

TÉRMINOS Y CONDICIONES DE SERVICIOS MULTIMEDIA:
COMBAZOS COTAS

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

Los Servicios Multimedia consisten en la provisión simultánea de comunicación de voz, datos, mensajes, imágenes y/o video; además del servicio de Monitoreo de Alarmas Electrónicas (Hogar Protegido), los cuales serán provistos por conexiones mixtas físicas, inalámbricas o tecnologías convergentes, cuyo acceso y recepción puede realizarse a través de equipos terminales fijos, inalámbricos y/o convergentes, pudiendo ser ofrecidos por una misma red convergente o por redes específicas para cada servicio. En el marco vigente, los Servicios Multimedia constan de la combinación de los servicios Local de Telecomunicaciones, Banda Ancha de Internet, Distribución de Señales y otros, según se establezca en la estructura tarifaria que se publique, para los cuales COTAS R.L. cuenta con las respectivas concesiones o autorizaciones. **Los Términos y Condiciones de cada servicio integrante de los Servicios Multimedia, forman parte de los Términos y Condiciones de los Servicios de Multimedia salvo aspectos que sean divergentes y que se especifican en el presente.**

1.1 Los Servicios Multimedia constan de la combinación de los siguientes servicios:

1.1.1 Servicio de Telefonía Local: Es el servicio que le permite al Usuario(a) realizar y recibir llamadas locales, así como realizar y recibir llamadas de larga distancia nacional e internacional, a líneas fijas y/o móviles y acceso a servicios de valor agregado; bajo categorías establecidas en la estructura tarifaria vigente. Contempla servicios relacionados asociados a la línea telefónica.

COTAS R.L., prestará el servicio utilizando la tecnología que más se adecúe al requerimiento en función a la cobertura existente en cada zona, garantizando la disponibilidad del servicio durante el tiempo de vigencia del contrato de prestación del mismo; sin embargo, dependiendo de la tecnología usada, la prestación del servicio se sujetará a las variables técnicas de la tecnología aplicada, las cuales podrán ser mediante redes alámbricas de cobre, red HFC (híbrido de fibra y cobre), red FTTH (Red de Fibra Óptica hasta el Hogar), redes inalámbricas, IP (Protocolo de Internet) u otra que pudiera surgir como efecto de la evolución tecnológica constante. **Las variables técnicas de las diversas tecnologías se encuentran descritas en los Términos y Condiciones del Servicio de Telefonía Local; información que se encuentra disponible en nuestra página web (www.cotas.com).**

1.1.2 Servicio de Distribución de Señales (TV Paga): Servicio que se proporciona por suscripción, a través de estaciones cuyas emisiones se distribuyen para ser recibidas por Usuarios(as) determinados y la comunicación se realiza en un solo sentido.

La Distribución de Señales, consiste en la distribución de canales múltiples de programación a Usuarios(as) a través de cable físico o mediante acceso satelital, sean codificadas o no.

COTAS R.L., proporciona al Usuario(a) el servicio de TV. Paga, para la recepción de programas televisivos emitidos en diversos lugares del mundo por empresas distribuidoras de señales codificadas vía satélite y por canales de televisión abierta, nacionales y/o extranjeras, bajo diferentes Planes, ya sean con tecnología Digital o Satelital (DTH) u otra que pudiera surgir como efecto de la evolución tecnológica constante. **Las variables técnicas de las diversas tecnologías se encuentran**

descritas en los Términos y Condiciones del Servicio de Distribución de Señales (TV Paga); información que se encuentra disponible en nuestra página web (www.cotas.com).

1.1.3 Servicio de Banda Ancha de Internet: Servicio que permite al Usuario(a) acceder a la red Internet de forma permanente por medio de ADSL o Cable Modem, al que se pueden conectar, una o varias PC's simultáneamente, que pueden conformar una red LAN para uso exclusivo del Usuario(a) para su conexión y tráfico permanente las veinticuatro (24) horas del día a una determinada velocidad de transmisión, sin interferir las señales de los otros servicios, las que pueden transmitirse simultáneamente.

COTAS R.L., prestará el servicio utilizando la tecnología que más se adecúe al requerimiento en función a la cobertura existente en cada zona, garantizando la disponibilidad del servicio durante el tiempo de vigencia del contrato de prestación del mismo; sin embargo, dependiendo de la tecnología usada, la prestación del servicio se sujetará a las variables técnicas de la tecnología aplicada. El Servicio de Internet Banda Ancha, permite al Usuario(a) el acceso a Internet con alta velocidad, en forma asimétrica, mediante redes alámbricas de cobre, coaxial y fibra óptica, así como redes inalámbricas y Nodos de Internet, los cuales pueden usar las tecnologías alámbricas ADSL, Cable Módem y PON, o también mediante la tecnología inalámbrica LTE, WiMax u otra que pudiera surgir como efecto de la evolución tecnológica constante. **Las variables técnicas de las diversas tecnologías se encuentran descritas en los Términos y Condiciones del Servicio de Internet Banda Ancha; información que se encuentra disponible en nuestra página web (www.cotas.com).**

1.1.4 Servicio de Monitoreo de Alarmas Electrónicas (Hogar Protegido): Servicio que otorga al Usuario(a) la posibilidad de acondicionar el domicilio con diversos equipos que permitirán detectar condiciones anormales en el predio, los que al activarse accederán a ejecutar un protocolo de comunicación con la Estación de Monitoreo de COTAS R.L., quien a su vez se comunicará directamente con el Usuario(a) y/o con quienes éste designe y, de ser necesario, comunicará sobre la emergencia suscitada a entidades de seguridad comunal.

El Usuario(a) podrá acceder al servicio de Monitoreo de Alarmas Electrónicas siempre y cuando la ubicación requerida para la instalación o habilitación se encuentre dentro del área cobertura de la Red Telefónica de COTAS R.L., sujeto a la factibilidad técnica sobre alcance de señales y otros, pudiendo extenderse a la cobertura de la red de otros Operadores de telecomunicaciones, cuando COTAS R.L. lo considere conveniente. Además, el Usuario(a) deberá contar con energía eléctrica continua (de 110 Voltios ó 220 Voltios, dependiendo de la localidad dónde se instalará el servicio) con aterramiento igual o menor a 10 ohmios.

El Usuario(a) deberá contar, en el predio donde se instalará el Servicio, con una línea telefónica alámbrica o en su defecto con una línea telefónica GSM, la cual debe mantenerse en forma permanente en el local o domicilio donde se prestará el servicio. Es de responsabilidad del Usuario(a) mantener la línea telefónica indicada, habilitada, en funcionamiento y en condiciones de generar llamadas, dado que la misma es utilizada para la notificación de alertas del Servicio de Monitoreo de Alarmas Electrónicas. En caso de que el Usuario(a) requiera el servicio con interactividad, deberá contar con el servicio de

Internet de Banda Ancha cuya velocidad de bajada aconsejable, sea mínimo de 1.000 Kbps para asegurar la calidad del servicio.

La calidad de la comunicación dependerá del servicio de Internet utilizado por el Usuario(a).

El Usuario(a) podrá contratar el servicio de Internet de su preferencia.

Independiente del Ancho de Banda con el que se conecte, la calidad del servicio puede verse afectada cuando la conexión sea utilizada para otras aplicaciones como ser: Navegar en Internet, envío y recepción de correos electrónicos u otros servicios de transmisión de datos; por tanto, se recomienda que al momento de utilizar el servicio de Interactividad, el Usuario(a) no utilice su acceso a Internet simultáneamente con otras aplicaciones.

Para el caso de que el servicio sea provisto a través de líneas telefónicas de otros Operadores de telecomunicaciones, COTAS R.L. no se responsabiliza sobre la calidad del servicio, si por inconvenientes de saturación de redes y señales el sistema no accediera al protocolo de comunicación con la Estación de Monitoreo de COTAS R.L.

Este servicio es de carácter opcional y solo se considera para que el Usuario(a) agrande su Plan Combazo accediendo a tarifas preferenciales.

1.1.5 Servicios Relacionados a los Servicios Concedidos: Son servicios complementarios como ser traslados, reinstalaciones, rehabilitaciones, reconexiones o facilidades para el Usuario.

1.2 Descripción del Combazo POST PAGO: COTAS R.L. pone a disposición del Usuario(a) el servicio de Multimedia denominado Plan Combazo, el cual consiste en la provisión simultánea de telefonía local, Internet Banda Ancha y Televisión Paga, debiendo el Usuario(a) suscribir previamente los Contratos de Prestación de los servicios que componen el Plan Combazo y posteriormente solicitar su adscripción a éstos, eligiendo, de forma opcional, entre los diferentes Planes Tarifarios de los Combazos ofertados, los cuales se encuentran detallados en la página web de la cooperativa: www.cotas.com.

El Usuario(a) deberá mantener activo el servicio durante los meses indicados en el formulario de Adscripción del Plan Combazo requerido como duración mínima de cada uno de los servicios que componen el mismo; éste plazo inicial será prorrogable por períodos similares mediante tácita reconducción, con el pago del consumo; en caso de incumplimiento, deberá cancelar el costo establecido como Retiro Anticipado de cada uno de los Servicios que componen el Plan Combazo.

El Usuario(a) debe contar con contratos Post pagos de los servicios que componen el Plan Combazo o suscribir los mismos; si ya cuenta con dichos servicios, éstos deben estar habilitados y no tener facturas pendientes de pago. El Usuario(a) no debe tener planes de pago por servicios ni deudas en mora en ninguno de los servicios provistos por COTAS R.L.

Los servicios que componen el Plan Combazo deben estar registrados a nombre de mismo Usuario(a) e instalados en el mismo domicilio.

Los servicios que componen el Plan Combazo elegido deben ser de la modalidad Post Pago.

Agrandá tu Combazo: El Usuario(a) podrá agrandar su Plan Combazo en lo referente a telefonía, por una tarifa mensual adicional, establecida en la página web www.cotas.com, lo cual le dará derecho a generar cierta cantidad de minutos en llamadas hacia teléfonos móviles locales bajo marcación directa (no a través de un operador de larga distancia), de acuerdo a lo establecido en la página web www.cotas.com. En caso de no utilizar la cantidad de minutos hacia móviles locales, éstos se acumulan para el siguiente período según normativa en vigencia.

Asimismo, el Usuario(a) en forma opcional, podrá agrandar su Plan Combazo si cuenta o suscribe el servicio de Monitoreo de Alarmas Electrónicas (Hogar Protegido) y lo adscribe como parte de su Plan Combazo para acceder a tarifas preferenciales en los Planes del mismo, las cuales podrán apreciarse en la página web www.cotas.com.

En caso de que el Usuario(a) opte por agrandar su Plan Combazo suscribiendo el servicio de Monitoreo de Alarmas Electrónicas (Hogar Protegido), deberá cancelar el Derecho de Instalación establecido para este servicio. El Usuario(a) que cuente o suscriba el servicio de Monitoreo de Alarmas Electrónicas (Hogar Protegido) y lo adscriba como parte de su Plan Combazo, deberá mantener activo el servicio durante los meses indicados en el formulario de Adscripción del Plan Combazo requerido. El servicio de Monitoreo de Alarmas Electrónicas (Hogar Protegido) podrá ser instalado en una dirección diferente al de los demás servicios que componen el Plan Combazo.

1.3 Descripción del Combazo PREPAGO: COTAS R.L. pone a disposición del Usuario(a) el servicio de Multimedia denominado Plan Combazo, el cual consiste en la provisión simultánea de telefonía local, Internet Banda Ancha y Televisión Paga, debiendo el Usuario(a) suscribir previamente los Contratos de Prestación de los servicios que componen el Plan Combazo y posteriormente solicitar su adscripción a éstos, eligiendo, de forma opcional, entre los diferentes Planes Tarifarios de los Combazos ofertados, los cuales se encuentran detallados en la página web de la cooperativa: www.cotas.com.

El Usuario(a) deberá mantener activo el servicio durante los meses indicados en la adscripción del Plan Combazo requerido como duración mínima de cada uno de los servicios que componen el mismo; éste plazo inicial será prorrogable por períodos similares mediante tácita reconducción, con el pago del consumo; en caso de incumplimiento, deberá cancelar el costo establecido como Retiro Anticipado de cada uno de los Servicios que componen el Plan Combazo.

El Usuario(a) debe contar con contratos Prepagos de los servicios que componen el Plan Combazo o suscribir los mismos; si ya cuenta con dichos servicios, éstos deben estar habilitados y dentro del plazo establecido como vigencia de los mismos.

En el caso de que el Usuario(a) cuente con los servicios que componen el Plan Combazo, debe cancelar, previamente, el monto adeudado por concepto de Derecho de Instalación y garantía retornable por equipos entregados en calidad de préstamo simple o comodato, en caso de que COTAS R.L. le hubiese otorgado plazos para cancelarla.

El Usuario(a) no debe tener deudas en mora en ninguno de los servicios provistos por COTAS R.L.

Los servicios que componen el Plan Combazo deben estar registrados a nombre de mismo Usuario(a) e instalados en el mismo domicilio.

Los servicios que componen el Plan Combazo elegido deben ser de la modalidad Prepago.

Agrandá tu Combazo: El Usuario(a) podrá agrandar su Plan Combazo en lo referente a telefonía, por una tarifa mensual adicional, establecida en la página web www.cotas.com, lo cual le dará derecho a generar cierta cantidad de minutos en llamadas hacia teléfonos móviles locales bajo marcación directa (no a través de un operador de larga distancia), de acuerdo a lo establecido en la página web www.cotas.com. En caso de no utilizar la cantidad de minutos hacia móviles locales, éstos se acumulan para el siguiente período según normativa en vigencia.

1.4 Áreas de Cobertura:

El área de cobertura del servicio, está dado por la cobertura de las Redes instaladas en el área geográfica que corresponde al área de servicios aprobada

por el Ente Regulador en la ciudad de Santa Cruz y en aquellas localidades donde se cuente con la red de Televisión por Cable Digital y la red de Internet soporte la velocidad ofertada en este servicio. La información actualizada de las áreas con cobertura del servicio, en función a la tecnología que podrá emplearse, podrá ser verificada en la página web www.cotas.com

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

Para hacer uso del Servicio, el lugar donde se instalará el mismo deberá estar dentro del área de Cobertura y existir factibilidad técnica

2.1 Característica de la oferta:

2.1.1 Nuevas Suscripciones: El Usuario(a) que no cuente con los servicios que componen los Planes Combazos, deberá suscribir los mismos para poder acceder a éstos y solicitar adscribirse a uno de los Planes Combazos, facturándose íntegramente y en una sola factura el Plan Combazo elegido, una vez los servicios se encuentren instalados.

2.1.2 Suscripciones parciales: El Usuario(a) que cuente con uno o dos servicios y solicite adscribirse a uno de los Planes Combazos, deberá suscribir el (los) servicio(s) faltante(s) que componen los mismos para poder acceder a éstos, facturándose, íntegramente y en una sola factura el Plan Combazo elegido una vez los servicios se encuentren instalados. Los Usuarios(as) que soliciten la adscripción a Planes Combazos deben tener en cuenta que, si contasen con Planes Tarifarios menores a la oferta, previamente deberán migrar los servicios individuales a las características del Plan Combazo elegido.

2.1.3 Adscripciones a Planes Combazo: El Usuario(a) que cuente con los servicios que componen el Plan Combazo de forma independiente, podrá solicitar su adscripción al Plan Combazo que elija. Si el Usuario(a) cuenta con los servicios instalados **y con todos los equipos y componentes**, se procederá a facturar, íntegramente y en una sola factura el Plan Combazo elegido, desde el momento de la solicitud, realizando el prorrateo de las tarifas entre los días de uso de los servicios individuales así como del Plan Combazo elegido. Los Usuarios(as) que soliciten la adscripción a Planes Combazos, deben tener en cuenta que, previamente deberán suscribir los servicios que lo componen con los relacionados a las características del Plan Combazo elegido.

2.1.4 Derecho de Instalación: Cada uno de los servicios que componen los Planes Combazos cuentan con una tarifa por Derecho de Instalación; sin embargo, en caso de que los Usuarios(as) no hayan suscrito dichos servicios o cuenten con ellos de manera parcial, se cobrará el Derecho de Instalación del (de los) servicio(s) faltante(s) hasta un límite, el cual se encuentra establecido en la página web www.cotas.com.

2.1.5 Derecho de Instalación de Equipos Adicionales: Por cada equipo y accesorios (necesarios para el correcto funcionamiento del servicio), adicional a los establecidos en el Plan, el Usuario(a) deberá cancelar la tarifa correspondiente al costo de instalación de dispositivos adicionales, de acuerdo al Régimen Tarifario para estos servicios, especificados en la página web www.cotas.com.

2.1.6 Adquisición de Equipos: COTAS R.L. dejará a consideración del Usuario(a) la opción de adquirir los equipos y/o los accesorios necesarios para el correcto funcionamiento del servicio, en el mercado local —siempre que estos sean compatibles y homologados con los sistemas y redes de la cooperativa—, u optativamente adquirirlos en COTAS R.L.; de decidir el Usuario(a) adquirirlos en la cooperativa en

calidad de compra-venta, dicha transacción se registrará a lo establecido en los Términos y Condiciones de cada uno de los servicios, así como a las condiciones del Contrato de Compra-Venta de Equipos.

- 2.1.7 Préstamo Simple o Comodato de Equipos:** En caso de que COTAS R.L. provea equipos y accesorios (necesarios para el correcto funcionamiento de los servicios) en calidad de préstamo simple o comodato, dichas transacciones se registrarán a lo establecido en los Términos y Condiciones de cada uno de los servicios, así como a las condiciones del Contrato de Préstamo Simple o Comodato de Equipos.
- 2.1.8 Migraciones entre Planes Combazos:** Los Usuarios(as) podrán migrar entre Planes Combazos cuando así lo soliciten, siempre que éstos sean de la misma modalidad de pago (post pago o prepago). Dicha migración se realizará al mes siguiente de efectuada la solicitud formal.
- 2.1.9 Incremento de Planes de servicios:** Los Planes Combazos tiene sus características específicas para la provisión de los servicios, los cuales están detalladas en la página web www.cotas.com; los Usuarios(as) que soliciten incremento de velocidad en el servicio de Internet y/o incremento de canales en el servicio de Televisión Paga, deberán cancelar el incremento en función a las diferencias existentes entre lo ofertado y lo requerido, el cual se facturará en la misma factura del Plan Combazo en ítem adicional.
- 2.1.10 Consumo excedentario y servicios adicionales:** En la modalidad Post Pago, el consumo excedentario a lo establecido en el Plan Combazo elegido, en cuanto a telefonía, así como los servicios adicionales solicitados y no contemplados en el mismo, serán facturados en ítems agregados en la factura del Plan Combazo. En el caso en que el Usuario(a) opte por agrandar su Plan Combazo contando o suscribiendo el servicio de Monitoreo de Alarmas Electrónicas (Hogar Protegido), la facturación por el mismo será emitida por separado y adicionada a la del Plan Combazo para su pago en conjunto.
- 2.1.11 Plan Combazo en Plan Línea Gemela:** Los Usuarios(as) de la modalidad Post Pago, podrán solicitar adscribirse al Plan Combazo elegido en una Línea Gemela, la cual se habilitará con las condiciones específicas ofrecidas en el Plan Combazo. El Usuario(a) debe tener en cuenta que la característica del Plan Línea Gemela se mantiene inalterable, es decir si la línea principal se encuentra restringida por falta de pago, la(s) Línea(s) Gemela(s) también serán restringidas y viceversa, **llegando a restringir el Plan Combazo en su integridad.**
- 2.1.12 Deshabilitación del Plan Combazo:** El Usuario(a) podrá solicitar la deshabilitación del Plan Combazo requerido cuando así lo estime conveniente; para ello deberá cancelar, previamente, todo lo adeudado por el Plan Combazo hasta la fecha de solicitud de deshabilitación. La facturación del mes en curso se realizará en forma prorrateada por los días de uso. Una vez cancelado lo adeudado, los servicios continuarán vigentes de manera independiente bajo el régimen tarifario establecido en cada uno de ellos **y se registrarán a los Términos y Condiciones de cada servicio, así como a las características de cada Plan suscrito.**
- 2.1.13 Transferencias y Cambios de Titularidad:** El Usuario(a) podrá solicitar la Transferencia de su línea telefónica del Plan Socio y/o el Cambio de Titularidad de los servicios que componen el Plan Combazo elegido, siempre que se lo realice en forma integral y el nuevo Usuario(a) acepte los Términos y Condiciones establecidos en el presente. En caso de que algún Usuario(a) solicite la Transferencia y/o

Cambio de Titularidad de alguno de los servicios que componen el Plan Combazo de forma independiente, previamente deberá solicitar la deshabilitación del mismo, en cuyo caso se procederá bajo el procedimiento indicado en el numeral **2.1.12**.

2.1.14 Traslados, reinstalaciones u otros servicios: El Usuario(a) podrá solicitar el traslado o la reinstalación de los servicios que componen el Plan Combazo elegido, siempre que se lo realice en forma integral. En caso de que algún Usuario(a) solicite el traslado, la reinstalación u otro servicio de post venta relacionado de alguno de los servicios que componen el Plan Combazo, de forma independiente, previamente deberá solicitar la deshabilitación del mismo, en cuyo caso se procederá bajo el procedimiento indicado en el numeral **2.1.12**.

2.1.15 Retiros Definitivos: El Usuario(a) que cuente con un Plan Combazo, podrá solicitar el Retiro Definitivo de cualquiera de los servicios que componen el Plan Combazo elegido, sin embargo en forma previa deberá solicitar la deshabilitación del mismo, en cuyo caso se procederá bajo el procedimiento indicado en el numeral **2.1.12**.

2.1.16 Duración mínima de los contratos: Los Usuarios(as) que se adscriban a los Planes Combazos, deberán mantenerse con los servicios que componen el Plan Combazo elegido por un lapso mínimo indicado en el formulario de Adscripción al Plan Combazo, independiente de que posteriormente deshabiliten dicho Plan Combazo. Se incluye el servicio opcional de Monitoreo de Alarmas Electrónicas (Hogar Protegido) en caso de que el Usuario(a) haya agrandado su Plan Combazo. Se contabilizarán únicamente los meses en que los servicios se encuentren activos y cancelados. Dicho plazo será computado a partir de la primera factura emitida como Plan Combazo. En caso de incumplimiento en el plazo señalado, al deshabilitar el Combazo elegido y realizar Retiros Definitivos de servicios, el Usuario(a) deberá cancelar la tarifa correspondiente al Retiro Anticipado por cada servicio, la cual se encuentra en función a los meses de incumplimiento y de acuerdo a los Planes Tarifarios solicitados en cada servicio de forma individual. Este tarifario podrá apreciarse en la página web www.cotas.com.

2.1.17 Los Términos y Condiciones de cada servicio que compone el Plan Combazo, forman parte de los Términos y Condiciones de los Servicios de Multimedia, salvo aspectos que sean divergentes y que se especifican en el presente.

2.2 Restricciones o Limitaciones:

2.2.1 El Usuario(a) bajo la modalidad Post Pago, podrá adscribirse hasta a tres (3) Planes Combazos por cada **Plan Socio de telefonía**, siempre que cuente con dos Líneas Gemelas habilitadas y activas o las suscriba.

2.2.2 El Usuario(a) bajo la modalidad Prepago, podrá adscribirse a un (1) solo Plan Combazo.

2.2.3 El Usuario(a) solo podrá adscribirse a un solo Plan Combazo en el mismo domicilio.

2.2.4 El Usuario(a) no podrá solicitar Planes Combazos si los servicios que lo componen se instalan o se encuentran instalados en diferentes direcciones.

2.2.5 Los Planes Tarifarios denominados Combazos Avanzados 1 y 2 podrán ser instalados, previa verificación de factibilidad técnica, siempre que no excedan los metros de extensión desde el enlace de distribución de la red de Fibra Óptica, cuyo Derecho de Instalación, en función a las distancias, se especifican en la página web www.cotas.com. Por

distancias mayores a las indicadas, el Usuario(a) deberá cancelar el excedente de acuerdo a presupuesto. Si el enlace superara los 2 kilómetros, la instalación no será procedente.

- 2.2.6 Los Usuarios(as) de los Planes Tarifarios denominados Combazos Avanzados 1 y 2 deberán adquirir, en el mercado local o alternativamente en COTAS R.L. en calidad de compra, el Router correspondiente para poder contar con el servicio WIFI.
- 2.2.7 El servicio está restringido para realizar enrutamiento de llamadas a través de canales de comunicación en el punto de instalación.
- 2.2.8 El servicio está restringido para planes COTAS Link.
- 2.2.9 Otras restricciones podrán apreciarse en la página web www.cotas.com, previa autorización de la ATT.

3. SOLICITUD Y HABILITACIÓN DEL SERVICIO:

3.1 La solicitud de servicio se podrá realizar en las diferentes oficinas de Atención y Ventas, Puntos de Ventas de COTAS R.L. o solicitando, vía telefónica (al 103 u 800-12- 2020), un promotor de ventas.

3.2 COTAS R.L. instalará y habilitará el servicio al Usuario(a) dentro los quince (15) días hábiles siguientes a la suscripción de cada contrato de suministro, conforme a los plazos establecidos por el Ente Regulador a través de los indicadores de calidad exigidos para cada servicio.

Para aquellos Usuarios(as) que cuenten con los servicios que componen los Planes Combazos, debidamente instalados **con todos los dispositivos que permiten brindarlo**, y soliciten la migración a uno de ellos, se procederá a habilitar el Plan elegido desde el momento de la solicitud, caso contrario desde el momento de su instalación.

3.3 COTAS R.L., proveerá el Servicio al Usuario(a) de forma indefinida mientras esté vigente el contrato de suministro.

4. TARIFAS:

El Plan Tarifario de los servicios ofrecidos contará, en el caso de Telefonía, con una facturación por llamadas sin límite de tiempo que contempla un volumen máximo de llamadas y una Tarifa Variable según cantidad de llamadas después de haber consumido las llamadas concedidas en el Plan Combazo elegido, conforme al plan tarifario vigente en este servicio, sin embargo, en estos Planes no aplica la reducción de la Tarifa Variable por horarios ni por volumen.

En el caso de Internet y Televisión Paga, la Tarifa se integra a la relacionada en la oferta. Los Usuarios(as) que soliciten incremento de velocidad en el servicio de Internet y/o incremento de canales en el servicio de Televisión Paga, superiores a los de la oferta en dichos Planes, deberán cancelar el incremento solicitado, el cual se facturará en la misma factura del Plan Combazo en ítem adicional.

Los servicios adicionales solicitados y no contemplados en los Planes Combazos, serán facturados en ítems agregados en la factura del Plan Combazo elegido.

En el caso en que el Usuario(a) opte por agrandar su Plan Combazo adscribiéndose al servicio de Monitoreo de Alarmas Electrónicas (Hogar Protegido), la facturación por el mismo, será emitida por separado y después será adicionada a la del Plan Combazo para su pago en conjunto.

De acuerdo al artículo 44 de la Ley N° 164, la Estructura tarifaria del Servicio contratado se evidencia en la página web de COTAS R.L. www.cotas.com, la misma que ha sido establecida en base a la normativa regulatoria vigente, y podrá ser ajustada o modificada periódicamente, de acuerdo a normativa vigente, previa publicación en prensa.

Queda prohibido para el Operador o Proveedor migrar de una categoría tarifaria a otra, sin el consentimiento del Usuario(a), salvo que la migración represente mayores beneficios y sean aceptadas por los Usuarios(as).

En función a lo establecido en el artículo 119 del Reglamento General a la Ley 164, en la provisión de un mismo tipo de servicio, COTAS R.L., no podrá discriminar ni dar preferencia en la misma aplicación de tarifas a los Usuarios(as) de una misma categoría tarifaria o que se encuentren en condiciones similares. Dentro de un área de servicios, las tarifas de COTAS R.L. para un mismo servicio no pueden ser diferentes por razones geográficas, por tipo de vivienda del Usuario(a), salvo en los casos en los cuales se requieran de condiciones especiales para la provisión del servicio.

5. FACTURACIÓN COBRANZA, PAGO Y CORTE:

5.1 Modalidad POST PAGO:

5.1.1 Facturación: Las facturas por los servicios prestados se emitirán mensualmente, íntegramente por el Plan Combazo elegido, conforme a lo establecido en la normativa regulatoria vigente. Dichas facturas podrán contener ítems adicionales en función a consumos excedentarios a lo establecido en el Plan o a servicios agregados, expresamente solicitados.

En aquellos casos en que el Usuario(a) opte por agrandar su Plan Combazo adscribiéndose al servicio de Monitoreo de Alarmas Electrónicas (Hogar Protegido), la facturación por el mismo, será emitida por separado y adicionada a la del Plan Combazo para su pago en conjunto.

5.1.2 Cobranza: Las facturas estarán disponibles en los centros de cobranza autorizados por COTAS R.L., los primeros días del mes siguiente al período de facturación.

5.1.3 Pagos: El Usuario(a) podrá realizar los pagos de sus facturas en los centros de cobranzas autorizados por COTAS R.L. La relación de los centros de cobranzas autorizados para el efecto, se encuentran detallados en el sitio web de COTAS R.L. www.cotas.com
De acuerdo a lo establecido en la normativa vigente, el Usuario(a) tiene un plazo de treinta (30) días calendario para hacer efectivo el pago de su factura.

5.1.4 Corte: Pasados 15 días calendario de la fecha límite de pago, COTAS R.L. procederá a la restricción de las llamadas salientes de la línea telefónica vinculada al Plan Combazo, para cuyo efecto COTAS R.L. comunicará a éstos, con al menos 48 horas de anticipación a la fecha de la restricción.

Pasados 30 días calendario de la fecha límite de pago, si el Usuario(a), no paga su factura, esta se constituirá en mora y COTAS R.L., procederá al corte total o desactivación de los servicios que componen el Plan Combazo elegido, previa comunicación al Usuario(a) mínimamente con cuarenta y ocho (48) horas de anticipación.

5.1.5 Rehabilitación: COTAS R.L. rehabilitará el servicio restringido por falta de pago dentro de las veinticuatro (24) horas a partir del momento en que el Usuario(a) cancele el monto adeudado por el servicio.

5.1.6 Reconexión: Para aquellos Usuarios(as) cuyo servicio haya sido desactivado y/o cortado totalmente por falta de pago en los tiempos límites establecidos en la normativa vigente, COTAS R.L. cobrará adicionalmente un interés el cual será basado en la Tasa de Interés de Referencia en Moneda Nacional (TRe), calculada por el Banco Central de Bolivia a la última semana del mes anterior según reporte oficial. Esta Tasa es actualizada de manera mensual. Dicho interés se sumará al monto adeudado.

La reconexión del servicio se realizará dentro de los quince (15) días calendario, a partir del momento en que el Usuario(a) cancele el monto

adeudado o a partir de la fecha pactada mediante arreglo entre partes para el pago de la deuda que originó la desactivación y/o corte total del servicio, siempre que no hubiese excedido los 9 meses continuos impagos desde la fecha de corte total o desactivación del servicio, en cuyo caso el Contrato de Prestación de cada uno de los servicios que componen el Plan Combazo quedará rescindido definitivamente, con excepción del Plan Socio de telefonía, por razones vinculadas al régimen cooperativo. La rescisión del Contrato de Prestación del Servicio, ya sea por solicitud expresa o por falta de pago del servicio en los plazos establecidos, implicará para el Usuario(a), el cumplimiento de las condiciones establecidas en los Términos y Condiciones de cada uno de los servicios que componen el Plan Combazo, así como las establecidas en el Contrato de Compra-Venta y/o de Préstamo Simple o Comodato de equipos.

Si el Usuario(a) deseara contar nuevamente con el servicio, deberá suscribir otros contratos, previo pago de los adeudos, si correspondiera y solicitar su adscripción a un Plan Combazo.

La reconexión del servicio desactivado y/o con corte total, procederá siempre y cuando existan las condiciones técnicas para ello. Dicho trabajo podrá tener un costo para el Usuario(a), de acuerdo a lo establecido en el régimen tarifario vigente.

5.1.7 Autorización Expresa: Con la finalidad de precautelar la economía del Usuario(a) con relación al servicio que será prestado y ofrecerle la categoría de servicio cuya facturación pueda ser honrada en los plazos establecidos sin consecuencias que puedan serle perjudiciales, el Usuario(a) autoriza a COTAS R.L. para que ésta realice las consultas correspondientes a las empresas o entidades autorizadas legalmente y obtenga, en los términos y condiciones permitidos por la Ley, información relacionada a su capacidad de pago, a su estado económico y financiero y a la veracidad de sus datos personales consignados en este contrato, quedando sujeto a la verificación y resultado de la evaluación correspondiente. En función a ello y a través de mecanismos de medición virtual interna desde el cual se obtendrán puntajes, COTAS R.L. podrá aceptar solicitudes para esta modalidad de pago o sugerir la prestación del servicio bajo la modalidad Prepago.

5.2 Modalidad PREPAGO

5.2.1 Facturación: Las facturas por los servicios prestados se emitirán cada 30 días calendario, íntegramente por el Plan Combazo elegido. El Usuario(a) deberá cancelar previamente el servicio para poder gozar del mismo, en la red de agencias autorizadas por COTAS R.L. para el efecto, en donde se emitirá la factura fiscal correspondiente por el período cancelado.

En el caso en que el Usuario(a) opte por realizar recargas del servicio de Telefonía Básica Local mediante tarjetas pre-pagadas, la tarjeta adquirida por el Usuario(a) para efectuar la recarga del crédito en el servicio, se constituye en la factura por el servicio prestado.

5.2.2 Cobranza: Se deducirá automáticamente el valor de la tarifa establecida por la utilización del servicio que corresponda.

5.2.3 Pago: El Usuario(a) podrá realizar los pagos de sus facturas en los centros de cobranzas autorizados por COTAS R.L. La relación de los centros de cobranzas autorizados para el efecto, se encuentran detallados en el sitio web: www.cotas.com. Conforme lo señalado en el punto anterior, el pago por el servicio se efectúa mediante la deducción automática del valor de la tarifa establecida por la utilización del servicio que corresponda.

5.2.4 Corte: El Usuario(a) deberá cancelar el servicio, en forma anticipada para contar con el mismo, de acuerdo al Plan elegido; cuyo período será de 30 días calendario; si el Usuario(a) no cancelara el servicio hasta la fecha de finalización del período pre-pagado, COTAS R.L. procederá a la restricción de éste a partir del día siguiente a la fecha de vencimiento. Pasada esta fecha, habiéndose restringido el servicio, para continuar con el mismo el Usuario(a) deberá pagar el monto total del período contratado. Si COTAS R.L. no recibiera dicho pago por un lapso de 60 días calendarios continuos, el servicio quedará desactivado, debiendo el Usuario(a) solicitar su reactivación, cancelando previamente el valor establecido por la reconexión y la tarifa del plan elegido por el periodo contratado.

5.2.5 Rehabilitación: COTAS R.L. rehabilitará el servicio restringido por falta de pago dentro de las veinticuatro (24) horas a partir del momento en que el Usuario(a) cancele la tarifa del Plan Combazo elegido por el periodo contratado.

5.2.6 Reconexión: Para aquellos Usuarios(as) cuyo servicio haya sido desactivado y/o cortado totalmente por falta de pago en los tiempos límites establecidos en la normativa vigente, la reactivación o reconexión del servicio se realizará dentro de los quince (15) días calendario y procederá siempre y cuando existan las condiciones técnicas para ello. El Usuario(a) deberá cancelar, previamente, el valor por dicha reconexión de acuerdo a lo establecido en el régimen tarifario vigente y la tarifa del Plan Combazo elegido por el periodo contratado. La reconexión del servicio podrá ser solicitada por el Usuario(a), siempre que no hubiese excedido los 360 días calendario continuos impagos, en cuyo caso el contrato tácito de prestación de cada uno de los servicios que componen el Plan Combazo quedarán rescindidos definitivamente.

La rescisión del Contrato de Prestación del Servicio, ya sea por solicitud expresa o por falta de pago del servicio en los plazos establecidos, implicará para el Usuario(a) el cumplimiento de las condiciones señaladas en los Términos y Condiciones de cada uno de los servicios que componen el Plan Combazo, así como las establecidas en el Contrato de Compra-Venta y/o de Préstamo Simple o Comodato de equipos.

Si el Usuario(a) deseara contar nuevamente con el servicio, deberá suscribir otros contratos, previo pago de los adeudos, si correspondiera, y solicitar su adscripción a un Plan Combazo.

La reconexión del servicio desactivado y/o con corte total, procederá, siempre y cuando existan las condiciones técnicas para ello. Dicho trabajo podrá tener un costo para el Usuario(a), de acuerdo a lo establecido en el régimen tarifario vigente.

5.2.7 Recargas adicionales para el servicio de Telefonía Básica Local: El Usuario(a) podrá adquirir créditos adicionales para el servicio de Telefonía Básica Local, recargando el monto requerido vía centros de cobranza autorizados, vía de tarjetas pre-pagadas y/o por medio de la página web de COTAS R.L. www.cotas.com., a través de tarjetas de Débito o Crédito.

Si éstas recargas no fuesen utilizadas en el mes en curso se acumularán para el siguiente. El crédito anterior acumulado tendrá prioridad de consumo sobre la última recarga adquirida y recargada, la cual podrá ser consumida agotado el crédito anterior acumulado. Todas las recargas tendrán una vigencia de 60 días calendario.

5.2.8 Pagos Anticipados: El Usuario(a) podrá cancelar el servicio de forma anticipada por períodos mayores al contratado, en los centros de cobranza autorizados, en los cuales se emitirá la factura correspondiente por el monto cancelado. Esta modalidad de pago no implica la rescisión del contrato a la conclusión del pago anticipado, pudiendo el Usuario(a) continuar cancelado el servicio por el período de 30 días calendario o volver a cancelar otros períodos mayores por anticipado. Cumplido el período pagado por anticipado, COTAS R.L. restringirá el servicio hasta que el Usuario(a) cancele el siguiente período de 30 días calendario u otro período de pago anticipado mayor al establecido; habilitando el mismo una vez recibido el pago.

5.2.9 Autorización Expresa: Con la finalidad de precautelar la economía del Usuario(a) con relación al servicio que será prestado y ofrecerle el mismo sin consecuencias que puedan serle perjudiciales, el Usuario(a) autoriza a COTAS R.L. para que ésta realice las consultas correspondientes a las empresas o entidades autorizadas legalmente y obtenga, en los términos y condiciones permitidos por la Ley, información relacionada a su capacidad de pago, a su estado económico y financiero y a la veracidad de sus datos personales consignados en este contrato, quedando sujeto a la verificación y resultado de la evaluación correspondiente. En función a ello y a través de mecanismos de medición virtual interna desde el cual se obtendrán puntajes, COTAS R.L., podrá aceptar solicitudes para este servicio y en base a ello decidir de qué forma otorga la modalidad de provisión de equipos y accesorios (venta al contado, a plazos o en calidad de préstamo simple o comodato).

6. REHABILITACIÓN DEL SERVICIO:

COTAS R.L. rehabilitará el servicio restringido por falta de pago dentro de las veinticuatro (24) horas a partir del momento en que el Usuario(a) cancele el monto adeudado en los casos de los servicios post pagos y, en los casos de servicios prepagos, la tarifa del Plan Combazo elegido por el periodo contratado.

Para aquellos Usuarios(as) cuyo servicio haya sido desactivado y/o cortado totalmente por falta de pago en los tiempos límites establecidos en la normativa vigente, la reactivación o reconexión del servicio se realizará dentro de los quince (15) días calendario a partir del momento en que el Usuario(a) cancele el monto adeudado o a partir de la fecha pactada mediante arreglo entre partes para el pago de la deuda que originó la desactivación y/o corte del servicio, siempre que no hubiese excedido los 9 meses continuos impagos desde la fecha de corte total o desactivación del servicio, en el caso de los servicios de la modalidad post pago y, en el caso de los servicios de la modalidad prepago, una vez cancele el valor por dicha reconexión de acuerdo a lo establecido en el régimen tarifario vigente y la tarifa del Plan Combazo elegido por el periodo contratado, siempre que no hubiesen excedido los 360 días continuos impagos.

La rehabilitación o reconexión del servicio desactivado y/o con corte procederá, siempre y cuando existan las condiciones técnicas para ello. Dicho trabajo podrá tener un costo para el Usuario(a), de acuerdo a lo establecido en el régimen tarifario vigente.

En caso de que algún Usuario(a) solicite la rehabilitación de alguno de los servicios que componen el Plan Combazo, de forma independiente, previamente deberá solicitar la deshabilitación del mismo, en cuyo caso se procederá bajo el procedimiento indicado en el numeral **2.1.12**.

7. PARÁMETROS DE CALIDAD:

Los Parámetros de Calidad de los servicios que componen los Planes Combazos se mantienen inalterables en función a los Términos y Condiciones establecidos para cada uno de los servicios.

8. DERECHOS Y OBLIGACIONES DE LOS USUARIOS(AS) Y DEL PROVEEDOR EN RELACIÓN AL SERVICIO:

Los Derechos y Obligaciones de los servicios que componen los Planes Combazos se mantienen inalterables en función a los Términos y Condiciones establecidos para cada uno de los servicios.

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

La atención de consultas, reclamaciones y emergencias y/o servicios de información y asistencia de los servicios que componen los Planes Combazos, se mantienen inalterables en función a los Términos y Condiciones establecidos para cada uno de los servicios.

10. SUSPENSIÓN TEMPORAL DEL SERVICIO:

En cualquier modalidad de contratación de servicio de telecomunicaciones, el Usuario(a) podrá solicitar de forma escrita, por una sola vez en un período de 12 meses, sin costo alguno, 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 COTAS R.L. tendrá un máximo de 24 horas para su ejecución. Para poder acceder a esta solicitud, el Usuario(a) deberá cancelar todas sus deudas pendientes con COTAS R.L. por el servicio que solicitará la suspensión temporal. Cumplido el plazo de la suspensión temporal, o mediante solicitud expresa del Usuario(a), COTAS R.L. deberá rehabilitar el servicio, previa comunicación al Usuario(a) en un máximo de un (1) día.

Los Usuarios(as) podrán solicitar el Retiro Temporal de forma integral del Plan Combazo elegido, cumpliendo con los requisitos establecidos para el servicio. En caso de que algún Usuario(a) solicite el Retiro Temporal de alguno de los servicios que componen el Plan Combazo, de forma independiente, previamente deberá solicitar la inhabilitación del mismo, en cuyo caso se procederá bajo el procedimiento indicado en el numeral **2.1.12**.

11. MEDIDAS PARA SALVAGUARDAR LA INVIOABILIDAD DE LAS TELECOMUNICACIONES Y PROTECCIÓN DE LA INFORMACIÓN:

Las Medidas para salvaguardar la inviolabilidad de las telecomunicaciones y protección de la información de los servicios que componen los Planes Combazos, se mantienen inalterables en función a los Términos y Condiciones establecidos para cada uno de los servicios.

12. CAMBIOS O MODIFICACIONES EN LA LEY O REGLAMENTOS DE TELECOMUNICACIONES:

Cualquier enmienda, modificación, apéndice o adenda que se añada en cualquier anexo mediante anuncio, notificación o publicación en virtud de modificación normativa o comercial de COTAS R.L., formará parte plenamente integrante, inseparable e indivisible de los presente Términos y Condiciones. El Usuario(a) autoriza, acepta y acuerda que COTAS R.L. podrá modificar unilateralmente mediante incorporación al contrato, como apéndice, adenda, anexo adicional, anuncio, notificación o publicación de acuerdo a la normativa legal, reglamentaria y regulatoria que se encuentre vigente de tiempo en tiempo, las condiciones y términos de la prestación de los Servicios. En consecuencia, toda enmienda, modificación, apéndice o adenda que se añada al presente contrato quedará tácitamente aceptado por el Usuario(a), de acuerdo a la normativa entonces vigente.

Los Términos y Condiciones del Servicio, están enmarcados en la Ley N° 164, Ley de Telecomunicaciones, Tecnologías de Información y Comunicación, sus Reglamentos y otras normas sectoriales vigentes. Cualquier modificación futura de la Ley N° 164 —Ley de Telecomunicaciones, Tecnologías de Información y Comunicación—, sus Reglamentos y otras normas sectoriales que afecten a una o varias condiciones o cláusulas, modificarán las mismas de acuerdo a la normativa que esté en vigencia y serán de efectivo y obligatorio cumplimiento para el Usuario(a) y COTAS R.L. Asimismo, cualquier modificación sobre las tarifas aplicadas al servicio, serán comunicadas oportunamente a los Usuarios(as), de conformidad a lo establecido en la normativa regulatoria vigente.