

## TÉRMINOS Y CONDICIONES PARA LA PROVISIÓN DE LOS SERVICIOS DE VALOR AGREGADO – SVA

### 1. Descripción del servicio, aspectos asociados y áreas de cobertura.

TUVES TV SATELITAL BOLIVIA S.A. (en adelante TUVES) ha decidido incursionar en la prestación de servicios de provisión e instalación de equipos de seguridad pasiva para todo tipo de vehículos, naves y motonaves.

Se busca brindar todo tipo de soluciones logísticas y de seguridad para unidades móviles, controles y mediciones de diversas características y funcionalidades de los vehículos a través del uso del sistema de posicionamiento global –GPS– (por sus siglas en inglés) y otros equipos periféricos electrónicos instalados en ellos.

#### 1.1. Descripción técnica del servicio a prestar.

Es un sistema de alta tecnología diseñado para habilitar el monitoreo remoto de vehículos vía internet. Para su funcionamiento requiere:

i) La instalación en el vehículo de un equipo electrónico.

ii) La transmisión inalámbrica de datos usando los canales de la red de telefonía móvil celular, y;

iii) De la disponibilidad de la información a través de internet para que el usuario pueda realizar el monitoreo del vehículo.

El dispositivo GPS toma la latitud y longitud, por la cual se conoce la posición del vehículo, el dispositivo posee una tarjeta SIMCARD donde se transmiten los datos que recibe (velocidad, estado del vehículo; apagado o encendido). Esta SIMCARD es igual a una línea celular. Puede ser llamada desde un número previamente configurado, donde se escucha todo lo que pasa en la cabina.

El dispositivo se conecta y recibe alimentación desde el automóvil, cuento con una batería con autonomía de 48 (cuarenta y ocho) horas, reportando cada 2 (dos) minutos. Si la secuencia es por lapsos más prolongados, obviamente la autonomía de la batería será mayor.

#### 1.1.1 Instalación.

El usuario deberá llevar, previa cita vía telefónica a los teléfonos habilitados al efecto y previa confirmación vía correo electrónico, el vehículo 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 encuentre en condiciones operativas y verifique la existencia de cobertura GPS en el lugar donde circulará habitualmente el vehículo.

El equipo a ser instalado en el vehículo afiliado es el que figura en el cuadro siguiente, y es un rastreador vehicular GPS (GPS VEHICLE TRACKER – modelo GT06N), marca CONCOX.



RELÉ



MICRÓFONO

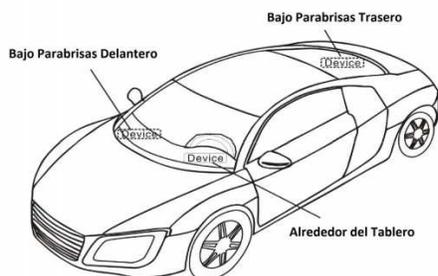


SOS BOTÓN DE PÁNICO

Los accesorios que se utilizan para la instalación son los siguientes:

- **Cable de alimentación:** Es un cable que alimenta con energía el dispositivo y carga su batería.
- **Relé:** Es utilizado para el corta corriente del vehículo y apagado del mismo.
- **Micrófono:** Este accesorio contiene el micrófono y el cable para su respectiva instalación. Si el cliente lo solicita se instala y se puede escuchar la cabina del vehículo.
- **SOS Botón de Pánico:** Este accesorio se conecta al dispositivo GPS y se instala en un lugar donde el chofer pueda presionar en caso de alguna emergencia. Esta emergencia se refleja en el sistema y emite un sonido de alarma.

Dichos equipos deben ser instalados de manera discreta en el vehículo, conforme se señala a continuación:



#### 1.1.2 Transmisión inalámbrica.

A cada dispositivo de GPS se le inserta una tarjeta SIMCARD (TIGO, ENTEL, etc.) que es provista por las compañías celulares de comunicación telefónica. En caso de actualización de tecnología, el usuario no debe hacer ningún pago adicional.

Esta SIMCARD cumple con la funcionalidad de transmitir toda la DATA (vía GPRS, GSM y/o GSM) que recibe el dispositivo GPS instalado en el vehículo y que envía desde el mismo hacia los servidores, es decir identifica el posicionamiento del vehículo y todos los eventos que se solicitan.

El servicio comprende la prestación del seguimiento satelital al vehículo en el que se han instalado los equipos adquiridos por el usuario, incluyendo los servicios de instalación, desmonte, reinstalación, revisión o realice la revisión accidental de equipos, directamente o a través de terceros.

#### 1.1.3 Monitoreo.

El usuario tendrá la opción de ingresar a la página web de TUVES [www.intermonitoreo.com.bo](http://www.intermonitoreo.com.bo),

veinticuatro (24) horas después de instalada la unidad 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, cuarenta y ocho (48) horas después de instalada la unidad.

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

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

Cuando por falta de cobertura o cubrimiento 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 1 y 9 días 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 los eventos 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 ella designe para tal fin. A dicho efecto, TUVES informará al usuario el desperfecto o modificaciones necesarios y mediará en la posible solución.

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 indevido manejo.

#### 1.2. Área de cobertura.

El servicio tiene cobertura a nivel nacional y estará limitada al área geográfica donde las empresas operadoras ENTEL, TIGO y VIVA presten su servicio, debiendo consultar la cobertura más adecuada al servicio directamente a TUVES, debiendo el usuario reclamar directamente a TUVES en caso de existir problemas con la cobertura y servicios de las empresas operadoras móviles para que sea la empresa la que canalicé el reclamo y sea el mediador entre el operador y el usuario.

### 2. Procedimiento de solicitud de servicios.

#### 2.1. Habilitación, apagado remoto, deshabilitación o alta y baja del servicio.

##### 2.1.1. 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, sin costo alguno para el usuario en caso de no ser viable el servicio.

El usuario deberá llevar el vehículo afiliado 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.

Cuando por inmovilización del vehículo, o por cualquier otra causa, fuese necesario realizar los servicios de instalación en un lugar distinto, éstos podrán prestarse, a costa del cliente, siempre y cuando se cumplan las condiciones operativas y de seguridad necesarias para la operación del sistema.

Los servicios de instalación, desmonte, reinstalación o revisión de los equipos, se realizarán, en las dependencias acordadas por las partes.

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

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.

##### 2.1.2. Apagado remoto.

El usuario podrá solicitar a las oficinas de TUVES que, en caso de robo del vehículo, se proceda al “apagado remoto” del vehículo afiliado, con lo cual se deshabilita el funcionamiento del vehículo.

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

##### 2.1.3. Deshabilitación del servicio.

El usuario puede solicitar, en cualquier momento la deshabilitación del servicio contratado, previa comunicación por escrito a TUVES, con quince (15) días de anticipación. Al ser un servicio con pago anticipado, el pago realizado a tiempo de la contratación se consolida a favor de TUVES. Si a la finalización del año de servicio contratado, el usuario no desea renovarlo, el servicio finaliza, siendo los equipos instalados de propiedad del usuario.

##### 2.1.4. Alta y baja del servicio.

El usuario podrá utilizar los servicios que le ofrece el sistema a partir de las veinticuatro (24) horas de la instalación de los equipos.

El contrato de servicios es anual y estará disponible mientras el usuario haga la cancelación de manera anticipada.

##### 2.1.5. Costos de solicitud del servicio.

El usuario cancelará a TUVES por los servicios de instalación y el servicio anual.

### 3. Condiciones de factibilidad y características técnicas mínimas necesarias para el uso del servicio.

El sistema de seguimiento satelital es un sistema de alta tecnología diseñado para habilitar el monitoreo remoto de vehículos por internet.

Para su funcionamiento, se requiere la instalación de un equipo electrónico en el vehículo a ser afiliado. Las condiciones mínimas que se requieren para la instalación del equipo son las siguientes:

- El vehículo debe tener una batería con una buena carga y tener una carrocería donde pueda resguardar el dispositivo.
- Que la unidad a ser instalada funcione y esté cien por ciento (100%) operativa o se detallarán las fallas o desperfectos existentes con la firma de aceptación del usuario.
- Que haya cobertura de datos en el sitio de instalación.
- Que al momento de instalar esté sólo presente el técnico.
- Que se disponga del tiempo necesario para una buena instalación, aproximadamente dos (2) horas.
- Que en caso de estar el vehículo en garantía se aconseja no poner el corta corriente.

#### 4. Habilitación y plazo para la provisión del servicio.

Veinticuatro (24) horas después de instalada la unidad GPS en el vehículo afiliado, el usuario podrá generar su clave secreta con el fin de monitorear su vehículo, para así 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, cuarenta y ocho (48) horas después de instalada la unidad. Inicialmente, el sistema manda una clave genérica al usuario para que pueda acceder y posteriormente, le solicita genere una nueva clave.

#### 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.

5.3. El usuario pagará la tarifa única por el servicio de instalación de equipos y por el servicio prestado, según el plan contratado.

5.4. En caso que el usuario realice modificaciones al servicio inicialmente contratado, deberá pagar por los cargos derivados de las mismas.

5.5. Es un servicio prestado de manera anual, contra pagos mensuales o anticipados, cortándose el servicio si el pago no ha sido efectuado antes de iniciar un nuevo mes de servicio y podrá prestarse bajo las siguientes modalidades:

1. Venta dispositivo, instalación y servicio anual: el cobro se hace de manera anticipada, al cumplirse el año, si el usuario quiere continuar con el servicio se le facturará la renovación y debe cancelarse dentro de los quince (15) días.

2. Venta, instalación y servicio financiado en pagos fraccionados. Se realiza previa suscripción de un contrato específico y se le aplica un incremento por la financiación. Al año siguiente, si el usuario desea seguir con el servicio se puede cobrar anual anticipado como en la primera modalidad o cobrar mensualmente tomando en cuenta la parte financiera y costo administrativo.

3. Se realiza un comodato del equipo a veinticuatro (24) meses sujeto a la suscripción de un contrato con pago de mensualidades y con penalidades y resarcimiento en caso de incumplimiento de pago.

#### 6. Facturación, cobranza, pago, corte y rehabilitación.

6.1. El usuario deberá pagar a TUVES por el servicio contratado, sea de manera anual o por periodos 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, siempre bajo la figura de servicio anualizado.

6.3. 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 que sean previamente proporcionados por el usuario.

6.4. 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 diez (10) 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. Calidad de servicio.

TUVES presta los servicios de seguimiento satelital sujeto a estrictas normas de seguridad, sin embargo, siendo que es 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".

La responsabilidad de TUVES está relacionada a los siguientes aspectos:

- Cumplir con los servicios de instalación, desmonte, reinstalación y revisión de los equipos instalados.
- Emitir los informes que le sean solicitados por el usuario.
- Cumplir con las normas de seguridad.

#### 8. Procedimiento de atención de consultas, reclamaciones y emergencias y/o servicios de información y asistencia.

8.1. 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, el usuario o un tercero por él debidamente acreditado, podrá presentar de forma escrita o verbal su Reclamación Directa ante la Oficina de Atención al Consumidor (ODECO) de TUVES, ubicadas en las siguientes direcciones:

- 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](http://www.intermonitoreo.com.bo).

8.2. TUVES registrará e individualizará la reclamación asignándole un número correlativo que será puesto en conocimiento de quien presentó la reclamación.

8.3. TUVES resolverá la reclamación en los siguientes plazos:

- A los tres (3) días, en casos de interrupción del servicio o alteraciones graves derivadas de su prestación.
- Dentro de los quince (15) días en los demás casos.

• En caso que TUVES declare improcedente la reclamación o no la atiende dentro de los plazos indicados anteriormente, el usuario podrá interponer la Reclamación Administrativa ante la ATT en el plazo máximo de quince (15) días hábiles.

8.4. Los servicios de información y asistencia al usuario serán atendidos en las líneas de atención al usuario N° (2)2001616 – (3)3346064 – (4)4063400, disponible en los siguientes horarios, los siete días de la semana:

- Lunes a viernes: 9:00 a 21:00 Hrs.
- Sábado y domingo: 9:00 a 19:00 Hrs.

#### 9. Derechos y obligaciones de los usuarios en relación al servicio.

9.1. Derechos y obligaciones de los usuarios (usuarios).

• Recibir de TUVES un servicio de buena calidad de acuerdo a los términos y condiciones establecidos en el contrato de servicio.

• Reclamar por fallas en la prestación del servicio.

• Recibir de TUVES y de su personal autorizado, pronta, oportuna y efectiva atención a sus solicitudes de asistencia, reclamos y otras comunicaciones, de acuerdo a los procedimientos establecidos para la atención de reclamos.

• Exigir respeto a la privacidad e inviolabilidad de sus comunicaciones, salvo aquellos casos expresamente señalados por la Constitución Política del Estado y la Ley.

• Ser informado oportunamente, cuando se produzca un cambio de las tarifas o los planes contratados previamente.

• Cumplir con los pagos por la prestación del servicio.

• Dar las facilidades para revisión de los equipos instalados en los vehículos.

#### 9.2. Derechos y obligaciones de TUVES.

• Prestar el servicio en los términos, condiciones y horarios establecidos en el contrato de servicios.

• Designar, por su cuenta y a su cargo, al personal necesario y conveniente y destinar los recursos necesarios y convenientes, para atender las necesidades que tengan los usuarios en relación al servicio.

• Dar soporte a sus usuarios finales sobre todo lo relacionado con el servicio.

• Cumplir con todas las obligaciones que los Operadores establezcan para la prestación de los servicios.

• Emitir los informes que le sean solicitados por los usuarios.

#### 9.3. Garantía.

La garantía es por doce (12) meses, los dispositivos que presenten algún desperfecto serán cambiados por la empresa para que el cliente vuelva a disfrutar del servicio. Sin embargo, debe considerarse que la garantía se hace efectiva siempre y cuando los equipos instalados no hayan sido manipulados y o violados por personas ajenas a la empresa. De ser así, se le comunicará al cliente sobre esta mala manipulación del equipo, debiendo el cliente optar por comprar otro dispositivo para continuar con el servicio.

#### 9.4 Principios para la prestación del servicio.

Sin perjuicio a los parámetros y estándares de calidad fijados por la Autoridad de Regulación y Fiscalización de Telecomunicaciones y Transportes (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:

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

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

• Protección: TUVES reconoce de vital importancia la participación del 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.

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

• Prestación efectiva: En ningún caso, TUVES procederá al cobro de un servicio, si el mismo no fue realizado en forma regular y efectiva.

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

#### 10. Cambio o modificaciones en la ley o reglamentos de comunicaciones.

Los términos y condiciones establecidos en el presente documento se encuentran enmarcados en la Ley N° 164, General de Telecomunicaciones, Tecnologías de Información y Comunicación y en sus reglamentos.

Cualquier modificación futura a la Ley de Telecomunicaciones, sus reglamentos y a la normativa aplicable en general, que afecta a una o varias de las cláusulas del presente documento, facultará a TUVES a modificar el mismo previa autorización de la ATT.

#### 11. Suspensión temporal.

11.1. TUVES no podrá interrumpir la operación de la Red Pública o de parte de la misma, ni podrá suspender, interrumpir o cortar el servicio sin haber obtenido la aprobación previa y por escrito de la ATT (salvo el caso de existir incumplimientos por parte del usuario) y después de haber informado a los usuarios que resultaren afectados con interrupciones de más de treinta (30) minutos. Tal comunicación deberá ser efectuada con por lo menos diez (10) días hábiles de anticipación, salvo en casos de emergencia grave, caso fortuito o fuerza mayor que justifique la actuación de TUVES, los que deberán ser justificados ante la ATT dentro del plazo establecido en la normativa vigente aplicable.

11.2. En caso de ocurrir cortes de servicio que excedan las doce (12) horas y sean atribuibles a TUVES, ésta deberá compensar al usuario con la misma cantidad de horas de corte, la compensación será aplicada después del vencimiento de los treinta (30) días o periodo contratado.

---

Firma Responsable de la Empresa

---

Firma del Abonado