ANEXO

TÉRMINOS Y CONDICIONES DEL SERVICIO
SERVICIO DE TRANSMISIÓN DE DATOS PARA ACCESO A LA RED DE INTERNET

Se detallan a continuación los términos y condiciones para la prestación y utilización de los servicios definidos como "Servicio de Transmisión de Datos para acceso a la red de Internet" (en adelante denominado "SERVICIO") , consistentes en los descritos en la Cláusula 1 y ofrecidos por NuevaTel (PCS de Bolivia) S.A. (en adelante denominada simplemente "VIVA"). Los Servicios de Transmisión de Datos para acceso a la red de Internet y el alcance de los mismos, pueden ser modificados por VIVA previa autorización de la Superintendencia de Telecomunicaciones, si corresponde de acuerdo a la normativa vigente. Cualquier modificación al efecto será comunicada debidamente al ABONADO, de acuerdo a lo establecido en la normativa vigente.

1. DESCRIPCIÓN DE LOS SERVICIOS

1.1. Servicio de Transmisión de Datos al Público para acceso a la red de Internet

Los Servicios de Transmisión de Datos para acceso a la red de Internet al Público son aquellos que se prestan a través de una Red Pública, y que permiten ejecutar comunicaciones codificadas entre equipos informáticos situados en lugares diferentes y exclusivamente para acceso a la red Internet. Incluyen comunicaciones conmutadas y dedicadas cuando las mismas transmiten datos correspondientes a servicios la red Internet. De acuerdo a lo especificado en la reglamentación vigente, no incluyen Servicios Básicos transmitidos por medio de sistemas digitales. VIVA ofrecerá los Servicios de Transmisión de Datos para acceso a la red de Internet a través de sistemas de acceso inalámbrico WiMax, puesto que no cuenta con redes de cable y/o fibra óptica. La velocidad de transmisión y/o recepción que VIVA ofrecerá al ABONADO dependerá del plan tarifario y de la tecnología de acceso utilizada, cuyas características serán oportunamente comunicadas al ABONADO.

Para fines de estos Términos y Condiciones, se define como "Interface VIVA o CPE" aquel equipo terminal móvil, portátil o fijo que permite la utilización del SERVICIO al ABONADO, dicho equipo puede ser provisto por VIVA o adquirido por el ABONADO por cuenta propia, siempre y cuando sea compatible con el sistema, banda y tecnología utilizados por VIVA. En base a la portabilidad o movilidad de los CPEs, el ABONADO puede modificar la localización de los mismos, sin embargo en base a las características del servicio en otros lugares, las condiciones de la provisión del servicio podrán cambiar, por lo que en caso que el ABONADO traslade el CPE y quiera hacer uso del SERVICIO en otra ubicación, las características del mismo podrán sufrir cambios, existiendo inclusive la posibilidad de no contar con el SERVICIO. VIVA deslinda responsabilidades en caso de limitaciones en la provisión del SERVICIO por cambios en la ubicación de los CPEs.

La tarifación del servicio se realiza en base al plan contratado por el ABONADO y otros servicios de valor agregado o aplicaciones a los que suscriba, acceda o haga uso el ABONADO.

VIVA cuenta con planes tarifarios en las siguientes modalidades:
- Cargo mensual o Tarifa Básica que da derecho al ABONADO a una determinada velocidad máxima de acceso a la red de VIVA, con una determinada relación UP/DOWN (envío/recepción de información) de forma mensual que será facturada al ABONADO cada fin de mes.
- Planes prepago que dan derecho al ABONADO a una determinada velocidad máxima de acceso a la red de VIVA, con una determinada relación UP/DOWN (envío/recepción de información) por un determinado periodo de tiempo o por una cantidad de horas definida que hayan sido pagadas anticipadamente por el ABONADO.
- Otros planes tarifarios y modalidades de tarifación que puedan surgir de tiempo en tiempo, las cuales serán debidamente comunicadas, en base a lo establecido en la reglamentación vigente.

1.2. Otros servicios y/o facilidades de VIVA

La introducción de nuevos servicios y/o facilidades, incluyendo la estructura tarifaria y condiciones específicas serán comunicadas previamente al ABONADO, de acuerdo a lo establecido en la normativa vigente, y la habilitación de los mismos se hará previa aceptación y autorización por parte del ABONADO, ya sea de forma tácita mediante la utilización directa de los servicios en caso de no requerir habilitación especial o expresa, mediante la firma de solicitud escrita para la habilitación del servicio, según corresponda para cada servicio. Sin perjuicio de lo anterior, es responsabilidad del ABONADO informarse oportunamente antes de la utilización de cualquier servicio adicional o complementario, de los diferentes términos, valores, costos y tiempos de vigencia aplicados a dicho servicio, proporcionando VIVA toda la información que sea requerida sobre esta materia ya sea en sus oficinas de atención al cliente, y/o mediante el centro de atención vía telefónica, definida en el numeral 10 del presente documento. En caso de hacer uso efectivo de cualquier servicio y/o facilidad, el ABONADO deberá pagar los costos correspondientes a dicho uso a VIVA.

1.3. Otros Servicios

Los servicios de valor agregado o aplicaciones adicionales, que pueden incluir aplicaciones web especiales, VoIP, juegos, Chat, descarga y/o compra de música, videos, contenidos y otros que impliquen costos adicionales a los especificados en el presente documento, serán de responsabilidad y pagados directamente por el ABONADO, por lo que el ABONADO deberá realizar el pago de dichos costos adicionales, los cuales no son responsabilidad de VIVA, salvo que los mismos sean directamente provistos por VIVA.

1.4. Cualquier modificación en la forma de tarifar y/o facturar el SERVICIO, se hará previa comunicación debida al ABONADO, de acuerdo a lo establecido en la normativa vigente.

2. PROCEDIMIENTO PARA SOLICITUD Y HABILITACIÓN DE LOS SERVICIOS

2.1. Solicitud

La persona natural y/o jurídica, individual o colectiva, que desea acceder a los Servicios de Transmisión de Datos para acceso a la red de Internet deberá apersonarse a las oficinas de VIVA y firmar el formulario de solicitud de utilización de servicios denominado "Formulario de Aplicación" y/o "Formulario de Adición y/o Baja de Servicios". Previa presentación de su solicitud a VIVA, el ABONADO debe informarse, por sus propios medios, de las características técnicas, cobertura, condiciones de calidad, fiabilidad y de las limitaciones propias de un sistema de esta naturaleza, proporcionando VIVA toda la información disponible que sea requerida sobre esta materia ya sea en sus oficinas de atención al cliente o mediante el centro de atención vía telefónica, definida en el numeral 10 del presente documento.

El ABONADO debe contar con una computadora, con las siguientes características mínimas para acceder al SERVICIO:
- Computadora con procesador Pentium III o mayor.
- Memoria de 128 Mb, o más
- Lector de CD
- Tarjeta de red LAN con conector RJ-45, instalada y funcionando.
- Software de navegación en Internet.

El ABONADO es responsable por la instalación, operación y mantenimiento de la computadora que utilice, tanto por el hardware como por el software de la misma, no siendo VIVA responsable en caso que no pueda hacer uso del SERVICIO debido a mal funcionamiento de la computadora o en caso que la misma no cumpla con los requisitos antes indicados.

2.2. Plazos para la Habilitación de los Servicios

Una vez que el solicitante hubiese suscrito el "Formulario de Aplicación" y/o "Formulario de Adición y/o Baja de Servicios", entregado toda la información requerida a VIVA esta efectuará la verificación de la información proporcionada para evaluar la solicitud. Para tales efectos, mediante la suscripción del formulario "Formulario de Aplicación" y/o "Formulario de Adición y/o Baja de Servicios" el solicitante autoriza irrevocablemente a VIVA en los términos y condiciones permitidas por la Ley, a obtener información, de las empresas o entidades autorizadas legalmente, relacionada a su capacidad de pago y a la veracidad de sus datos personales consignados en éste documento, quedando sujeto el solicitante a la verificación y resultado de la evaluación correspondiente, guardando VIVA la reserva necesaria sobre la información obtenida y ofreciendo las garantías constitucionales a la confidencialidad y privacidad que así correspondan. Una vez aceptada la solicitud por parte de VIVA, y dentro de diez (10) días hábiles de realizada la inspección de factibilidad técnica, se comunicará al ABONADO el resultado de su solicitud.

En caso que la solicitud haya sido aceptada, se informará al ABONADO que debe apersonarse a las oficinas de VIVA y firmar el "Contrato de Prestación de Servicio de Transmisión de Datos para acceso a la red Internet". La fecha de la instalación del SERVICIO solicitado será comunicada una vez que se haya procedido con la firma del Contrato indicado, la cual no será mayor a sesenta (60) días calendario desde la fecha de suscripción del contrato.

En caso que la solicitud no haya sido aceptada, se informará al ABONADO sobre dicho resultado.

2.3. Costos de Habilitación y/o Activación

El ABONADO deberá pagar el costo de habilitación y/o activación del SERVICIO definido por VIVA en base a los costos administrativos involucrados y el costo del CPE que será entregado, en calidad de préstamo al ABONADO, si corresponde. El detalle de los costos de habilitación y/o activación, serán comunicados al ABONADO oportunamente en base a lo establecido en la normativa vigente, sin perjuicio a lo anterior, es responsabilidad del ABONADO informarse oportunamente antes de la solicitud de los Servicios de Transmisión de Datos para acceso a la red de Internet sobre los costos de habilitación y/o activación aplicables al plan tarifario en el que se suscribirá. Los costos de habilitación y/o activación y/o las modificaciones a los mismos, serán comunicados por VIVA, de acuerdo a lo establecido en la normativa vigente.

2.4. Traslados o cambio de lugar

El cambio del lugar de la prestación de los Servicios de Transmisión de Datos para acceso a la red de Internet o el traslado del lugar de conexión de dichos servicios, implicará el pago de los costos correspondientes de parte del ABONADO y los costos adicionales que implique dicho traslado y el correspondiente reajuste en caso de que las condiciones sean diferentes a las originalmente solicitadas, y dependerá de la factibilidad técnica y de capacidad, a ser determinada por VIVA. Los costos de traslados o cambios de lugar y/o las modificaciones a los mismos, serán comunicados por VIVA de acuerdo a lo establecido en la normativa vigente. En caso que el CPE con que cuente el ABONADO tenga la facilidad de movilidad necesaria y pueda ser trasladado sin necesidad de cambios en la instalación, el ABONADO podrá mover dichos equipos de forma libre, sin embargo, dependiendo de la localización u ubicación del CPE, las características del SERVICIO provisto podrán sufrir modificaciones ya sea en la velocidad, calidad de señal, continuidad del servicio u otras características, las cuales escapan del control o responsabilidad de VIVA, aceptando el ABONADO que pueden existir dichos cambios cuando realiza el traslado de los CPEs, en cuyo caso el ABONADO deberá solicitar a VIVA la realización de un nuevo estudio de factibilidad técnica para la provisión de los Servicios de Transmisión de Datos para acceso a la red de Internet, en la nueva localización. Entregando VIVA los resultados de dicha verificación dentro de veinte (20) días hábiles de realizada dicha solicitud.

3. CARACTERÍSTICAS TÉCNICAS Y PROPIEDAD DE LOS EQUIPOS CPE Y ACCESORIOS PROVISTOS POR VIVA

El ABONADO, para acceder a los Servicios de Transmisión de Datos para acceso a la red de Internet, deberá contar con uno o varios equipos CPEs compatible(s) con las características técnicas descritas en el numeral 1.1. El(los) CPEs podrán ser provistos por VIVA en calidad de préstamo o venta o puede ser adquirido por cuenta propia del ABONADO siempre y cuando pueda(n) servir para utilizar los Servicios de Transmisión de Datos para acceso a la red de Internet y tenga total compatibilidad con el sistema, banda y tecnología utilizado por VIVA (Wimax). Sin perjuicio a lo anterior, es responsabilidad del ABONADO informarse oportunamente antes de la habilitación de los Servicios de Transmisión de Datos para acceso a la Red Internet sobre las características técnicas necesarias para el uso de el(los) CPEs con los Servicios de Transmisión de Datos para acceso a la Red Internet, proporcionando VIVA toda la información disponible que sea requerida sobre esta materia ya sea en sus oficinas de atención al cliente o mediante el centro de atención vía telefónica, definida en el numeral 10 del presente documento. Asimismo, es responsabilidad del ABONADO realizar la verificación de la compatibilidad con la red de VIVA, del(os) equipo(s) que pueda utilizar en caso que los adquiera por cuenta propia, proporcionando VIVA toda la información disponible que sea requerida sobre esta materia ya sea en sus oficinas de atención al cliente o mediante el centro de atención vía telefónica, definida en el numeral 10 del presente documento.

4. CRITERIOS PARA MANTENIMIENTO Y REPARACIÓN DE LOS EQUIPOS CPE

4.1. El ABONADO será responsable por la custodia, cuidado y mantenimiento de el(los) CPEs que utilice, sin perjuicio de lo anterior, VIVA brindará orientación al ABONADO sobre el mantenimiento y reparación de su(s) CPEs. VIVA dispondrá de centros técnicos para estos fines, constituyéndose los mismos en centros calificados para el mantenimiento y reparación de los CPEs provistos por VIVA. Sólo en los casos que el ABONADO haya adquirido el(los) equipo(s) terminal(es) de tiendas de VIVA, y según la marca y modelo del equipo, se podrá extender la garantía correspondiente cuyos términos serán comunicados al ABONADO el momento de la adquisición de los mismos. Sin perjuicio a lo anterior, es responsabilidad del ABONADO informarse oportunamente antes de la habilitación de los Servicios de Transmisión de Datos para acceso a la Red Internet sobre los términos aplicados a la garantía que pueda ser extendida por VIVA proporcionando VIVA toda la información disponible que sea requerida, ya sea en sus oficinas de atención al cliente o mediante el centro de atención vía telefónica, definida en el numeral 10 del presente documento.

4.2. En caso de falla en los CPEs o en la instalación realizada por VIVA, el ABONADO deberá comunicar sobre tal hecho a VIVA, ya sea de forma personal en oficinas de atención al cliente o mediante el centro de atención vía telefónica, definida en el numeral 10 del presente documento.

5. PARÁMETROS DE CALIDAD

Los abonados, en mérito al contrato de suministro, tendrán el derecho de recibir por parte VIVA, el SERVICIO de manera puntual, eficiente y de buena calidad, en todas las áreas del territorio nacional donde esté disponible, conforme a los requisitos legales aplicables y las obligaciones establecidas en el Registro correspondiente para la provisión de acceso a la Red Internet otorgado por la Superintendencia de Telecomunicaciones.

. El SERVICIO estará disponible las 24 horas del día, todos los días del año, incluyendo feriados y fines de semana, salvo casos de imposibilidad sobreviniente, fuerza mayor o caso fortuito.

6. FACTURACIÓN Y COBRANZA

6.1. POST PAGO

VIVA emitirá mensualmente una factura que consignará los cargos emergentes por el uso del SERVICIO. El ABONADO se obliga a pagar su factura en las oficinas de las redes de bancos y entidades financieras autorizadas para este fin por VIVA o en las tiendas de VIVA habilitadas para este efecto y otras que VIVA pudiese establecer en el futuro para este fin. De forma inicial, se establece como plazo máximo de pago de la factura el correspondiente a treinta (30) días calendario contados a partir de la fecha de puesta a disposición de la factura en los puntos de cobranza. Si el ABONADO no paga su factura luego de transcurridos cinco (5) días calendario de vencido el plazo máximo de pago, VIVA procederá al corte del acceso de todos los servicios consignados en la factura, dentro de los diez (10) días calendario siguientes a este vencimiento. En los casos en que el ABONADO haya autorizado el pago automático mediante tarjeta de crédito, tarjeta de débito, débito en cuentas u otros semejantes, VIVA efectuará el cobro a través de las instituciones autorizadas y dentro de los plazos establecidos a tal efecto. En estos casos, si por cualquier causa VIVA no pudiera efectuar el cobro, el ABONADO está obligado a realizar los pagos en las oficinas de VIVA, previa comunicación en forma oportuna, ya sea por vía telefónica, por escrito u otro medio alternativo de parte de VIVA.

VIVA podrá modificar los plazos establecidos en el presente numeral, previa comunicación debida al ABONADO, de acuerdo a lo establecido en la normativa vigente.

6.2. PRE PAGO

El ABONADO se obliga a pagar de forma anticipada el consumo, en las oficinas de las redes de bancos y entidades financieras autorizadas para este fin por VIVA o en las tiendas de VIVA habilitadas para este efecto y otras que VIVA pudiese establecer en el futuro para este fin. De forma inicial, el servicio será provisto previa cancelación de forma anticipada por parte del ABONADO a VIVA. En el caso de que el ABONADO no efectuara un pago anticipado adicional, antes del vencimiento del periodo de uso del servicio prepagado, VIVA cortará el servicio temporalmente, pudiendo restituirse el mismo con un pago anticipado adicional por la provisión del SERVICIO. En los casos en que el ABONADO haya autorizado el pago automático mediante tarjeta de crédito, tarjeta de débito, débito en cuentas u otros semejantes, VIVA efectuará el cobro a través de las instituciones autorizadas y dentro de los plazos establecidos a tal efecto, es decir una vez que se hayan agotado la cantidad de tiempo prepagado. En estos casos, si por cualquier causa VIVA no pudiera efectuar el cobro, el ABONADO está obligado a realizar los pagos en las oficinas de VIVA, previa comunicación en forma oportuna, ya sea por vía telefónica, por escrito u otro medio alternativo de parte de VIVA. El servicio será dado de baja de forma definitiva si el ABONADO no cancela dos meses consecutivos a partir de la fecha de corte del servicio por haber agotado la cantidad de tiempo prepagado.

En caso de planes pre-pago por un determinado número de horas, el SERVICIO será cortado una vez que se haya agotado la cantidad de horas pre-pagadas por el ABONADO, pudiendo el mismo proceder a la rehabilitación del mismo una vez que realice una nueva cancelación.

6.3. Cambio de Plan Tarifario

Los cambios de plan se aplicarán a partir del siguiente mes de recibida la solicitud escrita de parte del ABONADO y previa verificación de factibilidad de parte de VIVA. En caso que sea necesario, el ABONADO deberá firmar una Adenda en señal de conformidad con las modificaciones a su contrato original. Para el caso de solicitud de otros servicios adicionales, previa verificación de factibilidad, VIVA comunicará la fecha de habilitación de los mismos y solamente una vez que el ABONADO haya completado el "Formulario de Aplicación" y/o "Formulario de Adición y/o Baja de Servicios". En caso que sea necesario, el ABONADO deberá firmar una Adenda en señal de conformidad con las modificaciones a su contrato original, entrando en vigencia las modificaciones a partir de la suscripción de la adenda, o en su defecto de la habilitación de los cambios o del servicio solicitado.

6.4. Detalle de Consumo

VIVA proporcionará el detalle del consumo incluido en la factura, en los lugares específicamente establecidos por VIVA para tal efecto, sin cargo alguno para el ABONADO para el periodo correspondiente a la última factura emitida solamente y a solicitud de éste o de quién éste designe mediante carta notarial o poder notarial expreso. Dicho detalle de consumo incluirá mínimamente lo establecido de acuerdo a la normativa vigente aplicable, pudiendo dicho contenido ser modificado en base a cambios emergentes en la normativa vigente. Es responsabilidad del ABONADO informarse oportunamente antes de la habilitación de los Servicios de Transmisión de Datos para acceso a la Red Internet, sobre el costo de emisión de detalles de consumo adicionales proporcionando VIVA toda la información disponible que sea requerida, ya sea en sus oficinas de atención al cliente o mediante el centro de atención vía telefónica, definida en el numeral 10 del presente documento.

Cualquier modificación en el costo o modalidad y lugares para la emisión de los detalles de consumo, se hará previa comunicación al ABONADO, de acuerdo a lo establecido en la normativa vigente.

7. CONTROL DE MOROSIDAD

7.1. El ABONADO quedará constituido en mora por el sólo vencimiento de cualquiera de los plazos o términos estipulados en el "Contrato de Suscripción para la Provisión de Servicios de Transmisión de Datos para acceso a la red Internet" y en este Anexo A "Términos y Condiciones del Servicio", sin necesidad de intimación o requerimiento judicial u otro acto equivalente de VIVA. Ante la entrada en mora por el ABONADO, éste quedará inmediatamente obligado a pagar la totalidad de los montos adeudados. En caso de incumplimiento de cualquier pago por la utilización de los Servicios de Transmisión de Datos para acceso a la red de Internet de acuerdo a la factura correspondiente, el ABONADO deberá pagar el monto facturado más el interés señalado por normativa reglamentaria sobre dicho monto y aplicable durante el período que comienza el día establecido al efecto por normativa reglamentaria y que termina en la fecha del pago efectivo del total del monto adeudado. En caso de incumplimiento de cualquier obligación o del retraso en el pago debido, la liquidación efectuada por VIVA al respecto constituirá suma líquida y exigible con fuerza ejecutiva y que el documento respectivo tendrá el valor de título ejecutivo, pudiendo VIVA remitir el nombre y datos del ABONADO a empresas o entidades encargadas de seguimiento de riesgo crediticio, centrales de riesgo legalmente autorizadas y/o a la central de morosidad en telecomunicaciones.

7.2. La tasa de interés aplicable será igual a la Tasa de Interés de Referencia, establecida por el Banco Central de Bolivia para operaciones en moneda nacional del sistema financiero y publicada la última semana de cada mes.

7.3. Para el caso de planes Post-Pago, si pasados los sesenta (60) días de la fecha de corte de los Servicios de Transmisión de Datos para acceso a a Red Internet, el ABONADO no paga la totalidad de sus obligaciones pendientes, el(los) CPEs que hayan sido proporcionados en calidad de préstamo, podrá(n) ser reasignado(s) según criterio de VIVA, previa notificación al ABONADO.

7.4. Para el caso de planes Pre-Pago, si pasados los sesenta (60) días de la fecha de corte de los Servicios de Transmisión de Datos para acceso a la Red Internet, el ABONADO no realiza un pago anticipado, el(los) CPEs que hayan sido proporcionados en calidad de préstamo, podrá(n) ser reasignado(s) según criterio de VIVA, previa notificación al ABONADO.

8. PLAZO Y CARGO POR REHABILITACIÓN DEL SERVICIO

Cuando VIVA corte la provisión de Servicios de Transmisión de Datos para acceso a la red de Internet por causales imputables al ABONADO, éste deberá pagar a VIVA un cargo por rehabilitación fijado por VIVA. Una vez cumplidas las obligaciones debidas por el ABONADO, incluyendo los intereses por mora de acuerdo a lo establecido en el Numeral 7, y efectuado el pago respectivo por rehabilitación, Servicios de Transmisión de Datos para acceso a la red de Internet serán rehabilitados dentro del día hábil siguiente a realizado el pago. Sin perjuicio a lo anterior, es responsabilidad del ABONADO informarse oportunamente sobre los términos, costos y plazos aplicados a la rehabilitación de los Servicios de Transmisión de Datos para acceso a la red de Internet proporcionando VIVA toda la información disponible que sea requerida, ya sea en sus oficinas de atención al cliente o mediante el centro de atención vía telefónica, definida en el numeral 10 del presente documento.

Cualquier modificación en el costo de la rehabilitación se hará previa comunicación al ABONADO, de acuerdo a lo establecido en la normativa vigente.

9. EQUIPOS CPEs Y ACCESORIOS VIVA

9.1. VIVA podrá proporcionar equipos CPEs y accesorios VIVA al ABONADO en calidad de préstamo (comodato) como parte de la provisión del servicio, disponiéndose que el ABONADO tendrá la total responsabilidad por el cuidado y conservación de los equipos provistos por VIVA a partir del momento de su instalación. No existe ningún pago adicional por el préstamo del equipo. Sin embargo, cualquier modificación en el costo de préstamo del equipo, se hará previa comunicación al ABONADO, de acuerdo a lo establecido en la normativa vigente

9.2. El ABONADO deberá devolver a VIVA los equipos y accesorios proporcionados en calidad de préstamo a la conclusión del presente contrato, en las mismas condiciones que los recibió, salvo el desgaste natural por el uso normal, dentro de los cinco (5) días hábiles de la fecha efectiva de conclusión. El ABONADO reconoce y respetará los derechos de propiedad de VIVA sobre los productos y equipos que sean entregados en calidad de préstamo. En caso que el ABONADO no devolviera los equipos y accesorios provistos por VIVA sin justificación alguna, en el plazo estipulado en el presente numeral, éste deberá pagar a VIVA una penalidad equivalente a la suma correspondiente al precio completo de los equipos y accesorios sin descuento ni subsidio alguno.

9.3. El ABONADO será responsable de custodiar y cuidar los equipos terminales CPEs a ser instalados por VIVA, incluyendo la de efectuar una instalación a tierra específica que proteja los equipos de variaciones y subidas de tensiones y/o de fenómenos naturales relacionados a inducciones eléctricas la cuál será orientada por personal técnico de VIVA. El ABONADO queda estrictamente prohibido de abrir, alterar, modificar o sustituir parcial o totalmente los equipos terminales, siendo obligación del ABONADO devolverlos a VIVA a la terminación de la provisión del SERVICIO. En caso de falla en los equipos terminales CPEs, el abonado deberá informar a VIVA, ya sea de forma personal en sus oficinas de atención al cliente, o por vía telefónica mediante el centro de atención vía telefónica, definida en el numeral 10 del presente documento. Una vez que VIVA haya tomado conocimiento de la falla, se procederá de acuerdo a lo siguiente:

- VIVA tratará de solucionar la falla en línea y en coordinación con el ABONADO
- En caso de no poder solucionar la falla, programará la revisión de los equipos terminales CPEs por los técnicos especializados, para lo cual informará al ABONADO la fecha y hora de dicha revisión la cual se realizará dentro de cinco (5) días hábiles.
- En caso que la falla se deba a problemas inherentes del equipo, el mismo será reparado por VIVA o en su defecto reemplazado en el plazo que sea comunicado por VIVA al ABONADO. En este caso, se prorrateará el costo correspondiente al tiempo en que el ABONADO no pudo hacer uso del servicio, en la próxima factura para el caso de planes post-pago, o en el próximo pago anticipado para el caso de planes pre-pago, según lo establecido en el numeral 11 del presente documento.
- VIVA podrá, según la disponibilidad, proporcionar un CPE en calidad de préstamo mientras se proceda con la reparación correspondiente, los términos de préstamo serán los mismos que se aplican a los CPEs proporcionados para la provisión del servicio.
- En caso de no contar con un CPE de reemplazo o préstamo, el ABONADO no podrá hacer uso del SERVICIO, hasta la reparación del CPE, en este caso se prorrateará el costo correspondiente al tiempo en que el ABONADO no pudo hacer uso del servicio, en la próxima factura para el caso de planes post-pago, o en el próximo pago anticipado para el caso de planes pre-pago.
- En caso de reparación, VIVA coordinará con el ABONADO tanto para el recojo como para la entrega del CPE en el domicilio del ABONADO o por el ABONADO en oficinas de NUEVATEL.
- En caso que la falla se deba a mal uso o sea responsabilidad del ABONADO, el costo por la reparación o reemplazo del equipo terminal CPE será cobrado al ABONADO, previa notificación al ABONADO incluyendo copia del reporte de revisión técnica, que respalde el diagnóstico definido. Entendiéndose como mal uso, aquel que no sea exclusivamente para la utilización de los SERVICIOS objeto del presente contrato y/o el intento de realizar el mantenimiento o reparación, instalación u otras acciones que no se encuentren dentro de los términos definidos el momento de la entrega del CPE o que no sean realizados en coordinación con personal de soporte técnico de VIVA.

VIVA podrá orientar y dar apoyo técnico al ABONADO para una correcta instalación de los terminales CPEs en caso que sean trasladados por él mismo, incluyendo la puesta a tierra en la nueva localización, sin embargo, dicha ayuda estará supeditada a las condiciones de la nueva ubicación de los terminales CPEs, la cual escapa del control de VIVA. El ABONADO es responsable por los costos que se incurran por el traslado del CPE.

9.4. El ABONADO deberá permitir y facilitar el ingreso a su domicilio, del personal designado por VIVA con el objeto de realizar el mantenimiento correctivo para solucionar fallas o cortes así como del mantenimiento preventivo para prevenir fallas o cortes, de los equipos entregados por VIVA al ABONADO, o en su defecto deberá coordinar con personal de VIVA todos los aspectos técnicos referidos y/o las normas y modo de operación de los equipos instalados. Para tal efecto, VIVA comunicará al ABONADO con anticipación, la fecha y la hora para la realización del mencionado mantenimiento y el personal asignado para cumplir dicha tarea, el cual solamente podrá ingresar a los predios del ABONADO previa presentación de la credencial de identificación provista por VIVA.

9.5. El ABONADO deberá proporcionar los espacios físicos adecuados para la instalación de los equipos CPEs VIVA. Se entiende por adecuado, el espacio que disponga de iluminación suficiente, que presente condiciones de seguridad, esté libre de humedad y polvo excesivos, y que no esté expuesto a la acción de ácidos y otros agentes que puedan causar daño a las personas o equipos.

9.6. El ABONADO deberá asumir la total y plena responsabilidad del cuidado y conservación de los equipos provistos por VIVA, desde el momento de la instalación en el lugar señalado por el ABONADO, debiendo hacer la devolución a VIVA a la conclusión del contrato en las mismas condiciones de funcionamiento en que recibió dichos equipos, salvo el desgaste por uso normal. En caso de establecerse daño físico, el ABONADO asumirá el costo que corresponda, de acuerdo a lo establecido en el numeral 9.8.

9.7. En caso de destrucción, deterioro total o parcial de los equipos instalados por VIVA en el domicilio del ABONADO, este deberá dar aviso por escrito dentro de las 24 horas de ocurrido el hecho en las oficinas de atención al cliente de VIVA, pudiendo realizar una comunicación previa por vía telefónica mediante el centro de atención vía telefónica, definido en el numeral 10 del presente documento. La interrupción del servicio por no comunicar oportunamente este hecho, será de responsabilidad del ABONADO.

9.8. De existir cualquier problema con los equipos de propiedad de VIVA, llámese pérdida, robo, hurto, cambio de equipos, daño a los equipos, el ABONADO como directo responsable, deberá responder por todos los gastos de reparación o reposición de los mismos, salvo que se compruebe que el daño físico sea por un caso fortuito o fuerza mayor, no atribuible a la responsabilidad del ABONADO.

9.9. Sin perjuicio de lo anterior, en caso que VIVA no proporcione equipos CPE al ABONADO en calidad de préstamo (comodato) como parte de la provisión del servicio, será responsabilidad del ABONADO adquirir los mismos, en cuyo caso el ABONADO será responsable por el mantenimiento del mismo en calidad de dueño del equipo. Asimismo será responsabilidad del ABONADO el comprobar y verificar con VIVA, que los equipos CPE que adquiera son compatibles con la red de VIVA.

9.10. El ABONADO estará a cargo de la asistencia técnica, mantenimiento y puesta en marcha de su propia red, a partir de los puertos de salida del equipo instalado por VIVA, en el entendido que no tiene conocimiento o control sobre los equipos y/o software que el ABONADO utilice o instale.

9.11. Cualquier modificación en los términos del presente numeral se hará previa comunicación debida al ABONADO, de acuerdo a la lo establecido en la normativa vigente.

10. SERVICIOS DE INFORMACIÓN, ASISTENCIA, CONSULTAS, RECLAMOS Y SERVICIOS DE EMERGENCIA

10.1. Servicios de Información, Asistencia y Atención de Reclamos

VIVA dispone del número 800 14 5555 como un centro de información y de asistencia tanto técnica como administrativa para el ABONADO, las 24 horas del día, todos los días del año, incluyendo feriados y fines de semana. Las llamadas realizadas al número 800 14 5555 no tienen costo. El ABONADO también puede acudir a las oficinas y tiendas de VIVA para la provisión de información, asistencia y atención de reclamos correspondientes a los Servicios de Transmisión de Datos para acceso a la red de Internet en los horarios establecidos para tal efecto. Estos servicios de información y asistencia podrán ser provistos por VIVA a través de medios alternativos como ser la Internet (o) u otros para los cuales VIVA comunicará las características de uso oportunamente. Cualquier modificación en los números descritos anteriormente, se hará previa comunicación debida al ABONADO, de acuerdo a lo establecido en la normativa vigente.

10.2. Servicios Asistencia y Atención de Reclamos

Adicionalmente, VIVA podrá otorgar, un soporte de asistencia técnica desde sus dependencias y difundir la buena utilización de los Servicios de Transmisión de Datos para acceso a la red de Internet por medio de folletos y publicaciones públicas o dirigidas al ABONADO. En base a lo establecido en el numeral 10.4, todo reclamo deberá ser comunicado al Centro de Atención de Reclamos por comunicación directa al número mencionado. Así mismo, el ABONADO podrá requerir en forma escrita la resolución de un reclamo en las oficinas de ODECO de VIVA ubicadas en las oficinas principales de VIVA en cada ciudad donde preste los Servicios de Transmisión de Datos para acceso a la red de Internet. El ABONADO podrá llamar al centro de atención al cliente de VIVA desde otras redes de telecomunicaciones al Número 800-14-5555 a nivel nacional. Cualquier modificación en los números descritos anteriormente, se hará previa comunicación debida al ABONADO, de acuerdo a lo establecido en la normativa vigente.

10.3. Atención de Reclamaciones de Facturación

Si el ABONADO reclama los montos consignados en su factura, éste deberá pagar la cantidad total facturada oportunamente, sujeta a reembolsos subsecuentes más intereses aplicables a VIVA, salvo que la cantidad de la factura en disputa sea más de tres (3) veces la cantidad total mensual facturada al mismo ABONADO en cualquiera de los tres (3) meses anteriores. En este caso, el ABONADO pagará de inmediato el monto no reclamado dentro del plazo especificado en la factura inicial. El monto reclamado estará sujeto a los procedimientos de reclamación establecidos por las normas vigentes. La tasa de interés aplicable será igual a la Tasa de Interés de Referencia, establecida por el Banco Central de Bolivia para operaciones en moneda nacional del sistema financiero y publicada la última semana de cada mes.

10.4. Procedimiento y Plazos de Atención de Reclamos

Se aplicará el siguiente procedimiento y plazos para la atención de reclamos en base a lo establecido en la reglamentación vigente:

10.4.1. El Usuario y/o ABONADO o un tercero por él, previa identificación, presentará su reclamación, en una primera instancia ante VIVA.

10.4.2. La reclamación será presentada en forma escrita o verbal, gratuita, por cualquier medio de comunicación según se detalla en el numeral 10.1., dentro de los veinte (20) días del conocimiento del hecho, acto u omisión que la motiva.

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

10.4.4. VIVA resolverá la reclamación según el siguiente detalle: a) A los tres (3) días de su recepción, en casos de interrupción del servicio o de alteraciones graves derivadas de su prestación; o b) A los quince (15) días en los demás casos.

10.4.5. VIVA se pronunciará por la procedencia o improcedencia de la reclamación, dejando constancia escrita de su decisión.

10.4.6. VIVA comunicará al reclamante la resolución que decide la reclamación dentro de los cinco (5) días siguientes a su pronunciamiento; al efecto las resoluciones que declaren fundadas las reclamaciones directas deberán cumplirse en un plazo máximo de veinte (20) días.

10.4.7. Si VIVA declara improcedente la reclamación o no la resuelve dentro del plazo establecido al efecto, el ABONADO o un tercero por él, podrá presentarlo a la Superintendencia de Telecomunicaciones, en el plazo de quince (15) días.

10.4.8. Cualquier modificación en el procedimiento o plazos establecidos en el presente Numeral, serán aplicados de forma inmediata y sin previa comunicación al ABONADO una vez que entre en vigencia la normativa que así lo establezca.

11. DERECHOS Y OBLIGACIONES

11.1. DEL ABONADO DEL SERVICIO.-

11.1.1. Derechos:

El ABONADO tiene derecho a:

a) Recibir un servicio puntual, eficiente y de buena calidad;

b) Acudir la Oficina de Atención al Consumidor de VIVA, para hacer efectiva su reclamación por inconvenientes suscitados en la provisión, facturación o en la utilización de los Servicios de Transmisión de Datos VIVA;

c) A recibir una respuesta oportuna a su reclamación y en su caso acudir ante la Superintendencia de Telecomunicaciones, como instancia posterior a la presentación de reclamos ante VIVA y de acuerdo a leyes y reglamentos en vigencia, para efectuar reclamaciones administrativas, en caso de no haber solucionado VIVA la reclamación directa en el plazo establecido por la normativa vigente;

d) Recibir, por cortes de servicio que excedan doce (12) horas y que sean de responsabilidad de VIVA, siempre que no concurra fuerza mayor o caso fortuito, un crédito en la próxima factura emitida al ABONADO.

e) A recibir de parte de VIVA, orientación y apoyo técnico para una correcta instalación de los terminales CPEs en caso que sean trasladados por él mismo, sin embargo, dicha ayuda estará supeditada a las condiciones de la nueva ubicación de los terminales CPEs, la cual escapa del control de VIVA.

11.1.2. Obligaciones, Prohibiciones y Responsabilidades:

a) El ABONADO contrae las siguientes obligaciones:

- Pagar el precio convenido y sumas correspondientes al plan tarifario solicitado, no pudiendo invocar el no uso como eximente de la obligación de pago, siempre que el servicio se hubiere encontrado disponible, para todos y cada uno de los Servicios de Transmisión de Datos para acceso a la red de Internet, incluyendo servicios adicionales o complementarios sean estos utilizados por el ABONADO o provistos por VIVA, según corresponda y/o los costos correspondientes al traslado de CPEs, dentro de los plazos establecidos al efecto.
- Al estricto cumplimiento de la "Política de Uso Aceptable de los Servicios de la Red y de Internet" que se encuentra detallada en el numeral 16 del presente documento, pudiendo VIVA proceder al corte del SERVICIO de forma inmediata en caso que el ABONADO incumpla dicha política.
- A devolver todos los equipos y accesorios proporcionados por VIVA al ABONADO en calidad de préstamo (comodato) para la prestación del SERVICIO, en las mismas condiciones de funcionamiento en que recibió dichos equipos, salvo el desgaste por uso normal y dentro de los cinco (5) días hábiles de conclusión del presente contrato.

b) El ABONADO está prohibido de:

- Transmitir, ceder o transferir total o parcialmente y a cualquier titulo las obligaciones y derechos estipulados con VIVA sin una previa comunicación a VIVA con por lo menos diez (10) días hábiles de anticipación en la que se especifiquen todos los datos del nuevo responsable y las condiciones de la transmisión, transferencia o cesión y la correspondiente aceptación de parte de VIVA. Cabe aclarar que la transmisión, transferencia o cesión no implica la extinción de las obligaciones del ABONADO que se encontrasen pendientes de cumplimiento, ni la renuncia de VIVA a sus derechos, debiendo el ABONADO saldar todas las cuentas que se encontrasen pendientes con VIVA para que se efectivice dicha transferencia.
- El ABONADO no podrá hacer uso de los Servicios de Transmisión de Datos para acceso a la red de Internet o de los medios contratados con fines contrarios a la ley, al orden público, a la moral o a las buenas costumbres.
- Vender, revender o comercializar, bajo ninguna modalidad, servicios a terceros; tampoco podrá subarrendar a terceros las facilidades que adquiere mediante la contratación con VIVA, salvo lo estrictamente permitido por la reglamentación vigente.
- Conectar su CPE o equipos a través de los cuales accede al SERVICIO provisto por VIVA, a líneas telefónica del servicio local o móvil de cualquier proveedor en el territorio nacional.
- Introducir, publicar, desplegar, transmitir o anunciar cualquier material que sea difamatorio, ofensivo, abusivo, obsceno, ilegal o que se protege por leyes de cualquier país o estado sin registrar la propiedad literaria del autor, que sea confidencial o de propiedad intelectual de otra persona, pudiendo VIVA proceder al corte del SERVICIO de forma inmediata en caso que el ABONADO incurra en las acciones definidas en el presente inciso.
- Una vez obtenido el acceso a la Red de VIVA, dentro los marcos legales y técnicos establecidos, el ABONADO está completamente prohibido a realizar el uso incorrecto de los equipos CPE de VIVA y es total, único y exclusivamente responsable por dicho uso incorrecto, y/o de la información, datos, servicios y otros derivados de este. Entendiéndose como uso incorrecto, aquel que no sea exclusivamente para la utilización de los SERVICIOS objeto del presente contrato y/o el intento de realizar el mantenimiento o reparación, instalación u otras acciones que no se encuentren dentro de los términos definidos el momento de la entrega del CPE o que no sean realizados en coordinación con personal de soporte técnico de VIVA.

c) El ABONADO contrae las siguientes responsabilidades:

- El ABONADO, es responsable de todos los actos relacionados al uso de los Servicios de Transmisión de Datos para acceso a la red de Internet, ya sea por su persona o por terceras personas que tengan acceso a sus instalaciones y/o equipos con o sin consentimiento del ABONADO.
- Sin perjuicio de lo anterior, es responsabilidad del ABONADO informarse oportunamente antes de la habilitación de los Servicios de Transmisión de Datos para acceso a la red de Internet sobre los derechos y obligaciones aplicados a dichos servicios, proporcionando VIVA toda la información disponible que sea requerida sobre esta materia, ya sea en sus oficinas de atención al cliente o mediante el centro de atención vía telefónica, definida en el numeral 10 del presente documento.

11.1.3. Fraude

Se establece que el ABONADO incurrirá en Fraude si realiza cualquiera de las actividades que se detallan a continuación. Consiguientemente,

VIVA podrá proceder a la suspensión del servicio, en los siguientes casos:

- Por introducir modificaciones en las instalaciones y/o equipos provistos por VIVA.
- Cuando se empleen adiciones o derivaciones en los equipos provistos y que no hayan sido autorizadas por VIVA. Se entiende por adiciones o derivaciones a la instalación de equipos o accesorios que permitan la provisión del servicio a más puntos de conexión que los autorizados.
- Cuando incumpla los términos establecidos en el presente Contrato.

11.1.4. Inviolabilidad de las Telecomunicaciones y Protección de la Información

VIVA, en cumplimiento a lo estipulado en la normativa vigente, ha implementado medidas para salvaguardar la Inviolabilidad de las Telecomunicaciones y Protección de la Información dentro de su propia red de telecomunicaciones, mediante procedimientos y políticas internas para asegurar la confidencialidad sobre los secretos industriales y la información personal concerniente a los ABONADOS en la utilización que efectúen de los Servicios de Transmisión de Datos para acceso a la red de Internet; salvo en los casos establecidos por el Art. 261 del Reglamento a la Ley de Telecomunicaciones.

11.2. DE NUEVATEL.-

11.2.1. Derechos:

VIVA tiene los siguientes derechos:

a) Disponer el corte de servicio en caso de fraude o uso del servicio fuera de lo establecido en la normativa vigente;

b) Disponer el corte del servicio en caso de peligro o daño a la red de acuerdo al Art. 306 DS 24132;

c) Quedar exenta de toda responsabilidad en caso de imposibilidad de dar el servicio si ello se debe a interrupción por caso fortuito o fuerza mayor;

d) No se responsabiliza por daños ocasionados a terceros que se derive del uso del servicio;

e) A realizar cambios o modificación a los servicios, previa comunicación al ABONADO, de acuerdo a lo establecido en la normativa vigente.

f) De determinarse de parte del ABONADO el uso del servicio fuera de lo establecido en la normativa vigente, VIVA en aplicación de la Ley de Telecomunicaciones, el Reglamento de Facturación, Cobranzas y Corte (Arts. 8 y 20) dispondrá sin previo aviso las siguientes medidas:

I. Corte inmediato y definitivo del servicio

II. Retiro inmediato de el/los CPEs y/o equipos que haya otorgado en calidad de préstamo (comodato)

III. Denuncia del hecho ante la Superintendencia de Telecomunicaciones

IV. Ingreso de los datos del ABONADO en la Central de riesgos

V. Cuantificación y cobro de daños y perjuicios ocasionados, sin perjuicio del proceso legal que corresponda.

11.2.2. Obligaciones:

VIVA contrae las siguientes obligaciones:

a) Proporcionar un servicio puntual, eficiente y de buena calidad;

b) A realizar la facturación del servicio, de acuerdo a lo establecido en el numeral 6.;

c) Brindar la debida atención y procesamiento a las reclamaciones del ABONADO según lo establecido en el numeral 10.

11.2.3. Exención de Responsabilidad:

VIVA no asumirá ninguna responsabilidad cuando se presente cualquiera de las siguientes circunstancias:

a) Problemas de funcionamiento originados por factores externos al servicio prestado, tales como sobre-tensiones, o descargas atmosféricas en el equipo del ABONADO.

b) Por virus informáticos cualquiera sea su origen.

c) Por el contenido de la información traficada por el ABONADO.

d) Por perjuicios ocasionados en la computadora personal y/o equipo del ABONADO por cualquier software instalado o por cualquier otra causa independientemente de su origen y que se deba a una acción u omisión del abonado.

e) Por la falta de cuidado y conservación de los equipos, software y otros provistos en calidad de préstamo por VIVA al ABONADO.

f) Por cualquier otro factor no atribuible a VIVA.

12. CORTE DE LOS SERVICIOS

12.1. Protecciones Solicitadas por el ABONADO

Con el objeto de precautelar la utilización de los Servicios de Transmisión de Datos para acceso a la red de Internet, el ABONADO solicita y autoriza a VIVA a cortar el servicio en el siguiente caso:

12.1.1. Cuando el ABONADO hubiese perdido o sufrido hurto o robo de los equipos CPEs deberá comunicar inmediatamente a VIVA al efecto, llamando al Centro de Atención al Cliente especificado en el Numeral 10., o apersonándose a cualquier oficina o tienda de VIVA habilitada para tal efecto. Una vez que VIVA haya sido comunicada por el ABONADO al respecto, procederá a cortar los Servicios de Transmisión de Datos para acceso a la red de Internet dentro del primer día hábil siguiente a recibida la comunicación del parte del ABONADO y, en lo posible, de forma inmediata. Así mismo, el ABONADO será responsable de todo cargo que se genere por la provisión de los Servicios de Transmisión de Datos para acceso a la red de Internet hasta el momento en que VIVA proceda con el corte de los Servicios de Transmisión de Datos para acceso a la red de Internet de acuerdo al plazo estipulado anteriormente. El ABONADO podrá solicitar la restitución del CPE, de acuerdo a lo estipulado en el numeral 9, y de esta forma poder continuar con el uso de los Servicios de Transmisión de Datos para acceso a la red de Internet.

12.2. Protecciones ante Peligros y Fraude

12.2.1. VIVA procederá con el corte total de todos los servicios tarifables cuando el ABONADO entre en mora o cuando genere peligro inminente o actual de daño a la Red de VIVA o cuando incumpla la "Política de Uso Aceptable de los Servicios de la Red y de Internet" de acuerdo a lo establecido en el presente documento.

12.2.2. En caso de que el ABONADO incurra en fraude, VIVA podrá proceder inmediatamente con el corte del servicio, sin previo aviso al ABONADO y sin perjuicio de las acciones legales pertinentes.

13. TERMINACIÓN DE LA PROVISIÓN DE LOS SERVICIOS, RESOLUCIÓN y RESCISIÓN DEL CONTRATO

13.1. Terminación de la Provisión de los Servicios

13.1.1. VIVA podrá terminar la provisión del Servicio de Transmisión de Datos para acceso a la red de Internet sea por resolución de pleno derecho o por rescisión del contrato, previo aviso escrito cursado al ABONADO, con un plazo mínimo de quince (15) días calendario, anteriores a la fecha de la terminación, y de forma inmediata en el caso establecido en el numeral 13.3. Dicha terminación, por cualquier motivo no implicará extinción de las obligaciones del ABONADO que se encontrasen pendientes de cumplimiento al momento de la terminación ni la renuncia de VIVA a sus derechos, ya sea a través de facturas ya emitidas o en su defecto por consumos de tráfico realizados antes de la fecha efectiva de la terminación, a ser facturados de acuerdo a la normativa vigente.

13.1.2. En caso de terminación de la provisión de Servicios de Transmisión de Datos para acceso a la red de Internet", por cualquier motivo el ABONADO deberá devolver a VIVA todos los equipos CPEs y accesorios provistos en calidad de préstamo por parte de VIVA. La actuación por parte del ABONADO que fuese contraria a lo prescrito, se considerará el uso indebido de dichos equipos de propiedad de VIVA en perjuicio de VIVA y en provecho del ABONADO por la no devolución oportuna y retención indebidas del los mismos.

13.2. Resolución del Contrato: La falta oportuna y debida del pago por la utilización de los Servicios de Transmisión de Datos para acceso a la red de Internet de acuerdo a la Cláusula 7 del presente documento y/o cualquier incumplimiento por parte del ABONADO de las obligaciones que contrae en virtud del "Contrato de Prestación de Servicio de Transmisión de Datos para acceso a la red de Internet", facultará a VIVA a proceder al corte y terminación de los Servicios de Transmisión de Datos para acceso a la red de Internet, de acuerdo a las previsiones y en el plazo establecido por el ordenamiento jurídico nacional vigente a esa fecha, y a la resolución de pleno derecho e inmediata del "Contrato de Prestación de Servicio de Transmisión de Datos para acceso a la red de Internet", sin necesidad de intervención judicial o extrajudicial. Dicha resolución no implicará extinción de las obligaciones del ABONADO que se encontrasen pendientes de cumplimiento al momento de la resolución ni la renuncia de VIVA a sus derechos, ya sea a través de facturas ya emitidas o en su defecto por consumos de tráfico realizados antes de la fecha efectiva de la resolución, a ser facturados de acuerdo a la normativa vigente.

13.3. Rescisión del contrato: VIVA podrá rescindir en cualquier momento y por cualquier motivo el "Contrato de Prestación de Servicio de Transmisión de Datos para acceso a la red de Internet" y cortar la provisión de los Servicios de Transmisión de Datos para acceso a la red de Internet de forma inmediata, en caso que VIVA evidencie la comisión por parte del ABONADO de fraude o de daño inminente a su Red o a su capacidad de provisión de Servicios de Transmisión de Datos para acceso a la red de Internet. Dicha rescisión y/o corte no implicará extinción de las obligaciones del ABONADO que se encontrasen pendientes de cumplimiento al momento de la rescisión ni a la renuncia de VIVA a sus derechos, ya sea a través de facturas ya emitidas o en su defecto por consumos de tráfico realizados antes de la fecha efectiva de la resolución, a ser facturados de acuerdo a la normativa vigente.

13.4. VIVA no realizará la devolución de los montos pagados por el ABONADO por derecho de instalación o activación del servicio en caso terminación del "Contrato de Prestación de Servicio de Transmisión de Datos para acceso a la red de Internet" por rescisión o por resolución.

14. INTERRUPCIÓN DE LA PROVISIÓN DE LOS SERVICIOS

14.1. VIVA garantiza la disponibilidad de los Servicios de Transmisión de Datos para acceso a la red de Internet en óptimas condiciones durante las veinticuatro (24) horas del día todos los días, salvo casos de fuerza mayor, caso fortuito, atribuibles a la naturaleza y otros eventos imprevisibles.

14.2. VIVA no podrá interrumpir la operación de su Red Pública, o de parte de la misma, ni podrá suspender la prestación de los Servicios de Transmisión de Datos para acceso a la red de Internet, salvo lo previsto en el presente documento y/o en la reglamentación vigente.

14.3. En caso de que el ABONADO incurra en fraude, VIVA podrá proceder inmediatamente con el corte del servicio, de acuerdo a lo establecido en el numeral 12.2 del presente documento.

14.4. En caso de peligro de daño a la Red, inminente o actual, VIVA cortará el servicio al ABONADO que estuviere causando o intentare causar daño a la Red, previa aprobación de la Superintendencia de Telecomunicaciones. Únicamente en caso grave de peligro de daño a la red y cuando no exista la posibilidad de solicitar la aprobación de la Superintendencia de Telecomunicaciones, VIVA cortará el Servicio antes de obtener la aprobación requerida.

15. CAMBIOS EN LA NORMATIVA

Cualquier modificación futura de la Ley de Telecomunicaciones o de sus Reglamentos que afecte a los términos y condiciones de provisión del servicio, implicará que el operador debe modificar los términos de acuerdo a la normativa vigente, al efecto, en caso de concurrir tales circunstancias, deberá remitir propuesta a la Superintendencia de Telecomunicaciones a fin de que la misma sea aprobada, sin perjuicio de las modificaciones que puedan o deban ser aplicadas de forma inmediata.

16. POLÍTICA DE USO ACEPTABLE DE LOS SERVICIOS DE LA RED Y DE INTERNET

16.1. Esta política se encuentra definida en base a términos de uso de acceso a Internet establecidos a nivel internacional y de uso generalizado.
Si el ABONADO tiene conocimiento que se han o están realizando actividades prohibidas, éste tomará las medidas necesarias para cesarlas inmediatamente, incluyendo, si es necesario, el corte o la limitación de acceso a terceras personas que tengan acceso a sus equipos o SERVICIO con o sin su consentimiento.

VIVA no es responsable ni ejerce ningún control sobre el contenido de la información que pasa a través de las instalaciones del cliente y que es responsabilidad única de éste, asegurarse de que la información que él y terceras personas que tengan acceso a sus equipos o SERVICIO con o sin su consentimiento, transmitan y reciban sean conformes con todas las leyes y regulaciones aplicables y con esta política.

Esta política podrá ser modificada previa comunicación al ABONADO, en base a lo establecido en la reglamentación vigente.

16.2. Actividades Prohibidas

El ABONADO no hará ni permitirá a ninguna persona que use sus instalaciones o servicios hacer, cualesquiera de las siguientes actividades prohibidas:

16.2.1. SPAM

El ABONADO hará uso de los SERVICIOS conforme a las políticas Anti-Spamming nacional e internacional que se encuentres vigentes y en particular, se compromete a título meramente indicativo y no exhaustivo, a abstenerse de:

a) Remitir publicidad de cualquier clase y comunicaciones con fines de venta u otras de naturaleza comercial a una pluralidad de personas sin que medie su previa solicitud o consentimiento,

b) Remitir cualesquiera otros mensajes no solicitados ni consentidos previamente a una pluralidad de personas,

c) Enviar cadenas de mensajes electrónicos no solicitados ni previamente consentidos.

Servidores de correo (SMTP Open relay)

Si el cliente cuenta con un servidor de correo, éste debe asegurarse que está configurado correctamente, para aceptar solamente el correo de su dominio, para evitar que sea explotado con el fin de enviar e-mails no solicitados. No se admiten servidores de correo que permitan conexiones anónimas. Así mismo, está prohibido conectarse a servidores de correo anónimos sin el permiso de su propietario.

Conexiones compartidas (Open Proxy)

Si el cliente cuenta con un servidor Proxy para compartir la conexión, el servidor Proxy no admitirá conexiones externas. Pues permitirá que un usuario externo utilice dicho Proxy para enviar e-mails no solicitados simulando ser el cliente.

16.2.2. Infracción de la propiedad intelectual e industrial

Cualquier actividad que infrinja o haga uso no apropiado de los derechos de propiedad intelectual de un tercero, como copyright, marcas registradas, secretos comerciales, piratería de software, patentes, etc.

16.2.3. Infringir la protección de datos personales

Promover cualesquier actividad o acción que violen los derechos de intimidad personales de otros, incluido pero no limitado a la recogida y distribución de información de usuarios de Internet sin su permiso, excepto cuando ésta sea permitida por la ley aplicable;

16.2.4. Contenido o materiales obscenos

Enviar, almacenar, compartir, mostrar o hacer disponible pornografía infantil o material obsceno. VIVA podrá notificar a las autoridades competentes si encuentra o toma conocimiento que este tipo de actividades ilícitas están siendo transmitidas por la red de VIVA.

16.2.5. Falsificación de cabeceras

Omitir, suprimir o falsificar intencionalmente la información de transmisión, incluyendo cabeceras, el remitente y direcciones de protocolo Internet. Dedicarse a cualesquier actividad o acción que tuviera la intención de encubrir la identidad del cliente o de sus usuarios.

16.2.6. Acceso ilegal o desautorizado a otros ordenadores o redes

El ABONADO está prohibido de acceder ilegalmente, sin autorización o intentar superar medidas de seguridad de ordenadores o redes que pertenezcan a un tercero (acción conocida como "hacking"), y/o cualquier actividad previa al ataque de un sistema para recoger información sobre éste, como por ejemplo, escaneo de puertos.

16.2.7. Distribución de virus, gusanos, caballos de Troya (troyanos) u otras actividades destructivas.

El ABONADO está prohibido de distribuir información relativa a la creación o transmisión de virus por Internet, gusanos, caballos de Troya o troyanos, "pinging", "flooding", "mailbombing", o ataques de denegación de servicio. También actividades que interrumpan o interfieran en el uso efectivo de los recursos de la red de otras personas.

16.2.8. Otras actividades

a) Usar los SERVICIOS con propósitos ilegales o en la violación de cualquier ley y regulación aplicable.

b) Ayudar o permitir a cualquier persona a realizar las actividades descritas anteriormente.