

Términos y Condiciones

Provisión del Servicio de Valor Agregado - SVA

ALDEAMO BOLIVIA S.R.L.

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

1.1. Descripción técnica y detallada del servicio a brindar.

ALDEAMO BOLIVIA S.R.L. Proporciona soluciones de mensajería digital para la comunicación efectiva entre empresas, instituciones y sus usuarios finales. Sus servicios a sus CLIENTES incluyen, pero no se limitan a:

Servicios Disponibles:

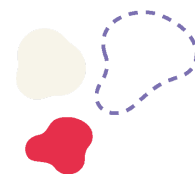
- A. **Mensajería SMS:** Envío de mensajes de texto masivos y personalizados utilizando las redes de los operadores móviles del país.
- B. **WhatsApp Business:** Implementación de soluciones de comunicación bidireccional automatizada mediante la conexión directa con Meta / WhatsApp que tiene la empresa en su condición de BSP.
- C. **Chatbots e Inteligencia Artificial:** Desarrollo de chatbots y aplicaciones de IA para automatizar y mejorar la atención al cliente.
- D. **Notificaciones Push:** Envío de notificaciones en tiempo real para mantener a los usuarios informados.
- E. **Integración de Canales de Comunicación:** Agentes virtuales con inteligencia artificial que se conectan a diferentes sistemas de información y que utilizan canal de voz y diferentes canales de texto (webchat, chat en app, WhatsApp, Facebook, Instagram, entre otros).

Los servicios de mensajería digital de ALDEAMO BOLIVIA S.R.L. utilizan una infraestructura basada en servidores de alta disponibilidad, conectados con operadores de telecomunicaciones a través de protocolos estandarizados para garantizar la entrega eficiente de los mensajes, conforme al siguiente detalle:



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



Aspectos Técnicos Asociados:

- A. Mensajería SMS: Se gestiona mediante conexiones SMPP (Short Message Peer-to-Peer), HTTP y REST API, asegurando compatibilidad con los distintos proveedores de telecomunicaciones.
- B. Mensajería por correo electrónico: Funciona a través de servidores SMTP con opciones de autenticación y cifrado TLS/SSL para la seguridad en la transmisión de datos.
- C. Integraciones con terceros: ALDEAMO BOLIVIA S.R.L. Ofrece APIs y SDKs para la integración con sistemas de clientes, permitiendo la automatización de envíos y el monitoreo de la entrega de mensajes.
- D. Seguridad y confiabilidad: El servicio opera con redundancia geográfica, monitoreo en tiempo real y cifrado de datos para garantizar seguridad, disponibilidad y confiabilidad.

Los servicios de ALDEAMO BOLIVIA S.R.L. están sujetos a la disponibilidad de las redes de telecomunicaciones y a las condiciones establecidas en estos términos y condiciones. La cobertura del servicio dependerá de la disponibilidad técnica de los operadores de telecomunicaciones con los que ALDEAMO BOLIVIA S.R.L. tenga acuerdos vigentes.

1.2. Área de cobertura donde se brindará dicho servicio de acuerdo a lo establecido en los títulos habilitantes.

El área de cobertura de los servicios de mensajería será a nivel nacional y tendrá disponibilidad en las regiones donde operen los proveedores de servicios móviles de telecomunicaciones, con los cuales la empresa mantiene acuerdos comerciales. La cobertura puede variar en función de la disponibilidad técnica, operativa y regulatoria en cada país o territorio donde se ofrezca el servicio.

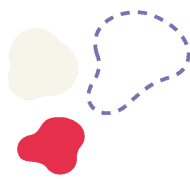
2. PROCEDIMIENTO DE SOLICITUD DE SERVICIOS

2.1. Procedimiento para la Solicitud de Servicios

ALDEAMO BOLIVIA S.R.L. ofrece soluciones de mensajería digital y facilita el acceso a sus servicios siguiendo el siguiente procedimiento:

El cliente realiza su solicitud al área comercial de ALDEAMO BOLIVIA S.R.L..





El equipo técnico evaluará la factibilidad técnica y operativa según los requerimientos del cliente.

Una vez evaluada la solicitud, ALDEAMO BOLIVIA S.R.L. enviará una cotización detallada con los costos asociados y los tiempos estimados de activación.

Tras la aceptación de la cotización, ambas partes firmarán el contrato correspondiente.

ALDEAMO BOLIVIA S.R.L. procederá con la activación del servicio en un plazo máximo de 30 días hábiles después de suscrito el contrato y confirmación del pago correspondiente.

2.2. Integración

EL CLIENTE utilizará los servicios y plataformas tecnológicas de ALDEAMO BOLIVIA S.R.L. (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) .

En caso de que EL CLIENTE requiera una integración para utilizar los servicios y plataformas tecnológicas de ALDEAMO BOLIVIA S.R.L., dicha integración será cotizada, aprobada y pagada por el cliente. Este pago puede incluir, además del costo inicial de integración, un fee mensual de mantenimiento y actualización de la misma.

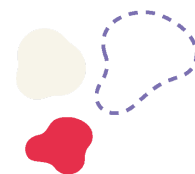
Dicha integración podrá ser ejecutada directamente por ALDEAMO BOLIVIA S.R.L. o por uno de sus aliados tecnológicos.

Si la integración se hace con un aliado o con un proveedor de ALDEAMO BOLIVIA S.R.L., los montos y pagos los hace directamente el cliente a ALDEAMO BOLIVIA S.R.L., posterior a ello ALDEAMO BOLIVIA S.R.L. paga al proveedor.

ALDEAMO BOLIVIA S.R.L. informará al CLIENTE 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.

En caso de que el CLIENTE no esté integrado para realizar envíos automáticos, toda la operación de uso de las soluciones y plataformas tecnológicas de ALDEAMO BOLIVIA S.R.L. será realizada por la usuaria y el CLIENTE bajo la funcionalidad de autogestión.





El trabajo de soporte y asistencia de ALDEAMO BOLIVIA S.R.L. al CLIENTE, los tiempos de atención a incidencias y todo lo relacionado a servicio post-venta será realizado de acuerdo al Contrato.

2.3. Deshabilitación temporal: El CLIENTE podrá solicitar la suspensión temporal del servicio por motivos operativos o estratégicos.

2.4. Baja definitiva: El CLIENTE podrá solicitar la baja definitiva del servicio con un preaviso mínimo de 60 días. Toda solicitud de modificación o baja deberá ser realizada por escrito y enviada al área de atención al cliente.

3. CONDICIONES DE FACTIBILIDAD Y CARACTERÍSTICAS TÉCNICAS MÍNIMAS NECESARIAS PARA EL USO DEL SERVICIO:

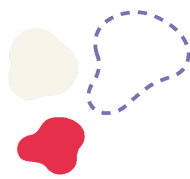
Para garantizar el funcionamiento adecuado de los servicios ofrecidos por **ALDEAMO BOLIVIA S.R.L.**, es necesario que el cliente cumpla con las siguientes condiciones de factibilidad y requisitos técnicos mínimos:

- A. El CLIENTE deberá contar con un equipo terminal compatible con la red, infraestructura y tecnología utilizada por los operadores de servicios móviles de telecomunicaciones autorizados en Bolivia, sobre cuyas redes **ALDEAMO BOLIVIA S.R.L.** provee sus SERVICIOS.
- B. **ALDEAMO BOLIVIA S.R.L.** utiliza las bandas de frecuencia asignadas a los operadores autorizados por el Estado Plurinacional de Bolivia (como, por ejemplo, bandas 850 MHz, 1900 MHz, 2100 MHz, 700 MHz), según corresponda al operador utilizado, para la provisión de los SERVICIOS, en cumplimiento del ordenamiento jurídico aplicable.
- C. En cualquier momento y a simple solicitud del CLIENTE, **ALDEAMO BOLIVIA S.R.L.** podrá verificar con el operador correspondiente e informar si el equipo terminal del CLIENTE cumple con las condiciones de factibilidad y características técnicas necesarias para acceder a los SERVICIOS.
- D. El SERVICIO se prestará a través de medios como mensajes de texto (SMS), USSD, aplicaciones, respuesta de voz interactiva (IVR) y página web, utilizando la infraestructura de los operadores autorizados por el Estado Plurinacional de Bolivia.

4. HABILITACIÓN Y PLAZO PARA LA PROVISIÓN DEL SERVICIO:

4.1. Habilitación del Servicio:





El proceso de habilitación inicia tras la firma del contrato y la recepción de la solicitud formal por parte del CLIENTE.

El área técnica de ALDEAMO BOLIVIA S.R.L. realizará un análisis de factibilidad según las condiciones técnicas y operativas del CLIENTE.

Una vez validada la factibilidad, se procederá con la configuración del servicio y, si corresponde, la integración con los sistemas del CLIENTE.

4.2. Plazo para la Provisión del Servicio:

Una vez formalizada la contratación y confirmado el pago correspondiente, ALDEAMO BOLIVIA S.R.L. procederá con la habilitación del servicio dentro de un plazo máximo de 15 días hábiles.

Los tiempos de provisión del servicio pueden variar en función de:

Tipo de servicio contratado: Servicios estándar pueden habilitarse en un plazo más corto, mientras que las integraciones personalizadas pueden requerir una configuración adicional.

Verificación de cumplimiento regulatorio: En caso de que se requiera documentación adicional para cumplir con normativas locales, el tiempo de habilitación dependerá de la recepción de los documentos solicitados.

Disponibilidad de infraestructura: Factores técnicos, como disponibilidad de conectividad con operadores de telecomunicaciones y carga en los servidores, pueden afectar los tiempos de activación.

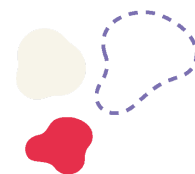
ALDEAMO BOLIVIA S.R.L. notificará al CLIENTE cuando el servicio esté activo y listo para su uso.

4.3. Condiciones Especiales:

La provisión del servicio está sujeta a la disponibilidad de las redes de telecomunicaciones locales y a los acuerdos vigentes con los operadores de servicios móviles.

En casos de eventos de fuerza mayor o fallas técnicas externas a ALDEAMO BOLIVIA S.R.L. (ej.: interrupciones de los operadores), los plazos podrían extenderse previa notificación al cliente.





4.4. Mantenimiento

Se pueden presentar mantenimientos programados que serán notificados con 5 días hábiles de anterioridad al evento y se realizarán en horarios no hábiles: 21:00-05:00 GMT -4.

También se pueden presentar las Ventanas de Emergencia, que surgen del resultado de una incidencia y deben ser atendidas en el menor tiempo posible con el fin de evitar que nuevamente se presente una indisponibilidad. Estas ventanas serán notificadas con 3 horas de anterioridad al evento.

Todas las ventanas serán notificadas vía email, whatsapp o cualquier canal de acuerdo con el tiempo estipulado.

En el caso de las ventanas programadas, un cliente podrá objetar su realización durante el día hábil siguiente a recibir la notificación. Si no se recibe ninguna respuesta en el siguiente día hábil, ALDEAMO BOLIVIA S.R.L. dará por hecho que el cliente acepta la ventana.

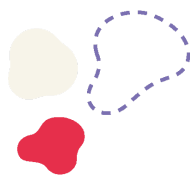
5. TARIFAS:

Las tarifas aplicables a los servicios de mensajería digital de ALDEAMO BOLIVIA S.R.L. serán establecidas conforme a lo dispuesto en el Artículo 44 de la Ley N° 164 y el Artículo 119 del Reglamento General a la Ley N° 164 aprobado por D.S. 1391, por tanto:

- A. ALDEAMO BOLIVIA S.R.L. publicará sus tarifas en medios accesibles, incluyendo su página web, medios escritos de circulación nacional o regional, y radiodifusión cuando corresponda.
- B. Cualquier modificación en las tarifas será publicada con antelación suficiente a su aplicación efectiva.

Se garantizará la no discriminación tarifaria, conforme a lo establecido en el Art 119 del Reglamento General a la Ley N° 164 aprobado por DS 1391, asegurando igualdad de condiciones para todos los usuarios dentro de la misma categoría tarifaria y en las mismas condiciones de servicio.





6. FACTURACIÓN, COBRANZA, PAGO, CORTE Y REHABILITACIÓN:

ALDEAMO BOLIVIA S.R.L. garantizará que la facturación, cobranza y corte de servicio se realicen de conformidad con lo establecido en la Resolución Ministerial N° 351 y en los artículos 148, 149, 155, 156, 157 y 159 del Reglamento General a la Ley N° 164 aprobado por el D.S. 1391. Toda factura de servicios de mensajería digital incluirá información clara y detallada sobre:

- A. Nombre y datos del CLIENTE titular del servicio.
- B. Tipo de servicio contratado.
- C. Periodo facturado.
- D. Desglose de cargos y servicios adicionales.
- E. Fechas límites de pago.
- F. Canales habilitados para el pago y gestión de consultas.

6.1 FACTURACIÓN

ALDEAMO BOLIVIA S.R.L. pondrá a disposición del CLIENTE la información de la disposición de su factura correspondiente por el SERVICIO contratado de acuerdo a la normativa tributaria aplicable y consignando los datos del CLIENTE, en periodos de treinta (30) días computables a partir del momento en que se habilite el servicio.

El periodo de facturación será bajo la modalidad de mes vencido.

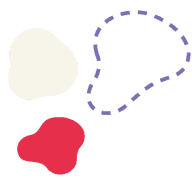
El CLIENTE que realice cambios de razón social, dirección, NIT u otras modificaciones que ocasionen variación de sus datos, deberá solicitar la modificación correspondiente por escrito en oficinas o medios de comunicación disponibles por ALDEAMO BOLIVIA S.R.L., con un mínimo de diez (10) días de anticipación al último día del mes correspondiente, caso contrario ALDEAMO BOLIVIA S.R.L. efectuará la emisión de la facturación con los datos anteriores hasta el siguiente ciclo de facturación.

6.2 COBRANZA

La cobranza se realizará en lugares de cobranza autorizados o por cualquier otro medio válido que se disponga.

Los sitios de cobranza serán comunicados mediante correo electrónico, mensajes telefónicos al CLIENTE o a través de línea telefónica que se pondrá en conocimiento y disposición del CLIENTE en su momento.





6.3 PAGO

El CLIENTE deberá efectuar los pagos correspondientes a ALDEAMO BOLIVIA S.R.L. por el SERVICIO contratado a través del medio de su elección dentro de los treinta (30) días siguientes posteriores a la fecha límite de pago, mismo que se contabiliza a partir de la fecha de disposición de la factura.

6.4 CORTE

El corte del servicio se efectuará por incumplimiento de pago, en el siguiente caso:

Si el CLIENTE, pasados los treinta (30) días de la fecha límite de pago, no paga su factura, ésta se constituirá en mora y ALDEAMO BOLIVIA S.R.L. podrá proceder al corte parcial o total previa comunicación al CLIENTE mínimamente con cuarenta y ocho (48) horas de anticipación.

6.5 REHABILITACIÓN

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.

El plazo para la rehabilitación del servicio cortado por incumplimiento de pago será realizado dentro de las siguientes veinticuatro (24) horas del día hábil a partir del momento en que el CLIENTE cancele o llegue a un arreglo de pago de la deuda que originó el corte.

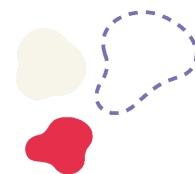
No podrán aplicarse intereses por mora ni cargos, penalizaciones o cobros adicionales por rehabilitación del servicio. La rehabilitación es gratuita.

7. CALIDAD DEL SERVICIO:

ALDEAMO BOLIVIA S.R.L. se compromete a garantizar la calidad del servicio conforme a los estándares técnicos establecidos por la Autoridad de Regulación y Fiscalización de Telecomunicaciones y Transportes (ATT) y otras normativas aplicables.

ALDEAMO BOLIVIA S.R.L. será responsable frente al CLIENTE 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 BOLIVIA S.R.L. se obliga, aún en tales circunstancias, a actuar con toda diligencia para procurar 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.

Los parámetros de calidad del servicio incluirán:

- a. **Porcentaje Promedio Mensual de Fallas:** ALDEAMO BOLIVIA S.R.L. establecerá un límite máximo de fallas en la prestación del servicio, asegurando que la tasa de fallos no supere el 0,5% mensual.
- b. **Tiempo de Disponibilidad del Servicio:** Se garantizará un nivel de disponibilidad mínimo del 99,5%, salvo casos de mantenimiento programado o fallas ajenas a la infraestructura de ALDEAMO BOLIVIA S.R.L..
- c. **Tiempo Máximo de Espera de Conexión:** La conexión del servicio de mensajería deberá completarse en un tiempo no mayor a 90 segundos en condiciones normales de operación.
- d. **Incidencia de Fallas:** ALDEAMO BOLIVIA S.R.L. implementará sistemas de monitoreo en tiempo real para detectar y corregir fallas en la prestación del servicio. En caso de interrupciones, se informará al CLIENTE a través de canales oficiales y se implementarán medidas correctivas en un plazo no mayor a 4 horas.

En situaciones excepcionales donde los operadores de servicios móviles de telecomunicaciones presenten fallas fuera del control de ALDEAMO BOLIVIA S.R.L., la empresa gestionará los incidentes con los proveedores correspondientes para minimizar el impacto en el CLIENTE.

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

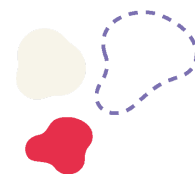
(Conforme a los artículos 54, 55, 56, 57, 58 y 59 del Reglamento de la Ley de Procedimiento Administrativo para el Sistema de Regulación Sectorial aprobado por D.S. 27172)

8.1 Atención de consultas, emergencias y/o servicios de información y asistencia

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

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





Teléfonos: 3340898 Santa Cruz - 2798195 La Paz.

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

8.2 Reclamaciones:

8.2.1 Derecho de Reclamación:

El CLIENTE tiene el derecho de recibir por parte de ALDEAMO BOLIVIA S.R.L. 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 BOLIVIA S.R.L. 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.

8.2.2 Reclamación Directa:

El CLIENTE 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.

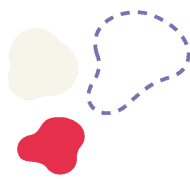
El CLIENTE o un tercero por él, previa identificación podrá presentar su reclamación, por problemas de facturación, cortes, emergencias, problemas legales, emergente de la prestación del SERVICIO u otros referentes al mismo.

8.2.2 Individualización de Reclamaciones:

ALDEAMO BOLIVIA S.R.L. registrará e individualizará la reclamación asignándole un número de reclamación asignándole un número correlativo que será puesto en conocimiento de quien presentó la reclamación.

ALDEAMO BOLIVIA S.R.L. Llevará un registro de todas las reclamaciones presentadas en el formato aprobado y habilitado por la Autoridad reguladora, que mantendrá a disposición de los CLIENTES y la Autoridad competente.





8.2.3 Plazo:

ALDEAMO BOLIVIA S.R.L. 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.

8.2.4 Pronunciamiento:

ALDEAMO BOLIVIA S.R.L. se pronunciará por la procedencia 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 y en general toda medida destinada a evitar perjuicios a los CLIENTES. La decisión deberá cumplirse en un plazo máximo de veinte (20) días.

ALDEAMO BOLIVIA S.R.L. comunicará al reclamante la resolución que decide la reclamación dentro de los cinco (5) días siguientes a su pronunciamiento, informando al reclamante, en caso de ser improcedente su reclamación, sobre su derecho a presentarla en la correspondiente Autoridad.

La carga de la prueba será del operador.

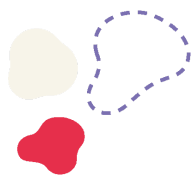
8.2.5 Reclamación Administrativa:

Si ALDEAMO BOLIVIA S.R.L. declara improcedente la reclamación o no la resuelve dentro del plazo establecido al efecto, el CLIENTE ó un tercero por él, podrán presentarlo a la Autoridad competente, en el plazo de quince (15) días.

El CLIENTE 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 BOLIVIA S.R.L., o, en su defecto expresando las razones que hubieran impedido obtenerlo.

El CLIENTE podrá acompañar las pruebas documentales de que intentare valerse y ofrecer las restantes ; y la Autoridad competente registrará, en el día, las reclamaciones administrativas.





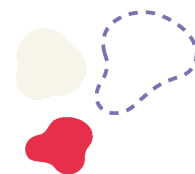
9. DERECHOS Y OBLIGACIONES DEL CLIENTE EN RELACIÓN AL SERVICIO

9.1. DERECHOS DEL CLIENTE DE ALDEAMO BOLIVIA S.R.L.

El CLIENTE 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 CLIENTE, 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 a 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 BOLIVIA S.R.L. 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 BOLIVIA S.R.L. y acudir ante las autoridades competentes en aquellos casos que considere vulnerados sus derechos, mereciendo atención oportuna.
15. Recibir protección de ALDEAMO BOLIVIA S.R.L. 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.

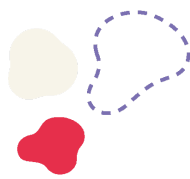
Sin perjuicio de los derechos establecidos en la Ley N° 164, cuando la ATT trámite reclamaciones, respecto a los servicios de telecomunicaciones disponibles al público ; previo análisis podrá ordenar al operador o proveedor que mantenga el servicio o que, en el plazo que él indique, proceda a su reconexión,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

9.2 OBLIGACIONES DEL CLIENTE DE ALDEAMO BOLIVIA S.R.L.

Conforme al Art. 55 de la Ley 164, son obligaciones del CLIENTE:

1. Pagar sus facturas por el servicio recibido, de conformidad con los precios o tarifas establecidas, de acuerdo a 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 BOLIVIA S.R.L. sobre cualquier cambio en la información o datos relacionados al USUARIO para que los mismos surtan efecto.

9.2. DERECHOS Y OBLIGACIONES DEL OPERADOR O PROVEEDOR DE SERVICIOS:

9.2.1 DERECHOS DE ALDEAMO BOLIVIA S.R.L.

Conforme al Artículo 58 de la ley N° 164 es derecho de ALDEAMO BOLIVIA S.R.L.:

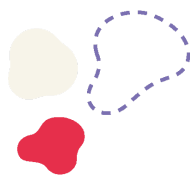
1. Recibir oportunamente el pago por los servicios provistos, de conformidad con los precios o tarifas establecidas.
2. Cortar el servicio provisto por falta de pago por parte del CLIENTE, previa comunicación, conforme a lo establecido por reglamento.
3. Recibir protección frente a interferencias perjudiciales 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.

9.2.2 OBLIGACIONES DE ALDEAMO BOLIVIA S.R.L.

Son obligaciones de ALDEAMO BOLIVIA S.R.L. conforme al Art. 59 de la Ley 164:

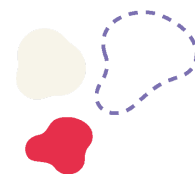
1. Someterse a la jurisdicción y competencia de la Autoridad de Regulación y Fiscalización de Telecomunicaciones y Transportes.
2. Proveer en condiciones de igualdad, equidad, asequibilidad, calidad, de forma ininterrumpida, los servicios de telecomunicaciones y tecnologías de información y comunicación.





3. Proporcionar información clara, precisa, cierta, completa, oportuna y gratuita acerca de los servicios de telecomunicaciones y tecnologías de información y comunicación, al CLIENTE.
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 CLIENTE 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 a 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 CLIENTE 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 CLIENTE.
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 CLIENTE, 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 CLIENTE.
16. Otros que se deriven de la aplicación de la Constitución Política del Estado, Tratados Internacionales, las leyes y demás normas aplicables.





Asimismo, ALDEAMO BOLIVIA S.R.L. 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.

9.3 PRINCIPIOS PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO

Sin perjuicio a los parámetros y estándares de calidad fijados por la Autoridad Reguladora ATT, los principios aquí detallados, deben ser aquellos que rigen el servicio y permiten al CLIENTE reclamar el mismo, bajo citadas interpretaciones. La prestación de los servicios de mensajería digital por parte de ALDEAMO BOLIVIA S.R.L. se rige por los siguientes principios, de conformidad con la Ley N° 164 y la regulación de la ATT:

9.3.1 Continuidad: El servicio debe ser prestado de forma permanente y sin interrupciones, salvo en los casos previstos por norma o debido a mantenimientos programados, los cuales serán informados con anticipación al CLIENTE.

9.3.2 Calidad: ALDEAMO BOLIVIA S.R.L. garantizará que el servicio cumpla con los parámetros de calidad establecidos por la ATT, incluyendo disponibilidad, tiempo de respuesta y seguridad en la transmisión de datos.

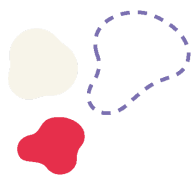
9.3.3 Protección y Seguridad: Se protegerán los derechos del CLIENTE en el acceso y uso del servicio, garantizando la seguridad de la información, la privacidad de los datos y la inviolabilidad de las comunicaciones.

9.3.4 Información Oportuna y Transparente: ALDEAMO BOLIVIA S.R.L. proporcionará información clara y actualizada sobre tarifas, condiciones del servicio, limitaciones, políticas de uso y procedimiento de reclamos. Cualquier cambio en los términos y condiciones será comunicado con anticipación.

9.3.5 Prestación Efectiva: En ningún caso ALDEAMO BOLIVIA S.R.L. podrá cobrar por un servicio que no haya sido efectivamente prestado, y deberá garantizar la devolución o compensación en caso de interrupciones prolongadas atribuibles a su infraestructura.

9.3.6 Secreto de las Comunicaciones: ALDEAMO BOLIVIA S.R.L. garantizará la protección y confidencialidad de las comunicaciones transmitidas a través de sus plataformas, conforme a la normativa vigente.





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

Los términos y condiciones se encuentran enmarcados en la Ley de Telecomunicaciones N° 164 y sus Reglamentos vigentes. En caso de que existiese alguna modificación o cambio que incida en los TCGs, serán de aplicación inmediata, salvo que se establezca un diferente término de aplicación, teniéndose dichos cambios o modificaciones serán incorporados al presente documento y aceptados de manera tácita tanto por ALDEAMO BOLIVIA S.R.L. como por el CLIENTE. Todo cambio y/o modificación a los presentes términos y condiciones serán aprobados por la ATT.

11. SUSPENSIÓN TEMPORAL

El servicio podrá ser suspendido de conformidad al Artículo 166 del Reglamento a la Ley 164.

EL CLIENTE podrá solicitar de forma escrita a ALDEAMO BOLIVIA S.R.L., la suspensión temporal de su servicio, la cual no podrá ser menor a un (1) mes ni mayor a cuatro (4) meses.

ALDEAMO BOLIVIA S.R.L. tendrá un máximo de veinticuatro (24) horas para su ejecución.

A fin de solicitar la suspensión temporal el CLIENTE debe cancelar todas sus deudas pendientes con ALDEAMO BOLIVIA S.R.L. por el servicio puesto en suspensión temporal.

Cumplido el plazo de la suspensión temporal, o si mediare solicitud expresa del CLIENTE, el operador o proveedor deberá rehabilitar el servicio previa comunicación al CLIENTE, en el plazo máximo de un (1) día.

No podrán aplicarse penalizaciones o cobros adicionales al CLIENTE por realizar la suspensión de sus servicios.

El servicio de suspensión es gratuito.

