

TECNOLOGÍA DE LA INFORMACIÓN BRIDGE4 DIGITAL S.A.

TÉRMINOS Y CONDICIONES PROVISIÓN DEL

SERVICIO DE VALOR AGREGADO – SVA

Términos y Condiciones para la provisión del Servicio de Valor Agregado que provee la empresa TECNOLOGÍA DE LA INFORMACIÓN BRIDGE4 DIGITAL S.A. denominado en adelante BRIDGE4 DIGITAL S.A.

1 DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO, ASPECTOS ASOCIADOS Y ÁREAS DE COBERTURA

Es el servicio al público que utiliza aplicaciones específicas y no emplean circuitos propios de transmisión. Estas aplicaciones tienen efecto en el formato, contenido, código, protocolo, almacenaje o aspectos similares de la información transmitida por la usuaria y el usuario o le proveen información adicional, diferente o reestructurada, o le permiten interacción con información almacenada. No incluyen servicios de voz en tiempo real ni el acceso a internet.

1.1 SERVICIO DE VALOR AGREGADO 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 mensaje remitido y de la autorización que hubiesen manifestado sus usuarios previamente, confirmando su aceptación para recibir la comunicación de la entidad o institución mediante la recepción de mensajes informativos, financieros, publicitarios y otros.

1.2 ÁREA DE COBERTURA.

El servicio será brindado en todo el territorio nacional, los mensajes podrán ser entregados donde los operadores del servicio móvil tengan cobertura.

2. PROCEDIMIENTO DE SOLICITUD DE LOS SERVICIOS DE VALOR AGREGADO

La solicitud del servicio se realizará de forma presencial en la oficina principal Calle Nogales Edificio Almora Oficinas 4A Zona Sirari de la ciudad de Santa Cruz de la Sierra, mediante nuestros canales digitales debidamente informados en nuestra página web, BRIDGE4 DIGITAL S.A. pondrá a disposición del usuario todas las soluciones para la provisión de servicios SMS A2P posibles de prestar y le detallará las condiciones de factibilidad técnica y comercial necesarias para la provisión de cada tipo de servicio.

2.1 HABILITACIÓN, DESHABILITACIÓN O ALTA Y BAJA DEL SERVICIO.

Previo factibilidad técnica, el servicio será habilitado al usuario de BRIDGE4 DIGITAL S.A. por acceso web o de plataforma a plataforma según su solicitud conforme lo detallado en el punto 4 del presente documento.

2.1.1 ALTA SERVICIO SMS A2P AL CLIENTE

Cada vez que un usuario de BRIDGE4 DIGITAL S.A. habilite un servicio de valor agregado SMS A2P, proporcionará a su cliente un mecanismo de habilitación o suscripción interactiva, ordenado, secuencial y sin costo para su cliente, de modo que le permita de manera inequívoca expresar su aceptación a la prestación del servicio de valor agregado SMS A2P.

Este mecanismo será publicado por BRIDGE4 DIGITAL S.A. en un medio de prensa escrito, y/o comunicado formalmente a cada cliente de la Entidad o Institución previamente a su habilitación conforme normativa vigente.

Esta comunicación incluirá la siguiente información de modo enunciativo más no limitativo:

- a) Nombre del Proveedor del Servicio de Valor Agregado.
- b) Nombre del Servicio de Valor Agregado.
- c) Periodicidad y forma de entrega del producto (en horas o días) y duración de la habilitación o suscripción del servicio.
- d) Precio por unidad del producto, (en bolivianos), el periodo ofertado
- e) Forma de cobro o pago, si existiere.
- f) Mecanismo para la confirmación de aceptación explícita del servicio.
- g) Forma de pago del mismo por parte del cliente de la Entidad o Institución.
- h) Indicar la dirección del portal WEB donde se describe a detalle los términos y condiciones del servicio
- i) Número telefónico gratuito para atención al USUARIO.
- j) Mecanismo de baja o deshabilitación del servicio

2.1.2 BAJA DEL SERVICIO SMS A2P AL CLIENTE

Cada servicio de SMS A2P habilitado tendrá detallado un mecanismo para que el usuario de manera gratuita y accesible pueda deshabilitar el servicio que ya no desee recibir, entre los métodos habilitados estarán de modo enunciativo mas no limitativo, la deshabilitación por link de acceso, deshabilitación mediante atención presencial, deshabilitación por formularios de atención web.

El procedimiento para la habilitación, deshabilitación u otros, del servicio por parte del cliente de la Entidad o Institución estará sujeto a lo dispuesto en la Resolución Administrativa Regulatoria ATT-DJ-RA TL LP 2074/2014 del 31 de octubre de 2014 o normativa dispuesta por la autoridad de regulación competente.

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

El servicio SMS A2P es una herramienta que le permitirá realizar envío de mensajes de texto (SMS) de forma masiva a cualquier número móvil nacional.

Este servicio se presta de dos formas, descritas a continuación:

3.1 A través de un acceso Web

- Puede acceder al sitio web desde cualquier lugar a través de un navegador con acceso a Internet.
- Ingreso seguro a la plataforma por medio de un usuario y contraseña. Las modificaciones de contraseña serán atendidas previa solicitud formal en un máximo de 48 horas.
- Creación de sub usuario en el sitio web.
- Realización de cargas (upload) de los destinatarios a través de un archivo de texto (.csv).
- Manejo de horarios para envío de mensajes.
- Puede determinar la “prioridad de envío” de los mensajes de texto entre alta, media o baja.
- Puede enviar mensajes predefinidos rápidos y fácilmente.
- Puede programar campañas.

Para acceder a la plataforma web requiere acceso a internet mismo que no está incluido en este servicio y se cobra por separado

3.2 Comunicación directa de plataformas a plataforma

El API del SMS Broadcaster está basado en múltiples métodos de conexión, estará habilitado el que se detalla a continuación, el usuario debe tener al menos un método de conexión.

- **Inserts a DB:** con esta conexión se le permite enviar mensajes insertándolos en una tabla de la base de datos del SMS Broadcaster.

La tabla únicamente requiere las credenciales de acceso (que serán entregadas una vez se cree su cuenta).

Los parámetros necesarios para el envío son: número origen, número destino y mensaje a enviar.

Este método de conexión requiere un VPN entre el cliente y el SMS Broadcaster.

- **Web Service:** Proporciona al cliente varios métodos para el envío de SMS. El Web Service es compatible con peticiones GET, POST, SOAP y JSON. El retorno de datos es compatible con SOAP y JSON.

4. HABILITACIÓN Y PLAZO PARA LA PROVISION DEL SERVICIO

Luego de la solicitud de Servicio de SMS A2P, se procederá a la factibilidad técnica del servicio en un máximo de 5 días hábiles, confirmada la factibilidad técnica en los plazos establecidos se procederá a la firma del contrato expreso entre partes, mismo que entrará en vigencia a partir de la habilitación del servicio.

La habilitación se realizará de manera remota, BRIDGE4 DIGITAL S.A proporcionará, acceso con la entrega del password y ussername al responsable señalado formalmente por la institución a una plataforma web o aplicación que le permitirá la administración del envío de mensajes SMS A2P, dichos accesos serán entregados en un máximo de 2 días hábiles.

El usuario (empresa o institución) será responsable por la asignación de usuarios que realizare a terceras personas además del responsable señalado formalmente a BRIDGE4 DIGITAL S.A., para el uso del acceso a la plataforma web o aplicación que BRIDGE4 DIGITAL S.A. hubiere puesto a su disposición, siendo exclusiva responsabilidad del usuario la administración que realice en dicha plataforma.

BRIDGE4 DIGITAL S.A. proporcionará Manuales API y Manual de usuario al Contratante en un tiempo no mayor de 2 días hábiles, de la firma del contrato.

BRIDGE4 DIGITAL S.A. proporcionará una capacitación del uso de plataforma en caso de la misma que se llevará a cabo en un máximo de 5 días hábiles u otro plazo previamente acordado con el usuario

Terminadas las actividades señaladas en el párrafo anterior quedará formalmente habilitado.

5. TARIFAS

Todas las tarifas de los servicios provistos por BRIDGE4 DIGITAL S.A. serán publicados y fijados conforme normativa establecida en el Reglamento General a la Ley de Telecomunicaciones y otras normas específicas aplicables.

Las tarifas vigentes de BRIDGE4 DIGITAL S.A. estarán publicadas en la página web www.bridge4digital.com, cualquier modificación tarifaria será efectiva a partir de la fecha dispuesta en su comunicación al usuario, conforme lo dispuesto por el artículo 44 de la Ley General de Telecomunicaciones, Tecnologías de Información y Comunicación N° 164 y la normativa vigente, en los medios de comunicación establecidos para el efecto.

Los servicios SMS A2P son servicios de suscripción, donde el usuario que contrata el servicio debe firmar contrato expreso con BRIDGE4 DIGITAL S.A., al momento de la firma el usuario conoce las condiciones del servicio y la tarifa que será aplicada.

6. FACTURACIÓN, COBRANZA PAGO, CORTE Y REHABILITACIÓN.

6.1 FACTURACIÓN Y COBRANZA.

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.

6.1.1 Modalidad de pago postpago. El servicio se brindará en la modalidad postpago con límite de consumo controlado. De esta forma BRIDGE4 DIGITAL S.A. habilitará de forma continua en sus sistemas informáticos la cantidad mensual acordada de mensajes a favor del usuario conforme el plan definido en tarifario vigente, estos estarán disponibles hasta el último día de cada mes entre tanto este vigente su contrato.

El usuario podrá utilizar en el mes hasta el límite de mensajes contratados, una vez utilizados todos los mensajes asignados la plataforma no le permitirá enviar más mensajes hasta el primer día del mes siguiente.

Si el usuario requiere mensajes adicionales a los asignados mensualmente, podrá solicitar la habilitación de los mismos mediante correo electrónico, establecido para el efecto, y serán habilitados en un plazo no mayor a 48 horas hábiles a partir de la solicitud, los mismos serán

facturados al cierre del mes junto con su monto mensual contratado y deberá ser pagado en el mismo plazo.

Los volúmenes de mensajes serán asignados mensualmente, si el usuario no utiliza la totalidad de mensajes asignados hasta el último día del mes, los mismos no serán acumulables ni reutilizables en los siguientes periodos.

Cualquier modificación de razón social, domicilio, NIT u otras modificaciones que ocasionen variación de sus datos consignados en la factura deberán ser notificados a BRIDGE4 DIGITAL S.A, con un mínimo de 10 días hábiles previos a la finalización del mes, para que dicha modificación sea considerada en el siguiente periodo facturable.

6.2 CORTE y REHABILITACIÓN

6.2.1. CORTE.

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.

A solicitud expresa del usuario, se dará curso a la suspensión temporal del servicio por un tiempo máximo de cuatro meses (4), transcurrido el plazo, conforme normativa vigente, si el usuario no solicita en forma expresa la rehabilitación del servicio, BRIDGE4 DIGITAL S.A procederá a la resolución del contrato entendiéndose que el usuario no requiere el servicio.

BRIDGE4 DIGITAL S.A se reserva el derecho de cortar el uso del servicio conforme regulación vigente cuando el usuario realice actividades contrarias a la ley, la moral y/o las buenas costumbres, cualquier uso distinto al que por la naturaleza del servicio se conviene.

6.2.2 REHABILITACIÓN DEL SERVICIO

BRIDGE4 DIGITAL S.A deberá rehabilitar el servicio restringido dentro las siguientes veinticuatro (24) horas a partir del momento en que la usuaria o usuario cancele el monto adeudado por el servicio, o a partir de la fecha pactada mediante arreglo entre partes para el pago de la deuda que originó el corte o la restricción

7. PARÁMETROS DE 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.

8. PROCEDIMIENTO DE ATENCIÓN DE CONSULTAS, RECLAMACIONES Y EMERGENCIAS Y/O 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)

9. DERECHOS Y OBLIGACIONES DE LOS USUARIOS CON RELACIÓN AL SERVICIO, DERECHOS Y OBLIGACIONES DEL OPERADOR DEL SERVICIO, PRINCIPIOS PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO

El usuario es titular de los derechos y obligaciones emergentes de la normativa vigente, así como de los que desembocan de la relación contractual. De conformidad a lo establecido en el Art. 54 de la Ley 164, los usuarios en lo que resultare aplicable al tipo de servicio tienen los siguientes derechos, que de forma enunciativa y no limitativa son:

9.1 DERECHOS Y OBLIGACIONES DE LOS USUARIOS CON RELACIÓN AL SERVICIO

9.1.1. 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:

9.1.2. 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.

9.2. 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:

9.2.1 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:

9.2.2. 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

9.3. PRINCIPIOS PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO:

BRIDGE4 DIGITAL S.A. prestará el servicio de acuerdo al ordenamiento jurídico aplicable, al presente documento y a los principios que a continuación se identifican:

Continuidad: El servicio, será provisto en forma permanente y sin interrupciones, salvando las interrupciones permitidas en el ordenamiento jurídico aplicable o establecido en los presentes Términos y Condiciones.

Calidad: El servicio responderá a los indicadores y estándares de calidad nacionales e internacionales aprobados por la autoridad competente.

Protección: Se reconoce de vital importancia la participación del usuario en la prestación del servicio, garantizando su defensa y la protección de sus derechos en el marco de las relaciones jurídicas que tiene con BRIDGE4 DIGITAL S.A.

Información oportuna y clara: BRIDGE4 DIGITAL S.A. está obligado a proporcionar toda la información relacionada con el servicio, la calidad u otro factor relativo, de manera oportuna y clara.

Prestación efectiva: En ningún caso, BRIDGE4 DIGITAL S.A. procederá al cobro del servicio prestado, si el mismo no fue realizado en forma regular y efectiva. En caso de controversia, BRIDGE4 DIGITAL S.A. deberá demostrar fehacientemente que el usuario recibió el servicio que contempla la facturación.

Secreto de las comunicaciones: BRIDGE4 DIGITAL S.A. tiene la obligación de proteger y garantizar la inviolabilidad y secreto de las comunicaciones, conforme al ordenamiento jurídico aplicable y a los presentes Términos y Condiciones.

10. CAMBIOS O MODIFICACIONES EN LA LEY Y/O REGLAMENTOS DE TELECOMUNICACIONES

Las cláusulas contenidas en el Contrato de Suministro, lo mismo que estos Términos y Condiciones están enmarcadas en la Ley General de Telecomunicaciones, Tecnologías de Información y Comunicación y sus Reglamentos vigentes a la fecha. Cualquier modificación futura de la Ley o de sus reglamentos que afecte a una o varias cláusulas, modificarán las mismas y serán de efectivo, obligatorio e inmediato cumplimiento para el usuario y BRIDGE4 DIGITAL S.A. sin necesidad de la firma de un nuevo contrato o modificación expresa en los Términos y Condiciones

11. SUSPENSIÓN TEMPORAL DE SERVICIOS

El usuario de BRIDGE4 DIGITAL S.A. podrá solicitar de forma escrita la suspensión temporal de su servicio, la cual no podrá ser menor a un mes ni mayor a cuatro meses, BRIDGE4 DIGITAL S.A. atenderá la misma en un plazo no mayor a las 24 horas de recibida la solicitud, el usuario deberá tener canceladas todas sus deudas pendientes por el servicio puesto en suspensión temporal. El servicio de suspensión temporal es gratuito, el mismo se rehabilitará cumplido el plazo y previa comunicación al usuario en un plazo máximo de un día.