

CONTRATO COMERCIAL

Conste por el tenor del presente documento privado, que los suscribientes acuerdan celebrar un contrato de **PROVISIÓN DEL SERVICIO DE VALOR AGREGADO** que con el reconocimiento de firmas y rúbricas surtirá los mismos efectos de documento público, sujeto a las siguientes cláusulas.

PRIMERA (PARTES CONTRATANTES). - Intervienen en la suscripción del presente contrato:

1.1.- ALDEAMO BOLIVIA S.R.L., identificada con NIT N° 360962025, ubicada en Calle Saavedra Esq. Cochabamba, Edificio. Torres Cainco Piso 13 Oficina 2, Barrio Casco Viejo UV00A MZ 0206, Santa Cruz, quien para efectos de este contrato será denominada "ALDEAMO".

(LLENAR EN CASO DE PERSONA JURÍDICA)

1.2.- La Empresa [REDACTED] legalmente representada por el Sr.(a) [REDACTED], en virtud al poder especial [REDACTED] de fecha [REDACTED] de [REDACTED] del [REDACTED], otorgado ante notaria de Fe Pública N° [REDACTED] con NIT N° [REDACTED] con domicilio legal [REDACTED] que en lo sucesivo se denominara "EL USUARIO" cuyos datos se detallan en el Anexo de Solicitud de Provisión de Servicios mismo que forma parte integrante e inseparable del presente Contrato para todos los efectos legales.

SEGUNDA (ANTECEDENTES). -

2.1.- EL USUARIO utilizará los servicios y plataformas tecnológicas de ALDEAMO (Principalmente: SMS, SMS doble vía, mensajes de WhatsApp, bots, bots de inteligencia artificial, plataforma Inbound de agentes; y otros que se desarrollen en el futuro).

2.2.- En caso de que EL USUARIO requiera una integración tecnológica para utilizar los servicios y plataformas de ALDEAMO, dicha integración será cotizada por ALDEAMO y aprobada por EL USUARIO. Dicha integración podrá ser ejecutada directamente por ALDEAMO o a través de uno de sus aliados tecnológicos. El acuerdo de montos y pagos para la integración se regirá por lo establecido en los Anexos de Servicio correspondientes.

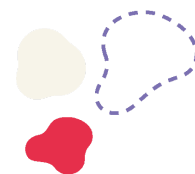
2.3.- ALDEAMO informará a EL USUARIO vía correo electrónico cualquier cambio de precio que se presente, producto de su relación con los proveedores. Ese cambio se hará efectivo a partir de la fecha de envío, a menos que se indique lo contrario. Las notificaciones de cambios de tarifas se realizarán desde y hacia las siguientes cuentas de correo electrónico:

ALDEAMO: notificaciones@aldeamo.com

USUARIO: [REDACTED]

Cualquier cambio en las cuentas de correo electrónico de origen y destino citadas





anteriormente, debe ser notificado con anterioridad por el mismo medio.

2.4.- CAPACITACIÓN: ALDEAMO se compromete a brindar una capacitación de dos (2) horas en las soluciones y plataformas tecnológicas contratadas por EL USUARIO, quien se compromete a designar a su discreción los empleados y/o funcionarios que requieran de dicha capacitación. Esta capacitación se realizará según el cronograma establecido por ALDEAMO.

TERCERA (OBJETO DEL CONTRATO). -

El presente contrato tiene por objeto regular la provisión del Servicio de Valor Agregado que ALDEAMO BOLIVIA S.R.L. brindará a EL USUARIO, conforme a lo establecido en la Ley N° 164, su reglamentación y demás normativa aplicable, así como en los términos y condiciones aprobados por la Autoridad de Regulación y Fiscalización de Telecomunicaciones y Transportes – ATT y sus anexos, que forman parte integrante del presente contrato.

Asimismo, el presente contrato se enmarca en lo dispuesto por la Resolución Administrativa ATT-DJ-RA TL LP 0572/2022 que aprueba los lineamientos para la presentación, aprobación y registro de contratos de adhesión de Servicio de Valor Agregado (SVA), asegurando su adecuación y requisitos formales y de contenido establecidos por la ATT.

El servicio comprenderá el acceso, uso y soporte de las plataformas, aplicaciones y demás funcionalidades necesarias para el envío, recepción y gestión de comunicaciones electrónicas, así como cualquier otro servicio complementario o adicional que las partes acuerden, de acuerdo con los términos y condiciones vigentes.

CUARTA. (TERMINOS Y CONDICIONES). -

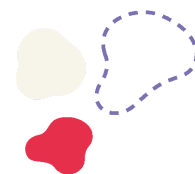
El servicio se regirá por los términos y condiciones aprobados por la ATT, que forman parte integrante, indivisible e inseparable del presente contrato para todos los efectos legales.

En caso de contradicción entre los anexos del contrato el Contrato, y los Términos y Condiciones, prevalecerán los Términos y Condiciones aprobados por la ATT y el Contrato.

En nuestros términos y condiciones se establecen todos los tipos de servicios que brindamos a través de una plataforma que brinda a nuestro USUARIO el poder mantener una comunicación directa y fluida con sus USUARIOS finales de sus servicios, en ellos se dan a conocer los medios de comunicación entre ambas partes para la solución de problemas, o reclamos por el servicio, temas de facturación, corte y cobranza.

El USUARIO declara y reconoce que ha recibido una copia del presente contrato y copia de los correspondientes términos y condiciones de los servicios al momento de la suscripción de





este Contrato. ([Términos y Condiciones Provisión del Servicio de Valor Agregado - SVA](#))

QUINTA. (PLAZO DEL CONTRATO, VIGENCIA Y PRÓRROGA). -

El presente Contrato de Adhesión tendrá un plazo de doce (12) meses a partir de la fecha de su firma, estará vigente durante este periodo y será renovado o prorrogado automáticamente por el mismo periodo.

Cualquiera de las partes intervinientes, podrá dar por terminado el presente contrato, siempre y cuando dé aviso a la otra, con sesenta (60) días de antelación. Para dar por terminado el contrato, todas las facturas pendientes de pago deberán ser canceladas.

Terminación: El presente acuerdo puede darse por terminado de común acuerdo entre las partes, según los términos y condiciones que se han pactado para ello.

En caso de terminación anticipada del presente Contrato marco por parte de ALDEAMO, motivada por el incumplimiento de EL USUARIO, éste último se compromete a:

Ante el incumplimiento o afectación de las obligaciones previstas en los Términos y Condiciones de este servicio, procede el pago de una multa a favor de ALDEAMO, por cuantía equivalente a la que el operador de telefonía móvil o cualquier entidad/autoridad de control con esta potestad le llegase a imponer a ALDEAMO por este motivo, más una multa adicional equivalente al valor de la facturación de los últimos tres meses. El pago de la multa será dentro del plazo de treinta (30) días naturales/calendarios contados desde la recepción de la carta por la que ALDEAMO comunica el incumplimiento.

El presente contrato de adhesión cuenta con el número de registro y aprobación emitido por la Autoridad de Regulación y Fiscalización de Telecomunicaciones y Transportes – ATT, conforme a lo establecido en el Artículo 168 del Reglamento General a la Ley N° 164 (D.S. 1391).

SEXTA. (PLAZOS PARA LA INSTALACIÓN, HABILITACIÓN, DESHABILITACIÓN Y REHABILITACIÓN DEL SERVICIO). -

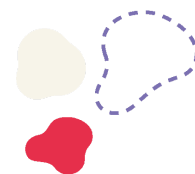
Los plazos, costos y requisitos para la instalación, habilitación, deshabilitación y rehabilitación del servicio serán los establecidos en los Términos y Condiciones aprobados por la ATT y vigentes a la fecha de la contratación. Cualquier modificación será comunicada a EL USUARIO conforme a la normativa aplicable.

La rehabilitación del servicio será posible sólo previo pago del monto adeudado por las facturas pendientes, o a partir de la fecha pactada mediante arreglo entre partes para el pago de la deuda que originó el corte o restricción.



Aldeamo Bolivia S.R.L. - 360962025

Calle Saavedra Esq. Cochabamba, Ed. Torres Cainco Ps. 13 Of. 2, Barrio Casco Viejo UV00A MZ 0206 -
Santa Cruz



SÉPTIMA. (TITULARIDAD).- La titularidad del uso del servicio objeto de este contrato corresponde a EL USUARIO, quien declara ser único titular del servicio objeto de este contrato, no pudiendo comercializar, delegar, transferir, ceder, transmitir, ni subrogar a ningún título los derechos y obligaciones estipulados en el contrato de prestación del servicio y/o términos y condiciones a terceras personas individuales o colectivas sin el previo consentimiento de ALDEAMO; caso contrario será pasible a la inmediata suspensión o corte del servicio, sin perjuicio de las acciones legales pertinentes.

OCTAVA. (ESTRUCTURA TARIFARIA). - Las tarifas aplicables a los servicios de ALDEAMO se encuentran establecidas en los términos y condiciones aprobados por la ATT. Cualquier modificación en las tarifas será publicada y notificada a EL USUARIO conforme a lo dispuesto en el artículo 119 del Reglamento General a la Ley N° 164 aprobado por D.S. 1391, garantizando la no discriminación tarifaria y la igualdad de condiciones para todos los usuarios dentro de la misma categoría de servicio

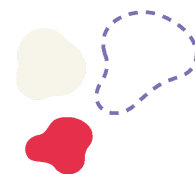
NOVENA. (FACTURACIÓN, COBRANZA, CORTE). - ALDEAMO emitirá la facturación, realizará la cobranza y podrá proceder al corte del servicio conforme a lo dispuesto en la Resolución Ministerial N° 351 y los artículos 148, 149, 155, 156, 157 y 159 del Reglamento General a la Ley N° 164 aprobado por D.S. 1391. La modalidad, periodicidad, plazos, procedimientos de cobranza, constitución en mora, y condiciones de suspensión o corte del servicio serán los establecidos en los Términos y Condiciones aprobados por la ATT, los cuales forman parte integrante e inseparable del presente Contrato.

DÉCIMA. (CALIDAD DE SERVICIO). - ALDEAMO garantizará la calidad del servicio conforme a los parámetros e indicadores técnicos establecidos por la ATT, en línea con los estándares nacionales e internacionales aplicables. Cualquier modificación o actualización dispuesta por la ATT será de cumplimiento obligatorio.

ALDEAMO será responsable frente a EL USUARIO por la correcta operación y funcionamiento del servicio, salvo en casos de fuerza mayor o caso fortuito debidamente comprobados, actuando siempre con diligencia para minimizar impactos y restablecer el servicio.

ALDEAMO será responsable frente a EL USUARIO por la correcta operación y funcionamiento de los servicios contratados, excepto en caso de que la suspensión o interrupción se deba a eventos de fuerza mayor o casos fortuitos debidamente comprobados. No obstante, ALDEAMO se obliga, aún en tales circunstancias, a actuar con toda diligencia para minimizar los impactos de tales eventos y a efectuar todas las acciones necesarias para superar los inconvenientes que se puedan presentar y procurar la rehabilitación y continuidad del servicio en el menor tiempo posible.





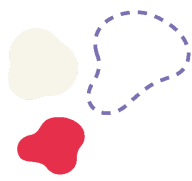
Asimismo, ALDEAMO está atento a cambios o modificaciones en la normativa aplicable, en esta área que pueden ser realizados por la Autoridad de Regulación y Fiscalización de Telecomunicaciones y Transportes – ATT.

DÉCIMA PRIMERA. (DERECHOS Y OBLIGACIONES). -

El USUARIO tendrá derecho a las condiciones establecidas en el Artículo 54 de la Ley N° 164:

1. Acceder en condiciones de igualdad, equidad, asequibilidad, calidad, de forma ininterrumpida a los servicios de telecomunicaciones y tecnologías de información y comunicación.
2. Elegir y cambiar libremente de operador o proveedor de los servicios y de los planes de acceso a los mismos, salvo las condiciones pactadas libremente en el contrato, las cuales deben ser explícitas, claras y previamente informadas.
3. 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.
4. 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.
5. 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.
6. Exigir respeto a la privacidad e inviolabilidad de sus comunicaciones, salvo aquellos casos expresamente señalados por la Constitución Política del Estado y la Ley.
7. Conocer los indicadores de calidad de prestación de los servicios al público.
8. Suscribir contratos de los servicios de telecomunicaciones y tecnologías de información y comunicación de acuerdo con los modelos de contratos, términos y condiciones, previamente aprobados por la Autoridad de Regulación y Fiscalización de Telecomunicaciones y Transportes.
9. Ser informado por ALDEAMO oportunamente, cuando se produzca un cambio de los precios, las tarifas o los planes contratados previamente.
10. Recibir el reintegro o devolución de montos que resulten a su favor por errores de facturación, deficiencias o corte del servicio.
11. Ser informado sobre los plazos de vigencia de las ofertas y promociones de los servicios.
12. Obtener respuesta efectiva a las solicitudes realizadas al proveedor.
13. Ser informado oportunamente de la desconexión o corte programado de los servicios.
14. Reclamar ante ALDEAMO y acudir ante las autoridades competentes en aquellos casos que considere vulnerados sus derechos, mereciendo atención oportuna.
15. Recibir protección de ALDEAMO del servicio sobre los datos personales contra la publicidad no autorizada, en el marco de la Constitución Política del Estado y la presente





Ley.

16. Disponer, 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.
17. Exigir la protección de la niñez, adolescencia y juventud en la prestación de los servicios.
18. Recibir servicios que no causen daños a la salud y al medio ambiente, conforme a normas establecidas.
19. Participar en los mecanismos de control social.
20. Otros que se deriven de la aplicación de la Constitución Política del Estado Tratados Internacionales, las leyes y demás normas aplicables.

Sin perjuicio de los derechos establecidos en la Ley N° 164, cuando la ATT trámite reclamaciones, respecto a los servicios de telecomunicaciones disponibles al público; previo análisis podrá ordenar al operador o proveedor que mantenga el servicio o que, en el plazo que él indique, proceda a su reconexión, según corresponda, mientras resuelva el reclamo presentado.

Conforme al Art. 55 de la Ley 164, son obligaciones de EL USUARIO:

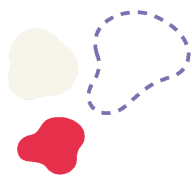
1. Pagar sus facturas por el servicio recibido, de conformidad con los precios o tarifas establecidas, de acuerdo con normativa.
2. Responder por la utilización de los servicios por parte de todas las personas que tienen acceso al mismo, en sus instalaciones o que hacen uso del servicio bajo su supervisión o control.
3. No causar daño a las instalaciones, redes y equipos de los operadores y proveedores.
4. 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.
5. No causar interferencias perjudiciales a operaciones debidamente autorizadas.
6. Otros que se deriven de la aplicación de la Constitución Política del Estado, las leyes y demás normas aplicables.
7. Utilizar el SERVICIO sólo para los fines contratados, no pudiendo darle ningún uso distinto, y asumir plena responsabilidad por los actos relacionados al uso que se realice al SERVICIO contratado.
8. No conectar a la red equipos terminales que pudieran impedir o interrumpir el SERVICIO, realizar el desvío de comunicaciones de manera ilegal, fraudulenta o causar daño a la red.
9. Comunicar anticipadamente y por escrito a ALDEAMO sobre cualquier cambio en la información o datos relacionados al USUARIO para que los mismos surtan efecto.

Asimismo, son obligaciones del USUARIO, respecto de la individualización de sus Clientes para recibir mensajes del portafolio y las características del servicio de:



Aldeamo Bolivia S.R.L. - 360962025

Calle Saavedra Esq. Cochabamba, Ed. Torres Cainco Ps. 13 Of. 2, Barrio Casco Viejo UV00A MZ 0206 -
Santa Cruz

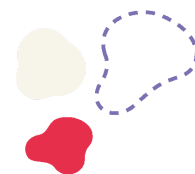


4.1) Hacer solamente el envío de mensajes del portafolio y soluciones derivadas a estos canales, a registros de destinatarios que han manifestado de manera expresa y por el medio correspondiente, al USUARIO su intención y autorización para recibir comunicaciones digitales del portafolio y soluciones derivadas a estos canales generados por EL USUARIO de acuerdo con las leyes y normas vigentes en el país del envío y/o comunicación. Los registros correspondientes a las autorizaciones de los destinatarios de los servicios mencionados pueden ser solicitados por ALDEAMO antes o en cualquier momento durante la ejecución del presente contrato.

ALDEAMO podrá solicitar al USUARIO prueba de la autorización de uno o más números de los usuarios finales, al que se le hayan enviado mensajes en caso de existir reclamos por parte de tales usuarios o en caso de que ALDEAMO no cuente con dicho registro como parte de los servicios prestados.

- 4.2) Realizar el envío de información al usuario móvil, sin costo para éste.
- 4.3) Realizar el envío de los mensajes, o implementación de servicios del portafolio y soluciones derivadas a estos canales, de acuerdo con los horarios y a la regulación vigente de cada canal o servicio en el país local del envío o generación de la comunicación. En caso de que el USUARIO requiera horarios adicionales, fuera de esta franja horaria, deberá solicitarlos a ALDEAMO, quien tendrá la potestad de habilitarlos una vez el USUARIO cumpla con los requerimientos y la documentación específica solicitada.
- 4.4) El USUARIO es para todos los efectos el responsable frente a ALDEAMO de los envíos y uso de servicios del portafolio y soluciones derivadas a estos canales que ALDEAMO ejecute o brinde herramientas y acceso por solicitud y/o orden del USUARIO y del cumplimiento de las disposiciones establecidas en este contrato y sus anexos, siendo que ALDEAMO solo presta las soluciones y canales.
- 4.5) El USUARIO se compromete a cumplir con la normativa vigente aplicable al uso de los servicios, incluyendo la obtención de las autorizaciones necesarias de sus usuarios finales. En caso de incumplimiento debidamente comprobado que genere sanciones o costos por parte de autoridades competentes o terceros vinculados al servicio, EL USUARIO asumirá la parte proporcional que le corresponda según su grado de responsabilidad. ALDEAMO, por su parte, se compromete a adoptar medidas preventivas y de control que estén dentro de su ámbito de gestión tecnológica y regulatoria.
- 4.6) Pagar a ALDEAMO todos los consumos realizados de acuerdo a los valores definidos en el Anexo 1 llamado "Servicios, valores y condiciones" de manera oportuna, y conforme a lo descrito en la cláusula de "Acuerdo Administrativo" y lo





establecido en el documento “Documento de proceso de facturación y pagos” o <https://hubs.ly/Q037T58m0>, al igual que pagar cualquier deuda pendiente derivados de contratos previos entre LAS PARTES que a la fecha del presente contrato no hayan sido debidamente pagados a ALDEAMO.

- 4.7) Generar cualquier reporte y requerimiento solo a través de los canales autorizados y descritos en el documento “Niveles de Atención y Gestión de Incidentes y Requerimientos – USUARIO regular” que igualmente encuentra en: <https://www.aldeamo.com/wp-content/uploads/2024/03/Gestion-de-Incidentes-y-Requerimientos-V6-SLAs-USUARIOS-2024.pdf>.”, y no directamente a otro personal interno o externo

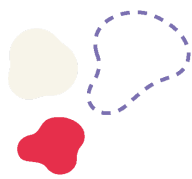
Conforme al Artículo 58 de la ley N° 164 es derecho de ALDEAMO:

1. Recibir oportunamente el pago por los servicios provistos, de conformidad con los precios o tarifas establecidas.
2. Cortar el servicio provisto por falta de pago por parte del USUARIO, previa comunicación, conforme a lo establecido por reglamento.
3. Recibir protección frente a interferencias perjudiciales a operaciones debidamente autorizadas.
4. Otros que se deriven de la aplicación de la Constitución Política del Estado, la presente Ley y demás normas aplicables.

ALDEAMO conforme al Art. 59 de la Ley 164:

1. Someterse a la jurisdicción y competencia de la Autoridad de Regulación y Fiscalización de Telecomunicaciones y Transportes.
2. Proveer en condiciones de igualdad, equidad, asequibilidad, calidad, de forma ininterrumpida, los servicios de telecomunicaciones y tecnologías de información y comunicación.
3. Proporcionar información clara, precisa, cierta, completa, oportuna y gratuita acerca de los servicios de telecomunicaciones y tecnologías de información y comunicación, al USUARIO.
4. Proporcionar información clara, precisa, cierta, completa y oportuna a la Autoridad de Regulación y Fiscalización de Telecomunicaciones y Transportes.
5. Proveer gratuitamente 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.
6. Entregar en servicios de modalidad post-pago de forma oportuna, comprensible y veraz, la factura mensual desglosada de todos los cargos y servicios del cual es proveedor, 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. En servicios de modalidad pre-pago o al contado, entregar la factura según corresponda.





7. Suscribir contratos de los servicios de telecomunicaciones y tecnologías de información y comunicación de acuerdo con los modelos de contratos, términos y condiciones, previamente aprobados por la Autoridad de Regulación y Fiscalización de Telecomunicaciones y Transportes.
8. Efectuar el reintegro o devolución de montos que resulten a favor del USUARIO por errores de facturación, deficiencias o corte del servicio, con los respectivos intereses legales.
9. Informar oportunamente sobre los plazos de vigencia de las ofertas y promociones de los servicios.
10. Atender las solicitudes y las reclamaciones realizadas por el USUARIO.
11. Informar oportunamente la desconexión o cortes programados de los servicios.
12. 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 presente Ley.
13. Proveer servicios que no causen daños a la salud y al medio ambiente.
14. Cumplir las instrucciones y planes que se emitan en casos de emergencia y seguridad del Estado.
15. Actualizar periódicamente su plataforma tecnológica y los procesos de atención al USUARIO.
16. Otros que se deriven de la aplicación de la Constitución Política del Estado, Tratados Internacionales, las leyes y demás normas aplicables.

ALDEAMO y EL USUARIO se comprometen a garantizar la confidencialidad, integridad y seguridad de los datos personales tratados, conforme al Artículo 130 de la Ley N° 164 y a los lineamientos técnicos de seguridad de la AGETIC.

Ambas partes deberán implementar las medidas administrativas, técnicas y organizativas necesarias para proteger los datos personales frente a accesos no autorizados, alteraciones, pérdidas o cualquier tratamiento ilícito.

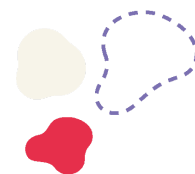
Asimismo, se obligan a utilizar la información obtenida únicamente para los fines del presente contrato y a mantener reserva sobre toda la información confidencial intercambiada, incluso después de su finalización.

Asimismo, ALDEAMO se obliga a cumplir con el artículo 168 del Reglamento General a la Ley N° 164 aprobado por el D.S. 1391, en todo lo que corresponda a la naturaleza del servicio.

DÉCIMA SEGUNDA. (EXENCIONES DE RESPONSABILIDAD). -

ALDEAMO estará exento de responsabilidad en los casos previstos por la Ley N° 164, su reglamentación y demás normativa aplicable, cuando la suspensión o interrupción del servicio se deba a causas de fuerza mayor o caso fortuito, sin perjuicio de la obligación de actuar con la debida diligencia para restablecer el servicio.





DÉCIMA TERCERA. (ATENCIÓN DE RECLAMOS). -

EL USUARIO tiene el derecho de recibir por parte de ALDEAMO a través de su Oficina de Atención al Consumidor – ODECO, la debida atención y procesamiento de sus reclamaciones por cualquier deficiencia en la prestación del servicio. Asimismo, puede solicitar la devolución de los importes indebidamente pagados.

A dicho efecto, ALDEAMO en todos aquellos lugares donde preste servicios, debe contar con un ODECO.

Las Autoridades competentes podrán emitir instructivos a los operadores para la eficiente y eficaz atención de reclamaciones y reglamentar el funcionamiento y procedimientos internos de ODECOS.

15.1 Reclamación Directa: El USUARIO o un tercero por él, previa identificación, presentará su reclamación, en una primera instancia ante la empresa o entidad regulada.

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.

El USUARIO o un tercero por él, previa identificación podrá presentar su reclamación, por problemas de facturación, cortes, emergencias, problemas legales, emergente de la prestación del SERVICIO u otros referentes al mismo.

15.2 Individualización de Reclamaciones: ALDEAMO registra e individualiza las reclamaciones asignándole un número de reclamación asignándole un número correlativo que será puesto en conocimiento de quien presentó la reclamación.

ALDEAMO llevará un registro de todas las reclamaciones presentadas en el formato aprobado y habilitado por la Autoridad reguladora, que mantendrá a disposición de los USUARIOS y la Autoridad competente.

15.3 Plazo: ALDEAMO resolverá la reclamación en el plazo establecido en las normas vigentes para el Sistema de Regulación Sectorial – SIRESE, a falta de este:

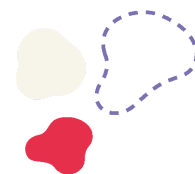
- a. A los tres (3) días de su recepción en casos de interrupción del servicio o de alteraciones graves derivadas de su prestación; o
- b. A los quince (15) días de los demás casos.

15.4 Reclamación Administrativa: Si ALDEAMO declara improcedente la reclamación o no la resuelve dentro del plazo establecido al efecto, el USUARIO o un tercero por él, podrán presentarlo a la Autoridad competente, en el plazo de quince (15) días.



Aldeamo Bolivia S.R.L. - 360962025

Calle Saavedra Esq. Cochabamba, Ed. Torres Cainco Ps. 13 Of. 2, Barrio Casco Viejo UV00A MZ 0206 -
Santa Cruz



EL USUARIO presentará su reclamación de manera escrita o verbal, por cualquier medio de comunicación, acreditando que con anterioridad realizó la reclamación directa mediante la presentación del número asignado por ALDEAMO 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; y la Autoridad competente registrará, en el día, las reclamaciones administrativas.

DÉCIMA CUARTA. (SERVICIOS DE INFORMACIÓN Y ASISTENCIA). -

Los servicios de información, asistencia, consultas y solicitudes del SERVICIO serán atendidos en las instalaciones de ALDEAMO ubicada en la siguiente dirección:

Dirección: Calle Saavedra esq. Cochabamba, Edificio Torres Caínco, Piso 13 of. 2.

Teléfono: 3340898 (Santa Cruz) – 2798195 (La Paz)

Horario de atención: de 08:00 a 18:00, de lunes a viernes.

DÉCIMA QUINTA. (DECLARACIÓN EXPRESA). - Tanto ALDEAMO como EL USUARIO declara expresamente que no media ningún tipo de presión para proceder a la firma del presente Contrato.

DÉCIMA SEXTA. (INVOLABILIDAD Y PROTECCIÓN DE LA INFORMACIÓN DE LA USUARIA O USUARIO). - En cumplimiento del artículo 56 de la Ley N° 164, ALDEAMO garantiza la inviolabilidad y protección de la información y datos personales de EL USUARIO, evitando su divulgación o uso no autorizado, salvo los casos expresamente previstos por la Constitución Política del Estado y la ley.

DÉCIMA SEPTIMA. (RESOLUCIÓN Y RESCISIÓN DE CONTRATO). -

Cualquiera de las partes podrá solicitar la resolución o rescisión del presente Contrato:

18.1 Resolución a solicitud de EL USUARIO, siempre y cuando cumpla lo siguiente:

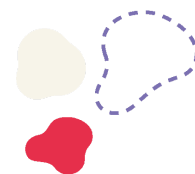
a. Comunicar por escrito a ALDEAMO con sesenta (60) días de antelación.

b. Estén canceladas todas las cuentas pendientes a la fecha de solicitud de suspensión definitiva del Servicio. La resolución anticipada del Contrato y sus Anexos no restará validez o eficacia a las obligaciones pendientes de cumplimiento por EL USUARIO, las mismas que quedarán plenamente válidas y vinculantes hasta su cumplimiento total.



Aldeamo Bolivia S.R.L. - 360962025

Calle Saavedra Esq. Cochabamba, Ed. Torres Cainco Ps. 13 Of. 2, Barrio Casco Viejo UV00A MZ 0206 -
Santa Cruz



18.2 Resolución por decisión de ALDEAMO:

- a. Ante un eventual incumplimiento en el pago de sus obligaciones establecidas en los términos y condiciones del servicio, lo que genera que EL USUARIO ingresa automáticamente en mora.
- b. Ante un eventual incumplimiento en sus obligaciones establecidas en los términos y condiciones del servicio.

DÉCIMA OCTABA. (INTEGRIDAD DEL CONTRATO). -

El presente Contrato constituye el acuerdo íntegro entre las partes con relación al objeto aquí previsto, reemplazando y dejando sin efecto cualquier entendimiento, comunicación o acuerdo previo, ya sea verbal o escrito, que se refiera directa o indirectamente al mismo. Ninguna declaración, compromiso, condición o garantía, distinta a las expresamente estipuladas en el presente Contrato, será vinculante para las partes.

Cualquier modificación, adición o enmienda a este Contrato deberá realizarse por escrito y contar con la aceptación expresa de ambas partes, a través de los medios y formalidades previstas por la normativa aplicable.

DÉCIMA NOVENA. (CLÁUSULA DE INTERPRETACIÓN). -

En caso de alguna duda sobre la interpretación de alguna cláusula del presente Contrato, se deberá aplicar lo más favorable a EL USUARIO.

VIGÉSIMA. (ACEPTACIÓN). -

EL USUARIO y ALDEAMO declaran su aceptación con todas y cada una de las cláusulas anteriores del presente Contrato y su Anexo, obligándose a su estricto y fiel cumplimiento, en señal de lo cual suscriben en doble ejemplar del mismo tenor y contenido.

