

CONTRATO DE SUMINISTRO DE SERVICIOS DE TELECOMUNICACIONES

Conste por el presente Contrato de Suministro, que se suscribe al tenor de las siguientes cláusulas:

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

1.1. La empresa TECNOLOGÍA DE LA INFORMACIÓN BRIDGE4 DIGITAL S.A., legalmente representada por.....y.....tal como se evidencia del Testimonio de Poder Especial No. de fechaotorgado en la Notaria N° del Distrito Judicial de, a cargo de, en lo posterior y para efectos del presente contrato se denominará BRIDGE4 DIGITAL S.A.

1.2. (LLENAR EN CASO DE PERSONA NATURAL)

El/la Señor/ra/ita....., C.I. N°, que en lo sucesivo se denominará USUARIO, cuyos datos personales se detallan en anexo, formulario de Solicitud de Suministro de Servicios, mismo que forma parte integrante e inseparable del presente contrato para todos los efectos legales.

(LLENAR EN CASO DE PERSONA JURÍDICA) 1.3.- La Empresa / Institución..... legalmente representada por el Sr. (a)....., en virtud al Poder Especial .../..... de fecha.....de.....de....., otorgado ante la Notaría de Fe Pública N°..... a cargo del Dr.(a)con C.I. N°.....con Matrícula N°.....con NIT N°.....con Domicilio legalque en lo sucesivo se denominará USUARIO.

SEGUNDA (ANTECEDENTES). - Los servicios provistos por BRIDGE4, consisten en la solicitud y entrega de contenido de valor agregado a través de la red pública de un operador móvil de Bolivia, estos contenidos sujetos a normativa vigente podrán ser de manera enunciativa más no limitativa, informativos, financieros y seguros, servicios de mano de obra calificada, entretenimiento y aplicaciones por internet.

SMS A2P. Permite a un usuario enviar notificaciones con el fin de comunicarse con su propia base de clientes, a través de SMS a usuarios móviles dentro de Bolivia, utilizando aplicaciones específicas, plataformas web, conectores informáticos API's u otras; El usuario contratante del servicio es responsable del contenido remitido y de la autorización que hubiesen manifestado sus clientes previamente, confirmando su aceptación para recibir la comunicación de la entidad o institución mediante la recepción de mensajes informativos, financieros, publicitarios y otros.

TERCERA (OBJETO DEL CONTRATO). - El presente contrato tiene por objeto la prestación de servicios de Valor agregado de SMS A2P de telecomunicaciones suministrados por BRIDGE4 DIGITAL S.A. y contratados por EL USUARIO.

CUARTA (TÉRMINOS Y CONDICIONES). - Los Términos y Condiciones del servicio de valor agregado suministrado por BRIDGE4 DIGITAL S.A. y expresamente contratado por EL USUARIO, forman parte integrante, indivisible e inseparable del presente contrato para todos los efectos legales.

El USUARIO declara y reconoce que ha recibido una copia del presente contrato y de los Términos y Condiciones correspondientes en medio impreso, así mismo conoce que Los Términos y Condiciones se encuentran publicados en el sitio web de BRIDGE4 DIGITAL S.A. y están disponibles en sus oficinas de atención presencial.

QUINTA (PLAZO DEL CONTRATO, VIGENCIA Y PRÓRROGA). - Este contrato tendrá vigencia indefinida desde la fecha de su suscripción y subsistirá mientras el servicio de valor agregado contratado por el USUARIO permanezca vigente.

SEXTA (PLAZOS PARA INSTALACIÓN, HABILITACIÓN, DESHABILITACIÓN Y REHABILITACIÓN DEL SERVICIO). - Estos plazos están adscritos y sujetos a los Términos y Condiciones según corresponda a cada caso.

SEPTIMA (TITULARIDAD).- El USUARIO 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 BRIDGE4 DIGITAL S.A.; caso contrario será pasible a la inmediata suspensión o corte del servicio, sin perjuicio de las acciones legales pertinentes.

En caso que EL USUARIO se constituya en mora por al menos tres (3) meses continuos, autoriza a BRIDGE4 DIGITAL S.A. para que sea remitida su información a otros proveedores del mismo servicio.

OCTAVA (ESTRUCTURA TARIFARIA).- A la firma de este contrato el USUARIO declara que está informado y manifiesta su conformidad con las condiciones comerciales del servicio contratado mismo que está sujeto a tarifario y a las ofertas comerciales vigentes.

NOVENA (FACTURACION, COBRANZA, CORTE). - EL USUARIO debe regirse a lo establecido por Resolución Ministerial N° 351 y según corresponda a los artículos 148, 149, 155, 156, 157, 159 del Reglamento General de la Ley N° 164 aprobado por D.S. 1391

La facturación de los servicios provistos por BRIDGE4 DIGITAL S.A., así como, la cobranza y corte por falta de pago, se sujetará estrictamente a la normativa vigente.

El servicio se brindará en la modalidad postpago con límite de consumo controlado. BRIDGE4 DIGITAL S.A. enviará mensualmente al usuario (empresa o institución), el respectivo documento tributario por los servicios prestados, constituyéndose este en el aviso de disposición de facturas, los mismos plazos y fechas estarán publicados en la página web de BRIDGE4 DIGITAL S.A.

El usuario deberá efectuar los pagos correspondientes dentro los treinta (30) días siguientes a la fecha límite de pago. Si el pago no es efectivo treinta (30) días calendario de vencida la fecha límite de pago, se procederá al corte del (de los) servicio. El usuario se constituye en mora el día siguiente a la fecha límite de pago pudiendo aplicarse el interés legal establecido en la norma, que se sumará al monto adeudado.

DÉCIMA (CALIDAD DEL SERVICIO). - Los servicios provistos por BRIDGE4 DIGITAL S.A. se rigen a los estándares técnicos de calidad para los servicios de Telecomunicaciones, Tecnologías de Información y Comunicación, autorizados por la autoridad reguladora, parámetros que serán

publicados en la página web de BRIDGE4 DIGITAL S.A. de acuerdo a normativa y conforme los formatos exigidos por la Autoridad de Regulación y Fiscalización de Telecomunicaciones y Transportes.

DÉCIMA PRIMERA (DERECHOS Y OBLIGACIONES). - El USUARIO es titular de los derechos y obligaciones emergentes de la normativa vigente, así como de los que se produzcan de esta relación contractual, mismos que están estipulados y detallados en los términos y condiciones del servicio o servicios a los que se adhiere el USUARIO.

11.1 DERECHOS Y OBLIGACIONES DE LOS USUARIOS CON RELACIÓN AL SERVICIO

11.1.1. DERECHOS:

- a. Recibir un servicio en condiciones de igualdad, equidad, asequibilidad, calidad y de forma ininterrumpida.
- b. Elegir y cambiar libremente de proveedor y de planes de acceso a los servicios, salvo las condiciones pactadas libremente en el contrato, las cuales deben ser explícitas, claras y previamente informadas al usuario.
- c. Acceder a información clara, precisa, cierta, completa, oportuna y gratuita acerca de los servicios contratados.
- d. Recibir de forma oportuna, comprensible y veraz factura mensual desglosada con todos los cargos y servicios del cual es usuario, en la forma y por el medio en que se garantice su privacidad.
- e. Exigir respeto a la privacidad e inviolabilidad de sus comunicaciones, salvo aquellos casos expresamente señalados por la Constitución Política del Estado.
- f. Conocer los indicadores de calidad de prestación de los servicios al público de BRIDGE4 DIGITAL S.A.
- g. Ser informado oportunamente, cuando se produzca un cambio de los precios, las tarifas o en los planes contratados previamente.
- h. Recibir reintegro o devolución de montos que resulten a su favor por errores de facturación, deficiencias o corte del servicio.
- i. Ser informado sobre plazos de vigencia de ofertas y promociones de los servicios por los medios establecidos al efecto por la normativa legal aplicable y definidos por BRIDGE4 DIGITAL S.A.
- j. Obtener respuesta efectiva a las solicitudes realizadas a BRIDGE4 DIGITAL S.A.
- k. Reclamar ante los proveedores de servicios y acudir ante las autoridades competentes en aquellos casos que la usuaria o usuario considere vulnerados sus derechos, mereciendo atención oportuna y conforme lo indique la norma.
- l. Recibir protección de BRIDGE4 DIGITAL S.A. sobre los datos personales contra la publicidad no autorizada por el USUARIO, en el marco de la Constitución Política del Estado y la presente Ley.
- m. Disponer, como USUARIO en situación de discapacidad y persona de la tercera edad facilidades de acceso a los servicios prestados por BRIDGE4 DIGITAL S.A.
- n. Exigir la protección de la niñez, adolescencia y juventud en la prestación de los servicios.
- o. Recibir servicios que no causen daños a la salud y al medio ambiente, conforme a normas establecidas.

- p. Participar en los mecanismos de control social.
- q. Solicitar a BRIDGE4 DIGITAL S.A., restricciones y facilidades en el uso de sus servicios
- r. Efectuar reclamaciones sobre el monto consignado en su factura, sin embargo, a objeto de evitar el corte debe pagar oportunamente el promedio del monto de las tres últimas facturas pagadas.
- s. Solicitar de forma escrita la suspensión temporal de su servicio.
- t. Autorizar la facturación de todos los servicios brindados a través de un mismo acceso en una sola factura.
- u. El usuario tendrá habilitado el acceso a todos los servicios posibles de acceder en el territorio nacional, desde los accesos dispuestos por BRIDGE4 DIGITAL S.A., salvo que expresamente solicite restricciones a accesos específicos técnicamente factibles.

De conformidad a lo establecido en el Art. 55 de la Ley 164, los usuarios en lo que resultare aplicable al tipo de servicio tienen las siguientes obligaciones:

11.1.2. OBLIGACIONES:

- a. Tener conocimiento de los términos y condiciones del servicio de valor agregado que están solicitando.
- b. Contar con los requisitos técnicos solicitados para la correcta utilización de los servicios de valor agregado.
- c. 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.
- d. Otros que se deriven de la aplicación de la Constitución Política del Estado, las leyes y demás normas aplicables.
- e. Las usuarias y usuarios deben utilizar los servicios sólo para los fines solicitados, no pudiendo darle ningún uso distinto, y asumirán plena responsabilidad por los actos relacionados al uso que se realice de los servicios contratados.
- f. Es obligación de la usuaria y usuario no alterar los equipos terminales, aunque sean de su propiedad, que puedan causar daños o interferencias que degraden la calidad de servicio o con el objeto de producir la evasión de los términos y condiciones del servicio.
- g. Pagar sus facturas por los servicios recibidos, de conformidad con los precios o tarifas establecidas
- h. 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
- i. 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
- j. No causar interferencias perjudiciales a operaciones debidamente autorizadas
- k. No causar daño a las instalaciones, redes y equipos de los proveedores
- l. Preservar y cuidar los datos personales de acceso a la aplicación informática del servicio y hacerse responsable por el uso apropiado de la información.

11.2. DERECHOS Y OBLIGACIONES DEL PROVEEDOR DE SERVICIOS

De conformidad a lo establecido en el Art. 58 de la Ley 164, los proveedores en lo que resultare aplicable al tipo de servicio tienen los siguientes derechos:

11.2.1 DERECHOS:

- a. Recibir oportunamente el pago por los servicios provistos de conformidad con los precios o tarifas establecidas.
- b. Cortar el servicio provisto por falta de pago, previa comunicación al usuario mínimamente con 48 horas de anticipación.
- c. Recibir protección frente a interferencias perjudiciales a operaciones debidamente autorizadas.
- d. En caso que el proveedor considere que existen indicios suficientes de fraude o de conexiones ilegales, podrá proceder inmediatamente con el corte del servicio, sin perjuicio de seguir las acciones legales pertinentes por daños y perjuicios
- e. En caso de peligro de daño a la red, inminente o actual, BRIDGE4 DIGITAL S.A. cortará el servicio al usuario que estuviere causando o intentare causar daño a la Red, previa aprobación de la ATT.
- f. Deslindar toda responsabilidad en caso de imposibilidad de brindar el servicio por caso fortuito o de fuerza mayor
- g. Otros que se deriven de la aplicación de la Constitución Política del Estado, la presente Ley y demás normas aplicables

De conformidad a lo establecido en el Art. 59 de la Ley 164, los proveedores en lo que resultare aplicable al tipo de servicio, tienen las siguientes obligaciones:

11.2.2. OBLIGACIONES:

- a. Someterse a la jurisdicción y competencia de la Autoridad de Regulación y Fiscalización de Telecomunicaciones y Transportes.
- b. Proveer en condiciones de igualdad, equidad, asequibilidad, calidad, de forma ininterrumpida, los servicios de telecomunicaciones y tecnologías de información y comunicación.
- c. Proporcionar información clara, precisa, cierta, completa, oportuna y gratuita acerca de los servicios de telecomunicaciones y tecnologías de información y comunicación, a las usuarias o los usuarios.
- d. Proporcionar información clara, precisa, cierta, completa y oportuna a la Autoridad de Regulación y Fiscalización de Telecomunicaciones y Transportes.
- e. 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.
- f. 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 de la usuaria o del usuario y facilitar los medios de pago por los servicios prestados.
- g. Publicar los términos y condiciones aprobados por la ATT en su sitio web y poner a disposición del público en todas las oficinas del operador o proveedor.

- h. Efectuar el reintegro o devolución de montos que resulten a favor de las usuarias o los usuarios por errores de facturación, deficiencias o corte del servicio, con los respectivos intereses legales.
- i. Informar oportunamente sobre los plazos de vigencia de las ofertas y promociones de los servicios.
- j. Informar oportunamente la desconexión o cortes programados de los servicios.
- k. Brindar protección sobre los datos personales evitando la divulgación no autorizada por las usuarias o usuarios, en el marco de la Constitución Política del Estado y la presente Ley.
- l. Facilitar a las usuarias o usuarios en situación de discapacidad y personas de la tercera edad, el acceso a los servicios de telecomunicaciones y tecnologías de información y comunicación, determinados en reglamento.
- m. Proveer servicios que no causen daños a la salud y al medio ambiente.
- n. Cumplir las instrucciones y planes que se emitan en casos de emergencia y seguridad del Estado.
- o. Actualizar periódicamente su plataforma tecnológica y los procesos de atención a las usuarias y los usuarios.
- p. Disponer de medios de información que informen a los usuarios sobre el consumo durante el período de facturación
- q. Respetar el derecho de la usuaria o el usuario de desactivación de un determinado servicio de valor agregado. Además de respetar la voluntad de los mismos a la resolución de un contrato. En caso de desactivación o resolución del contrato, permanecerán vigentes aquellas obligaciones de la usuaria o el usuario pendientes del cumplimiento.
- r. Suscribir contratos de servicios de acuerdo a modelos aprobados por la ATT
- s. Publicar los términos y condiciones aprobados por la ATT en su sitio web y poner a disposición del público en todas las oficinas del proveedor.
- t. Poner a disposición de los usuarios la información referida a la facturación, cobranza y corte de los servicios en su página web, puntos de atención al cliente y línea de atención institucional.
- u. Emitir facturas sin cargo a los usuarios a través de lugares de cobranza autorizados o por cualquier otro medio legalmente válido.
- v. Atender las solicitudes y reclamaciones realizadas por los usuarios, de acuerdo a procedimientos.
- w. Rehabilitar el servicio restringido o cortado dentro las siguientes 24 horas a partir del momento en que el usuario cancele el monto adeudado o a partir de la fecha pactada mediante arreglo entre partes
- x. Otros que se deriven de la aplicación de la Constitución Política del Estado, Tratados Internacionales, las leyes y demás normas aplicables

DÉCIMA SEGUNDA (EXENCIONES DE RESPONSABILIDAD). - BRIDGE4 DIGITAL S.A. deslinda toda responsabilidad en caso de imposibilidad de brindar el servicio por caso fortuito o de fuerza mayor, así como otras que se generen y se encuentran detallados en los Términos y Condiciones.

DÉCIMA TERCERA (ATENCIÓN DE RECLAMOS y SERVICIOS DE INFORMACIÓN Y ASISTENCIA). -

La atención y respuesta a las reclamaciones remitidas por el usuario contratante del servicio de BRIDGE4 DIGITAL S.A. serán atendidas conforme normativa vigente en los plazos y formas señaladas en ella.

a) Para la correcta atención de consultas y/o reclamos, BRIDGE4 DIGITAL S.A. pone a disposición de las usuarias y los usuarios los siguientes medios de contacto:

- Atención telefónica a través del número de teléfono 77293967 en los siguientes horarios: de lunes a viernes de 8:30 a 17:00, mediante atención presencial en oficinas de la calle Claveles Zona Sirari Equipetrol Edificio Almora Piso 4 oficina en la ciudad de Santa Cruz de la Sierra.
- Atención mediante la página web de BRIDGE4 DIGITAL S.A. www.bridge4digital.com y el mail habilitado para la recepción de reclamos: soportes@bridge4digital.com Las 24 horas del día.

b) La usuaria o el usuario o un tercero por él, previa identificación, presentará su reclamación, en una primera instancia ante la oficina ODECO del proveedor de servicios de valor agregado.

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

d) BRIDGE4 DIGITAL S.A. registrará e individualizará la reclamación asignándole un número correlativo que será puesto en conocimiento del usuario.

e) BRIDGE4 DIGITAL S.A. llevará un registro de todas las reclamaciones presentadas en el formato aprobado y habilitado por la autoridad, que mantendrá a disposición de los usuarios y de la autoridad correspondiente.

f) BRIDGE4 DIGITAL S.A. resolverá la reclamación en el plazo establecido en las normas vigentes, si BRIDGE4 DIGITAL S.A. declara improcedente la reclamación o no la resuelve dentro del plazo establecido al efecto, el usuario podrá presentarlo ante la Autoridad de Regulación y Fiscalización de Telecomunicaciones y Transportes (ATT), en el plazo de quince (15) días. En caso de que se declare parcialmente únicamente con y sobre los puntos no resueltos mediante el avenimiento.

g) BRIDGE4 DIGITAL S.A. se pronunciará por la procedencia o improcedencia de la reclamación, dejando constancia escrita de su decisión. Si decide la procedencia deberá adoptar todas las medidas necesarias para cumplir su decisión en el plazo de veinte (20) días. En caso de ser improcedente la reclamación, deberá informar al usuario su derecho a presentar su reclamación en la vía administrativa ante la Autoridad de Regulación y Fiscalización de Telecomunicaciones y Transportes (ATT)

DÉCIMA CUARTA (SERVICIOS DE INFORMACIÓN Y ASISTENCIA). - Los requerimientos de solicitud y asistencia están disponibles de lunes a viernes de 8:30 a 17:00 en oficinas de la calle Claveles Zona Sirari Equipetrol Edificio Almora Piso 4 oficina en la ciudad de Santa Cruz de la Sierra, a través del número de asistencia 77293967 o mediante el email soportes@bridge4digital.com, si ya es USUARIO y requiere atención la comunicación puede realizarse también con su ejecutivo de cuenta designado.

DECIMA QUINTA (DECLARACIÓN EXPRESA). - EL USUARIO declara que todos los datos consignados en este documento y en los formularios que han sido suscritos por él son exactos, fidedignos y correctos; asimismo, declara expresamente lo siguiente:

a) Que BRIDGE4 DIGITAL S.A. le informo previa la firma del presente contrato las características técnicas, condiciones de calidad, fiabilidad y las limitaciones propias del servicio contratado

b) EL USUARIO conoce y acepta expresamente que el servicio contratado puede verse afectado o sufrir interferencias, cortes intempestivos, problemas técnicos o haber corte por mantenimiento programado previamente informado al usuario u otros casos extraordinarios en los que BRIDGE4 DIGITAL S.A. no se hará responsable de daños económicos o de otra índole que pudieran suceder durante estos eventos, más allá de lo establecido dentro de la normativa de telecomunicaciones al efecto y cuando corresponda.

c) EL USUARIO está en conocimiento y acepta que las variaciones de las tarifas establecidas por BRIDGE4 DIGITAL S.A. las cuáles serán publicadas de acuerdo a la normativa vigente y será de conocimiento de la Autoridad de Regulación y Fiscalización de Telecomunicaciones y Transportes.

d) EL USUARIO está en pleno conocimiento y acepta los Términos y Condiciones de servicios de valor agregado suministrados por BRIDGE4 DIGITAL S.A., mismos que forman parte integrante e inseparable del presente contrato para todos los efectos legales correspondientes.

DÉCIMA SEXTA (INVOLABILIDAD Y PROTECCIÓN DE LA INFORMACIÓN). - BRIDGE4 DIGITAL S.A. se sujetará a normativa vigente y adoptará todas las medidas destinadas a salvaguardar la inviolabilidad de las telecomunicaciones, así como para la protección de la información personal relativa al USUARIO

BRIDGE4 DIGITAL S.A. podrá entregar información del USUARIO, si la misma es solicitada en cumplimiento a una orden específica de autoridad competente en el marco de la normativa vigente.

DÉCIMA SEPTIMA (RESOLUCIÓN). - Cualquiera de las partes podrá solicitar la resolución del contrato sin invocación de causa alguna, previo aviso a la otra parte, con un plazo mínimo de quince días (15) calendario. EL USUARIO gestionará la resolución del contrato presentando solicitud escrita en oficinas BRIDGE4 DIGITAL S.A.

La resolución y el corte definitivo del servicio se harán efectivos durante los quince (15) días siguientes a la presentación de la solicitud, plazo en el que se procederá al retiro de equipos, si corresponde, al servicio prestado.

EL USUARIO en caso de continuar haciendo uso del (de los) servicio(s), durante el plazo establecido para el corte definitivo, se compromete al pago correspondiente. BRIDGE4 DIGITAL S.A. notificará la intensión de resolución del contrato o publicará la misma por prensa en medios de circulación nacional o local según corresponda, misma que se hará

efectiva vencido el plazo establecido en la notificación/publicación con el corte definitivo del servicio.

DÉCIMA OCTAVA (INTEGRIDAD DEL CONTRATO). – Son parte inseparable e indivisible de este contrato los Términos y Condiciones del servicio, entregados en copia al momento de la firma del contrato y mismos que EL USUARIO declara que conocer y aceptar.

DÉCIMA NOVENA (CLÁUSULA DE INTERPRETACIÓN). - En caso de duda sobre la interpretación del presente contrato se aplicará lo más favorable al usuario o usuaria.

VIGÉSIMA (FUERZA EJECUTIVA). EL USUARIO acepta que el presente Contrato tiene la suficiente fuerza ejecutiva para el caso de incumplimiento en el pago por la prestación del (de los) Servicio(s) en los plazos establecidos. La falta de pago constituirá en mora al USUARIO sin necesidad de requerimiento judicial alguno, haciéndose pasible a la acción ejecutiva correspondiente por lo que acepta de manera expresa que la suma total de las mismas constituye la suma líquida exigible y de plazo vencido

VIGÉSIMA PRIMERA (ACEPTACIÓN). - EL USUARIO reconoce en total conformidad, que este documento surtirá los efectos de un contrato una vez que sea aceptado por BRIDGE4 DIGITAL S.A. manifestándose por el inicio de la provisión de los servicios objeto del contrato.

EL USUARIO, por una parte, y BRIDGE4 DIGITAL S.A. por otra, expresamos nuestra plena conformidad con el presente contrato y sus anexos, comprometiéndonos a su fiel y estricto cumplimiento.

.