

TÉRMINOS Y CONDICIONES DE SERVICIO DE ACCESO A INTERNET

Términos y Condiciones para la provisión del Servicio de Acceso a Internet.

Se considera que son partes de los presentes Términos y Condiciones, por una parte la empresa DIGITALWORK NTERNET Y TELECOMUNICACIONES S.A. (en adelante simplemente "VUELA" o el "Proveedor"), como proveedora del Servicio de Acceso a Internet y, por otra, la Usuaría o Usuario, sea persona natural o jurídica, nacional o extranjera que utiliza dicho servicio, como destinataria o destinatario final.

Los presentes Términos y Condiciones regulan el Servicio de Acceso a Internet, que es provisto por VUELA en favor de la Usuaría o Usuario, en adelante "USUARIO". La provisión del Servicio de Acceso a Internet referido, se realizará bajo la modalidad pre pago el USUARIO podrá adoptar un plan tarifario de pago anticipado.

A efectos de los presentes Términos y Condiciones el Servicio de Acceso a Internet se denominará simplemente como el "SERVICIO". De conformidad al ordenamiento jurídico vigente los presentes Términos y Condiciones fueron previamente aprobados por la Autoridad de Regulación y Fiscalización de Telecomunicaciones y Transportes.

1. DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO Y ASPECTOS ASOCIADOS:

1.1. DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO: Servicio Fijo: De acuerdo a la oferta y modalidad de pago vigente, este SERVICIO es brindado a través de una terminal compatible instalada por VUELA de acuerdo a la tecnología (WIMAX, FTTH), la cual permitirá una conexión a internet que podrá ser a través de distintos dispositivos del USUARIO (PC, Tablet, Smartphone, router WiFi, dispositivo de red u otro similar).

WIMAX: Tecnología de acceso inalámbrico a internet de Banda Ancha. El acceso a este SERVICIO puede brindarse bajo la topología punto multipunto a través de enlaces de línea de vista entre la Radio Base y el equipo del USUARIO. Para este efecto, el equipo del USUARIO debe trabajar en la misma frecuencia que los equipos de VUELA.

FTTH (fibra hasta la casa): Tecnología de acceso fijo a internet de Banda Ancha basado en acceso a través de fibra óptica. El USUARIO podrá acceder a esta tecnología de acceso de internet a través de fibra óptica instalada por VUELA que le permita realizar la recepción del servicio de internet.

1.2. COBERTURA GEOGRÁFICA:

VUELA prestará el SERVICIO en las áreas geográficas donde la autoridad competente le haya habilitado y autorizado, y donde técnica y económicamente pueda proveer dicho SERVICIO en función al alcance de su red o instalaciones.

En el SERVICIO, se entenderá que se tiene cobertura cuando:

- Una determinada radio base o nodo que provea el SERVICIO se encuentre activa y operando.

- VUELA informará y pondrá a disposición del USUARIO toda la información relacionada a las áreas geográficas de cobertura en sus oficinas establecidas al efecto, a través de su página internet www.vuela.bo, línea telefónica (76506969), mensajes al WhatsApp (77882755), la misma que se mantendrá actualizada en función a la ampliación de dichas áreas. A solicitud del USUARIO en cualquier momento, VUELA le informará las áreas geográficas de cobertura autorizadas para la prestación de dicho SERVICIO, en función a los formatos y contenidos definidos por la autoridad competente.

1.3. ACCESO A OTROS SERVICIOS DE TELECOMUNICACIONES PROVISTOS POR VUELA:

En caso que el USUARIO acceda a otros servicios de telecomunicaciones provistos por VUELA, dichos servicios se someterán a sus respectivos términos generales y condiciones. VUELA podrá ofertar la agrupación de diferentes servicios de telecomunicaciones para que sean provistos por medio de diferentes planes, cuyas características serán publicadas en un medio de prensa de circulación nacional al momento de su lanzamiento o modificación y estarán disponibles en la página web www.vuela.bo. Los precios y tarifas de cualquier plan que agrupe diferentes servicios, así como sus demás condiciones y requisitos, serán establecidos conforme al ordenamiento jurídico aplicable.

1.4. ACCESO A OTROS SERVICIOS PROVISTOS POR TERCEROS:

En caso que el USUARIO, por medio del SERVICIO provisto por VUELA, acceda a otros servicios de telecomunicaciones provisto por terceros operadores y proveedores, la responsabilidad sobre dichos servicios será de los terceros proveedores y no de VUELA, salvo que la responsabilidad por las deficiencias de los SERVICIOS de terceros sea atribuible a VUELA.

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

2.1 CONDICIONES DE FACTIBILIDAD:

El USUARIO podrá acceder al SERVICIO de internet fijo bajo las siguientes condiciones:

- Disponibilidad total de los elementos de Red de VUELA en operación, bajo óptimas condiciones de funcionamiento.
- VUELA proveerá un equipo de conexión (router) o similar en calidad de préstamo (comodato) para facilitar la comunicación al equipo del USUARIO.
- El USUARIO, deberá contar necesariamente con un equipo computador compatible, puerto de red compatible, estabilizador y cortapicos u otro elemento de comunicación de red.
- El USUARIO deberá contar con espacio físico para la instalación de la antena a ser provista por VUELA, con línea de vista a cualquiera de las antenas Wimax de VUELA (aplicable solo para SERVICIO en tipo Wimax). Mínimamente para uso del SERVICIO (Wimax, FTTH): el

USUARIO deberá contar con una PC y/o un puerto de red ethernet (RJ 45). Una vez que el USUARIO cumpla con todas las condiciones de factibilidad, podrá:

- Tener acceso al SERVICIO y consecuentemente enviar y recibir datos.
- Acceder a otros servicios de telecomunicaciones provistos por VUELA.
- Acceder a otros servicios de telecomunicaciones provistos por terceros proveedores.

2.2. CARACTERÍSTICAS TÉCNICAS: En los SERVICIOS prestados a través de un equipo terminal fijo (WIMAX, FTTH) la velocidad mínima esperada en condiciones normales varía en función al plan contratado por el USUARIO. La velocidad mínima estará disponible en la página web www.vuela.bo.

Las velocidades mínimas mencionadas anteriormente serán ajustadas y actualizadas de acuerdo a los estándares técnicos definidos por la ATT, en función al avance de la tecnología.

3. HABILITACIÓN Y PLAZO PARA LA PROVISIÓN DEL SERVICIO:

3.1. SOLICITUD:

El USUARIO podrá solicitar el SERVICIO mediante canales autorizados para el efecto por VUELA, que incluyen correo electrónico a (info@vuela.bo), página web (www.vuela.bo), oficinas de atención al cliente u otros que habilite expresamente VUELA y de acuerdo a procedimiento establecido y publicado en la página web de VUELA. Recibida la solicitud VUELA le informará, por los mismos canales, i) los planes vigentes y puestos a disposición y ii) los requisitos necesarios para acceder al servicios en función al plan pretendido por el USUARIO.

Siendo un servicio pre pago o pago adelantado, el contrato de provisión del SERVICIO será escrito y entrará en vigencia a partir de la instalación efectiva del SERVICIO.

Se podrá contratar el SERVICIO, modificar, ampliar o renovar su contrato por medios electrónicos como ser: correo electrónico, página web, u otros que habilite expresamente VUELA y de acuerdo a procedimiento establecido y publicado en la página web de VUELA.

3.2. INSTALACIÓN Y HABILITACIÓN DEL SERVICIO FIJO PRE PAGO O PAGO ADELANTADO:

Recibida la solicitud, se programa la instalación del SERVICIO dentro de un plazo máximo de cinco (5) días hábiles en el área urbana y diez (10) días hábiles en el área rural. Los plazos establecidos en el presente párrafo podrán variar en caso que la autoridad competente disponga otros plazos específicos para la habilitación señalada. VUELA coordinará con el USUARIO la instalación, momento en el cual se verificará la factibilidad de la misma. El USUARIO prestará toda su colaboración para la realización de la instalación.

VUELA podrá no realizar la instalación en caso que en el lugar donde requiere el SERVICIO no exista la suficiente cobertura o cuando el USUARIO no presente los requisitos detallados en el numeral 2 del presente documento.

VUELA podrá rechazar la solicitud del USUARIO cuando el USUARIO no cumpla con los requisitos solicitados por VUELA para tal efecto. El rechazo a la solicitud del USUARIO no es limitación para que pueda volver a solicitar el SERVICIO. En caso de aceptar la solicitud del USUARIO i) se suscribirá el correspondiente Contrato de Provisión del SERVICIO y ii) se habilitará el SERVICIO dentro de los siguientes cinco (5) días hábiles

Al momento de realizar la instalación y habilitación del SERVICIO, personal de VUELA o un tercero autorizado por él, entregará al USUARIO una orden de trabajo donde se consigna la dirección y fecha de la instalación.

El USUARIO debe cancelar la tarifa básica mensual del mes en curso y el costo de instalación hasta 24 horas de realizada la instalación para evitar el corte del SERVICIO.

VUELA podrá establecer otras formas de pago del costo de instalación, las mismas serán informadas al USUARIO a tiempo de ofertar los servicios.

El costo de instalación y mensualidad de equipos adicionales está detallado en la página web www.vuela.bo y será informado al USUARIO al momento de la solicitud.

Cada equipo de recepción le será entregado al USUARIO, siendo en todo momento, VUELA el propietario del mismo. Por tanto, cualquier daño, inhabilitación o pérdida del mismo, sea por mal uso, robo, hurto o cualquier otra razón que resulte en la pérdida, destrucción o deterioro del equipo de recepción y/o sus accesorios, será cubierto en su totalidad por el USUARIO, salvo que demuestre que dichas causales no le son atribuibles. Los precios a ser pagados en caso de reposición de los equipos por el USUARIO están detallados en la página web www.vuela.bo.

VUELA podrá en todo momento acceder al equipo pudiendo solicitar su devolución, en especial, a la terminación del contrato, cualquiera sea su causal, por lo que el USUARIO, a solo pedido y previa comunicación de VUELA, se compromete a entregar el equipo de recepción y sus accesorios, dentro del plazo de diez (10) días calendario de realizada la comunicación.

Es responsabilidad del USUARIO, informarse sobre los requisitos de la habilitación y registro, así como el precio por la habilitación establecida, sin perjuicio de la obligación de VUELA de informar dichos aspectos al USUARIO.

En caso de verificarse problemas de factibilidad técnica insalvables antes o durante la instalación del SERVICIO, las partes de mutuo acuerdo, dan por resuelto el contrato de manera automática ante la imposibilidad de proveer el SERVICIO.

3.3. TRASLADOS EN EL SERVICIO FIJO:

El USUARIO no podrá trasladar unilateralmente los equipos debiendo necesariamente solicitar a VUELA cualquier traslado que requiera realizar.

El USUARIO podrá solicitar el traslado del SERVICIO mediante canales autorizados para el efecto por VUELA, que incluyen correo electrónico, página web, oficinas de atención al cliente u otros que habilite expresamente VUELA y de acuerdo a procedimiento establecido y publicado en la página web de VUELA.

La visita técnica para realizar el traslado del SERVICIO se realizará dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes en el área urbana y diez (10) días hábiles en el área rural. La instalación en el nuevo lugar se realizará al día siguiente siempre y cuando el resultado de la verificación sea positivo. En caso que el resultado de la verificación sea negativo y no pueda ser instalado el SERVICIO en el nuevo lugar se informará al USUARIO si existe la posibilidad de entregarle el SERVICIO bajo otro tipo de tecnología. El USUARIO prestará toda su colaboración para la realización de dicha verificación.

Cualquier traslado o modificación unilateral de los equipos realizada por el USUARIO, podrá afectar el SERVICIO, deslindando de responsabilidad a VUELA por la debida provisión del mismo. El traslado efectivo tiene un costo que será informado al USUARIO al momento que solicite el mismo. El pago de dicho costo se realizará en la siguiente factura del SERVICIO. El costo y las modalidades de pago del traslado estarán publicados en la página web www.vuela.bo. En caso de no hacerse efectivo el traslado, no corresponderá realizar cobro alguno por dicho concepto.

3.4. TRANSACCIONES NO PRESENCIALES:

El USUARIO, en el marco de los presentes Términos y Condiciones y en el marco de la normativa vigente según corresponda podrá, siguiendo los procedimientos establecidos por VUELA, realizar transacciones correspondientes a la venta y postventa de los servicios, como solicitar, aceptar, habilitar, modificar, dar por terminados parte o la totalidad de los servicios, suscribir contratos, suscribir formularios de aplicación, acceder a información y otras transacciones previamente establecidas, mediante canales no presenciales, electrónicos, digitales o telefónicos, tales como correo electrónico, acceso a internet (a través de la página internet web, redes sociales u otros), call center, o por cualquier otro medio, siempre y cuando dichos canales y procedimientos estén previamente habilitados por VUELA. En algunos casos establecidos por VUELA, se aplicará para el efecto medidas de seguridad como números de identificación personal, claves o contraseñas que serán proporcionadas por VUELA y cuyo uso será de exclusiva responsabilidad del USUARIO quedando VUELA liberado de cualquier acción judicial o extrajudicial por un mal uso de los mismos.

Se establece que el consentimiento del USUARIO se tendrá por válido y manifestado una vez que el mensaje electrónico o digital, en cualquiera de los medios señalados precedentemente, haya sido efectivamente enviado por el USUARIO y recibido por VUELA de acuerdo a los procedimientos establecidos al efecto. En el caso de medios telefónicos, la transacción se tendrá por válida con el respaldo de la grabación de la llamada en la que se evidencie la validación de la titularidad del USUARIO y el consentimiento del mismo. VUELA enviará un mensaje confirmatorio de aceptación.

Las Transacciones señaladas precedentemente serán aceptadas por VUELA siempre y cuando el USUARIO cumpla los requisitos publicados al efecto en medios de circulación nacional y en el sitio web de VUELA: www.vuela.bo

4. TARIFAS

4.1. TARIFAS:

VUELA fijará y modificará las tarifas, planes y demás condiciones generales del SERVICIO conforme al ordenamiento jurídico aplicable y comunicará oportunamente las mismas al USUARIO; es decir, se publicará en un medio de circulación nacional la tarifa o cambio de tarifa de planes previo a su puesta en vigencia y posteriormente esta información estará disponible en nuestra página web.

VUELA publicará mediante su página web www.vuela.bo, en medios escritos de circulación nacional o regional y radiodifusión, según se aplique, sus tarifas y precios con anterioridad a la fecha efectiva de cualquier cambio de los mismos, respetando en todo momento la normativa aplicable.

En la provisión de un mismo tipo de SERVICIO, VUELA no discriminará ni dará ninguna preferencia en la aplicación de tarifas a USUARIOS de una misma categoría tarifaria o que se encuentre en condiciones similares.

4.2. PLANES TARIFARIOS:

VUELA podrá ofrecer la provisión del SERVICIO mediante los siguientes tipos de planes, pudiendo el USUARIO elegir alguno de los planes ofertados en función a su disponibilidad y a la naturaleza de los mismos:

a) Planes por velocidad:

Este tipo de plan, permite al USUARIO acceder al SERVICIO con una velocidad máxima de descarga de datos ofrecida por el Proveedor. Este tipo de planes podrá ser provisto a través de equipos terminales fijos (router, modem, etc).

b) Otros planes

VUELA podrá desarrollar otros planes y comunicará al USUARIO, a través de una publicación en un medio de circulación nacional previo a su puesta en vigencia y publicada en la página web www.vuela.bo, las correspondientes condiciones generales para adquirir los mismos, así como las tarifas aplicables y la forma de pago.

4.3. PUBLICACIÓN DE PLANES:

Los planes vigentes y sus características estarán a disposición del USUARIO, en la página web www.vuela.bo y serán comunicados mediante publicación en medios de circulación nacional.

5. FACTURACIÓN, COBRANZA, PAGO Y CORTE

5.1. PROCEDIMIENTO PARA USUARIOS PRE PAGO O PAGO ADELANTADO - SERVICIO FIJO:

VUELA emitirá mensualmente la factura correspondiente por la utilización de los servicios, atendiendo la naturaleza de los servicios facturados y las diferentes modalidades de pago y facturación que se pongan a disposición del USUARIO (aspectos que serán informados al USUARIO a tiempo de la solicitud del SERVICIO o en la página web de VUELA www.vuela.bo). VUELA pondrá la factura del mes en curso a disposición del USUARIO dentro de los primeros

cinco (5) días de cada mes, salvo modalidad o plazo diferente que será notificado por medios de prensa de circulación nacional o por los medios reconocidos al efecto.

La factura consignará los montos que el USUARIO se obliga a cancelar en favor de VUELA, así como aquella información establecida en el ordenamiento jurídico aplicable y aquella información instruida por la autoridad competente.

En dicha factura, podrán incluirse los montos por consumo de otros servicios de telecomunicaciones, siempre y cuando sean contratados de manera expresa o tácita por el USUARIO en función a la normativa que los regule y sean provistos a través de un mismo acceso.

El USUARIO podrá solicitar a VUELA que en una sola factura se consignent todos los montos correspondientes a los servicios de telecomunicaciones provistos por VUELA, independientemente que los mismos sean provistos por diferente acceso. En este caso, VUELA comunicará la disponibilidad o no de realizar esta facturación conjunta.

El USUARIO se obliga a pagar debida y oportunamente los montos de dinero que correspondan por la utilización y consumo del SERVICIO, según las tarifas y precios que sean establecidos por VUELA.

Para tal efecto, VUELA pondrá a disposición del USUARIO medios habilitados al efecto, formas de pago, así como lugares y demás facilidades y condiciones para realizar el pago de los SERVICIOS provistos.

Cualquiera sea el medio o la forma de pago elegida por el USUARIO, se entenderá que el SERVICIO se encuentra efectivamente pagado desde el momento en el que VUELA tenga acceso a los montos erogados por el USUARIO por dicho concepto.

El USUARIO debe pagar el monto facturado en un plazo no mayor a diez (10) días calendario computado a partir de la fecha de disposición de la factura en los puntos de cobranza. Si el USUARIO pasado el plazo para el pago no paga su factura, esta se constituirá en mora y se procederá al corte total del servicio sin previa comunicación al USUARIO.

Las interrupciones programadas de duración menor o igual a treinta (30) minutos no requieren autorización de la autoridad competente ni comunicación al USUARIO. Sin embargo, en caso que la interrupción del SERVICIO dure por un periodo mayor a las doce (12) horas, VUELA deberá compensar este tiempo o descontar el monto resultante en la factura del mes, salvo los casos de fuerza mayor y caso fortuito.

5.2. INFORMACIÓN:

La información relacionada a la facturación, cobranza y corte del SERVICIO, se sujetará a lo establecido en la normativa legal aplicable y de acuerdo a los presentes Términos Generales y Condiciones.

6. REHABILITACIÓN DEL SERVICIO

En función a si el tipo de corte, suspensión o interrupción del SERVICIO permite o no la rehabilitación del SERVICIO, VUELA rehabilitará el SERVICIO dentro de los plazos legales establecidos específicamente al efecto por el ordenamiento jurídico aplicable. En ausencia de norma que establezca el plazo señalado, VUELA rehabilitará el SERVICIO dentro del día hábil siguiente computable desde el momento en que se haya subsanado o superado la causal de corte, suspensión o interrupción, según corresponda.

7. CRITERIOS PARA EL MANTENIMIENTO Y REPARACIÓN:

VUELA realizará los trabajos de reparación y mantenimiento preventivo y correctivo de la red pública a través de la cual se presta el SERVICIO, debiendo comunicar al USUARIO las interrupciones que sufra el SERVICIO por dichos trabajos de reparación y mantenimiento según lo establecido en el ordenamiento jurídico vigente y en los presentes Términos y Condiciones. La responsabilidad de VUELA en la provisión del SERVICIO, será hasta el punto terminal de la red pública de VUELA, esto incluye el mantenimiento o reparación del equipo proporcionado por VUELA ante cualquier falla reportada por el USUARIO.

El USUARIO es responsable del cuidado y protección de la red interna, es decir la acometida hasta el equipo terminal que se encuentra dentro de los predios del USUARIO.

Las conexiones o redes internas y los equipos propios del USUARIO, serán de responsabilidad del USUARIO, debiendo asegurarse que los mismos tengan un mantenimiento adecuado y que se encuentren debidamente instalados y habilitados.

8. PARÁMETROS DE CALIDAD:

8.1. CALIDAD DEL SERVICIO:

La calidad del SERVICIO a ser provisto por VUELA, depende i) de las características técnicas del SERVICIO ii) de la naturaleza del SERVICIO, iii) de las condiciones acordadas por VUELA con el Estado Plurinacional de Bolivia iv) de las condiciones normales para la provisión del SERVICIO y v) de los indicadores de calidad definidos en estándares nacionales e internacionales emitidos por las autoridades y organismos competentes. Los indicadores de calidad señalados serán aprobados por el ente regulador.

8.2. LIMITACIONES:

La calidad del SERVICIO podrá verse afectada por las siguientes limitaciones:

- a)** Por fallas, defectos o limitaciones en los equipos terminales que el USUARIO utilice para acceder al SERVICIO.
- b)** Por interferencias externas producidas por terceras personas ajenas a VUELA.
- c)** Lugares sin cobertura del SERVICIO.
- d)** Cuando el SERVICIO no pueda ser provisto en condiciones normales por hechos no imputables a VUELA.

9. PROCEDIMIENTO DE ATENCIÓN DE CONSULTAS, RECLAMACIONES Y EMERGENCIAS Y/O SERVICIOS DE INFORMACIÓN Y ASISTENCIA

9.1. CENTROS DE INFORMACIÓN Y ASISTENCIA:

VUELA informará y asistirá al USUARIO en todo lo relacionado a la provisión del SERVICIO como tal y a los alcances tanto del Contrato de Provisión de servicios como de los presentes Términos Generales y Condiciones.

Para tal efecto, VUELA dispondrá de i) centros de atención en locales comerciales ii) línea Telefónica de atención (76506969 u otros), iii) mensajes de texto por WhatsApp (77882755), iv) Página Web (www.vuela.bo), v) otros medios permitidos por el ordenamiento jurídico para prestar dichos servicios.

VUELA informará los lugares, horarios de atención y demás condiciones de acceso a dichos medios, así como las posibles suspensiones de los medios señalados. Dicha información se comunicará mediante publicaciones en medios de circulación nacional o la página de VUELA: www.vuela.bo.

9.2. DERECHO DE RECLAMACIÓN:

El USUARIO tiene el derecho de recibir por parte de VUELA, a través de su Oficina de Atención al Consumidor – ODECO, la debida atención y procesamiento de sus reclamaciones por cualquier deficiencia en la prestación de los servicios. Asimismo, puede solicitar la devolución de los importes indebidamente pagados y la reparación o reposición de los equipos dañados, según corresponda.

Para tal efecto, VUELA dispondrá de i) centros de recepción de reclamos en oficina (recepción de reclamos en horarios de oficina a ser definidos por VUELA), ii) líneas telefónica de atención al cliente (16 horas al día de 7:00 a 23:00, los 365 días al año) y iii) otros medios que en el futuro se puedan desarrollar para la recepción y tratamiento de reclamos, de acuerdo al procedimiento establecido y publicado en la página web www.vuela.bo.

9.3. RECLAMACIÓN DIRECTA:

El USUARIO o un tercero por él, previa identificación, presentará su reclamación, en una primera instancia ante VUELA.

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

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

9.4. PLAZO:

VUELA resolverá la reclamación dentro de los siguientes plazos:

- a) A los 3 días hábiles de su recepción, en los casos de interrupción del SERVICIO o de alteraciones graves derivadas de su prestación; o
- b) A los 15 días en los demás casos.

9.5. PRONUNCIAMIENTO:

VUELA se pronunciará por la procedencia, procedencia parcial o improcedencia de la reclamación, dejando constancia escrita de su decisión. Si decide la procedencia de la reclamación adoptará todas las medidas necesarias para devolver los importes indebidamente cobrados, si correspondiere y en general asumir toda medida destinada a evitar perjuicios al USUARIO. La decisión deberá cumplirse en un plazo máximo de veinte (20) días.

El USUARIO permitirá las verificaciones que sean necesarias para que VUELA pueda resolver y/o solucionar su reclamo.

VUELA comunicará al USUARIO la resolución que decide la reclamación dentro de los cinco (5) días siguientes a su pronunciamiento, informando al USUARIO. La carga de la prueba será de VUELA.

9.6. RECLAMACIÓN ADMINISTRATIVA:

Si VUELA declara improcedente la reclamación, no la resuelve dentro del plazo establecido al efecto o no se pronunciara respecto de la reclamación, el USUARIO tiene el derecho de presentar una Reclamación Administrativa ante la Autoridad de Regulación y Fiscalización de Telecomunicaciones y Transportes en el plazo de quince (15) días hábiles a ser computables a partir de la fecha de recepción de la respuesta o en caso de silencio del operador, computable desde la fecha en que se debió pronunciarse el reclamo.

El USUARIO presentará su reclamación administrativa de manera escrita o verbal, por cualquier medio de comunicación habilitado para el efecto, acreditando que con anterioridad realizó la reclamación directa mediante la presentación del número asignado en la empresa o entidad regulada o, en su defecto, expresando las razones que hubieran impedido obtenerlo.

El USUARIO podrá acompañar las pruebas documentales de que intentare valerse y ofrecer las restantes.

9.7. TRATAMIENTO DE LAS RECLAMACIONES SOBRE FACTURACIÓN:

El USUARIO podrá presentar su reclamación sobre el monto consignado en una factura, en cualquier momento, sin embargo, a objeto de evitar el corte de SERVICIO, debe pagar oportunamente el promedio del monto de las tres (3) últimas facturas pagadas.

Si la reclamación es declarada improcedente y el USUARIO no presenta reclamación administrativa en los plazos establecidos en la normativa aplicable, deberá pagar el monto total de la factura observada o en su caso re facturar la diferencia con el monto pagado que hubiera realizado para evitar el corte en un plazo máximo de veinte (20) días de notificada con la determinación de la reclamación directa.

Si la reclamación directa resultara procedente por VUELA o determinada en la reclamación administrativa, VUELA dará de baja la factura del monto reclamado y emitirá una nueva factura por el monto confirmado. El USUARIO debe pagar el monto restante si corresponde, en un plazo no mayor a veinte (20) días, de lo contrario, si el monto real de la factura fuera menor que el monto pagado, la diferencia podrá ser devuelta en efectivo o acreditado en la próxima factura como pago anticipado a elección del USUARIO.

En caso de declararse infundada la reclamación administrativa o sea rechazada la misma, el USUARIO deberá pagar el monto facturado o la diferencia con el monto promedio pagado, en el plazo máximo de veinte (20) días de notificada la resolución de la reclamación administrativa. El consumo de los meses siguientes al periodo objeto de la reclamación debe ser pagado por el USUARIO de manera regular.

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

10.1. DERECHOS Y OBLIGACIONES DE LOS USUARIOS:

10.1.1. Derechos del USUARIO: Son derechos del USUARIO, todos aquellos que se describen a continuación y que se apliquen en función al SERVICIO de telecomunicaciones contratado por el USUARIO:

- a) Todos aquellos derechos reconocidos y establecidos como tal en la Constitución Política del Estado, las Leyes y sus reglamentos, siempre y cuando sean inherentes y correspondan a los servicios contratados.
- b) Todos aquellos derechos establecidos en los Términos Generales y Condiciones individuales de cada SERVICIO contratado.
- c) Acceder en condiciones de igualdad, equidad, asequibilidad, calidad, de forma ininterrumpida a los servicios de telecomunicaciones y tecnologías de información y comunicación.
- d) Elegir y cambiar libremente de operador o proveedor de los servicios y de planes, salvo las condiciones pactadas libremente en el contrato, las cuales deben ser explícitas, claras y previamente informadas a los USUARIOS.
- e) Acceder a información clara, precisa, cierta, completa, oportuna y gratuita acerca de los servicios de telecomunicaciones y tecnologías de información y comunicación, a ser proporcionada por los operadores o proveedores de los servicios.
- f) Acceder gratuitamente a los servicios de telecomunicaciones y tecnologías de información y comunicación en casos de emergencia, que determine la Autoridad de Regulación y Fiscalización de Telecomunicaciones y Transportes.
- g) 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.
- h) Exigir respeto a la privacidad e inviolabilidad de sus comunicaciones, salvo aquellos casos expresamente señalados por la Constitución Política del Estado y la Ley.
- i) Conocer los indicadores de calidad de los servicios.
- j) Suscribir contratos de los servicios de telecomunicaciones y tecnologías de información y comunicación provistas por VUELA de acuerdo a los modelos de contratos, términos y

condiciones.

- k) Ser informado por VUELA de manera oportuna, cuando se produzca un cambio de los precios, las tarifas o los planes contratados previamente respecto de los servicios.
- l) Recibir el reintegro o devolución de montos que resulten a su favor por errores de facturación, deficiencias o corte del SERVICIO.
- m) Ser informado sobre los plazos de vigencia de las ofertas y promociones de los servicios.
- n) Obtener respuesta efectiva a las solicitudes realizadas al proveedor.
- o) Ser informado oportunamente de la desconexión o corte programado de los servicios.
- p) Reclamar ante los proveedores de servicios y acudir ante las autoridades competentes en aquellos casos que el USUARIO considere vulnerados sus derechos, mereciendo atención oportuna.
- q) Recibir protección del proveedor del SERVICIO sobre los datos personales contra la publicidad no autorizada por el USUARIO, en el marco de la Constitución Política del Estado y la Ley.
- r) Disponer, como USUARIO en situación de discapacidad y persona de la tercera edad facilidades de acceso a los servicios de telecomunicaciones y tecnologías de información y comunicación, determinados en reglamento.
- s) Exigir la protección de la niñez, adolescencia y juventud en la prestación de los servicios, conforme a Ley.
- t) Recibir servicios que no causen daños a la salud y al medio ambiente, conforme a normas establecidas.
- u) Participar en los mecanismos de control social, conforme a Ley.

10.1.2. Obligaciones del USUARIO:

Son obligaciones del USUARIO, todas aquellas que se describen a continuación y que se apliquen en función al SERVICIO de telecomunicaciones contratado por el USUARIO:

- a) Todas aquellas obligaciones reconocidas y establecidas como tal en la Constitución Política del Estado, las Leyes y sus reglamentos siempre y cuando sean inherentes y correspondan a los servicios contratados.
- b) Todas aquellas obligaciones establecidas en los Términos Generales y Condiciones individuales de cada SERVICIO contratado.
- c) Pagar sus facturas por los servicios recibidos, de conformidad con los precios o tarifas establecidas.
- d) Responder por la utilización de los servicios por parte de todas las personas que tienen acceso al mismo, en sus instalaciones o que hacen uso del SERVICIO bajo su supervisión o control.
- e) No causar daño a las instalaciones, redes y equipos de VUELA.
- f) Cumplir con las instrucciones y planes que emita la Autoridad de Regulación y Fiscalización de Telecomunicaciones y Transportes en casos de emergencia y seguridad del Estado.
- g) No causar interferencias perjudiciales a operaciones debidamente autorizadas.

10.2. DERECHOS Y OBLIGACIONES DE VUELA:

10.2.1. Derechos de VUELA:

Son derechos de VUELA, todos aquellos que se describen a continuación y que se apliquen en función al SERVICIO de telecomunicaciones contratado por el USUARIO:

- a) Todos aquellos derechos reconocidos y establecidos como tal en la Constitución Política del Estado, las Leyes y sus reglamentos, siempre y cuando sean inherentes y correspondan a los servicios contratados.
- b) Todos aquellos derechos establecidos en los Términos Generales y Condiciones individuales de cada SERVICIO contratado.
- c) Recibir oportunamente el pago por los servicios provistos, de conformidad con los precios o tarifas establecidas.
- d) Cortar el SERVICIO provisto por falta de pago por parte del USUARIO, previa comunicación, conforme a lo establecido por reglamento.
- e) Recibir protección frente a interferencias perjudiciales a operaciones debidamente autorizadas.

10.2.2. Obligaciones de VUELA:

Son obligaciones de VUELA, todas aquellas que se describen a continuación y que se apliquen en función al SERVICIO de telecomunicaciones contratado por el USUARIO:

- a) Todas aquellas obligaciones reconocidas y establecidas como tal en la Constitución Política del Estado, las Leyes y sus reglamentos siempre y cuando sean inherentes y correspondan al SERVICIO.
- b) Todas aquellas obligaciones establecidas en los presentes Términos Generales y Condiciones.
- c) Someterse a la jurisdicción y competencia de la Autoridad de Regulación y Fiscalización de Telecomunicaciones y Transportes.
- d) Proveer en condiciones de igualdad, equidad, asequibilidad, calidad, de forma ininterrumpida, los servicios de telecomunicaciones y tecnologías de información y comunicación.
- e) Proporcionar información clara, precisa, cierta, completa, oportuna y gratuita acerca de los servicios de telecomunicaciones y tecnologías de información y comunicación, a los USUARIOS.
- f) Proporcionar información clara, precisa, cierta, completa y oportuna a la Autoridad de Regulación y Fiscalización de Telecomunicaciones y Transportes.
- g) Poner a disposición del USUARIO hasta cada cinco (5) de cada mes el monto a pagar por los servicios adquiridos.
- h) Entregar de forma oportuna, la factura mensual, en la forma y por el medio en que se garantice la privacidad del USUARIO y facilitar los medios de pago por los servicios prestados.
- i) Suscribir contratos de los servicios de telecomunicaciones y tecnologías de información y comunicación de acuerdo a los modelos de contratos, términos y condiciones.
- j) Efectuar el reintegro o devolución de montos que resulten a favor del USUARIO por errores de facturación, deficiencias o corte del SERVICIO.
- k) Informar oportunamente sobre los plazos de vigencia de las ofertas y promociones de los servicios.
- l) Atender las solicitudes y las reclamaciones realizadas por el USUARIO.

- m) Informar oportunamente la desconexión o cortes programados de los servicios.
- n) Brindar protección sobre los datos personales evitando la divulgación no autorizada por el USUARIO, en el marco de la Constitución Política del Estado y la Ley.
- o) Facilitar al USUARIO en situación de discapacidad y personas de la tercera edad, el acceso a los servicios de telecomunicaciones y tecnologías de información y comunicación, determinados en reglamento.
- p) Proveer servicios que no causen daños a la salud y al medio ambiente, conforme a Ley.
- q) Cumplir las instrucciones y planes que se emitan en casos de emergencia y seguridad del Estado.
- r) Actualizar periódicamente su plataforma tecnológica y los procesos de atención a los USUARIOS.

10.3. PRINCIPIOS PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO:

VUELA prestará el SERVICIO de acuerdo al ordenamiento jurídico aplicable, al presente documento y a los principios que a continuación se identifican:

- a) Continuidad: El SERVICIO, será provisto en forma permanente y sin interrupciones, salvando las interrupciones permitidas en el ordenamiento jurídico aplicable o establecidas en los presentes Términos y Condiciones.
- b) Calidad: El SERVICIO responderá a los indicadores y estándares de calidad nacionales e internacionales aprobados por la autoridad competente.
- c) Protección: Se reconoce de vital importancia la participación del USUARIO en la prestación del SERVICIO, garantizando su defensa y la protección de sus derechos en el marco de las relaciones jurídicas que tiene con VUELA.
- d) Información oportuna y clara: VUELA está obligado a proporcionar toda la información relacionada con el SERVICIO, la calidad u otro factor relativo, de manera oportuna y clara.
- e) Prestación efectiva: En ningún caso, VUELA procederá al cobro del SERVICIO prestado, si el mismo no fue realizado en forma regular y efectiva. En caso de controversia, VUELA deberá demostrar fehacientemente que el USUARIO recibió el SERVICIO que contempla la facturación.
- f) Secreto de las comunicaciones: VUELA tiene la obligación de proteger y garantizar la inviolabilidad y secreto de las comunicaciones, conforme al ordenamiento jurídico aplicable y a los presentes Términos y Condiciones.

11. SUSPENSIÓN TEMPORAL

11.1. SUSPENSIÓN TEMPORAL DEL SERVICIO:

El USUARIO, acreditando su titularidad, podrá solicitar de forma escrita a VUELA, la suspensión temporal del SERVICIO, la cual no podrá ser mayor a dos (2) meses, para lo cual VUELA tendrá un máximo de veinticuatro (24) horas para su ejecución.

VUELA podrá denegar la suspensión temporal solicitada si es que el USUARIO tuviere deudas pendientes de pago con VUELA por el SERVICIO.

Cumplido el plazo de la suspensión temporal, o si mediare solicitud expresa del USUARIO,

VUELA rehabilitará el SERVICIO previa comunicación al USUARIO, en el plazo máximo de un (1) día. Dicha comunicación podrá hacerse mediante cualquiera de los medios señalados en los presentes Términos Generales y Condiciones.

12. INTERRUPCIONES DEL SERVICIO

12.1. INTERRUPCIÓN Y SUSPENSIÓN DE LOS SERVICIOS POR PARTE DE VUELA:

Siempre y cuando medie autorización previa por parte de la autoridad competente y se comunique a los usuarios posiblemente afectados, VUELA podrá interrumpir la operación del total o de parte de su red pública, o podrá suspender la prestación del SERVICIO.

La comunicación a los usuarios podrá hacerse de manera directa o por cualquier medio de comunicación masiva con por lo menos cinco (5) días de anticipación, sobre interrupciones de más de treinta (30) minutos continuos.

Las interrupciones programadas de duración menor o igual a treinta (30) minutos no requieren autorización de la autoridad competente ni comunicación al USUARIO.

Sin embargo, en caso que la interrupción del SERVICIO dure por un periodo mayor a las doce (12) horas, VUELA deberá compensar este tiempo o descontar el monto resultante en la siguiente factura del mes, salvo los casos de fuerza mayor y caso fortuito.

12.2. INTERRUPCIONES POR EMERGENCIA, O EVENTOS DE FUERZA MAYOR O CASO FORTUITO:

La interrupción de la operación de la red de VUELA o la suspensión del SERVICIO puede darse, en casos de emergencia, eventos de fuerza mayor o caso fortuito. En estos casos VUELA deberá reportar tales interrupciones a la autoridad competente en el menor plazo posible, que en ningún caso podrá exceder los tres (3) días hábiles de ocurrido el hecho.

Al mediar causales ajenas y no imputables a VUELA producidas por eventos de fuerza mayor o caso fortuito, comprobados, no corresponderá asignar responsabilidad a VUELA.

13. MEDIDAS PARA SALVAGUARDAR LA INVOLABILIDAD DE LAS TELECOMUNICACIONES Y PROTECCIÓN DE LA INFORMACIÓN:

13.1. INFORMACIÓN DEL USUARIO:

El USUARIO declara y reconoce que la información proporcionada a VUELA es exacta y fidedigna. Cualquier cambio de dicha información deberá ser debida y oportunamente comunicada a VUELA, mediante nota escrita en un plazo no mayor a diez (10) días hábiles de producido el cambio. Las notas deberán ser presentadas en las oficinas o por el medio digital disponible y autorizado por VUELA, cuyas direcciones estarán a disposición del USUARIO, en la página web de VUELA www.vuela.bo y serán comunicadas mediante publicación en medios de circulación nacional.

13.2. AUTORIZACIÓN PARA VERIFICAR LA INFORMACIÓN DEL USUARIO:

La información y datos del USUARIO requeridos por VUELA, son presentados y proporcionados únicamente para fines de prestación del SERVICIO. Con la finalidad de verificar la información y los datos, VUELA podrá solicitar y obtener, ante las personas naturales o jurídicas, privadas o públicas que correspondan, la información correspondiente.

13.3. MORA E INTERCAMBIO DE INFORMACIÓN:

En caso que el USUARIO tenga pendiente de cumplimiento obligaciones sujetas a valor pecuniario con VUELA, el USUARIO quedará constituido en mora de manera automática sin necesidad de requerimiento judicial o extrajudicial alguno. En el caso que el USUARIO tenga cortado el SERVICIO por deudas, VUELA podrá remitir a otros proveedores del mismo SERVICIO el nombre del USUARIO, con fines informativos y de carácter reservado.

13.4. INVIOLABILIDAD Y SECRETO DE LAS COMUNICACIONES:

VUELA, garantiza la inviolabilidad y secreto de las comunicaciones del USUARIO, al igual que la protección de sus datos personales.

Sin embargo, siempre y cuando medie norma legal que lo permita o autorización previa y escrita del USUARIO o medie orden judicial, requerimiento fiscal o instrucción de la autoridad competente, VUELA podrá brindar en favor de terceros información relacionada a los datos y/o al uso de los servicios por parte del USUARIO.

13.5. COMUNICACIONES INFORMATIVAS DE SERVICIOS:

VUELA podrá enviar comunicaciones informativas relacionadas a los servicios contratados por el USUARIO, fechas de corte de servicio, promociones, planes nuevos y otros.

13.6. PROMOCIONES Y PUBLICIDAD:

VUELA podrá enviar, mediante SMS u otro medio similar y sin costo alguno, publicidad y promociones tanto de sus productos y/o servicios, cumpliendo para el efecto la normativa aplicable.

14. FORMAS DE CONCLUSIÓN DE LA PROVISIÓN DE SERVICIOS

14.1. CORTE DEL SERVICIO POR FRAUDE EN EL USO DE LOS SERVICIOS:

En caso que VUELA considere que existen indicios suficientes de fraude y/o de conexiones ilegales, cualquiera sea su naturaleza u origen, por parte del USUARIO, podrá cortar sin previo aviso el SERVICIO, sin perjuicio de seguir las acciones legales pertinentes para el resarcimiento de daños y perjuicios.

En este caso VUELA remitirá a la autoridad competente la información pertinente para efectos de registro dentro del día hábil siguiente.

En el caso que la autoridad competente establezca que el corte del SERVICIO no se encuentra justificado, VUELA deberá restablecer de manera inmediata el mismo, y proceder con la devolución y la compensación al USUARIO en función al tiempo de corte, sin perjuicio de las

acciones que estos puedan seguir por la vía jurisdiccional correspondiente por daños o perjuicios.

14.2. CORTE DEL SERVICIO POR UTILIZACIÓN INDEBIDA DEL MISMO:

VUELA podrá cortar totalmente el SERVICIO, en los siguientes casos:

- a)** Si el USUARIO utiliza el SERVICIO para otros fines diferentes a los fines contratados.
- b)** Si el USUARIO conectara a la red de VUELA, equipos terminales que pudieran impedir o interrumpir el SERVICIO o realizar el desvío de comunicaciones de manera ilegal, fraudulenta o causar daño a la red.
- c)** Si el USUARIO alterara los equipos terminales, aunque sean de su propiedad, que puedan causar daños o interferencias que degraden la calidad del SERVICIO o con el objeto de producir la evasión o alteración del pago de las tarifas o cargos que correspondan.

14.3. CORTE DEL SERVICIO POR ERROR, INEXACTITUD O FALSEDAD EN LA INFORMACIÓN DEL USUARIO:

VUELA podrá cortar totalmente el SERVICIO, en caso que verifique error, inexactitud y/o falsedad de la información provista por el USUARIO para la habilitación del SERVICIO y los registros correspondientes. A efectos de realizar el corte señalado, VUELA comunicará al USUARIO la necesidad de apersonarse a oficinas de VUELA y regularizar o subsanar los datos verificados con error, inexactitud y/o falsedad.

Dicha comunicación se realizará en el Domicilio real, Domicilio Laboral del USUARIO, o mediante notificación electrónica (correo electrónico, mensaje por whatsapp o SMS). En caso que dicha comunicación no pudiera realizarse a través de cualquiera de los medios señalados, en defecto de éstos, dicha comunicación se hará mediante publicaciones en medios de circulación nacional.

En caso que el USUARIO no se apersona a las oficinas de VUELA en el plazo de tres (3) días hábiles computables desde la comunicación o si no subsana las observaciones en el mismo plazo computable desde que se apersonó a las oficinas de VUELA, ésta procederá con el corte señalado.

Para el caso que la comunicación se haga mediante publicaciones en medios circulación nacional, las mismas deberán contener simplemente el ID del servicio observado y el plazo en el que deberá apersonarse.

14.4. OTROS CASOS ESTABLECIDOS EN EL ORDENAMIENTO JURÍDICO APLICABLE:

VUELA podrá cortar el SERVICIO también por otras causales que sean establecidas en el ordenamiento jurídico aplicable.

14.5. CORTE POR DISOLUCIÓN DE LA RELACIÓN JURÍDICA EXISTENTE ENTRE VUELA Y EL USUARIO:

Se entenderá que la relación jurídica existente entre VUELA y el USUARIO, consecuencia de la

provisión del SERVICIO por parte de VUELA y utilización del mismo por parte del USUARIO, quedará disuelta en los siguientes casos:

- a) **Resolución por incumplimiento de obligaciones.** En caso que tanto VUELA como el USUARIO, incumplieran alguna de las obligaciones establecidas en el ordenamiento jurídico aplicable o en los presentes Términos y Condiciones, la parte afectada con dicho incumplimiento otorgará y comunicará a la otra parte, un plazo prudencial y acorde con el ordenamiento jurídico aplicable que no podrá ser menor a quince (15) días calendario, para el respectivo cumplimiento. Vencido el plazo prudencial, en caso de permanecer el incumplimiento, la relación jurídica de VUELA y el USUARIO quedará resuelta de pleno derecho y sin necesidad de actuación judicial o extrajudicial alguna.

En caso que la resolución sea pretendida por VUELA, la comunicación señalada será también válida si fuera realizada por medio de circulación nacional, en la que se consigne claramente la fecha efectiva de resolución.

Operada la resolución, corresponde el pago de daños y perjuicios ocasionados consecuencia del incumplimiento, los mismos que podrán solicitarse ante la autoridad competente que corresponda.

- b) **Rescisión voluntaria.** Tanto VUELA como el USUARIO están facultados a rescindir unilateralmente su relación jurídica existente. El USUARIO podrá hacerlo en cualquier momento, suscribiendo una nota y presentándola en las oficinas o por el correo electrónico info@vuela.bo u otro medio que VUELA disponga para tal efecto. El corte del SERVICIO se realizará a más tardar dentro del día hábil siguiente a la presentación de la nota señalada o de la fecha de rescisión efectiva señalada por el USUARIO en la nota referida. En el caso de VUELA, ésta podrá proceder con la rescisión establecida con por lo menos quince (15) días de anticipación comunicando al USUARIO su decisión por los medios permitidos por la normativa legal aplicable. En caso que la rescisión sea pretendida por VUELA, la comunicación señalada será también válida si fuera realizada por medio de circulación nacional, en la que se consigne claramente el número de la línea a ser resuelta y la fecha efectiva de rescisión. La rescisión por parte de VUELA podrá ejecutarse siempre y cuando el ordenamiento jurídico lo permita producido el momento efectivo de disolución de la relación jurídica, corresponderá, consecuentemente, el corte total del SERVICIO.

14.6. EFECTOS DE LA DISOLUCIÓN CONTRACTUAL:

En cualquiera de los casos por los cuales se disuelva la relación jurídica el USUARIO deberá devolver en buenas condiciones los equipos otorgados por VUELA en calidad de comodato (préstamo), caso contrario el USUARIO deberá pagar el costo de los equipos, los mismos se encuentran detallados en la página web www.vuela.bo.

14.7 VIGENCIA DE OBLIGACIONES PENDIENTES DE CUMPLIMIENTO:

Ninguna de las formas de suspensión, interrupción o corte del SERVICIO establecidas precedentemente o en el ordenamiento jurídico aplicable, implicará la extinción de las obligaciones pendientes de cumplimiento. En este sentido, tanto VUELA como el USUARIO

deberán cumplir dichas obligaciones hasta su extinción conforme a Ley.

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

15.1. CAMBIO O MODIFICACIONES EN EL ORDENAMIENTO JURÍDICO APLICABLE:

Los presentes Términos Generales y Condiciones se encuentran adecuados al ordenamiento jurídico aplicable. En este sentido, cualquier cambio o modificación que se diere en dicho ordenamiento jurídico y que cambie o modifique los presentes Términos Generales y Condiciones, serán de aplicación inmediata, salvo que se establezca un diferente término de aplicación, teniéndose dichos cambios o modificaciones incorporados al presente documento y aceptados de manera tácita tanto por VUELA como por el USUARIO.

Todo cambio y/o modificación a los presentes términos y condiciones serán aprobados por el ente regulador.

15.2. COMUNICADOS, CAMBIOS Y MODIFICACIONES:

Cualquier comunicación, incluidos las comunicaciones referidas a los cambios y modificaciones de los presentes Términos Generales y Condiciones o del Contrato de Adhesión para el Suministro de Servicios de Telecomunicaciones (si correspondiere), que deba realizarse por VUELA al USUARIO por mandato del ordenamiento jurídico aplicable, de los presentes Términos Generales y Condiciones, podrá realizarse válidamente por cualquiera de los siguientes medios (salvo que el propio ordenamiento jurídico o los presentes Términos Generales y Condiciones establezca de manera específica cuál el medio de comunicación específico para cumplir con determinada obligación):

- a) Publicación del comunicado en medios de prensa escritos de circulación nacional.
- b) Publicación en la página web de VUELA.
- c) Mensajes de Texto (SMS o WhatsApp).
- d) Correo electrónico.
- e) Llamada y mensajes de voz.
- f) Mensaje de voz grabado en la casilla de voz del USUARIO.

Realizada la comunicación en los términos señalados se considerará válida y de aplicación inmediata, salvo que se establezca un diferente término de aplicación, teniéndose dichos cambios o modificaciones incorporados al presente documento y aceptados tanto por VUELA como por el USUARIO.

16. RESPONSABILIDAD Y ACEPTACIÓN:

16.1. RESPONSABILIDAD:

La utilización del SERVICIO, así como las conexiones propias o internas del USUARIO son de exclusiva responsabilidad del USUARIO, independientemente que haya permitido el uso del SERVICIO o de su equipo terminal a terceras personas. En este sentido se deslinda de responsabilidad a VUELA por la utilización indebida del SERVICIO.

16.2. PROHIBICIONES EN EL USO DEL SERVICIO:

De manera enunciativa más no limitativa, el USUARIO se obliga a:

- a) No conectar a la red de VUELA, equipos terminales que pudieran impedir o interrumpir el SERVICIO o realizar el desvío de comunicaciones de manera ilegal, fraudulenta o causar daño a la red.
- b) No alterar los equipos terminales, aunque sean de su propiedad, que puedan causar daños o interferencias que degraden la calidad del SERVICIO o con el objeto de producir la evasión o alteración del pago de las tarifas o cargos que correspondan.
- c) No ceder ni transmitir sus obligaciones y derechos asumidos consecuencia del uso del SERVICIO, en favor de terceros, salvo en los casos permitidos por el ordenamiento jurídico aplicable, previa verificación y cumplimiento de los requisitos exigidos por el mismo ordenamiento jurídico y/o por VUELA. En caso que el USUARIO ceda o transmita sus derechos en favor de un tercero, dicha transferencia o cesión no surtirá efectos respecto a los derechos de antigüedad acumulados por el USUARIO.

16.3. DECLARACIONES:

El USUARIO declara que para adquirir el SERVICIO, ha leído en su integridad los presentes Términos Generales y Condiciones y que, habiendo mediado alguna duda, ha solicitado a VUELA las aclaraciones correspondientes, habiendo VUELA brindado el asesoramiento correspondiente.

Asimismo, el USUARIO, declara que ha recibido un ejemplar de los presentes Términos Generales y Condiciones, los mismos que además se encuentran a disposición del USUARIO en la página web www.vuela.bo, en las oficinas de VUELA.

16.4. ACEPTACIÓN:

El USUARIO acepta los presentes Términos Generales y Condiciones del SERVICIO así como cualquier modificación que en el futuro pueda realizarse a los mismos, siempre y cuando dicha modificación sea publicada por la página web o medios de prensa de circulación nacional o por los presentes Términos Generales y Condiciones.