos en las líneas de atención al cliente de TUVES N° (2)2001616 – (3)3346064 – (4)4063400 y la página web:

www.intermonitoreo.com.bo, disponibles en los siguientes horarios, de lunes a viernes de 8:30 a 12:30 hrs y de 14:30 a 18:30 hrs.

DÉCIMA QUINTA (DECLARACIÓN EXPRESA).-

Las PARTES declaran que de forma libre y voluntaria, sin que medie dolo o presión alguna, suscriben el presente contrato de prestación del Servicio de Seguimiento Satelital.

DÉCIMA SEXTA (INVOLABILIDAD Y PROTECCIÓN DE LA INFORMACIÓN DE LA USUARIA O USUARIO). 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.

DÉCIMA SÉPTIMA (RESOLUCIÓN Y RESCISIÓN DEL CONTRATO).-

17.1. DE LA RESOLUCIÓN

Las PARTES convienen en que este Contrato podrá ser resuelto en cualquier momento por mutuo acuerdo. Dicho acuerdo deberá constar expresamente y por escrito.

17.2. DE LA RESCISIÓN

Se deja expresa constancia de que, de acuerdo a lo estipulado en el presente contrato, las PARTES de común acuerdo establecen que tanto TUVES como el USUARIO pueden rescindir de manera unilateral este Contrato. En tal caso, si el USUARIO decide efectivizar la rescisión, deberá notificar esta situación por escrito a TUVES con una anticipación mínima de diez (10) días calendario.

DÉCIMA OCTAVA (INTEGRIDAD DEL CONTRATO).-

Las PARTES establecen y declaran expresamente que, a todos los efectos y/o incidencias, el presente contrato y sus Anexos referidos a lo largo del documento, recogen el acuerdo íntegro entre las mismas y, por tanto, queda sin efecto cualquier acuerdo, pacto o comunicación previos a los mismos. Entre los Anexos al Contrato se detallan los siguientes:

Anexo 1: Términos y Condiciones aprobados por la ATT.

Anexo 2: Tarifas y planes

DÉCIMA NOVENA (CLÁUSULA DE INTERPRETACIÓN).-

En caso de duda sobre la interpretación del presente contrato, se aplicará lo más favorable al USUARIO o USUARIA.

VIGÉSIMA (ACEPTACIÓN).-

NOSOTROS: La Empresa "TUVES TV SATELITAL BOLIVIA S.A.", representada legalmente en este Contrato por el Sr., por una parte; y por otra parte, declaramos y expresamos nuestra plena conformidad con todas y cada una de las cláusulas suscritas en el presente contrato, obligándonos a su fiel y estricto cumplimiento, firmando para su constancia y en señal de aceptación dos (2) ejemplares de un mismo tenor.

..... de de 20.....