



TÉRMINOS Y CONDICIONES PARA LA PROVISIÓN DEL SERVICIO DE DISTRIBUCIÓN DE SEÑALES

1. DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO, ASPECTOS ASOCIADOS Y ÁREAS DE COBERTURA:

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

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

2. REQUISITOS TÉCNICOS NECESARIOS PARA ACCEDER AL SERVICIO:

2.1. Para la provisión del Servicio, el **USUARIO** debe contar con un televisor convencional, LCD, PLASMA o LED. El equipamiento provisto por TUVES soporta e incluye los cables necesarios para la conexión al TV en formato HDMI, y/o VGA según corresponda.

2.2. La solicitud de suscripción del Servicio debe realizarse en las oficinas de **TUVES**, en oficinas autorizadas por **TUVES**, a través de la página web, llenando el formulario de "Solicitud de Provisión del Servicio" o por vía telefónica, por medio del Call Center, formalizándose la "Solicitud de Provisión del Servicio" a tiempo de la visita técnica.

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

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

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

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

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

2.8. El servicio de Televisión Satelital de **TUVES** se emite en Banda KU y por lo tanto, dicha tecnología está sujeta a breves interrupciones temporales debido a copiosas lluvias o tormentas que se encuentren en la línea de vista del satélite en el domicilio del usuario. Asimismo, por razones inherentes a la tecnología satelital, dos veces al año con motivo del equinoccio de otoño y primavera, algunos canales puntuales pueden sufrir interrupciones de pocos minutos cuando se produce este evento.

3. MODIFICACIONES.

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

4. SOBRE LA VALIDEZ JURÍDICA DE TRANSACCIONES NO PRESENCIALES

El **USUARIO** en el marco de los presentes Términos y Condiciones podrá, siguiendo los procedimientos establecidos por **TUVES** y en el marco de la normativa vigente según corresponda, realizar transacciones correspondientes a la venta y post-venta de los servicios, como solicitar, aceptar, habilitar, modificar, dar por terminados parte o la totalidad de los servicios, suscribir contratos, suscribir formularios de aplicación, acceder a información y otras transacciones previamente establecidas, mediante canales no presenciales electrónicos, digitales o telefónicos, tales como el SMS, USSD, Sat Push, correo electrónico, acceso a Internet (a través de página Web, redes sociales, aplicaciones u otros), Call Center a través de un número sin costo, o por cualquier otro medio, siempre y cuando dichos canales y procedimientos estén previamente habilitados por **TUVES**. En algunos casos establecidos por **TUVES**, se aplicará para el efecto medidas de seguridad como números de identificación personal, claves o contraseñas que serán proporcionadas por **TUVES** y cuyo uso será de exclusiva responsabilidad del **USUARIO** quedando **TUVES** liberado de cualquier acción judicial o extrajudicial por un mal uso de los mismos. Se establece que el consentimiento del **USUARIO** se tendrá por válido y manifestado una vez que el mensaje electrónico o digital, en cualquiera de los medios señalados precedentemente, haya sido efectivamente enviado por el **USUARIO** y recibidos por **TUVES** de acuerdo a los procedimientos establecidos al efecto. En el caso de medios telefónicos, la transacción se tendrá por válida con el respaldo de la grabación de la llamada en la que se evidencie la validación de la titularidad del **USUARIO** y el consentimiento expreso de la misma. Cuando corresponda **TUVES** podrá enviar un mensaje confirmatorio de aceptación.

Las transacciones señaladas precedentemente serán aceptadas **TUVES** siempre y cuando el **USUARIO** cumpla los requisitos publicados al efecto en un medio de circulación nacional y en el sitio web de **TUVES** www.tuves.com.bo.

5. HABILITACION Y PLAZO PARA LA PROVISION DEL SERVICIO:

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

6. TARIFAS:

6.1. Las tarifas y/o precios se sujetarán al Tarifario vigente y éstas podrán ser fijadas conforme a la normativa vigente.

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

6.3. El **USUARIO** pagará a **TUVES** la tarifa por el servicio de instalación de equipos y por el Servicio prestado, según el plan contratado.

6.4. En caso que el **USUARIO** realice modificaciones al servicio inicialmente contratado, éste deberá adecuarse a las tarifas de los canales premium adicionales descritos en la página web de **TUVES**.

7. FACTURACION, COBRANZA, PAGO Y CORTE:

7.1. Al ser un servicio post pago, el **USUARIO** deberá pagar a **TUVES** por el Servicio contratado. **TUVES** emitirá y pondrá cada factura a disposición del **USUARIO** dentro de los primeros diez (10) días hábiles de cada mes.

7.2. La factura por el Servicio de TV Satelital deberá ser pagado por el **USUARIO** en las oficinas de cobranza propias de **TUVES** o en aquellas oficinas de cobranza de terceras personas como ser Bancos y Entidades Financieras, entre otras, autorizadas por **TUVES**.

7.3. Si el **USUARIO** no realiza la cancelación de su factura de servicios pasados treinta (30) días calendario de la fecha límite de pago, **TUVES** podrá proceder al corte total del servicio previa comunicación al **USUARIO** mínimamente con cuarenta y ocho (48) horas de anticipación y al estar éste en mora, automáticamente queda facultada **TUVES** a iniciar las acciones legales que correspondan según la normativa legal aplicable.

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

8. REHABILITACION DEL SERVICIO:

Para mantener la continuidad del Servicio activo, el **USUARIO** debe pagar a **TUVES** su factura pendiente de Pago.

TUVES una vez recibido el pago adeudado por el **USUARIO**, **TUVES** rehabilitará el servicio suspendido dentro de las veinticuatro (24) horas, a partir del momento en que el **USUARIO** cancele el monto adeudado por el servicio.

9. PARAMETROS DE CALIDAD:

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

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

10. DERECHOS Y OBLIGACIONES DE LOS USUARIOS EN RELACION AL SERVICIO:

10.1. DERECHOS DEL USUARIO.

El **USUARIO** tiene los siguientes derechos:

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

contratados.

- Obtener respuesta efectiva a las solicitudes realizadas a TUVES.
- Ser informado oportunamente de la desconexión o corte programado de los servicios.

10.2. OBLIGACIONES DEL USUARIO.

El USUARIO se obliga a:

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

10.3. DERECHOS DE TUVES.

TUVES tiene los siguientes derechos:

- Percibir los pagos que correspondan, según lo establecido en el contrato y el plan contratado.
- Realizar cambios en la grilla de programación, de acuerdo a criterios empresariales, pudiendo aumentar o reemplazar la misma de acuerdo a las necesidades del mercado, previa comunicación al usuario con una antelación de 30 días.
- Realizar cortes programados a la prestación del Servicio con la finalidad de efectuar reparaciones y/o modificaciones, actualizaciones u otros, previa comunicación al USUARIO mediante mensajes en su televisor.
- Proceder al corte del Servicio por falta de pago a los 60 (sesenta) días posteriores a la emisión de la factura.

10.4. OBLIGACIONES DE TUVES.

TUVES se obliga a:

- Prestar el Servicio y proveer la señal al USUARIO de acuerdo a las características y condiciones establecidas en el contrato, sus Anexos, la Ley de Telecomunicaciones y su Reglamento.
- Instalar en los equipos y aparatos necesarios para la prestación del servicio, tecnología de punta que cumpla con los estándares técnicos establecidos por la autoridad reguladora.
- Comunicar oportunamente al USUARIO cualquier interrupción en el Servicio, de conformidad a lo establecido en la Ley de Telecomunicaciones y su Reglamento.
- Garantizar al USUARIO la calidad, seguridad y continuidad del Servicio.
- Emitir la programación ofertada y contratada por el USUARIO.
- Atender y resolver oportunamente los reclamos efectuados por el USUARIO, además de establecer y mantener Servicios eficientes de información y asistencia al mismo.
- Comunicar oportunamente al USUARIO, a través de los medios que disponga TUVES, de cualquier cambio que podría ser introducido en la grilla de programación.
- Cumplir con la transmisión de mensajes de emergencia en casos de guerra internacional, conmoción interna, desastres naturales, calamidades públicas y paralización de servicios públicos de conformidad con la Ley de Telecomunicaciones o demás normativa aplicable.
- Prestar el Servicio a los USUARIOS sin preferencia o diferencia alguna, conforme a los precios y/o tarifas, términos y condiciones no discriminatorias.
- Emitir a los USUARIOS las facturas correspondientes por los Servicios prestados.
- Capacitar al USUARIO en el manejo de comandos de restricción a la programación de adultos.

10.5. PRINCIPIOS PARA LA PRESTACION DEL SERVICIO:

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

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

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

10.5.3. 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 con TUVES.

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

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

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

11. ATENCION DE CONSULTAS, RECLAMACIONES Y EMERGENCIAS Y/O SERVICIOS DE INFORMACION Y ASISTENCIA.

11.1. 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 les ha brindado una solución efectiva a sus solicitudes, dentro de los veinte (20) días del conocimiento del hecho, acto u omisión, el USUARIO o un tercero por él, previa identificación, presentará su Reclamación Directa, de manera verbal o escrita, ante la Oficina de Atención al Consumidor (ODECO) de TUVES, ubicadas en la siguiente dirección y comunicados por algún medio válido a tal efecto:

- Av. Sanchez Lima N° 2329, Edificio Sky Tower, Mezanine, Of. 6-A, 6-B, 6-C, La Paz, Bolivia,
- Calle Moldes Nro. 740, Barrio Casco Viejo, e/ Calle Oruro y Av. Vietma, Santa Cruz, Bolivia,
- TUVES pone a disposición del USUARIO, las líneas de atención al cliente N° 22184070, 33346064 y la línea gratuita 800101701, disponibles en los siguientes horarios: de lunes a viernes de 9:00 a 21:00 Hrs. y sábados y domingos de 9:00 a 19:00 Hrs. y en la web: www.tuves.com.bo
- Y otros puntos autorizados por TUVES.

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

11.3. TUVES resolverá la reclamación, a los tres (3) días hábiles de su recepción, en casos de interrupción del servicio o de alteraciones graves derivadas de su prestación; o dentro de los quince (15) días hábiles en los demás casos; aplicando según sea el caso, los procedimientos para la modalidad presencial o no presencial establecidos al efecto. Si la reclamación es sobre la facturación de los servicios prestados, no será necesario que el USUARIO realice previamente el pago total o parcial del monto reclamado. Sin embargo, a efecto de evitar el corte de servicio, el USUARIO debe pagar oportunamente el promedio del monto de las tres (3) últimas facturas pagadas.

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

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

12. SUSPENSION TEMPORAL:

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

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

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

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

12.5. El USUARIO tiene la facultad de solicitar la suspensión temporal del servicio de "TUVES" según lo establecido en el reglamento general de la Ley N 164, y en tal sentido podrá solicitar la suspensión por un plazo mínimo de 1 mes y máximo de 4 meses. La activación y desactivación del servicio se ejecutará en 24 hrs como máximo. TUVES no cobrará al USUARIO penalizaciones por esta solicitud de suspensión ni se facturarán costos adicionales mientras el servicio este suspendido.

13. MEDIDAS PARA SALVAGUARDAR LA INVOLABILIDAD DE LAS TELECOMUNICACIONES Y PROTECCION DE LA INFORMACION

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

14. CAMBIO O MODIFICACIONES EN LA LEY O REGLAMENTOS DE TELECOMUNICACIONES:

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

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