

Comunicado



OBSERVACIONES A LOS TÉRMINOS Y CONDICIONES DEL SERVICIO DE ACCESO A INTERNET V2.0 DIGITALWORK S.A.

Se detallan a continuación los términos y condiciones para la prestación y utilización de los servicios definidos como “Servicio de Acceso a Internet” (en adelante denominado “SERVICIO”), consistente en lo descrito en el numeral 1 y ofrecido por DIGITALWORK S.A. (en adelante denominada simplemente “VUELA”). El Servicio de Acceso a Internet y el alcance de los mismos, pueden ser modificados por VUELA previa autorización de la Autoridad de Regulación y Fiscalización de Telecomunicaciones y Transportes, si corresponde de acuerdo a la normativa vigente.

1. DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO Y ASPECTOS ASOCIADOS: El Servicio de Acceso a Internet ofrecido por VUELA es residencial o “home” por las características técnicas de velocidades mínimas establecidas en cada plan comercial, asimismo es un servicio inalámbrico, es decir, se presta el servicio usando frecuencias electromagnéticas y utilizando tecnología Pre-Wimax.

1.1. Servicio de Acceso a Internet

El servicio de acceso a internet, es un servicio orientado al público de acceso a la red internet que se presta a usuarias y usuarios conectados a la red pública mediante equipo terminal fijo, denominado en el presente documento “Equipo Terminal de Cliente” o simplemente “CPE” utilizando sistemas de acceso inalámbrico, basadas en estaciones radio base, las mismas que brindan la señal para acceder al SERVICIO.

VUELA ofrece sus servicios utilizando tecnología inalámbrica denominada Pre-Wimax, la misma que hace uso de sitios radio bases con antenas, que de acuerdo a su ubicación, brindan una determinada área de cobertura para acceder al servicio, la determinación de cobertura en una ubicación específica, se logra realizando una prueba de factibilidad técnica que determina la adecuada recepción de la señal en el sitio, el cual equivale a un nivel mínimo de -70 dBm

VUELA ofrecerá el SERVICIO en todas aquellas áreas que cuenten con cobertura de señal y sujeto a las licencias de uso de frecuencia otorgadas por la Autoridad de Regulación y Fiscalización de Telecomunicaciones y Transportes que inicialmente son las Resoluciones Administrativas Regulatorias No 2007/1788, ATT-DJ-RA TL 0858/2011 y ATT-DJ-RA TL 0927/2011, a través de una prueba de factibilidad técnica de señal óptima y posterior instalación en caso de ser factible dentro de los siguientes 4 (cuatro) días de recibida la solicitud del servicio.

VUELA ofrece el SERVICIO según sus planes comerciales públicamente ofertados en el sitio web www.vuela.bo y previamente informados a la ATT según procedimiento establecido por el ente regulador (ATT). Cada plan contiene las siguientes características básicas:

Comunicado



- Nombre de Plan o Paquete.
- Modalidad de Pago:
 - Pago Adelantado: El servicio se encuentra disponible con pago de la mensualidad de manera adelantada al mes de uso.
 - Pre-Pago: El servicio se encuentra disponible solo cuando el usuario realiza el previo pago respectivo.
 - Pos-Pago: El servicio que se encontrara disponible con pago de la mensualidad de manera posterior al mes de uso y cuya oferta comercial será publica mediante el sitio web www.vuela.bo.
- Costo de Instalación en Bolivianos.
- Mínima velocidad de descarga en Kbps (Kilobits por Segundo) en condiciones normales de funcionamiento de la red de VUELA y la red del usuario/a y en su caso la velocidad de carga.
- Volumen de datos para consumo ofertados según el plan en MB (MegaBytes), y que puede ser aplicado según la oferta comercial a planes de Pago Adelantado, Pre – Pago o Pos – Pago.
- Periodicidad de cobro.
- Tarifa Aplicable en Bolivianos según la periodicidad de cobro.

Para casos de ofertas comerciales que impliquen un determinado volumen de datos (para planes Pago Adelantado, Pre-Pago y/o Pos-Pago), estos se encontraran disponibles para su uso durante el periodo especificado en la respectiva oferta comercial. Aquel volumen de datos no utilizado en el periodo se sumara al siguiente periodo de volumen de datos adquirido conforme la normativa vigente.

VUELA ofrece una disponibilidad del servicio que se encontrara dentro de lo permitido por la normativa, salvo eventos de fuerza mayor o fortuitos, y que, en su caso serán informados de acuerdo a norma al regulador.

Complementar con la descripción sucinta del servicio, especificando la tecnología de acceso; asimismo; en caso de la DIGITAL WORK S.R.L. provea el servicio cuyos planes contemplen volumen de datos en la modalidad Pre Pago y/o Post Pago, deberá considerar la acumulación de los volúmenes no consumidos y se sumarán al siguiente volumen de datos adquirido, conforme a la normativa vigente.

Comunicado



1.2. Área de Cobertura

Las áreas para la prestación del servicio son las siguientes ciudades La Paz/El Alto, Cochabamba y Santa Cruz, y puede cubrir Áreas Extendidas Rurales de cada ciudad, bajo las licencias de uso de frecuencia otorgadas por la Autoridad de Regulación y Fiscalización de Telecomunicaciones y Transportes (ATT) que actualmente son las Resoluciones Administrativas Regulatorias No 2007/1788, ATT-DJ-RA TL 0858/2011 y ATT-DJ-RA TL 0927/2011, sin perjuicio de lo anterior la cobertura en cada una de las áreas de servicio obedecen a los planes de expansión determinados por VUELA.

Asimismo VUELA informara mediante el sitio en internet www.vuela.bo las nuevas áreas de cobertura y/o nuevas zonas de cobertura habilitadas para proveer el servicio.

2. CONDICIONES DE FACTIBILIDAD Y CARACTERISTICAS TECNICAS MINIMAS NECESARIAS PARA LA INSTALACION O USO DEL SERVICIO.

2.1. Solicitud.

La persona natural y/o jurídica, individual o colectiva, que desea acceder al SERVICIO podrá efectuarlo de una de las siguientes maneras:

1. Podrá apersonarse a las oficinas de VUELA y firmar el formulario de solicitud de utilización del SERVICIO denominado "Formulario de Solicitud", y presentar los requisitos.
2. La solicitud puede ser efectuada vía telefónica a las líneas habilitadas para tal efecto e indicadas en el numeral 9 del presente documento, en cuyo caso un ejecutivo comercial registrara los datos en el respectivo formulario de solicitud.
3. También se encuentra habilitado el registro de solicitud vía web en www.vuela.bo para lo cual un ejecutivo comercial se contactara con el solicitante para brindarle mayor información sobre el servicio y/o en su caso registrar los datos en el formulario de solicitud de SERVICIO.

Una vez registrada la solicitud del servicio se procederá a programar una visita en el sitio solicitado a efectos de realizar una prueba de factibilidad técnica.

2.2. Factibilidad Técnica.

La prueba de factibilidad técnica, consiste en una visita coordinada entre el personal técnico de VUELA y la persona solicitante del SERVICIO, para la verificación de señal que se realiza en la dirección de la instalación del SERVICIO. Este nivel de señal necesario para posibilitar la prestación del servicio tiene un valor mínimo de -70 dBm, siendo aceptable cualquier valor de nivel de señal mayor al indicado.

Comunicado



Esta prueba de factibilidad se efectúa en un plazo de dos (2) días hábiles contados a partir de la fecha de solicitud del servicio y se firma una constancia del trabajo efectuado en donde se registran las conclusiones del mismo los cuales pueden ser: factible o no factible.

Requisitos Técnicos.

El usuario/a debe contar con una computadora, con las siguientes características mínimas para acceder al SERVICIO:

- Computadora con procesador Intel Core i3 o superior.
- Memoria de RAM de 2 GBytes, o más
- Capacidad en Disco Duro 300 GBytes o superior
- Tarjeta de red LAN con conector RJ-45, instalada correctamente y funcionando.
- Software de navegación en Internet.

El usuario 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 VUELA responsable en caso que no pueda hacer uso del SERVICIO debido al mal funcionamiento de la computadora o en caso que la misma no cumpla con los requisitos antes indicados.

El SERVICIO al ser provisto por medios inalámbricos puede verse afectado o sufrir interferencias, entre otras causas por las características geográficas del terreno, presencia de edificaciones, condiciones atmosféricas, condiciones técnicas distintas a las inicialmente instaladas, acontecimientos súbitos y/o fortuitos, que pueden producir intermitencias, lentitud y hasta interrupción del servicio.

2.3. Equipos CPEs y accesorios

En caso que la prueba de factibilidad técnica resulte positiva, el usuario deberá proporcionar los espacios físicos adecuados para la instalación del equipo CPE (equipo de abonado) de VUELA. Se entiende por adecuado, el espacio con 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.

Cada equipo CPE provistos por VUELA en calidad de comodato, tiene la característica de ocupar un espacio reducido y bajo consumo de energía eléctrica, su ubicación depende del sitio de mejor

Comunicado



nivel de señal posible y puede ser necesario el uso de brazos y/o apoyos metálicos para su fijación. Asimismo las condiciones de los equipos CPE en comodato obedecen al siguiente detalle:

- Forma de entrega de los equipos CPEs.- Los equipos entregados al Usuario al momento de la Instalación se dan bajo la forma de comodato, regulado en el Art. 880 y siguientes del Código Civil, entendiéndose este por un préstamo a título gratuito. Al momento de la instalación se firmara una orden de trabajo de constancia de los equipos entregados en comodato con número de serie.
- Custodia y uso de los equipos y CPEs.- El usuario debe custodiar y conservar los equipos prestados con diligencia, no puede usar los equipos de otra forma que no sea para conexión a internet, tampoco puede ceder a un tercero y queda estrictamente prohibido de abrir, alterar, modificar o sustituir parcial o totalmente los equipos otorgados, siendo obligación del usuario devolverlos a VUELA a la terminación de la provisión del SERVICIO.
- Perdida o daño de los equipos CPE.- De existir cualquier problema con los equipos de propiedad de VUELA, llámese pérdida, robo, hurto, cambio de equipos, daño a los equipos, el usuario como directo responsable, deberá responder por todos los gastos de reparación o reposición de los mismos (ver tabla 1), salvo que se compruebe que el daño físico sea por un caso fortuito o fuerza mayor, no atribuible a la responsabilidad del usuario, para lo cual el usuario deberá presentar los respaldos respectivos que pueden ser:
 - o Denuncia a la autoridad competente en caso de robo o hurto.
 - o Denuncia a la autoridad competente en caso de sobretensiones de energía eléctrica que provocaron daños en los equipos.
- Devolución, forma de hacerse y plazo.- A la conclusión del Contrato por cualquiera de las formas establecidas en el numeral 11 del presente, el usuario deberá coordinar con personal técnico de VUELA la devolución del equipo, en un plazo no mayor de cinco (5) días hábiles de la fecha de finalización del Contrato. En la fecha y hora coordinada previamente, personal de VUELA efectuara la visita en el sitio de instalación de los equipos y procederá con el recojo del mismo dejando una orden de trabajo de constancia del trabajo efectuado así como de los equipos recogidos. En caso de no hacerse la devolución el usuario deberá pagar el monto del costo del equipo según la siguiente tabla:

Comunicado



CANTIDAD DE MESES DE SERVICIO	MONTO EN BOLIVIANOS
De 0 a 11	1.400,0
De 12 a 23	1.225,0
De 24 a 35	1.050,0
De 36 a 47	875,0
De 48 a 59	700,0
De 60 a adelante	525,0

Tabla 1

3. HABILITACION Y PLAZO PARA LA PROVISION DEL SERVICIO.

3.1. Instalación/habilitación

El proceso de instalación y habilitación se efectuara bajo las siguientes condiciones:

- La prueba de factibilidad técnica tenga resultado de: Factible.
- Existan las condiciones mínimas establecidas en el punto 2.3 del presente documento.
- Se firme el contrato de Prestación de Servicios respectivo.

El trabajo de instalación del equipo CPE para el acceso al servicio se efectuara en un plazo de 2 días hábiles contados a partir del cumplimiento de las condiciones indicadas.

La habilitación del servicio se efectúa de manera simultánea con el trabajo de instalación del servicio.

3.2. Costos de Instalación/Habilitación.

El usuario deberá pagar el costo de instalación/habilitación del SERVICIO definido por VUELA en base al costo involucrado. El detalle del costo de Instalación/habilitación, será comunicado al usuario oportunamente en base a la oferta comercial en vigencia mediante el sitio web www.vuela.bo y a lo establecido en la normativa.

3.3. Traslados o cambio de lugar

El cambio del lugar de la prestación del SERVICIO o el traslado del lugar de conexión de dichos servicios, implicará la realización de un nuevo estudio de factibilidad en el nuevo sitio de ubicación.

Comunicado



En caso de necesidad de traslado, el usuario deberá solicitar a VUELA el traslado del SERVICIO, indicando de manera clara el número de contrato y la dirección precisa de la nueva ubicación solicitada para la continuación del SERVICIO vía nota escrita o correo electrónico a internet@vuela.bo, el costo de traslado se encuentra establecido en el plan tarifario vigente. Una vez confirmada la recepción de la solicitud vía llamada telefónica o correo electrónico por parte de VUELA, se procederá a coordinar con el usuario la fecha del nuevo estudio de factibilidad, en caso que el estudio técnico indique que es factible el traslado se procederá al mismo.

El plazo para efectuar el estudio de factibilidad en el nuevo sitio y efectuar el traslado es de 4 días hábiles contados a partir de la fecha de solicitud.

En caso que la verificación de factibilidad resulte negativa, será decisión del usuario continuar con el SERVICIO o en su caso rescindir el Contrato de Prestación de Servicios.

4. TARIFAS

Las tarifas de los distintos planes comerciales que oferta VUELA en la prestación del SERVICIO se encuentran disponibles en el sitio www.vuela.bo, cualquier modificación de las mismas serán publicadas en medios escritos antes de su aplicación, de acuerdo a la normativa aplicable.

En caso que el usuario requiera un cambio en el plan comercial contratado hacia otro plan, se deberá registrar por lo indicado en el numeral 5.2 del presente documento.

5. FACTURACION, COBRANZA PAGO Y CORTE

5.1. Plan Pago Adelantado VUELA

El Plan Pago Adelantado VUELA es un plan combinado de beneficios que prevé la prestación de SERVICIO con pagos mensuales adelantados y condiciones de suspensión temporal del SERVICIO por falta del respectivo pago de la siguiente manera:

- Cada mes, VUELA mantendrá disponible el servicio para su uso durante 15 días, es decir, desde el día uno (1) hasta el día quince (15) del mes.
- Durante este lapso de tiempo (15 días), el usuario debe pagar de manera adelantada la mensualidad del mes en curso.
- Si el usuario cancela su mensualidad dentro el plazo indicado, el servicio se encontrará disponible durante todo el mes en curso.

Comunicado



- En caso que el usuario no realice el pago de su mensualidad dentro los 15 días indicados, se procederá a la suspensión temporal del servicio.
- Si el usuario se encuentra con suspensión temporal del servicio por falta de pago, podrá reanudar la provisión del servicio con la cancelación de los 15 días que estuvo disponible el servicio en el mes, más los días restantes a partir de la fecha de pago. Asimismo puede aplicarse el cobro por rehabilitación del servicio según lo especificado en la oferta comercial de cada plan.
- El SERVICIO será dado de baja de forma definitiva con la respectiva rescisión del Contrato de Provisión de Servicio, transcurridos 45 días calendario contados a partir de la suspensión temporal del SERVICIO, lo cual no implica la extinción de las obligaciones del usuario que se encontrasen pendientes de cumplimiento.

5.2. Cambio de Plan Tarifario

Los cambios de plan tarifario se podrá solicitar con nota escrita o correo electrónico a internet@vuela.bo de parte del usuario con por lo menos 5 días hábiles antes del último día de cada mes, una vez confirmada la recepción de su solicitud vía telefónica o correo electrónico por parte de VUELA, se aplicará el cambio a partir del siguiente mes de recibida la solicitud. En caso que sea necesario, el usuario deberá firmar una Adenda en señal de conformidad con las modificaciones a su Contrato de Prestación del SERVICIO original, entrando en vigencia las modificaciones a partir del siguiente mes de la suscripción de la adenda

5.3. Control de morosidad

- El usuario quedará constituido en mora al vencimiento de los plazos o términos estipulados en el Contrato de Provisión del SERVICIO y en los Términos y Condiciones del SERVICIO, sin necesidad de intimación o requerimiento judicial u otro acto equivalente de VUELA. Ante la entrada en mora por el usuario, éste quedará inmediatamente obligado a pagar la totalidad de los montos adeudados.
- En caso de incumplimiento de cualquier obligación o del retraso en el pago respectivo, la liquidación efectuada por VUELA por los montos adeudados constituirá suma líquida y exigible, y que el documento respectivo tendrá el valor de título ejecutivo para el respectivo cobro por parte de VUELA acudiendo las instancias legales aplicables.
- Si pasados los cuarenta y cinco (45) días calendario de la fecha de suspensión temporal del SERVICIO, y si el usuario aun no realizo el pago de la totalidad de sus obligaciones pendientes, el(los) CPEs que hayan sido proporcionados en calidad de comodato, podrá(n) ser reasignado(s) para su uso por otros usuarios/as según criterio de VUELA

Comunicado



6. REHABILITACIÓN DEL SERVICIO

Cuando VUELA suspenda la provisión del SERVICIO por causas imputables al usuario, por ejemplo aquellas faltas establecidas en el numeral 5 del presente documento o cualquier otro de responsabilidad del usuario, este deberá pagar a VUELA un cargo por rehabilitación fijado por VUELA, el mismo que se encuentra detallado en el respectivo plan tarifario y en su caso también en el sitio web www.vuela.bo. Una vez cumplidas las obligaciones debidas por el usuario, incluyendo los intereses por mora, y efectuado el pago respectivo por rehabilitación, el SERVICIO será rehabilitado dentro del día hábil siguiente de realizado el pago. Sin perjuicio de lo anterior, es responsabilidad del usuario/a exigir toda la información relativa a los costos de rehabilitación del SERVICIO que desee contar, proporcionando VUELA 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.

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

7. CRITERIOS PARA MANTENIMIENTO Y REPARACION

7.1. Problemas en la prestación del SERVICIO

En caso de problemas en la adecuada prestación del SERVICIO, el usuario deberá informar a VUELA, ya sea de forma personal en sus oficinas de atención al cliente, o por vía telefónica mediante el centro de atención al cliente. Una vez que VUELA haya tomado conocimiento de la falla, se procederá de acuerdo a lo siguiente:

- VUELA tratará de solucionar la falla en línea de manera remota y en coordinación con el usuario.
- En caso de no poder solucionar la falla de manera remota, se programará la revisión del equipo terminal CPE por los técnicos especializados en coordinación de fecha y hora con el usuario/a
- En caso que la falla se deba a problemas inherentes del equipo CPE, el mismo será reparado por VUELA o en su defecto reemplazado en el plazo máximo de 24 Hrs. En este caso, se prorrateará el costo correspondiente al tiempo en que el usuario no pudo hacer uso del SERVICIO, en la próxima factura.
- En caso que la falla se deba a mal uso o sea responsabilidad del usuario, el costo por la reparación o reemplazo del equipo terminal CPE o cualquiera de sus accesorios será cobrado al usuario, previa notificación al usuario incluyendo copia del reporte de revisión técnica, que

Comunicado



respalde el diagnóstico definido. Entendiéndose como mal uso, aquel que no sea exclusivamente para la utilización del SERVICIO objeto del Contrato de Prestación del SERVICIO y/o el intento de realizar el mantenimiento o reparación, instalación o intervención en el hardware/software del equipo u otras acciones por cuenta propia (ver inciso 2.4).

- En caso que se genere una visita técnica a solicitud del usuario por problemas en la prestación del SERVICIO y se verifique que el problema técnico se encuentra en la red interna del usuario, el costo por la visita técnica será cobrado al usuario de acuerdo al plan tarifario vigente, el monto preciso se encuentra publicado en www.vuela.bo.

7.2. Mantenimiento del CPE

- VUELA será la única empresa autorizada para dar apoyo técnico al usuario para una correcta instalación y manejo del terminal CPE en caso del traslado de localización de los mismos.
- El usuario deberá permitir y facilitar el ingreso a su domicilio, del personal designado por VUELA 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 VUELA al usuario. Para tal efecto, VUELA coordinará con el usuario 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 usuario previa presentación de la credencial de identificación provista por VUELA.
- El usuario deberá asumir la total y plena responsabilidad del cuidado y conservación de los equipos provistos por VUELA, desde el momento de la instalación, debiendo hacer la devolución a VUELA a la conclusión del Contrato de Prestación del SERVICIO en las mismas condiciones de funcionamiento en que recibió dichos equipos, salvo el desgaste por uso normal. En caso de establecerse daño físico, el usuario asumirá el costo que corresponda, de acuerdo a lo establecido en el Contrato de Prestación del Servicio y los Terminos y Condiciones de la prestación del SERVICIO
- En caso de destrucción, deterioro total o parcial de los equipos instalados por VUELA en el domicilio del usuario, este deberá dar aviso por escrito y/o por vía telefónica definido en el numeral 9 del presente documento dentro de las 24 horas de ocurrido el hecho. La interrupción del SERVICIO por no comunicar oportunamente este hecho, será de responsabilidad del usuario.
 - o De existir cualquier problema con los equipos de propiedad de VUELA, llámese pérdida, robo, hurto, cambio de equipos, daño a los equipos, el usuario como directo responsable, deberá responder por todos los gastos de reparación o reposición de los mismos (ver inciso 2.4).

Comunicado



- El usuario 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 CPE instalado por VUELA, en el entendido que VUELA no tiene conocimiento o control sobre los equipos y/o software que el usuario utilice o instale.

VUELA proporcionara 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

8. PARAMETROS DE CALIDAD

8.1. Relacionadas al Servicio

Los usuarios, en mérito al Contrato de Prestación del SERVICIO, tendrán el derecho de recibir por parte VUELA, el SERVICIO de manera puntual, eficiente y de buena calidad, en todas sus áreas de servicio donde esté disponible con la cobertura respectiva conforme a las siguientes especificaciones:

- Las operaciones de VUELA se encuentran bajo el Estándar de Calidad para el Servicio de Acceso a Internet aprobado por la Autoridad de Regulación y Fiscalización de Telecomunicación y Transporte – ATT vigente.
- 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, caso fortuito.
- Para realizar trabajos de mejora y optimización de la red de VUELA, se podrá realizar cortes del SERVICIO programados, mismos que serán comunicados por prensa y por la página web www.vuela.bo, previa autorización del ente regulador en telecomunicaciones.
- El SERVICIO puede verse afectado o sufrir interferencias entre otras causas por las características geográficas del terreno, presencia de edificaciones, arboles y/o condiciones atmosféricas, problemas técnicos súbitos no previstos o aunque previstos no se hayan podido evitar.
- El Ancho de Banda contratado expresado en Kilobits por segundo (Kbps) será medido en el bucle local (circuito de acceso local, desde el usuario hasta la Radio base de VUELA), sobre el cual se aplican las velocidades contratadas.
- El ancho de banda establecido en la oferta comercial es un parámetro referencial variable que puede ser afectado en su calidad por otras redes en la nube del internet, por ejemplo servidores de descarga de archivos, cuya administración no se encuentra bajo la responsabilidad de VUELA.

Comunicado



- Todos los planes ofertados por VUELA tiene una velocidad mínima promedio esperada en condiciones normales que se encuentran establecidos en el plan tarifario vigente. Estos valores se aplican en óptimas condiciones de funcionamiento, lo cual significa: 1) Cuando todos los elementos que están involucrados en la red que llega al usuario, se encuentran en óptimas condiciones de funcionamiento. 2) El transporte internacional se encuentre en condiciones de operatividad de acuerdo a los contratos con Operadores y Carriers. 3) Se debe tomar en cuenta que la señal es compartida por varios usuarios que se conectan al mismo tiempo, de esta manera las condiciones óptimas también dependerán de la cantidad de usuarios que se conecten a la red al mismo tiempo. En todos los casos mencionados se considera la conectividad desde la terminal CPE de usuario hacia el último elemento de red bajo el control de VUELA.
- Sin perjuicio de lo indicado, el servicio de acceso a internet a ser provisto por VUELA, responde al cumplimiento de indicadores de calidad definidos por el ente regulador en los Estándares Técnicos de Calidad para los Servicios de Telecomunicaciones al público, aplicables y en actual vigencia.

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

9.1. Centro de Información Comercial, Consultas y Reclamos.

VUELA dispone de su oficina central para la provisión de información, consultas y reclamos con las siguientes características:

Ciudad	Ubicación	Teléfonos	Horario de Atención
La Paz	Av. Montenegro No 905 – Edificio L&M – Piso 2B, Zona San Miguel	2117379 - 2149955	Lun-Vie Hrs 9:00 a 20:00 (continuado) , Sab 9:00 a 13:00
Santa Cruz	Av. Banzer, Km 11 Carretera al Norte, frente al cementerio de Las Misiones.	3347490 - 76506969	Lun-Vie Hrs 9:00 a 20:00 (continuado) , Sab 9:00 a 13:00

Asimismo, la habilitación de cualquier otra oficina de Información Comercial, Consultas y Reclamos se lo informara por vía prensa escrita y/o nuestra página web www.vuela.bo.

9.2. Centro de Asistencia Técnica y Reclamos (Call Center).

VUELA dispone de un Centro de Asistencia Técnica y Reclamos (Call Center) para recibir las solicitudes de asistencia remota y reclamos de los usuarios/as con las siguientes características:

Comunicado



Ciudad	Líneas Piloto	Horario de Atención
Nivel Nacional	800100030 (*)	Lunes a Domingo 24 Hrs del día.

(*) Línea Gratuita.

Asimismo, la habilitación de cualquier otra línea y/o modificación de los horarios indicados del Centro de Asistencia Técnica y Reclamos se lo informará vía prensa escrita y/o nuestra página web www.vuela.bo

9.3. Oficina de Atención al Consumidor

VUELA dispone de una oficina de Atención al Consumidor disponible de manera única en los lugares y horarios establecidos en los numerales 9.1 y 9.2 del presente documento, así como ser las únicas vías inicialmente habilitadas para la recepción, individualización, atención y resolución de reclamaciones en primera instancia, cuyo procedimiento se regirá de la siguiente manera:

1. El usuario o un tercero por él, previa identificación, podrá presentar su reclamo en primera instancia ante VUELA de manera presencial en el punto y horarios indicados en el numeral 9.1 y por vía telefónica (Call Center) a los números y horarios indicados en el numeral 9.2. haciendo conocer de manera clara el hecho que lo motiva y dentro de los veinte (3) días hábiles del conocimiento del hecho.
2. En caso que el reclamo se realice de manera presencial se llenara un formulario habilitado para tal efecto, que contiene en general los datos del usuario, la forma de notificación de la resolución, el código ODECO y el reclamo de manera inextensa. El original del formulario será entregado al usuario para fines de control y constancia.
3. En caso que el reclamo se realice por vía telefónica, se tomaran los siguientes datos en sistema: Nombre de Usuario/a, Motivo del Reclamo, Fecha y Hora, indicándole al usuario el código ODECO del reclamo.
4. VUELA emitirá la Resolución del reclamo según los plazos establecidos en la normativa vigente.
5. VUELA dispone de las siguientes vías de notificación:
 - a. Por vía mensajero, cuando el usuario presenta su reclamo de manera presencial y así lo hace conocer y registrar en su respectivo formulario de reclamo en primera instancia.
 - b. Por vía electrónica, cuando el usuario presenta su reclamo de manera no presencial, es decir por vía telefónica, para lo cual se utilizara la siguiente dirección de correo electrónica para tal fin: notificacion@vuela.bo.

Comunicado



6. La notificación electrónica a través de la casilla de correo notificacion@vuela.bo solo es utilizada para notificar las resoluciones de las reclamaciones en primera instancia de los usuarios y no es un canal/vía habilitada para recibir solicitudes de reclamos de ninguna naturaleza, consultas, aclaraciones, ni cualquier otro tema. Cualquier correo remitido a la casilla indicada no tendrá efectos validos ni legales.

Asimismo, la habilitación de cualquier otro medio alternativo para la atención de la Oficina de Atención al Consumidor se lo informara por prensa escrita y/o nuestra página web www.vuela.bo.

Cuando se cuente con otros medios o líneas pagas o gratuitas serán dadas a conocer públicamente así como a la ATT.

10. DERECHOS Y OBLIGACIONES DE LAS USUARIAS Y USUARIOS EN RELACION AL SERVICIO

10.1. Derechos y Obligaciones de los Usuarios:

10.1.1. Derechos de los Usuarios y Usuaris

- a) Acceder en condiciones de igualdad, equidad, asequibilidad, calidad, de forma ininterrumpida al SERVICIO.
- b) Elegir y cambiar libremente de operador o proveedor del SERVICIO y de los planes de acceso a los mismos, salvo las condiciones pactadas libremente en el contrato de prestación del SERVICIO.
- c) Acceder a información clara, precisa, cierta, completa, oportuna y gratuita acerca del SERVICIO.
- d) 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.
- e) Exigir respecto a la privacidad e inviolabilidad de sus comunicaciones, salvo aquellos casos expresamente señalados por la normativa aplicable.
- f) Ser informado por el proveedor oportunamente, cuando se produzca un cambio de los precios, las tarifas o los planes contratados previamente.
- g) Recibir el reintegro o devolución de montos que resulten a su favor por errores de facturación, deficiencias o corte del SERVICIO.

Comunicado



- h) Ser informado sobre los plazos de vigencia de las ofertas y promociones del SERVICIO.
- i) Ser informado oportunamente de la desconexión o corte programado del SERVICIO, según lo establecido en la normativa vigente.
- j) Reclamar ante VUELA y acudir ante las autoridades competentes en aquellos casos que el usuario/a considere vulnerados sus derechos, mereciendo atención oportuna.

10.1.2. Obligaciones, prohibiciones y responsabilidades de los Usuarios y Usuaris:

1) *Obligaciones de los usuarios y usuarias:*

- a) 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.
- b) Responder por la utilización del SERVICIO por parte de todas las personas que tienen acceso al mismo, en su domicilio o instalaciones o que hacen uso del SERVICIO bajo su supervisión o control.
- c) No causar daño a las instalaciones, redes y equipos de VUELA.
- d) Cumplir con las instrucciones y planes que emita la Autoridad de Regulación y Fiscalización de Telecomunicaciones y Transportes en caso de emergencia y seguridad del Estado.
- e) No causar interferencias perjudiciales a operaciones debidamente autorizadas.
- f) Devolver todos los equipos y accesorios proporcionados por VUELA al usuario en calidad de préstamo (comodato) para la prestación del SERVICIO, al personal técnico de VUELA que se constituirá en la fecha pactada en el sitio de ubicación del CPE, en las mismas condiciones de funcionamiento en que recibió dichos equipos, salvo el desgaste por uso..

2) *El usuario está prohibido de:*

- Transmitir, ceder o transferir total o parcialmente y a cualquier título las obligaciones y derechos estipulados con VUELA sin una previa comunicación y aceptación de VUELA con por lo menos cinco (5) 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 VUELA. Cabe aclarar que la transmisión, transferencia o cesión no implica

Comunicado



la extinción de las obligaciones del usuario que se encontrasen pendientes de cumplimiento, ni la renuncia de VUELA a sus derechos, debiendo el usuario saldar todas las cuentas que se encontrasen pendientes con VUELA para que se efectivice dicha transferencia.

- El usuario no podrá hacer uso del SERVICIO o de los medios contratados con fines contrarios a la ley, al orden público.
- Vender, revender o comercializar, bajo ninguna modalidad, el SERVICIO a terceros; tampoco podrá subarrendar a terceros las facilidades que adquiere mediante la contratación con VUELA, salvo lo estrictamente permitido por la reglamentación vigente.
- Conectar su CPE o equipos a través de los cuales accede al SERVICIO provisto por VUELA, a líneas telefónica del servicio local o móvil de cualquier proveedor en el territorio nacional.
- Una vez obtenido el acceso a la Red de VUELA, dentro los marcos legales y técnicos establecidos, el usuario está completamente prohibido a realizar el uso incorrecto de los equipos CPE de VUELA 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 del SERVICIO objeto del Contrato de Prestación del SERVICIO, los términos y condiciones y/o el intento de realizar el mantenimiento o reparación, instalación u otras acciones por su cuenta propia.

10.2. Derechos y Obligaciones de VUELA

10.2.1. Derechos de VUELA

- a) Recibir oportunamente el pago por el SERVICIO provisto, de conformidad con los precios o tarifas establecidas.
- b) Cortar o suspender temporalmente el SERVICIO provisto por falta de pago por parte del usuario/a previa comunicación, conforme lo establecido en la normativa vigente.
- c) Disponer el corte de SERVICIO en caso de fraude o uso del SERVICIO fuera de lo establecido en la normativa vigente;
- d) 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 o cambio de las condiciones técnicas de la red de acceso inalámbrica de la red de VUELA debido a interferencias provenientes de otras fuentes ajenas a VUELA, debidamente fundamentadas y con el respectivo respaldo;

Comunicado



- e) A realizar cambios o modificación al SERVICIO, previa comunicación al usuario, de acuerdo a lo establecido en la normativa vigente;
- f) De determinarse indicios de fraude o conexiones ilegales de parte del usuario en el uso del SERVICIO, VUELA dispondrá sin previo aviso la siguiente medida: Corte del SERVICIO y resolución del Contrato de Prestación del Servicio.

10.2.2. Obligaciones de VUELA

- a) Proporcionar un SERVICIO permanente y sin interrupciones salvo casos de fuerza mayor;
- b) Proporcionar un SERVICIO de calidad según los alcances establecidos en el presente documento y la normativa vigente.
- c) A realizar la facturación del SERVICIO, de acuerdo al plan comercial elegido por el usuario;
- d) Brindar la debida atención y procesamiento a las reclamaciones del usuario según lo establecido en el numeral 9 del presente documento.
- e) De proteger y garantizar la inviolabilidad y secreto de las comunicaciones.
- f) Proporcionar toda la información clara y oportuna relacionada con el SERVICIO.

10.2.3. Exención de Responsabilidad de VUELA:

VUELA 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, descargas atmosféricas en el equipo del usuario, imposibilidad sobrevenida, avería súbita, fuerza mayor o caso fortuito, y por cualquier otro factor no atribuible a VUELA
- b) Por las consecuencias que pueda generar al usuario el corte parcial o total del servicio que afecten eventos, actividades, trabajo de cualquier tipo, perjuicios comerciales, monetarios, transacciones bancarias, intercambio de archivos, cursos on-line, exámenes vía internet y cualquier otro tipo de perjuicio, consecuencia, etc. que se derive del uso del internet.
- c) Por causales de imposibilidad sobrevenida, avería súbita, fuerza mayor o caso fortuito.

Comunicado



- d) Por virus informáticos cualquiera sea su origen.
- e) Por el contenido de la información traficada por el usuario.
- f) Por perjuicios ocasionados en la computadora personal y/o equipo del usuario por cualquier software instalado o por cualquier otra causa independientemente de su origen y que se deba a una acción u omisión del usuario.
- g) Por la falta de cuidado y conservación de los equipos, software y otros provistos en calidad de comodato por VUELA al usuario.
- h) No se responsabiliza por daños ocasionados a terceros que se derive del uso del SERVICIO;

10.3. Principios para la prestación del servicio

Sin perjuicio a los parámetros y estándares de calidad fijados por la Autoridad Reguladora – ATT, los principios aquí detallados, deben ser aquellos que rigen el servicio y permiten al usuario reclamar el mismo, bajo citadas interpretaciones:

10.3.1. Continuidad, el servicio provisto debe prestarse en forma permanente y sin interrupciones, salvo los casos previstos por norma.

10.3.2. Calidad, el servicio provisto debe responder a indicadores de calidad definidos en estándares nacionales e internacionales.

10.3.3 Protección, se reconoce de vital importancia la participación de la usuaria y 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 el operador o proveedor de servicios.

10.3.4. Información oportuna y clara, VUELA está obligada a proporcionar toda información relacionada con el servicio, la calidad u otro factor relativo, de manera oportuna y clara.

10.3.5. Prestación Eficiente, en ningún caso, VUELA procederá al cobro de un servicio prestado, si el mismo no fue realizado en forma regular y efectiva, debiendo el operador o proveedor, en caso de controversia, demostrar fehacientemente que la usuaria o usuario recibió el servicio que contempla la facturación.

10.3.6. Secreto de las comunicaciones, VUELA tiene la obligación de proteger y garantizar la inviolabilidad y secreto de las comunicaciones.

Comunicado



11. TERMINACION DE LA PROVISION DEL SERVICIO Y SUSPENSION TEMPORAL

11.1. Terminación de la Provisión del SERVICIO

VUELA podrá terminar la provisión del SERVICIO por rescisión del contrato, previo aviso escrito cursado al usuario (vía nota o correo electrónico), 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 11.3. Dicha terminación, por cualquier motivo no implicará extinción de las obligaciones del usuario que se encontrasen pendientes de cumplimiento al momento de la terminación ni la renuncia de VUELA 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.

El usuario podrá terminar la provisión del SERVICIO por rescisión del contrato, previo aviso escrito cursado a VUELA, con un plazo mínimo de quince (15) días calendario, anteriores a la fecha de la terminación. Dicha terminación, por cualquier motivo no implicará extinción de las obligaciones del usuario que se encontrasen pendientes de cumplimiento al momento de la terminación ni la renuncia de VUELA 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.

En caso de terminación de la provisión del SERVICIO, por cualquier motivo el usuario deberá devolver a VUELA todos los equipos CPEs y accesorios provistos en calidad de comodato por parte de VUELA. La actuación por parte del usuario que fuese contraria a lo prescrito, se considerará el uso indebido de dichos equipos de propiedad de VUELA en perjuicio de VUELA y en provecho del usuario/a por la no devolución oportuna y retención indebida de los mismos.

11.2. Rescisión del Contrato de Prestación de SERVICIOS:

La falta oportuna y debida del pago por la utilización del SERVICIO de acuerdo al numeral 5.1 del presente documento y/o cualquier incumplimiento por parte del usuario de las obligaciones que contrae en virtud del Contrato de Prestación del SERVICIO y los Términos y Condiciones que se encuentren explícitamente establecidos facultará a VUELA a proceder al corte y terminación del SERVICIO, y a la rescisión de pleno derecho e inmediata del Contrato de Prestación del SERVICIO, sin necesidad de intervención judicial o extrajudicial. Dicha rescisión no implicará extinción de las obligaciones del usuario que se encontrasen pendientes de cumplimiento al momento de la rescisión ni la renuncia de VUELA 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.

VUELA podrá rescindir en cualquier momento el Contrato de Prestación de SERVICIOS y cortar la provisión del SERVICIO de forma inmediata, en caso que VUELA evidencie la comisión por parte

Comunicado



del usuario de fraude o de daño inminente a su Red o a su capacidad de provisión del SERVICIO debidamente justificada. Dicha rescisión y/o corte no implicará extinción de las obligaciones del usuario que se encontrasen pendientes de cumplimiento al momento de la rescisión ni a la renuncia de VUELA 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.

VUELA no realizará la devolución de los montos pagados por el usuario por derecho de instalación o activación del servicio en caso terminación del Contrato de Prestación del SERVICIO por rescisión o por resolución.

11.3. Suspensión temporal del SERVICIO:

Los usuarios podrán solicitar de forma escrita o por vía telefónica a VUELA, la suspensión temporal de su servicio, la cual no podrá ser menor a un (1) mes ni mayor a cuatro (4) meses, para lo cual VUELA tendrá un máximo de 24 horas para su ejecución. Para lo anterior los usuarios deben cancelar todas sus deudas pendientes con VUELA por el servicio.

12. MEDIDAS PARA SALVAGUARDAR LA INVIOABILIDAD DE LAS TELECOMUNICACIONES Y PROTECCION DE LA INFORMACION.

VUELA, en cumplimiento a lo estipulado en la normativa vigente, ha implementado y garantiza 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 usuarios en la utilización que efectúen del SERVICIO.

13. CAMBIO O MODIFICACIONES EN LA LEY O REGLAMENTOS DE TELECOMUNICACIONES.

Cualquier modificación futura de la Ley General de Telecomunicaciones, Tecnologías de Información y Comunicación o de sus Reglamentos que afecte a una o varias condiciones o cláusulas del presente documento modificarán las mismas de acuerdo a la normativa que se encuentre en vigencia, y será de efectivo y obligatorio cumplimiento para el usuario y VUELA, sin necesidad de firmar un nuevo contrato o modificación expresa en los Términos y Condiciones de la provisión del SERVICIO.