

TÉRMINOS Y CONDICIONES GENERALES

PROVISIÓN DE SERVICIO DE DISTRIBUCIÓN DE SEÑALES

Número Contrato SIEBEL

El presente documento establece los Términos y Condiciones Generales mediante los cuales AXS BOLIVIA S.A. (en adelante "AXS"), prestará a favor del USUARIO el Servicio de Distribución de Señales (en adelante el "SERVICIO").

1. DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO Y ASPECTOS ASOCIADOS:

- 1.1. El SERVICIO que se prestará al USUARIO por suscripción, es aquella comunicación en un solo sentido que se proporciona a través de estaciones cuyas emisiones de canales múltiples de programación, nacionales y/o extranjeros, se distribuyen para ser recibidas por el USUARIO. AXS cuenta con las autorizaciones suficientes y necesarias de los propietarios de los derechos de distribución. La distribución en este caso se puede dar a través de:
 - 1.1.1. Televisión Satelital DTH: Servicio de distribución de señales desde satélites geostacionarios, que retransmiten señales codificadas de proveedores de contenido directamente al USUARIO, a través de antenas que reciben las señales codificadas, se fusionan a través de un dispositivo, y se transportan por un único cable coaxial hacia el Decodificador conocido como "Set Top Box" (STB), el cual decodifica la señal para enviar al televisor señales puras de video y audio.
 - 1.1.2. Televisión por Internet IPTV: Servicio de distribución de señales transmitidas y retransmitidas, codificadas, de proveedores de contenido directamente al USUARIO a través de la red de acceso a Internet de AXS que se transportan por la red de acceso y el CPE (Customer Premise Equipment) hacia:
 - i. Dispositivos fijos como televisores inteligentes o decodificadores conocidos como "Set Top Box" (STB), que tengan el sistema operativo Android TV, los cuales decodifican la señal para enviar a dispositivos reproductores de señales puras de video y audio, compatibles con el sistema de AXS.
 - ii. Dispositivos móviles como teléfonos móviles inteligentes, tabletas o computadoras personales o laptops, compatibles con el sistema de AXS.
 - 1.1.3. En caso que el USUARIO contrate dos o más servicios de telecomunicaciones será conocido como Paquete de Servicios con tarifas diferentes a contrataciones individuales por servicio. Cada uno de los Servicios se sujetará a sus propios Términos y Condiciones Generales.
- 1.2. Los distintos canales se organizan en una secuencia denominada "grilla de canales". La diferencia entre Planes y Tarifas está establecida por distintas grillas de canales. La organización de las grillas de canales es una atribución de AXS en coordinación con los proveedores de señales internacionales y nacionales, en consecuencia, podrá darse cualquier variación en la estructura de las grillas, la cual se comunicará previamente al USUARIO en carácter informativo cumpliendo con la normativa vigente.
- 1.3. Cuando exista una distribución de señal relativa a una programación especial o un evento especial, conocida como "Pay per View", "Video on Demand", o similar, y que no forma parte de los planes regulares, el USUARIO podrá acceder a los mismos con el pago de tarifas establecidas que le otorga el derecho a recibir tal emisión en su Decodificador.
- 1.4. Para la Televisión Satelital DTH, AXS presta el SERVICIO a nivel nacional con la única condición de que exista línea de vista entre los satélites y las antenas.
- 1.5. Para el servicio de Televisión por Internet, AXS presta el SERVICIO en las ciudades de La Paz, El Alto, Cochabamba y Santa Cruz, siendo que el USUARIO deberá tener contratado el Servicio de Acceso a Internet de AXS, los dispositivos fijos del SERVICIO contratado, funcionarán dentro de la red del USUARIO.
- 1.6. El SERVICIO permite al USUARIO la posibilidad de acceder a las plataformas TV Everywhere, conocidas como plataformas Play, GO o similares (Ej: ESPN Play o HBO GO), sobre la red Internet. AXS además presta el servicio de Televisión por Internet IPTV mediante la App de AXS, a dispositivos móviles del USUARIO que hubiese contratado el mencionado servicio, sobre la red de Internet, así como estos dispositivos acceden a las plataformas TV Everywhere.
- 1.7. AXS tiene la obligación de informar al USUARIO que además requiera otros servicios del Paquete de Servicios, acerca de la disponibilidad de cobertura del SERVICIO.
- 1.8. El USUARIO declara y reconoce que el presente SERVICIO es para su uso exclusivo por lo que el mismo no podrá ser redistribuido, revendido, comercializado, transferido, cedido u otorgado bajo ningún título a terceras personas, naturales o jurídicas, sin el previo consentimiento escrito de AXS, siendo el USUARIO responsable de todos los daños y perjuicios emergentes de sus acciones y liberando a AXS de cualquier responsabilidad.

2. CONDICIONES DE FACTIBILIDAD Y CARACTERÍSTICAS TÉCNICAS MÍNIMAS NECESARIAS PARA LA INSTALACIÓN Y USO DEL SERVICIO:

- 2.1. La factibilidad se sujetará a los alcances, capacidades, pisada satelital o disponibilidad de red de internet, posibilidades dadas por la infraestructura en el lugar de instalación, las necesidades de equipos adicionales para el funcionamiento del SERVICIO, las condiciones establecidas en las licencias y los contratos suscritos con las entidades autorizadas, fiscalizadoras y reguladoras del SERVICIO, y la normativa vigente, a la infraestructura y/o el ambiente adecuados para el funcionamiento de equipos, a temperaturas ambiente inferiores a cuarenta (40) grados centígrados, a la humedad relativa inferior a setenta y cinco por ciento (75%) y al no funcionamiento de equipos, motores y cables de energía eléctrica que generen una alta inducción en el entorno que interfiere sobre los equipos de AXS y del USUARIO, y a la normativa vigente.
- 2.2. Para el USUARIO ya poseedor del Servicio de Acceso a Internet, la factibilidad será inmediata para el servicio de Televisión por Internet IPTV.
- 2.3. La respuesta de factibilidad tendrá una vigencia de diez (10) días. Si el USUARIO no confirma dentro de los mismos, se procederá a reiniciar el proceso.
- 2.4. Para DTH, el USUARIO deberá contar con la autorización del propietario y/o administrador del inmueble para ejecutar la instalación y uso de espacios para la misma. El lugar de instalación debe permitir una línea de vista directa y libre de obstáculos con los satélites. Si el inmueble cuenta con una caja de distribución, debe ser posible acceder a la misma desde la posición de las antenas. La responsabilidad sobre la calidad y llegada de cable coaxial interno hasta el departamento, la oficina u otro ambiente, dentro del edificio, es de responsabilidad del USUARIO.
- 2.5. Para IPTV, el USUARIO además deberá tener contratado el Servicio de Acceso a Internet en el lugar que éste lo provee.
- 2.6. El USUARIO deberá disponer de una toma de energía eléctrica adecuada y estable en los ambientes a instalar, con conexión a tierra de valor inferior o igual a cinco (5) ohmios y mínimas normas de calidad y seguridad. El USUARIO deberá disponer de una toma de energía eléctrica adecuada y estable en los ambientes a instalar, con conexión a tierra de valor inferior o igual a cinco (5) ohmios y mínimas normas de calidad y seguridad. En ausencia de esta condición técnica, para proceder con la instalación, el USUARIO acepta expresamente que el daño a los equipos de AXS por

- ausencia de dicha seguridad ocasionará que se cargue a la cuenta del USUARIO el valor correspondiente del equipo al momento del daño.
- 2.7. El USUARIO deberá disponer de por lo menos un televisor, el que mínimamente debe cumplir con la característica técnica de sintonizador de señales de radiofrecuencia para cable; pantalla de tubo de vacío, LCD o Plasma, ciclaje de 50 Hz, e ingresos de video y audio, para el uso con Set Top Box.
- 2.8.
- 2.9. Si por necesidades en la prestación del SERVICIO se requiera instalar nuevos u otros equipos, tal situación será comunicada de forma oportuna y precisa al USUARIO, quien deberá permitir la instalación de los nuevos equipos.
- 2.10. En los casos que corresponda el uso de cable coaxial, AXS destinará una cantidad de cable coaxial para la instalación, desde las antenas hasta la caja de distribución del inmueble y/o los Decodificadores. El cable coaxial excedente al proporcionado por AXS, será cubierto por el USUARIO.
- 2.11. En los casos que corresponda el uso de cable UTP, AXS destinará una cantidad de cable UTP para la instalación, desde el CPE hasta el STB. El cable UTP excedente al proporcionado por AXS, será cubierto por el USUARIO. De forma adicional y en caso de ser necesario, AXS destinará una cantidad de metros de Cableducto para el alojamiento del Cable UTP. El metro excedente de Cableducto será cubierto por el USUARIO.
- 2.12. La longitud de Cable Coaxial o Cable UTP Excedente Final sólo se podrá llegar a conocer al momento de la instalación. En algunos casos podría ser mayor por factores ajenos a AXS como el cuidado de la estética que el USUARIO quiera darle en los ambientes de instalación. En tales casos la instalación sólo procederá con autorización, la cual deberá darse por escrito y con la firma respectiva del USUARIO o la persona que asigne para la recepción de la instalación.
3. **HABILITACIÓN Y PLAZO PARA LA PROVISIÓN DEL SERVICIO:** El plazo para la provisión del SERVICIO por parte de AXS será de quince (15) días hábiles, plazo que podrá variar en caso que la autoridad competente disponga otros específicos para la habilitación. El tiempo empezará a correr una vez que el USUARIO haya cumplido con los pagos y condiciones atribuidas a su responsabilidad.
- 3.1. En el caso de DTH, para la instalación del SERVICIO en las ciudades de La Paz, El Alto, Cochabamba y Santa Cruz, AXS coordinará y programará la instalación con personal a su cargo y con el USUARIO, y suministrará en calidad de comodato los equipos: Antenas, LNBs, DiSEqC, y los materiales: Sustentadores de Antenas, Cable Coaxial, Conectores Tipo "F", Protector Anti-Humedad, Cinta Vulcanizante, Grapas, Unión Plástica para Muro, Precintos, Pernos y Tarugos.
- 3.2. En el caso de DTH, para la instalación del SERVICIO fuera de las ciudades de La Paz, El Alto, Cochabamba y Santa Cruz, AXS informará de las alternativas de Mano de Obra para la instalación que el USUARIO tiene para contratar, coordinar y programar por su cuenta. AXS suministrará en calidad de venta los equipos: Antenas, LNBs, DiSEqC, y los materiales: Sustentadores de Antenas, Cable Coaxial, Conectores Tipo "F", Protector Anti-Humedad, Cinta Vulcanizante, Grapas, Unión Plástica para Muro, Precintos, Pernos y Tarugos. El transporte de los equipos y materiales hasta el lugar de instalación correrá por cuenta del USUARIO.
- 3.3. Para el caso de IPTV, para la instalación del SERVICIO en las ciudades de La Paz, El Alto, Cochabamba y Santa Cruz, AXS coordinará y programará la instalación con el personal a su cargo y con el USUARIO, suministrará en calidad de comodato los equipos decodificadores (Set Top Box - incluyendo adaptador AC/DC, control remoto y cable HDMI) y los materiales: Cable UTP, Conectores RJ-45, Capuchón para Conector RJ45, Grapas y Precintos. El USUARIO podrá adquirir a título oneroso, el o los equipos decodificadores que requiera.
- 3.4. En todos los casos, los Decodificadores, Set Top Box (STB) y las Tarjetas de Acceso Codificado Condicional ("CAS - Conditional Access Scrambling" por sus siglas en inglés) son de única y exclusiva propiedad de AXS y se suministrarán en calidad de comodato, salvo que estos sean adquiridos por el USUARIO. El USUARIO podrá solicitar en cualquier momento, en calidad de comodato, una cantidad adicional de Decodificadores determinada por el plan contratado.
- 3.5. Los equipos y materiales a ser provistos por AXS, han sido homologados por autoridad competente y cumplen con la normativa vigente. El registro de los equipos y materiales utilizados en la instalación se realizará al momento de la instalación.
- 3.6. Para la instalación, el USUARIO garantiza las condiciones de factibilidad y características técnicas mínimas, incluyendo las autorizaciones necesarias.
- 3.7. Previa la instalación, el USUARIO deberá cumplir con el pago exigido de todos los ítems asociados a la instalación y habilitación del SERVICIO.
- 3.8. Para la instalación, el USUARIO completará la información requerida en los Formularios para la Provisión del SERVICIO, en el Contrato de Adhesión al SERVICIO, en los Términos y Condiciones Generales del SERVICIO, y en cualquier otro anexo, documento o formulario que se considere parte integrante del Contrato, firmando los citados documentos como señal de aceptación del contenido de los mismos. La responsabilidad del tiempo que se demore en hacerlo es del USUARIO.
- 3.9. De presentarse problemas insalvables en la instalación y habilitación del SERVICIO, no previstos ni determinados en la factibilidad, y que imposibiliten la prestación del SERVICIO o limiten las características de este, el USUARIO y AXS, de mutuo acuerdo, darán por terminado el contrato, dejando el mismo sin efecto legal alguno. AXS reintegrará los pagos realizados por el USUARIO, excepto valores de Crédito Fiscal irrecuperables y que pudieron haber beneficiado al USUARIO.
- 3.10. Toda solicitud de traslado externo del SERVICIO realizada por el USUARIO y que sea tratada por los canales de Atención al Cliente que AXS disponga, se sujetará a un proceso similar al de una nueva instalación y habilitación.
- 3.11. El traslado de los equipos y materiales de propiedad de AXS, se sujetará al procedimiento de traslado externo de AXS, para lo cual el USUARIO coordinará de manera obligada con AXS la ejecución de los trabajos de traslado, no pudiendo realizar dichos traslados por cuenta propia o a través de terceros no autorizados por AXS. Cualquier iniciativa tomada unilateralmente por el USUARIO, deslinda de toda responsabilidad a AXS sobre la calidad del SERVICIO y/o sobre el funcionamiento y/o deterioros de los equipos y materiales de propiedad de AXS. El USUARIO declara y reconoce que AXS es única y legítima propietaria de los equipos y materiales provistos para la prestación del SERVICIO, asumiendo la responsabilidad por cualquier daño, inhabilitación o pérdida de los mismos, sea por manejo inadecuado, robo, hurto o cualquier otra razón. La pérdida, o destrucción de los equipos y materiales, será cubierta en su totalidad por el USUARIO, salvo que demuestre que

- dichas causales no le sean atribuibles.
- 3.12. En DTH, para los casos en los que el USUARIO tiene el derecho de propiedad sobre algunos equipos y materiales, y AXS tiene el derecho propietario sobre los Decodificadores y Tarjetas CAS, para la ejecución de los trabajos de traslado externo, el USUARIO podrá tomar iniciativas unilaterales, teniendo como obligación informar a AXS los datos de la nueva ubicación de operación de los Decodificadores y Tarjetas CAS para su registro en las bases de AXS, a través de cualquiera de los canales de Atención al Cliente que se disponga para el efecto.
- 3.13. En todo trabajo de instalación y habilitación o de traslado del SERVICIO, AXS o un tercero autorizado por él, mostrará al USUARIO el formulario de trabajo respectivo reportando los trabajos ejecutados, formulario que el USUARIO deberá firmar en señal de recepción y conformidad con estos trabajos. Dicho formulario podrá ser impreso o digital a través de un dispositivo electrónico. En el caso de un formulario impreso, el USUARIO recibirá una copia del mismo luego de su firma. En el caso del formulario digital, se le remitirá al USUARIO un archivo en formato PDF del mismo al correo electrónico que hubiese registrado.
- 3.14. AXS podrá, durante la prestación del SERVICIO, acceder a los equipos y/o materiales de su propiedad, pudiendo solicitar su devolución, en especial a la terminación del contrato, cualquiera sea su causal, por lo que el USUARIO, a sólo pedido y previa comunicación de AXS, se compromete a entregar los equipos y/o materiales requeridos y sus accesorios en un plazo no mayor a los diez (10) días calendario de la solicitud, caso contrario, se aplicará un cargo relacionado con el valor de los equipos que deberá ser pagado por el USUARIO.
- 4. TARIFAS Y CARGOS**
- 4.1. Para la prestación del SERVICIO, AXS ofrece tarifas mensuales en función a los planes contratados del SERVICIO y, si corresponde, del Paquete de Servicios. Las tarifas de estos planes están disponibles en oficinas de AXS, en la línea gratuita de atención y en el sitio WEB de AXS.
- 4.2. Las tarifas vigentes de AXS cumplen con lo establecido por la norma vigente, están reportadas a la autoridad competente y han sido debidamente publicadas en medios escritos de circulación nacional de acuerdo a ley.
- 4.3. AXS cumple con los preceptos de ley de no discriminación de tarifas por plan del SERVICIO, y de no discriminación de cargos por Servicios Adicionales asociados al SERVICIO. AXS no otorgará preferencia en la aplicación de tarifas o cargos a los usuarios que se encuentran en circunstancias similares.
- 4.4. Las tarifas de los planes podrán sujetarse a valores diferentes en relación al plazo del contrato o sus renovaciones, siempre y cuando se respete el párrafo anterior.
- 4.5. Dado que AXS responde ante sus proveedores internacionales con sus obligaciones, si el SERVICIO del USUARIO se halla en Corte por Mora, se le aplicarán cargos de Reconexión.
- 4.6. Para el traslado externo del SERVICIO, de ser factible, se aplicará el cargo respectivo. En caso que el traslado no pueda ejecutarse por limitaciones de factibilidad técnica, el USUARIO se sujetará a las condiciones descritas en la cláusula Terminación, Resolución y Rescisión del Contrato.
- 4.7. Las tarifas del plan contratado del SERVICIO, de los planes Premium y por el SERVICIO por Decodificador instalado, son mensuales y recurrentes.
- 4.8. Los cargos de instalación y habilitación, de traslado interno o externo, de Reconexión, de Compensación de Equipos y Materiales dañados y los cargos de Servicios Adicionales son por evento o presencia de la circunstancia que los provoca.
- 4.9. El cargo por metro lineal de Cable Coaxial Excedente es único y determinado por la longitud usada en la instalación y habilitación del SERVICIO.
- 4.10. Para los programas o eventos especiales conocidos como "Pay per View", "Video on Demand", o similar, a ser contratados por el USUARIO, AXS pondrá a disposición tarifas específicas a ser informadas de manera clara, precisa, y oportuna. El tiempo de la contratación podrá variar en función a los programas o eventos especiales.
- 4.11. Todo cambio de plan que el USUARIO realice como titular conllevará el cambio en las características del SERVICIO y podría originar un cambio en la tarifa. Dicho cambio se efectuará a través de los medios destinados y reconocidos para tal efecto. Para dicho cambio, el USUARIO deberá firmar la(s) Adenda(s) al Contrato de Adhesión en señal de conformidad con las modificaciones y pagar la tarifa que corresponda. La adenda modificatoria podrá ser firmada de forma digital.
- 4.12. AXS podrá modificar todos o parcialmente las tarifas y cargos, discontinuarlos de comercialización y crear nuevas categorías, previo cumplimiento de los formatos y condiciones básicas de publicación tal que se disponga de información clara, precisa, cierta, completa, oportuna y gratuita, en su sitio WEB, en medios escritos de circulación nacional o regional y radiodifusión, según se aplique, con anterioridad a la fecha efectiva de su aplicación en cumplimiento de la normativa vigente.
- 4.13. Cuando se produzcan cambios en las tarifas que hayan cumplido con el proceso dispuesto por ley, AXS está prohibido de migrar de una categoría tarifaria a otra, sin consentimiento del USUARIO, salvo que la migración represente beneficios para el USUARIO.
- 5. FACTURACIÓN, COBRANZA, PAGO, CORTE y REHABILITACIÓN:**
- 5.1. Para el SERVICIO como para el Paquete de Servicios, AXS ofrecerá la modalidad de pago Adelantado. Para ello, el USUARIO debe proceder con el pago del SERVICIO previo al mes de la prestación, por lo cual la USUARIA O USUARIO tendrán treinta (30) o treinta y uno (31) días como fecha tope, según el mes que corresponda, para realizar el siguiente pago. En caso de no realizar el pago correspondiente, podrá ocasionar el corte del SERVICIO, atribución pura y exclusiva de AXS.
- 5.2. El pago mensual de la tarifa por el SERVICIO, por los Planes Premium y, por los servicios adicionales se efectuará a partir de la puesta en funcionamiento del SERVICIO será por mes completo que se inicia el primero de cada mes. La Facturación del mes en el que se realiza la instalación y habilitación, de manera excepcional, considerará un prorrateo de las tarifas y cargos señalados, por los días en los que efectivamente se prestará el SERVICIO, consignándose cualquier diferencia a favor del USUARIO en la siguiente factura a pagar.
- 5.3. Siendo que el USUARIO están informados que la contratación del Paquete de Servicios les permite acceder a los servicios de Distribución de Señales y de Acceso a Internet a tarifas diferenciadas más bajas de lo que significaría contratarlos por separado y que la falta de pago oportuna de los mismos, según se estipula en este documento de Términos y Condiciones conlleva al Corte por Falta de Pago de ambos servicios. El USUARIO autoriza la facturación conjunta de estos servicios.
- 5.4. La factura que consigna la tarifa y cargos por el SERVICIO, deberá ser pagada mensualmente por el USUARIO en las oficinas de cobranzas que AXS habilite o, en su caso, autorice para tal efecto. Al ser la modalidad de Pago Adelantado, la factura se emitirá al momento del pago. Será posible considerar la cantidad de dos (2) o más periodos a futuro que el USUARIO desee pagar por anticipado para beneficiarse de tarifas por pago adelantado, según políticas de AXS y características del SERVICIO. La información de las oficinas de cobranza estará disponible para el USUARIO en el sitio WEB de AXS. El USUARIO también podrá pagar a través de débitos automáticos a tarjetas de crédito o de débito, o débitos en cuentas, a través de las plataformas en línea de entidades bancarias u otros medios electrónicos y en línea de pago, siempre y cuando las entidades financieras hayan habilitado esta modalidad de pago, el USUARIO haya cumplido con los requisitos correspondientes y posea el crédito o saldo suficiente que permita el pago.
- 5.5. Para una fecha previa al día veinte (20) de mes, el USUARIO deberá pagar, tanto en la instalación como en el cambio de plan a tarifa superior, el valor prorrateado de las tarifas recurrentes mensuales por el tiempo restante del mes.
- 5.6. Para una fecha posterior o igual al día veinte (20) de mes, el USUARIO deberá pagar, tanto en la instalación como en el cambio de plan a tarifa superior, el valor prorrateado de las tarifas recurrentes mensuales por el tiempo restante del mes y el valor completo de dichas tarifas por el mes siguiente.
- 5.7. Para la instalación del SERVICIO en las ciudades de La Paz, El Alto, Cochabamba y Santa Cruz, el USUARIO deberá pagar los cargos de dicha instalación por única vez. Para el traslado interno o externo requerido en los canales de atención de las ciudades mencionadas, el pago deberá realizarse por evento de traslado. AXS podrá establecer diferentes formas de la instalación y habilitación, las que serán informadas al USUARIO de manera clara, precisa y oportuna a tiempo de ofertar el SERVICIO.
- 5.8. Si se contratan Planes Premium mediante la firma del formulario correspondiente, el pago de la tarifa de estos planes tendrá las siguientes características:
- 5.8.1. El pago de la tarifa de Planes Premium para el primer periodo que va de fecha numeral de contratación a la misma fecha numeral de vencimiento del siguiente mes, será de su valor total.
- 5.8.2. El pago de la tarifa de Planes Premium para el segundo mes, a fin de nivelar la fecha de pago con la del Plan Básico, será prorrateada por los días faltantes de ese mes.
- 5.8.3. El pago de la tarifa de Planes Premium para el tercer mes en adelante será cada una en su valor total, a menos que los servicios hayan entrado en corte por mora, en cuyo caso se aplicará un prorrateo por los días que efectivamente se presten los servicios.
- 5.8.4. Sólo para el segundo mes de pago, en caso de que el USUARIO entre en Corte por Falta de Pago, el corte del SERVICIO será un corte completo que incluye el Plan Básico y los Planes Premium. El pago para la rehabilitación del SERVICIO tiene las siguientes características en función de la fecha de ejecución:
- a) Si el pago se realiza entre la fecha de corte y la fecha numeral de vencimiento de los Planes Premium, la factura considerará el prorrateo de la Tarifa del Plan Básico por los días efectivos de prestación del SERVICIO en el mes y la tarifa prorrateada de los Planes Premium por los días faltantes del mes desde su fecha numeral de vencimiento, perdiendo el USUARIO, los días del Plan Premium que estuvo en corte.
- b) Si el pago se realiza entre la fecha numeral de vencimiento de los Planes Premium y el fin de mes, la factura considerará el prorrateo tanto de la Tarifa del SERVICIO como de las Tarifas de los Planes Premium por los días efectivos de prestación del SERVICIO en el mes.
- 5.9. Para servicios DTH fuera de las ciudades de La Paz, El Alto, Cochabamba y Santa Cruz, el USUARIO pagará el cargo del kit de equipos a ser de su propiedad, pago que deberá realizar por única vez.
- 5.10. En caso que el USUARIO requiera excepcionalmente Cable Coaxial, Cable UTP y/o Cableducto Excedente, o Servicios Adicionales de AXS, o visitas técnicas no justificadas ante la reclamación del USUARIO por problemas técnicos o por cualquier problema ajeno a la responsabilidad de AXS, se generarán los cargos correspondientes. El USUARIO estará obligada(o) a pagar estos cargos. Los cargos por Cable Coaxial, Cable UTP y/o Cableducto Excedente, de existir, o visitas técnicas no justificadas, serán incluidos en la siguiente factura a pagar por la USUARIA o USUARIO. Los cargos por Servicios Adicionales se pagarán previa la prestación de los servicios.
- 5.11. El USUARIO podrá solicitar el cambio de plan, el cual implica un pago diferente de la tarifa. En caso que el cambio de plan implique un valor inferior al monto ya prepago al momento de la solicitud, dicho cambio se hará efectivo a partir del primer día del siguiente periodo aún no pagado. En caso que el cambio de plan implique un valor superior al monto ya prepago al momento de la solicitud, la USUARIA o USUARIO pagará la diferencia prorrateada por los días faltantes ya pagados y el cambio se hará efectivo a partir del día de la solicitud. En caso de que el cambio de plan se realice cuando aún no se paga por el mes de la solicitud, el USUARIO pagará los días de servicios aún no pagados con un prorrateo del plan original y los días faltantes del mes con un prorrateo del plan final elegido. El cambio a tarifa inferior conlleva el pago del cargo correspondiente según el Anexo de Servicios Adicionales y otros Cargos. En un cambio de Plan a tarifa superior, el USUARIO se obliga a permanecer en el mismo por el tiempo restante del contrato.
- 5.12. Para los programas o eventos especiales conocidos como "Pay per View", "Video on Demand", o similar, el USUARIO deberá pagar las tarifas específicas para dichos programas o eventos especiales que AXS pondrá a su disposición, informando de forma previa, precisa y oportuna sobre dichas tarifas. El pago por estos programas o eventos especiales se realizará de manera adelantada.
- 5.13. Toda solicitud de reimpresión de facturas que contemple el cambio del Nombre a Facturar, Dirección a Facturar, Ciudad a Facturar o NIT del USUARIO, será atendida exclusivamente en oficinas de AXS en un tiempo inferior a los cinco (5) días posteriores a la fecha de pago de la factura y siempre y cuando que esos días se encuentren dentro del mes de pago de la factura. Fuera de este periodo, el USUARIO reconocerá los gastos impositivos y administrativos que demande su solicitud.
- 5.14. Si el USUARIO tuviera algún reclamo sobre el monto a pagar en su factura y en caso que se determine que el reclamo es procedente, se sujetará a ajustes y/o reembolsos subsecuentes. En caso de que el reclamo sea declarado infundado, el USUARIO deberá pagar a AXS dentro el plazo estipulado.
- 5.15. El incumplimiento al plazo del contrato o de sus renovaciones generará el cargo de un monto compensatorio que se describe en el Anexo de Servicios Adicionales y otros Cargos.
- 5.16. El USUARIO, para fines de deudas impagas, se constituirá en mora cuando no pague: a) Por los días de reconexión extraordinaria que se benefició del SERVICIO ampliando el periodo de la tolerancia indicada, b) Por falta de pago de otros cargos correspondientes a los equipos provistos por AXS que incluyen, pero no se limita a: Decodificadores instalados (cada uno con su respectivo control remoto y que "decodificador" y "control remoto" juntos, para todo efecto, en este documento basta identificarlos como "Decodificador"), tarjetas CAS, cableado y materiales asociados a la instalación, y c) Por los cargos por incumplimientos y por Servicios Adicionales que se aplican en el siguiente pago a realizar, de existir. Toda deuda pendiente de pago por los cargos aplicados impiden la resolución del Contrato, sus Términos y Condiciones Generales, Anexos, Formularios y todo otro documento que sea parte integrante e indivisible del Contrato. AXS podrá resolver el Contrato por incumplimiento de las obligaciones de pago de la USUARIA o USUARIO. Para ello, publicará mensualmente la resolución de los contratos para la prestación del SERVICIO con los usuarios que hayan entrado con deuda en mora.
- 5.17. AXS procederá al corte del SERVICIO, cumpliendo con lo estipulado por normativa vigente, cuando:
- 5.17.1. Considere que existen indicios suficientes de fraude, o de riesgo de daño a la red de telecomunicaciones de AXS o redes de telecomunicaciones de terceros, o conexiones ilegales, sin perjuicio de seguir las acciones legales pertinentes para el resarcimiento de daños y perjuicios. En el caso que el corte no se encuentre

- justificado, AXS restablecerá el SERVICIO y procederá con la devolución y la compensación al USUARIO en función al tiempo de corte y el restablecimiento del SERVICIO será inmediato.
- 5.17.2. Se detecte que el USUARIO le está dando un uso con otros fines a los contratados.
- 5.17.3. Se detecte que el USUARIO conectó equipos que impiden el funcionamiento o deterioran la calidad del SERVICIO propio o ajeno.
- 5.17.4. Cuando se detecte que el USUARIO ha proporcionado información falsa respecto a sus datos.
- 5.17.5. Se identifique que el USUARIO no ha cumplido con las obligaciones de pago adquiridas.
- 5.17.6. Así lo determine una orden emanada por autoridad competente.
- 5.17.7. Cuando se evidencie que el USUARIO se encuentra comercializando y/o revendiendo el SERVICIO, sin el previo consentimiento de AXS y/o sin contar con los permisos y autorizaciones correspondientes de la autoridad competente.
6. **REHABILITACIÓN DEL SERVICIO:** AXS rehabilitará el SERVICIO cortado dentro de las siguientes veinticuatro (24) horas a partir del momento en que el USUARIO pague el monto adeudado por el SERVICIO, o a partir de la fecha pactada por arreglo entre partes para el pago de la deuda que originó el corte. Los servicios que hubieran entrado en suspensión, serán rehabilitados una vez se cumpla el tiempo de suspensión, previo aviso al USUARIO conforme a normativa vigente.
7. **CRITERIOS PARA MANTENIMIENTO Y REPARACIÓN:**
- 7.1. Las fallas del SERVICIO que acontezcan en satélite, redes o servidores internacionales gozarán de una compensación de acuerdo a lo dictado por la normativa vigente, salvo las causas de fuerza mayor, caso fortuito o avería súbita.
- 7.2. De poseer red interna de cable coaxial, Cable de Fibra Óptica, Cable UTP, el USUARIO es responsable por su red interna y todos los recursos asociados a la misma, entendiéndose red interna a cualquier cableado o equipo que se encuentre posterior a los equipos y/o materiales que AXS suministra.
- 7.3. AXS declara hacer uso de prácticas y herramientas estándar de la industria de las telecomunicaciones, disponiendo para ello de personal especializado por las áreas de operación mencionadas.
- 7.4. El Centro de Operación de Red (NOC) está ubicado en la ciudad de La Paz y es el ambiente que aloja todos los sistemas de gestión de elementos y sistemas de gestión de red, de las diferentes plataformas multivendedor / multiprotocolo empleadas en las redes desplegadas por AXS. AXS dispone de personal en dicho ambiente en turno de siete (7) días por veinticuatro (24) horas para atención y coordinación permanente de trabajos con proveedores internacionales de servicios y con operadores de telecomunicaciones nacionales.
- 7.5. La atención al USUARIO se realiza a través del Área de Atención al Cliente de AXS de acuerdo a la cláusula Procedimiento de Atención de Consultas, Reclamaciones y Emergencias y/o Servicios de Información y Asistencia, empleando el personal de turno de AXS, como herramientas de trabajo, los sistemas de gestión de elementos, sistemas de gestión de red, terminales locales, e instrumentos de medida para realizar las funciones de control y monitoreo de las diferentes redes. Los procedimientos que rigen el trabajo del personal de turno de AXS comprenden: Aproximamiento del SERVICIO, Corte del SERVICIO provisto y Administración y Mantenimiento.
- 7.6. Los Procedimientos de Operación, Administración y Mantenimiento son los siguientes:
- 7.6.1. Monitoreo de alarmas.
- 7.6.2. Detección de falla en el SERVICIO.
- 7.6.3. Diagnóstico del problema, en coordinación con personal de área especializada.
- 7.6.4. Escalamiento de problema, según Estructura de Escalamiento definida en el área de Ingeniería de AXS.
- 7.6.5. Registro de eventos y tiempos de interrupción producto de la falla.
- 7.6.6. Obtención de datos de desempeño y disponibilidad basados en registros del NOC.
- 7.6.7. Coordinación de trabajos programados y reparaciones con Proveedores de Servicios y áreas involucradas.
- 7.7. Por la importancia de las funciones desempeñadas, el personal de turno de AXS tiene pleno conocimiento de los procedimientos que se aplican en el resto de las áreas, para una mejor atención, coordinación y minimización del tiempo de respuesta cuando se presenta una falla del SERVICIO. Una vez escalados los problemas que requieren una intervención especializada, el personal de AXS a cargo realiza las rutinas que correspondan a su área de incumbencia; siendo rutinas altamente especializadas.
- 7.8. Los horarios de atención en Operación y Mantenimiento son horarios de oficina: De 8:30 a 12:30 horas por las mañanas y de 14:30 a 18:30 horas por las tardes, y en casos de emergencia, con disponibilidad de personal de siete (7) días por veinticuatro (24) horas.
- 7.9. En toda circunstancia, el USUARIO es responsable por las desconfiguraciones que puedan darse a nivel de los Decodificadores por el mal manejo del mismo a través del control remoto que AXS proporciona conjuntamente con el Decodificador.
- 7.10. En toda circunstancia, el USUARIO es responsable del dispositivo terminal de Video y Audio para el funcionamiento del SERVICIO, tanto en la parte de hardware como en la parte de software.
- 7.11. AXS es responsable en cuanto a mantenimiento de la infraestructura y/o dispositivos a nivel del USUARIO y de los equipos entregados al USUARIO cuando estos no han sufrido problemas atribuibles al descuido, mala operación y mal trato por parte del USUARIO.
8. **PARÁMETROS DE CALIDAD:** AXS se sujeta al cumplimiento de los parámetros de calidad para servicios de telecomunicaciones aprobados por la Autoridad de Regulación y Fiscalización de Telecomunicaciones y Transportes (ATT).
9. **PROCEDIMIENTO DE ATENCIÓN DE CONSULTAS, RECLAMACIONES Y EMERGENCIAS Y/O SERVICIOS DE INFORMACIÓN Y ASISTENCIA:**
- 9.1. AXS dispone de oficinas para la atención al consumidor (ODECO) de manera presencial o de manera telefónica mediante línea gratuita, para que el USUARIO, o un tercero por él, previa identificación, pueda procesar en forma escrita o verbal sus consultas, reclamaciones, emergencias y servicios de información y de asistencia. Para la atención presencial, AXS pone a disposición del USUARIO las siguientes direcciones: a) Av. Julio Patiño # 1179 esq. Calle 18 de Calacoto, La Paz – Bolivia. b) Calle Potosí esq. Calle Socabaya, Shopping Norte, Piso 2 - local 217, La Paz – Bolivia. c) Av. Jorge Carrasco # 61 esq. Calle 3, Hotel Alexander, Zona 12 de Octubre, El Alto - Bolivia. d) Torres CAINCO - Planta Baja, Calle Cochabamba esq. Calle General Saavedra, Santa Cruz - Bolivia. e) Av. Ayacucho # 344 entre Calle Ecuador y Calle Mayor Rocha, Edif. San Francisco, Cochabamba – Bolivia. Para la atención telefónica, AXS pone a disposición del USUARIO la línea gratuita 800 111111.
- 9.2. En caso de ocurrir cualquier deficiencia en la prestación del SERVICIO, el USUARIO, o un tercero por ella o él, podrá presentar su reclamación en primera instancia dentro de los veinte (20) días del conocimiento del hecho, acto u omisión que lo motiva.
- 9.3. AXS registrará e individualizará la Reclamación asignándole un número correlativo que será puesto en conocimiento del USUARIO, y resolverá la reclamación a los tres (3) días de su recepción, en casos de interrupción del SERVICIO o de alteraciones graves derivadas de su prestación; o a los quince (15) días en los demás casos, siendo
- la reclamación resuelta conforme a los plazos establecidos por la norma regulatoria aplicable, pronunciándose por la procedencia o improcedencia de la reclamación y dejando constancia escrita de su decisión. AXS comunicará al reclamante la resolución que decide la reclamación dentro de los cinco (5) días siguientes a su pronunciamiento, en el lugar o domicilio que fue señalado expresamente por el USUARIO. o Notificación Electrónica (correo electrónico, SMS o facsímil), para reclamaciones realizadas en forma presencial y Notificación Electrónica para reclamaciones realizadas en forma no presencial.
- 9.4. Si AXS decide la procedencia de la Reclamación, adoptará todas las medidas necesarias para devolver los importes indebidamente cobrados, reparar o reponer, cuando corresponda, equipos e instalaciones dañados y en general toda medida destinada a evitar perjuicios al USUARIO y la decisión se cumplirá en un plazo de veinte (20) días.
- 9.5. Si AXS decide la improcedencia de la Reclamación o no resuelve la misma, el USUARIO tiene el derecho de presentar la reclamación ante la Autoridad de Regulación y Fiscalización de Telecomunicaciones y Transportes (ATT) en un plazo de quince (15) días, de manera escrita o verbal, por cualquier medio de comunicación y pudiendo acompañar las pruebas documentales de que intentare valerse y ofrecer las restantes.
- 9.6. La atención de servicios de información y asistencia será proporcionada por AXS mediante la línea gratuita 800 111111, de Lunes a Viernes en los horarios de 07:00 a 24:00 horas, y fines de semana y feriados en los horarios de 08:00 a 22:00 horas. AXS dispone de la información que debe ser conocida por el USUARIO y en cumplimiento a la norma vigente, en su página WEB y en sus oficinas comerciales con atención al público en horas de oficina a ser comunicados por medios reconocidos al efecto.
10. **DERECHOS Y OBLIGACIONES DE LOS USUARIOS EN RELACIÓN AL SERVICIO:**
- 10.1. **DERECHOS Y OBLIGACIONES DE LOS USUARIOS: EL USUARIO tendrá los siguientes derechos y obligaciones:**
- 10.1.1. **Derechos:**
- a) Acceder en condiciones de igualdad, equidad, asequibilidad, calidad, de forma ininterrumpida al SERVICIO.
- b) Elegir y cambiar libremente de operador o proveedor de los servicios y de los planes de acceso a los mismos, salvo las condiciones que haya pactado libremente en el Contrato de Adhesión del SERVICIO, las cuales será explícitas, claras y previamente informadas al USUARIO.
- c) Acceder a información clara, precisa, cierta, completa, oportuna y gratuita acerca del SERVICIO, a ser proporcionada por AXS, conforme a lo establecido por la normativa vigente.
- d) Acceder gratuitamente al SERVICIO en casos de emergencia, que determine la Autoridad de Regulación y Fiscalización de Telecomunicaciones y Transportes (ATT), conforme a lo establecido por la normativa vigente.
- e) Recibir de forma oportuna, comprensible y veraz la factura mensual desglosada de todos los cargos y servicios del cual es USUARIO, en la forma y por el medio en que se garantice su privacidad, conforme a lo establecido por la normativa vigente.
- f) Exigir respeto a la privacidad e inviolabilidad de sus comunicaciones, salvo aquellos casos expresamente señalados por la Constitución Política del Estado y la Ley.
- g) Conocer los indicadores de calidad de prestación del SERVICIO, conforme a lo establecido por la normativa vigente.
- h) Suscribir un Contrato de Adhesión al SERVICIO de acuerdo a los modelos de contratos, Términos y Condiciones Generales, previamente aprobados por la Autoridad de Regulación y Fiscalización de Telecomunicaciones y Transportes (ATT).
- i) Ser informado por AXS, cuando se produzca un cambio de las tarifas o los planes contratados previamente, conforme a lo establecido por la normativa vigente.
- j) Recibir el reintegro o devolución de montos que resulten a su favor por errores de facturación, deficiencias o corte del SERVICIO, conforme a lo establecido por la normativa vigente.
- k) Ser informado sobre los plazos de vigencia de las ofertas y promociones de los servicios, conforme a lo establecido por la normativa vigente.
- l) Obtener respuesta efectiva a las solicitudes realizadas a AXS, conforme a lo establecido por la normativa vigente.
- m) Ser informado oportunamente de la desconexión o corte programado del SERVICIO, conforme a lo establecido por la normativa vigente.
- n) Reclamar ante AXS y acudir ante las autoridades competentes en aquellos casos que el USUARIO considere vulnerados sus derechos, mereciendo atención oportuna, conforme a lo establecido por la normativa vigente.
- o) Recibir protección de AXS sobre los datos personales contra la publicidad no autorizada por el USUARIO, en el marco de la Constitución Política del Estado y la Ley 164 de Telecomunicaciones cuando los contenidos sean originados por los sistemas propios de AXS.
- p) Disponer, como USUARIO en situación de discapacidad y persona de la tercera edad facilidades de acceso al SERVICIO, conforme a lo establecido por la normativa vigente.
- q) Exigir la protección de la niñez, adolescencia y juventud en la prestación del SERVICIO, conforme a lo establecido por la normativa vigente.
- r) Recibir servicios que no causen daños a la salud y al medio ambiente, conforme a lo establecido por la normativa vigente.
- s) Participar en los mecanismos de control social, conforme a lo establecido por la normativa vigente.
- t) Ser informado sobre cualquier interrupción programada en el SERVICIO por más de treinta (30) minutos; salvo casos de emergencia grave, fuerza mayor o caso fortuito que AXS reportará a la Autoridad de Regulación y Fiscalización de Telecomunicaciones y Transportes (ATT).
- u) Solicitar en caso de interrupción del SERVICIO mayor a doce (12) horas continuas por causas imputables a AXS, la reducción del costo mensual del SERVICIO en forma proporcional al tiempo de interrupción del mismo, por cuyo concepto AXS otorgará al USUARIO un crédito de acuerdo a normativa vigente, excepto en los casos en los cuales la interrupción del SERVICIO sea por causas no atribuibles a la responsabilidad de AXS y en eventos fortuitos.
- v) Reclamar por inconvenientes en el SERVICIO de manera escrita o verbal conforme a la normativa vigente, en los horarios que AXS destine para el efecto, en las direcciones de sus oficinas ODECO, o a través de la línea gratuita que AXS destine para el efecto, y que la reclamación sea resuelta en los plazos estipulados por la normativa vigente.
- w) Acudir en segunda instancia a la Autoridad de Regulación y Fiscalización de Telecomunicaciones y Transportes (ATT) en caso de rechazo o no resolución de la reclamación en el plazo establecido en la normativa vigente.
- x) A realizar la transferencia del SERVICIO a una persona jurídica o natural y que cumpla los requisitos exigidos por AXS, previo pago de los valores consignados por la prestación del SERVICIO que el USUARIO recibió hasta la fecha de transferencia.
- y) A prescindir del SERVICIO en los casos en los que, por limitaciones de la tecnología ofrecida, no sea posible alcanzar la calidad de intereses del USUARIO.
- z) Los que se deriven de la aplicación de la Constitución Política del Estado, Tratados Internacionales, las leyes y demás normas aplicables.
- 10.1.2. **Obligaciones:**
- a) Pagar sus facturas por el SERVICIO, de conformidad con las tarifas y cargos

- establecidas, conforme a la normativa vigente.
- b) Responder por la utilización del SERVICIO por parte de todas las personas que tienen acceso a los mismos, en sus instalaciones o que hacen uso del SERVICIO bajo su supervisión o control.
- c) No utilizar el SERVICIO, ni los equipos terminales, con fines contrarios a la ley, al orden público, a la seguridad nacional, ni darles ningún uso destinado a introducir, publicar, desplegar, transmitir o anunciar por medio del SERVICIO, cualquier contenido que sea difamatorio, ofensivo, abusivo, obsceno, ilegal o que esté protegido por normas de propiedad literaria de autor, que sea confidencial o de propiedad intelectual de otra persona.
- d) No causar daño a las instalaciones, redes y equipos de AXS y/o de otros operadores o proveedores de servicios de telecomunicaciones.
- e) Cumplir con las instrucciones y planes que emita la Autoridad de Regulación y Fiscalización de Telecomunicaciones y Transportes (ATT) en casos de emergencia y seguridad del Estado.
- f) No causar interferencias perjudiciales a operaciones debidamente autorizadas.
- g) Controlar la adecuada administración del o los nombres de usuario, contraseñas y Número de Identificación Personal (PIN) que pudieran otorgársele.
- h) Responder por la violación de la privacidad de terceros que pudiera darse por la utilización del SERVICIO por el USUARIO o por parte de todas las personas que tienen acceso a los mismos, en sus instalaciones o que hacen uso del SERVICIO bajo su supervisión o control.
- i) Asumir de forma exclusiva la total y absoluta responsabilidad por el cuidado y conservación de todos los equipos y materiales provistos por AXS a partir del momento de su recepción en calidad de comodato, salvo aquel desgaste natural por el uso normal.
- j) En caso de presencia de problemas y fallas en el SERVICIO, efectuar, por sí mismo o por terceros asignados por el USUARIO, las pruebas necesarias que le fueran instruidas por AXS y en las condiciones que le fueran instruidas, contribuyendo a facilitar el diagnóstico de los motivos del problema y falla del SERVICIO.
- k) No distribuir, comercializar, delegar, transferir, ceder, transmitir y subrogar bajo ningún título el SERVICIO, los derechos y obligaciones estipulados en el Contrato de Adhesión, el presente documento a terceras personas individuales o colectivas sin el previo consentimiento de AXS.
- l) No difundir el SERVICIO de forma pública y fuera de la dirección de instalación.
- m) Comunicar por escrito a AXS cualquier modificación que ocasione una variación en sus datos personales declarados en el Contrato de Adhesión al SERVICIO y los documentos que forman parte de él.
- n) A la terminación del Contrato de Adhesión del SERVICIO, o al momento de reducir de cantidad de Decodificadores instalados, devolver a AXS los equipos y materiales provistos, en las mismas condiciones que los recibió, salvo el desgaste natural por el uso normal, reconociendo y respetando los derechos de propiedad de AXS sobre los equipos y materiales. Caso contrario se aplicará el cargo de reposición de equipos. Tal devolución deberá darse en las oficinas de AXS.
- o) No abrir, ni desmantelar, ni alterar, ni modificar, ni sustituir parcial o totalmente, ni alquilar, ni prestar, ni disponer, ni entregar a terceras personas, ni cambiar la configuración en los equipos y materiales que le fueron entregados por AXS en calidad de comodato para la prestación del SERVICIO contratado.
- p) Hacerse cargo de la administración de los equipos propios y, en caso de mediar una solicitud expresa, formal y escrita, hacerse cargo de manera total, absoluta y permanente de la administración de los equipos provistos por AXS, no existiendo el caso de administración conjunta o compartida de equipos.
- q) Responder por todos los equipos conectados y por su influencia en la calidad de los SERVICIOS contratados, a partir de los equipos terminales provistos por AXS.
- r) En el caso de acceso al SERVICIO que requiere línea de vista, no modificar por cuenta propia la posición de las antenas, siendo dicha acción de su entera responsabilidad.
- s) Emitir su consentimiento para poder migrar de categoría tarifaria de acuerdo a sus intereses.
- t) Registrar una dirección de correo electrónico para recibir la información que AXS necesite comunicar.
- u) Conocer las influencias que se producen en una zona con la presencia de obstáculos y barreras que afecten la señal satelital y las interferencias de otras señales vecinas.
- v) Las que se deriven de la aplicación de la Constitución Política del Estado, las leyes y demás normas aplicables.
- 10.2. DERECHOS Y OBLIGACIONES DEL OPERADOR O PROVEEDOR DE SERVICIOS: AXS tendrá los siguientes derechos y obligaciones:
- 10.2.1. Derechos:
- a) Recibir oportunamente el pago de la tarifa del SERVICIO provisto, de conformidad con las tarifas o cargos establecidos y caso necesario, seguir todos los procesos requeridos para cobrar la deuda que se genere por el incumplimiento de dicho pago.
- b) Cortar el SERVICIO provisto por mora por parte del USUARIO, previa comunicación, conforme a lo establecido por la normativa vigente.
- c) Recibir protección frente a interferencias perjudiciales a operaciones debidamente autorizadas.
- d) Modificar las tarifas previo cumplimiento de las disposiciones contempladas por Ley, en cuyo caso, se comunicará al USUARIO a través de la publicación en su sitio WEB, en medios escritos de circulación nacional o regional y radiodifusión, según se aplique, con anterioridad a la fecha efectiva de cualquier cambio de los mismos.
- e) Cortar el SERVICIO de forma inmediata y sin necesidad de aviso judicial o administrativo cuando el USUARIO haya causado daños o ataques a la Red Pública de Telecomunicaciones de AXS o cuando AXS considere que existen indicios suficientes de que el SERVICIO está siendo usado para efectuar fraude en telecomunicaciones o conexiones ilegales, hasta que el USUARIO evite y/o subsane tales acciones. En caso de que el USUARIO no evite y/o subsane tales acciones, AXS tiene el derecho de deshabilitar en forma definitiva el SERVICIO.
- f) A solicitar información e investigar sobre la veracidad de los datos personales, domiciliarios y laborales del USUARIO consignados en el Contrato de Adhesión al SERVICIO y los documentos que forman parte integrante, indivisible e inseparable del mismo, quedando la prestación del SERVICIO, sujeta a esa verificación. Resultado de la evaluación correspondiente AXS podrá negar y/o deshabilitar el SERVICIO, cuando verifique la inexactitud o falsedad de la información provista por el USUARIO o exista suplantación de identidad. AXS podrá remitir a otros proveedores u operadores del mismo servicio, la nómina de las usuarias o usuarios que tengan cortado el SERVICIO por deuda por al menos tres (3) meses continuos, con fines informativos y con carácter reservado, no pudiendo publicarse, comunicarse ni exhibirse a terceros.
- g) Realizar inspecciones del SERVICIO contratado por el USUARIO y la red contratada e instalada para la prestación del mismo a solicitud del USUARIO o cuando AXS detecte la pertinencia de hacerlo con el fin de garantizar un buen funcionamiento del SERVICIO y/o verificar que se cumplan las obligaciones del USUARIO descritos en el presente documento.
- h) Realizar visitas de orden técnico para demostrar el buen funcionamiento del SERVICIO ante declaraciones del USUARIO de mal funcionamiento en las ocasiones que el USUARIO pretenda usar tal argumento para resolver unilateralmente el contrato.
- i) Cortar o deshabilitar el SERVICIO, sujetándose a lo establecido en la normativa vigente en los casos de emergencia nacional y desastres naturales que susciten problemas de índole técnico.
- j) En los casos de limitaciones técnicas a la tecnología de acceso al SERVICIO o al ancho de banda necesario para su correcto funcionamiento, AXS podrá rescindir sin justificativo alguno y de pleno derecho, el Contrato de Adhesión de prestación del Servicio.
- k) A determinar la tecnología de acceso a internet del SERVICIO, a fin de alcanzar el ancho de banda contratado por el USUARIO con la asociación o proximidad de la tarifa correspondiente y vigente a la tecnología seleccionada por AXS.
- l) Los que se deriven de la aplicación de la Constitución Política del Estado, Tratados Internacionales, las leyes y demás normas aplicables.
- 10.2.2. Obligaciones:
- a) Someterse a la jurisdicción y competencia de la Autoridad de Regulación y Fiscalización de Telecomunicaciones y Transportes (ATT).
- b) Proveer en condiciones de igualdad, equidad, asequibilidad, calidad, de forma ininterrumpida, el SERVICIO, excepto en los casos que la normativa vigente prevé.
- c) Proporcionar información clara, precisa, cierta, completa, oportuna y gratuita acerca del SERVICIO, al USUARIO.
- d) Proporcionar información clara, precisa, cierta, completa y oportuna a la Autoridad de Regulación y Fiscalización de Telecomunicaciones y Transportes (ATT).
- e) Proveer gratuitamente el SERVICIO en casos de emergencia, que determine la Autoridad de Regulación y Fiscalización de Telecomunicaciones y Transportes (ATT).
- f) Entregar de forma oportuna, comprensible y veraz, la factura mensual desglosada de todos los cargos y servicios del cual es proveedor, en la forma y por el medio en que se garantice la privacidad del USUARIO y facilitar los medios de pago por el SERVICIO, conforme a lo establecido por la normativa vigente.
- g) Suscribir el Contrato de Adhesión del SERVICIO de acuerdo a los modelos de Contrato y de Términos y Condiciones Generales, previamente aprobados por la Autoridad de Regulación y Fiscalización de Telecomunicaciones y Transportes (ATT).
- h) Efectuar el reintegro o devolución de montos que resulten a favor del USUARIO por errores de facturación, deficiencias o corte del SERVICIO, con los respectivos intereses legales, conforme a lo establecido por la normativa vigente.
- i) Informar clara, precisa, cierta, completa, oportuna y gratuitamente sobre los plazos de vigencia de las ofertas y promociones del SERVICIO, conforme a lo establecido por la normativa vigente.
- j) Atender las solicitudes y las reclamaciones realizadas por el USUARIO.
- k) Informar oportunamente la desconexión o cortes programados del SERVICIO, conforme a lo establecido por la normativa vigente.
- l) Brindar protección sobre los datos personales evitando la divulgación no autorizada por el USUARIO, en el marco de la Constitución Política del Estado y la Ley de Telecomunicaciones, Tecnologías de la Información y Comunicación, a excepción de la presencia de Requerimiento Fiscal u Orden Judicial emitida por autoridad competente.
- m) Facilitar al USUARIO en situación de discapacidad y personas de la tercera edad, el acceso al SERVICIO, determinados en reglamento.
- n) Proveer SERVICIOS que no causen daños a la salud y al medio ambiente.
- o) Cumplir las instrucciones y planes que se emitan en casos de emergencia y seguridad del Estado.
- p) Actualizar periódicamente su plataforma tecnológica y los procesos de atención al USUARIO.
- q) Disponer en sus oficinas y en su página WEB de la información respecto a sus áreas de cobertura para la prestación del SERVICIO, conforme a lo establecido por la normativa vigente.
- r) Las que se deriven de la aplicación de la Constitución Política del Estado, las leyes y demás normas aplicables.
- 10.3. PRINCIPIOS PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO: AXS se rige, sin perjuicio a los parámetros y estándares de calidad vigentes, por los siguientes principios:
- 10.3.1. Continuidad, AXS provee el SERVICIO en forma permanente y sin interrupciones, salvo los casos previstos por norma.
- 10.3.2. Calidad, AXS provee el SERVICIO en el marco de los indicadores de calidad definidos en estándares nacionales e internacionales.
- 10.3.3. Protección, por el cual se 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 sus relaciones jurídicas con AXS.
- 10.3.4. Información oportuna y clara, AXS provee toda información relacionada con el SERVICIO, la calidad u otro factor relativo, de manera oportuna y clara.
- 10.3.5. Prestación Efectiva, en ningún caso AXS procederá al cobro del SERVICIO prestado, si el mismo no fue realizado en forma regular y efectiva, debiendo AXS, en caso de controversia, demostrar fehacientemente que el USUARIO recibió el SERVICIO que contempla la facturación, exceptuando los cargos no atribuibles al SERVICIO y detallados en el Contrato, en los Términos y Condiciones Generales, en sus Anexos, Formularios o Documentos que forman parte del Contrato, de manera clara, precisa, cierta, completa, oportuna y gratuita.
- 10.3.6. Secreto de las comunicaciones, AXS protege y garantiza la inviolabilidad y secreto de las comunicaciones. AXS no cuenta con ningún tipo de equipo que permita la interceptación de las telecomunicaciones.
11. SUSPENSIÓN TEMPORAL:
- 11.1. La USUARIA o USUARIO podrá solicitar de forma escrita a AXS, de manera gratuita, la suspensión temporal del SERVICIO, la cual no podrá ser menor a un (1) mes ni mayor a cuatro (4) meses, para lo cual AXS tendrá un máximo de 24 horas para su ejecución. Para lo anterior, el USUARIO debe cancelar todas sus deudas pendientes con AXS por el SERVICIO puesto en suspensión temporal. el USUARIO podrá suspender el SERVICIO cualquier día del mes, eligiendo periodos mensuales de suspensión, teniendo pagados las tarifas y los cargos completos asociados al mes de suspensión. Los días que no se benefició del SERVICIO y que se encontraban pagados, irán a favor del USUARIO una vez se proceda con la rehabilitación.
- 11.2. Cumplido el plazo de la suspensión temporal, o si mediare solicitud expresa del USUARIO, AXS rehabilitará el SERVICIO previa comunicación al USUARIO, en el plazo máximo de un (1) día.
- 11.3. AXS declarará improcedentes las reclamaciones referidas a suspensión temporal del SERVICIO con el respaldo de haber brindado información clara, precisa, cierta, completa, oportuna y gratuita al USUARIO sobre el procedimiento a seguir para la solicitud de suspensión temporal del SERVICIO.
12. MEDIDAS PARA SALVAGUARDAR LA INVOLABILIDAD DE LAS TELECOMUNICACIONES Y PROTECCIÓN DE LA INFORMACIÓN: La inviolabilidad de las telecomunicaciones, el secreto de las comunicaciones y la protección de los datos personales y la intimidad del USUARIO, salvo los contemplados en guías, facturas y otros establecidos por norma, están garantizados en las redes públicas de telecomunicaciones de AXS debido a la implementación de sistemas y procedimientos

para garantizar tales. Se excluyen las declaraciones necesarias en los casos que AXS inicie las acciones que sean necesarias para recuperar montos adeudados que resulten de cargos no atribuibles al SERVICIO mismo y que se estipulen de manera clara, precisa, cierta, completa, oportuna y gratuita.

13. **CAMBIO O MODIFICACIONES EN LA LEY O REGLAMENTOS DE TELECOMUNICACIONES:** Las cláusulas contenidas en el Contrato de Adhesión al SERVICIO y éstos Términos y Condiciones Generales están enmarcadas en la Ley de Telecomunicaciones y sus Reglamentos vigentes a la fecha. Cualquier modificación futura de la Ley de Telecomunicaciones o de sus reglamentos que afecte a una o varias cláusulas, modificarán las mismas de acuerdo a la normativa que esté en vigencia y serán de efectivo y obligatorio cumplimiento para el USUARIO y AXS, sin necesidad de firma de un nuevo Contrato de Adhesión al SERVICIO o modificación expresa en los Términos y Condiciones Generales.

Toda USUARIA o USUARIO se sujeta a los Términos y Condiciones Generales estipulados en este documento desde el momento de su suscripción.

14. **EXCENCIÓN DE RESPONSABILIDAD:** Para la prestación del SERVICIO, AXS queda exento de responsabilidad de acuerdo a las siguientes consideraciones:

- 14.1. AXS no se responsabiliza por daños y perjuicios que se produzcan por la interrupción del SERVICIO atribuibles a imposibilidad sobrevenida, avería súbita, caso fortuito o de fuerza mayor, y cualquier otra consecuencia asociada a la suspensión de servicios de las empresas de SERVICIO público, energía y telecomunicaciones, actos terroristas, terremotos, inundaciones, permisos o autorizaciones, así como revocaciones prohibiciones o alteraciones de los mismos.
- 14.2. AXS no se responsabiliza por fenómenos atmosféricos y manchas solares que afecten a la calidad de la señal transmitida, acontecimientos que serán informados al USUARIO, una vez que AXS tenga conocimiento de dichos fenómenos naturales.
- 14.3. AXS no se responsabiliza por el contenido de la información, imagen y audio difundidos por la red de señal satelital.
- 14.4. AXS únicamente se responsabiliza por la conexión física del equipo Decodificador. el USUARIO es responsable de sus conexiones internas, de la red de cable coaxial, cable de fibra óptica, cable UTP de su edificio y sobre la influencia en la calidad del SERVICIO prestado que estas conexiones ocasionen.
- 14.5. AXS no se responsabiliza por la desinstalación o cambios en la configuración que el USUARIO pueda realizar. Las visitas técnicas que se originen para dar solución a estos hechos se cobrarán de acuerdo a los cargos definidos por AXS, siempre y cuando estos correspondan.
- 14.6. AXS no se responsabiliza por fallas o interrupciones en la provisión del SERVICIO debido a problemas y fallas en los equipos terminales de Audio y Video que son de propiedad y responsabilidad del USUARIO.
- 14.7. Si el usuario autorizó la instalación sin disponer de una toma de energía eléctrica adecuada y estable en los ambientes a instalar, con conexión a tierra de valor inferior o igual a cinco (5) ohmios y mínimas normas de calidad y seguridad, AXS no se responsabiliza por los daños en los equipos terminales de Audio y Video que son de propiedad y responsabilidad del USUARIO debido a variaciones e inestabilidad de la energía eléctrica del lugar de la instalación, o por descargas atmosféricas que deriven en citados daños. AXS únicamente se responsabilizará por los daños que se produzcan en los casos en los que se cumplan con instalaciones eléctricas adecuadas, incluyendo la conexión a tierra exigida.
- 14.8. AXS no se responsabiliza por la manipulación indebida de los equipos terminales de Audio y Video que son de propiedad y responsabilidad del USUARIO.
- 14.9. AXS no se responsabiliza por daños ocasionados al SERVICIO debido a la intervención del USUARIO y/o terceros ajenos a AXS que efectúen instalaciones, reparaciones y/o modificaciones en los equipos y/o instalaciones.
- 14.10. AXS no se responsabiliza ante el incumplimiento de cualquiera de las obligaciones asumidas en este o cualquier documento por el USUARIO.
- 14.11. AXS no se responsabiliza por la ausencia o modificación en la grilla de señales abiertas. En señales pagas, la responsabilidad alcanzará a una compensación proporcional de la tarifa en relación a la cantidad de señales y días de ausencia. La compensación tendrá como límite la fecha en que AXS comunique oficialmente el retiro de la señal paga que estuvo ausente.

15. **TERMINACIÓN, RESCISIÓN, RESOLUCIÓN:**

- 15.1. Se entenderá que la relación jurídica existente entre AXS y el USUARIO, consecuencia de la provisión del SERVICIO por parte de AXS y utilización del mismo por parte del USUARIO, quedará disuelta en los siguientes casos, correspondiendo en consecuencia el corte total del SERVICIO:
- 15.1.1. **RESCISIÓN:** Cualquiera de las Partes podrá solicitar la rescisión del Contrato de Adhesión y consiguiente baja del SERVICIO, cursando aviso escrito a la otra

parte con por lo menos (30) días calendario de anticipación al vencimiento del plazo mínimo establecido en la cláusula quinta del Contrato o del vencimiento de cualquiera de los plazos renovados. el USUARIO se compromete al pago de la tarifa del SERVICIO hasta la fecha de ejecución de la rescisión. Tales valores serán cargados a la cuenta del USUARIO. En el evento de que el USUARIO solicite rescindir el Contrato del SERVICIO antes del vencimiento del plazo mínimo de Contrato o de cualquiera de los plazos renovados, pagará a favor de AXS un monto compensatorio a favor de AXS, establecido en el Anexo de Servicios Adicionales y otros Cargos. El USUARIO declara y reconoce que ha sido informada(o) de manera clara, precisa, cierta, completa, oportuna y gratuita sobre la aplicación del monto compensatorio, el cual ha sido aceptado, al amparo de lo establecido en el numeral 2 del Art. 54 de la Ley General de Telecomunicaciones, Tecnologías de la Información y Comunicación N° 164 de 8 de agosto de 2011.

- 15.1.2. **RESOLUCIÓN:** Tanto el USUARIO como AXS, podrán resolver anticipadamente el Contrato, por incumplimiento a las obligaciones establecidas en el Contrato de Adhesión o en los Términos Generales y Condiciones del SERVICIO. A efectos de proceder con la resolución, las Partes se someterán a las siguientes condiciones y requisitos:

- a) AXS podrá resolver el Contrato en caso de que el USUARIO: i) incumpla su obligación de pago de la tarifa mensual del SERVICIO; ii) comercialice, delegue, transfiera, ceda, transmita y/o subroge bajo cualquier título el SERVICIO, los derechos y obligaciones estipulados en el Contrato de Adhesión y/o en los presentes Términos Generales y Condiciones a terceras personas individuales o colectivas sin el previo consentimiento escrito de AXS; iii) incumpla las obligaciones específicas que se encuentran señaladas en el Contrato de Adhesión, en los Términos General y Condiciones del SERVICIO y en la normativa vigente. AXS quedará facultada a iniciar las acciones necesarias para el resguardo de sus intereses, independientemente de suspender la provisión del SERVICIO afectado por el incumplimiento del USUARIO. En caso de proceder a la resolución del Contrato por las causales antes mencionadas, el USUARIO, además de perder todo beneficio del cual pudo haberse favorecido, pagará a favor de AXS un monto compensatorio a favor de AXS, establecido en el Anexo de Servicios Adicionales y otros Cargos. El USUARIO declara y reconoce que ha sido informada(o) de manera clara, precisa, cierta, completa, oportuna y gratuita sobre la aplicación del monto compensatorio, el cual ha sido aceptado, al amparo de lo establecido en el numeral 2 del Art. 54 de la Ley General de Telecomunicaciones, Tecnologías de la Información y Comunicación N° 164 de 8 de agosto de 2011.
- b) El USUARIO podrá resolver el contrato, cuando AXS haya interrumpido el SERVICIO contratado, de forma deliberada y sin justificativo alguno por más de setenta y dos (72) horas, salvo las causas de fuerza mayor, caso fortuito, avería súbita, las cuales serán reportadas de acuerdo a lo establecido en la normativa vigente. No será considerado como causal de resolución del Contrato ni como incumplimiento de las obligaciones de AXS, cualquier problema técnico que sea reportado por el USUARIO, de acuerdo al procedimiento establecido en el presente documento. Ante cualquier problema técnico que sea manifestado por el USUARIO, AXS responderá con la solución del mismo y aplicará las compensaciones dictadas según norma vigente, incluyendo la provisión del SERVICIO de manera gratuita dentro del tiempo de compensación, si fuere necesario. El USUARIO deberá facilitar todas las condiciones necesarias para que el problema técnico sea identificado, demostrado y solucionado por AXS.
- 15.2. La terminación anticipada del Contrato, sea por rescisión o resolución, no restará validez o eficacia a las obligaciones pendientes de cumplimiento por parte del USUARIO, las mismas que quedarán plenamente válidas y vinculantes hasta su cumplimiento total.
- 15.3. AXS notificará al USUARIO sobre la terminación del Contrato, a la dirección del USUARIO consignada en el Anexo de Solicitud de Provisión de Servicios o en la dirección comunicada por el USUARIO si hubiera procedido con el cambio de dicho dato. También serán válidas las comunicaciones hechas por medios electrónicos, como ser correo electrónico a dirección consentida por el USUARIO y/o SMS u otra aplicación de comunicación a un número consentido por el USUARIO, o las efectuadas a través de medios de circulación nacional, en la que se consigne la identificación del USUARIO, o una condición o característica que permita identificar a los usuarios afectados, junto a los servicios a ser terminados y la fecha efectiva de rescisión o resolución del Contrato, según sea el caso.
- 15.4. Si el USUARIO tiene contratados dos o más Servicios, podrá solicitar la baja o terminación de la prestación de uno o varios Servicios, debiendo mantener vigente y en prestación por lo menos un Servicio para que la relación contractual entre el USUARIO y AXS siga vigente. El SERVICIO que permanezca vigente, será provisto de acuerdo a las tarifas, términos y condiciones para dicho Servicio.

			
LUGAR	FECHA	FIRMA Y RÚBRICA DEL USUARIO o USUARIA	SERGIO RAMIREZ GERENTE COMERCIAL