

ANEXO

DERECHOS, OBLIGACIONES Y PROHIBICIONES

1. DERECHOS DEL USUARIO:

Los derechos del **USUARIO** son los siguientes:

- a. Recibir el **SERVICIO** en forma eficiente y de buena calidad conforme a los requisitos legales aplicables y a las obligaciones asumidas por **VUELA** en el contrato.
- b. Reclamar por inconvenientes en el **SERVICIO** de manera escrita o verbal conforme a la normativa vigente por los medios de comunicaciones autorizados por **VUELA** de 07:00 a 23:00 horas de lunes a sábado, domingos y feriados de 07:00 a 20:00. Los reclamos serán atendidos en los términos y plazos establecidos en la Ley de Telecomunicaciones y sus Reglamentos vigentes.

2. OBLIGACIONES DEL USUARIO:

El **USUARIO** tiene las siguientes obligaciones señaladas únicamente en forma enunciativa, sin que sean de ninguna manera limitativas:

- a. Pagar la tarifa correspondiente por la prestación del **SERVICIO** y/o servicios adicionales, en los plazos establecidos en el contrato, así como toda factura emitida en favor del **USUARIO**.
- b. El **USUARIO** solo podrá utilizar el **SERVICIO** con sujeción estricta a las condiciones establecidas en el Contrato, sus Anexos, los Términos y Condiciones del servicio, la Ley General de Telecomunicaciones, sus Reglamentos y demás disposiciones regulatorias y solo bajo cuenta, riesgo y responsabilidad propia, excluyendo a **VUELA** de toda obligación o responsabilidad al efecto.
- c. El **USUARIO** será pleno, único y exclusivo responsable del uso que se le dé al **SERVICIO**, así como de todos los actos relacionados al uso de los mismos, ya sea por su persona o por terceras personas que tengan acceso a sus instalaciones y/o equipo(s) con o sin consentimiento del **USUARIO**.
- d. Cualquier cambio en la información proporcionada por el **USUARIO** deberá ser comunicado por escrito a **VUELA**.
- e. El **USUARIO** deberá informarse completamente sobre todos los Anexos, Términos y Condiciones del **SERVICIO**, características y tarifas del plan contratado, publicadas en la página web www.vuela.bo, no pudiendo el **USUARIO** negar el conocimiento de las mismas.
- f. El **USUARIO** es responsable de devolver los equipos proporcionados por **VUELA** en calidad de comodato a la conclusión del contrato, según lo establecido en el contrato.
- g. El **USUARIO** tendrá la total y absoluta responsabilidad por el cuidado y conservación de los equipos que sean provistos por **VUELA** en calidad de comodato a partir del momento de su recepción. En caso de que los equipos en comodato sufrieran cualquier daño, pérdida, robo o hurto, el **USUARIO** deberá pagar por estos, los montos se encuentran en el Anexo "Datos del Usuario" y/o en la página web www.vuela.bo.

3. PROHIBICIONES DEL USUARIO:

El **USUARIO** no podrá de forma directa ni indirecta:

- a. El **USUARIO** no podrá prestar, alquilar y/o disponer del o los equipos otorgados por **VUELA** en calidad de comodato para la prestación del **SERVICIO**.
- b. El **USUARIO** no podrá abrir, alterar, modificar o sustituir parcial o totalmente los equipos o accesorios, otorgados por **VUELA** en calidad de comodato.
- c. El **USUARIO** no podrá transferir a ningún título, a terceras personas naturales o jurídicas, los derechos y obligaciones estipuladas en el presente CONTRATO, sin previo consentimiento escrito de **VUELA**, caso contrario será responsable de todos los daños y perjuicios ocasionados a **VUELA**, además de la inmediata suspensión del **SERVICIO**.

4. DERECHOS DE VUELA:

VUELA tiene los siguientes derechos:

- a. Cobrar la tarifa correspondiente por la prestación del **SERVICIO** y/o servicios adicionales, así como a suspender y cancelar definitivamente el **SERVICIO** al **USUARIO** en caso de que este no pague las facturas emitidas por el **SERVICIO** prestado en los plazos establecidos en el contrato.
- b. Modificar las tarifas de la oferta comercial, previa comunicación al **USUARIO** mediante Ordenes de Trabajo que contengan Adendas y/o Anexos Modificatorios debidamente suscritas por el **USUARIO** y/o terceras personas autorizadas según la cláusula Novena del Contrato, Adendas Modificatorias que sean publicadas en un medio de prensa de circulación nacional y/o en la página web www.vuela.bo, sin perjuicio del establecimiento de ofertas puntuales y promociones durante la comercialización de las mismas.
- c. Suspender en forma temporal el **SERVICIO**, cuando el **USUARIO**, intente y/o haya causado daños, perjuicios, ataques y/o cualquier otro acto nocivo a la Red hasta que este cese y/o subsane tales acciones.
- d. Suspender en forma definitiva el **SERVICIO**, en caso que el **USUARIO**, no le dé una solución en un tiempo prudente y/o se niegue a solucionar, cesar, evitar y/o subsanar los daños, perjuicios, ataques y/o cualquier otro acto nocivo a la Red y/o.
- e. A realizar inspecciones de servicio y red contratada o instalada.
- f. Cortar el **SERVICIO** de forma inmediata y sin necesidad de aviso judicial o extrajudicial, en caso de que determine que el **SERVICIO** está siendo usado para efectuar fraude en Telecomunicaciones.

5. OBLIGACIONES DE VUELA:

VUELA tiene las siguientes obligaciones señaladas únicamente en forma enunciativa, sin que sean de ninguna manera limitativas:

- a. **VUELA** garantiza la disponibilidad del **SERVICIO** en óptimas condiciones durante las veinticuatro (24) horas del día y durante el tiempo de vigencia del contrato, salvo en casos fortuitos y/o fuerza mayor atribuible a la naturaleza y otros que no sean del control de **VUELA**.
- b. Atender diligentemente todos los reclamos y consultas formuladas por el **USUARIO**.
- c. Garantizar, preservar y mantener la confidencialidad de la información personal del **USUARIO**, salvo lo establecido en los casos señalados en el Anexo "Inviolabilidad y Protección de la información" y los previstos por el Art. 56 de la Ley Nro. 164 Ley General de Telecomunicaciones, Tecnologías de Información y Comunicación.
- d. Proporcionar el **SERVICIO** al **USUARIO** en todos los lugares donde **VUELA** tenga cobertura.
- e. Utilizar cualquier medio disponible para realizar comunicaciones al **USUARIO**.
- f. Disponer de los medios necesarios para responder los reclamos del **USUARIO**.
- g. **VUELA** hará uso de la tecnología más adecuada en las instalaciones y equipos utilizados para la prestación y mantenimiento del **SERVICIO**.
- h. En caso de necesidad de suspender el **SERVICIO** por mantenimiento programado, por más de setenta y dos (72) horas **VUELA** informará al **USUARIO** de forma anticipada, mediante publicación en la página web www.vuela.bo y/o mediante prensa de alcance nacional.

6. EXENCIÓN DE RESPONSABILIDAD:

VUELA no asumirá ninguna responsabilidad por las circunstancias que sucedan en la Red Interna del cliente (se entiende por red interna, a todos los equipos y elementos que estén desde el equipo provisto por **VUELA** en calidad de comodato u otros equipos que no hayan sido autorizados para el uso del **SERVICIO** hacia la terminal del **USUARIO**), como:

- a. Problemas de funcionamiento, originados por factores externos al servicio prestado, tales como sobretensiones, descargas atmosféricas, etc.
- b. Por virus informáticos, cualquiera sea su origen.
- c. Por el contenido de la información difundida por el **USUARIO**.
- d. Por perjuicios ocasionados en la computadora personal del **USUARIO**.
- e. Por la falta de cuidado, mal uso y/o conservación de los equipos, software y otros provistos por **VUELA** al **USUARIO**, en cuyo caso el **USUARIO** se compromete a pagar el precio correspondiente al costo de reposición del o los equipos entregados por **VUELA** en calidad de comodato al **USUARIO**, que hayan sufrido algún daño.
- f. Por Manipulación indebida de los equipos de **VUELA**.
- g. Por el uso ilegal del **SERVICIO**.
- h. Por cualquier otro factor no atribuible a **VUELA**, debido a las características técnicas de los servicios provistos.

ANEXO

EXENCIÓN DE RESPONSABILIDAD A VUELA

1. EXENCIÓN DE RESPONSABILIDAD:

VUELA ofrece una disponibilidad del servicio que estará sujeto a factores propios de la tecnología, el acceso, factores climáticos y averías súbitas y/o fortuitas. **VUELA** no asumirá ninguna responsabilidad por las circunstancias que sucedan en la Red Interna del cliente (se entiende por red interna, a todos los equipos y elementos que estén desde el equipo provisto por **VUELA** en calidad de comodato u otros equipos que no hayan sido autorizados para el uso del **SERVICIO** hacia la terminal del **USUARIO**), como:

- i. Problemas de funcionamiento, originados por factores externos al servicio prestado, tales como sobretensiones, descargas atmosféricas, etc.
- j. Por virus informáticos, cualquiera sea su origen.
- k. Por el contenido de la información difundida por el **USUARIO**.
- l. Por perjuicios ocasionados en la computadora personal del **USUARIO**.
- m. Por la falta de cuidado, mal uso y/o conservación de los equipos, software y otros provistos por **VUELA** al **USUARIO**, en cuyo caso el **USUARIO** se compromete a pagar el precio correspondiente al costo de reposición del o los equipos entregados por **VUELA** en calidad de comodato al **USUARIO**, que hayan sufrido algún daño.
- n. Por Manipulación indebida de los equipos de **VUELA**.
- o. Por el uso ilegal del **SERVICIO**.
- p. Por cualquier otro factor no atribuible a **VUELA**, debido a las características técnicas de los servicios provistos.

ANEXO

INVOLABILIDAD Y PROTECCIÓN DE LA INFORMACIÓN

En la normativa legal vigente **VUELA** realizará todos los esfuerzos para optar medidas destinadas a salvaguardar la inviolabilidad de las telecomunicaciones, así como la protección de la información personal de sus usuarios. **VUELA** sólo podrá proporcionar información personal de alguno de sus Usuarios cuando una autoridad competente lo solicite de forma expresa y específica mediante Orden Judicial, Requerimiento Fiscal dentro de una investigación penal y por la Autoridad de Regulación y Fiscalización de Telecomunicaciones y Transportes - ATT.