



Conste por el tenor del presente Documento Privado, que los suscribientes acuerdan celebrar un CONTRATO DE ADHESIÓN PARA LA PROVISIÓN DE SERVICIOS DE TELECOMUNICACIONES Y TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN que con el reconocimiento de firmas y rubricas surtirá los mismos efectos de documento público, sujeto a las siguientes cláusulas:

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

- 1.1. **AXS BOLIVIA S.A.**, empresa de telecomunicaciones, legalmente establecida en Bolivia para operar redes de telecomunicaciones y proveer diferentes servicios de telecomunicaciones, representada legalmente por en virtud al Poder Especial N° de fecha otorgado mediante Notaría de Fe Pública N° que para efectos de este Contrato se denominará **AXS** o el **Proveedor**, y **(LLENAR EN CASO DE PERSONA NATURAL)**
- 1.2. El (La) Señor (ra) / (ita) con C.I. N° que en lo sucesivo se denominará la **USUARIA o USUARIO**, cuyos datos personales 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. **(LLENAR EN CASO DE PERSONA JURÍDICA)**
- 1.3. La (El) Empresa (Proveedor) con Matrícula N° con NIT N° con Domicilio legal en legalmente representada (o) por con C.I. N° en virtud al Poder Especial N° de fecha otorgado mediante Notaría de Fe Pública N° , que en lo sucesivo se denominará la **USUARIA o USUARIO**, cuyos datos personales 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).- El o los servicios que la Usuaría o Usuario puede solicitar y que pueden ser provistos por AXS, según a las características detalladas en el Anexo de Solicitud de Provisión de Servicios, tienen las siguientes descripciones:

- 2.1. **Servicio de Acceso a Internet:** Es el servicio al público de acceso a la red internet que se presta a usuarias y usuarios conectados a la red pública mediante equipo terminal fijo o móvil, utilizando línea física o frecuencias electromagnéticas.
- 2.2. **Servicio de Portadores:** Son los servicios prestados a través de una red pública de telecomunicaciones, que consisten en el establecimiento de enlaces punto-punto o punto-multipunto, a través de conexiones físicas o virtuales, para la transmisión de señales o datos a distintas velocidades, en la conformación de redes públicas o privadas que permitan efectuar comunicaciones codificadas, conmutadas o dedicadas, entre equipos situados en lugares diferentes, sin causar cambio en la información transmitida de extremo a extremo.
- 2.3. **Servicio Local:** Es el servicio telefónico al público que se presta entre usuarias y usuarios conectados a la red pública, mediante equipo terminal fijo o de cobertura restringida y ubicados dentro de un área geográfica definida, utilizando línea física o frecuencias electromagnéticas específicas para este servicio.
- 2.4. **Servicio de Larga Distancia Nacional:** Es el servicio telefónico al público prestado entre diferentes áreas urbanas o rurales, o entre diferentes áreas de servicio, dentro del territorio boliviano.
- 2.5. **Servicio de Larga Distancia Internacional:** Es el servicio telefónico al público prestado entre un área situada dentro del territorio boliviano y otra situada en el extranjero.
- 2.6. **Servicios de Acceso Público:** Es el servicio al público provisto a través de teléfonos públicos, puestos públicos de cabinas, locutorios, telecentros, infocentros, u otros, por medio de aparatos terminales que puede incluir teléfonos tradicionales, máquinas de facsimile, computadoras o cualquier tipo de equipo terminal, utilizados con monedas, fichas, tarjetas, o por pago en efectivo.
- 2.7. **Servicios Rurales:** Es un servicio provisto al público para realizar comunicaciones mediante equipo terminal fijo, domiciliario o de acceso al público, dentro de un área rural o entre el área rural y cualquier punto dentro del territorio nacional.
- 2.8. **Servicios de Valor Agregado:** Es el servicio al público que utiliza aplicaciones específicas y no emplean circuitos propios de transmisión, salvo que sean provistos por un operador. 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.
- 2.9. **Servicio de Reventa:** Es el servicio al público, conmutado o de transmisión, que es prestado por un proveedor que no opera una red pública, pero que utiliza la infraestructura de circuitos y/o centrales de una red pública operada por otro titular.

Los **SERVICIOS** contratados poseen las características descritas en sus respectivos Anexos de Solicitud de Provisión de Servicios, documentos que forman parte integrante e indivisible del presente **CONTRATO**.

El punto terminal entre la red pública de **AXS** y equipos terminales conectados será establecido por el ente regulador competente mediante instructivo técnico, tomando en consideración: los usos y las funciones del equipo que será conectado a la red, los requisitos técnicos del operador de la red y recomendaciones pertinentes de organizaciones internacionales y regionales que dictan los estándares.

Para el servicio local brindado a través de línea física, el punto terminal constituirá la caja terminal o tablero de distribución telefónica del edificio o vivienda. Para el servicio de acceso a internet, el punto terminal constituirá el modem proporcionado por **AXS**. El cableado interno dentro de la vivienda o edificio así como el equipo terminal conectado a éste, será de responsabilidad de la **USUARIA o USUARIO**.

El punto terminal de una red pública será parte de dicha red y controlado por el operador de la red.

TERCERA (OBJETO DEL CONTRATO).- Por el presente Contrato, AXS se obliga a proveer en favor de la USUARIA o USUARIO uno o varios de los servicios de telecomunicaciones descritos en la cláusula segunda, de acuerdo a la siguiente relación:

Servicio de Acceso a Internet:	<input type="checkbox"/>
Servicio de Portadores:	<input type="checkbox"/>
Servicio Local:	<input type="checkbox"/>
Servicio de Larga Distancia Nacional:	<input type="checkbox"/>
Servicio de Larga Distancia Internacional:	<input type="checkbox"/>
Servicio de Acceso Público:	<input type="checkbox"/>
Servicio de Reventa:	<input type="checkbox"/>
Servicios de Valor Agregado:	<input type="checkbox"/>

Los **SERVICIOS** han sido solicitados mediante su respectivo Anexo de Solicitud de Provisión de Servicios, mediante formularios de aplicación, mediante carta de solicitud, mediante mensaje electrónico de datos, o mediante llamada con registro digital de la conversación, según corresponda, y AXS ha aceptado proveer tales servicios, mismos que se proveerán de acuerdo a la normativa legal aplicable y de acuerdo a lo estipulado en los correspondientes Términos Generales y Condiciones de cada servicio en particular.

CUARTA (TÉRMINOS GENERALES Y CONDICIONES).- Los **SERVICIOS** de telecomunicaciones y tecnologías de información y comunicación contratados por la **USUARIA o USUARIO** a AXS, se someterán a los Términos Generales y Condiciones de cada servicio en particular, los mismos que la **USUARIA o USUARIO** declara tener conocimiento y formarán parte integrante, indivisible e inseparable del presente contrato para todos los efectos legales; dejándose constancia que a la firma del presente contrato se hace entrega a la **USUARIA o USUARIO** una copia del mismo y copia de los correspondientes Términos Generales y Condiciones, en medio impreso y/o electrónico. Los Términos Generales y Condiciones de cada servicio se encuentran publicados en el sitio web de **AXS** y a disposición de la Usuaría o Usuario en las oficinas **ODECO** de **AXS**.

La solicitud de habilitación de los **SERVICIOS** o de cambios en las características contratadas de los **SERVICIOS**, se realizará mediante el Anexo de Solicitud de Provisión del Servicio correspondiente, o mediante formularios específicos destinados al efecto, o mediante carta de solicitud firmada por la **USUARIA o USUARIO**, o mediante el correo electrónico a partir de la dirección de correo electrónico declarado por la **USUARIA o USUARIO**, o mediante llamada telefónica hacia o del Call Center de **AXS** que además posea el registro digital de grabación correspondiente. Toda solicitud de habilitación de los **SERVICIOS** o cambios que forman parte integrante, indivisible e inseparable del presente **CONTRATO**.

QUINTA (PLAZO DEL CONTRATO, VIGENCIA Y PRORROGA).- El presente **CONTRATO** tendrá un plazo mínimo establecido en los Anexos de Solicitud de Provisión del Servicio y computables a partir de su suscripción. Caso de existir más de un **SERVICIO** contratado de manera simultánea, el plazo mínimo del **CONTRATO** será el tiempo mayor de entre todos los plazos mínimos. Este plazo admite tácita reconducción, por lo que el mismo se renovará automáticamente para adoptar una vigencia indefinida a partir del tiempo mínimo hasta que alguna de las partes, en forma expresa, resuelva terminarlo con un aviso por escrito a la otra parte, efectuado con treinta (30) días calendario de anticipación a la fecha deseada de finalización.

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

- 6.1. Los plazos y requisitos para la instalación, habilitación, y rehabilitación de los **SERVICIOS** se encuentran descritos en los respectivos Términos Generales y Condiciones de provisión del servicio.
- 6.2. Los Términos Generales y Condiciones relativas a la habilitación, deshabilitación y rehabilitación de cada **SERVICIO** contratado y la presencia de tales por fraude de telecomunicaciones, por daño a la red o por incumplimiento de las obligaciones, se detallan en el documento de Términos Generales y Condiciones.
- 6.3. Las tarifas relativas a Instalación, Habilidadación, y Rehabilitación de los

SERVICIOS contratados, así como la aplicación de los costos relativos a éstas, que la **USUARIA o USUARIO** deberá cubrir, se consignan en la estructura tarifaria publicada por **AXS** a través de los medios que la norma regulatoria lo especifica y/o en Los Anexos o Adendas al presente contrato.

SÉPTIMA (TITULARIDAD).- Es titular del presente contrato la **USUARIA o USUARIO** que suscribe el mismo quien asumirá plena responsabilidad por los actos relacionados al uso que se realice de los servicios contratados y en tal calidad autoriza expresamente a **AXS** a:

- 7.1. Obtener, información relacionada a su capacidad de pago y a la veracidad de sus datos personales consignados en este contrato y en sus anexos, de las empresas o entidades, públicas o privadas, que correspondan.
- 7.2. Remitir a otros proveedores del mismo servicio información de la **USUARIA o USUARIO** en caso que tenga deuda por al menos tres (3) meses continuos, conforme faculta la normativa vigente.
- 7.3. La **USUARIA o USUARIO** autoriza, acepta y acuerda que **AXS** podrá modificar mediante incorporación al presente contrato, como apéndice, adenda, anexo adicional, anuncio, notificación o publicación y de acuerdo a la normativa legal, reglamentaria y regulatoria que sea aplicable, cualquier término y/o condición inherente a la prestación de los **SERVICIOS**. En consecuencia, toda enmienda, modificación, apéndice, anexo o adenda que se añada al presente contrato quedará tácitamente aceptada por la **USUARIA o USUARIO**.
- 7.4. Todo requerimiento de la **USUARIA o USUARIO** sobre modificaciones relacionadas a los **SERVICIOS** contratados solamente podrá ser realizado por el titular o por persona que lo represente mediante poder legal.

OCTAVA (ESTRUCTURA TARIFARIA).- **AXS** se sujeta a la Ley General de Telecomunicaciones y Tecnologías de Información y Comunicación N° 164 haciendo que su estructura tarifaria y sus cambios se encuentren disponible en los medios habilitados para ese efecto por **AXS**, según los formatos y condiciones básicas que apruebe la ente regulador competente.

- 8.1. Las tarifas propias de los **SERVICIOS** contratados se detallan en el Anexo de Solicitud de Provisión de Servicio documento que forman parte integrante, indivisible, e inseparable del presente **CONTRATO**.
- 8.2. Las tarifas propias de los **SERVICIOS** contratados han cumplido el proceso de ley y han sido debidamente publicadas en medios escritos de circulación nacional de acuerdo a ley.
- 8.3. **AXS** cumple con los preceptos de ley de no discriminación de tarifas, asimismo, no otorga preferencia en la aplicación de tarifas a **USUARIAS o USUARIOS** de una misma categoría tarifaria o de una misma área geográfica.
- 8.4. De acuerdo a la modalidad de pago elegida, la **USUARIA o USUARIO** pagará a **AXS** las tarifas correspondientes a los **SERVICIOS**, establecida en el Anexo de Solicitud de Provisión del Servicio. Asimismo, pagará por una sola vez la tarifa de instalación de los **SERVICIOS** de acuerdo a lo determinado en el mismo Anexo.
- 8.5. En caso que la **USUARIA o USUARIO** requiera excepcionalmente servicios adicionales de **AXS**, pagará la tarifa correspondiente por estos conceptos establecida en el Anexo de Solicitud de Provisión del Servicio.
- 8.6. **AXS** podrá modificar los precios, las tarifas los planes y/o categorías tarifarias, y crear nuevas categorías tarifarias previo cumplimiento de las normas vigentes y previa información a la Usuario o Usuario a través de alguno de los medios reconocidos al efecto.
- 8.7. Cuando se produzcan cambios en las tarifas que hayan cumplido con el proceso dispuesto por ley, **AXS** no migrará de una categoría tarifaria a otra sin consentimiento de la **USUARIA o USUARIO**, salvo que la migración represente mayores beneficios. En todos los casos la migración debe ser previamente aceptada por la **USUARIA o USUARIO**.
- 8.8. Las tarifas se encuentran disponibles en la página WEB, en el Call Center y en las oficinas de **AXS**.

NOVENA (FACTURACIÓN, COBRANZA, CORTE).- Los aspectos generales relativos a la facturación, cobranza y corte en telecomunicaciones figuran en el presente **CONTRATO**. Los aspectos particulares de los **SERVICIOS** relativos a facturación, cobranza y corte figuran en los respectivos Términos Generales y Condiciones correspondiente al **SERVICIO** específico:

- 9.1. El pago mensual de la tarifa se efectuará a partir de la puesta en funcionamiento de los **SERVICIOS objeto del CONTRATO** y será por mes completo que se inicia el primero de cada mes. Para el cobro del primer mes, de manera excepcional, se hará un prorrateo de los días en los que efectivamente se prestarán los **SERVICIOS** consignándose cualquier diferencia como descuento en la siguiente factura.
- 9.2. De acuerdo a la modalidad de pago elegida y contratada por la **USUARIA o USUARIO** establecida en el Anexo de Solicitud de Provisión del Servicio, **AXS** emitirá mensualmente la factura que consignará la tarifa y cualquier otro cargo derivado de los **SERVICIOS** por concepto de pre pago del mes o mes vencido (post pago), la misma que la **USUARIA o USUARIO** deberá pagar en las oficinas de cobranzas que **AXS** habilite o, en su caso, autorice para tal efecto. La información de las oficinas de cobranza está disponible para la **USUARIA o USUARIO** en el sitio WEB de **AXS**. La **USUARIA o USUARIO** también podrá pagar a través de débitos automáticos a tarjetas de crédito o de débito, o débitos en cuentas, siempre y cuando las entidades financieras correspondientes y **AXS** estén de acuerdo con esta modalidad de pago y la **USUARIA o USUARIO** haya cumplido con los requisitos correspondientes y posea el crédito o saldo suficiente que permita el pago.

- 9.3. En el caso que la **USUARIA o USUARIO** hubiese elegido el pago por mes de post pago y que esta modalidad de pago se encuentre disponible para el **SERVICIO** contratado, tendrá como fecha límite de pago treinta (30) días calendario a partir de la fecha de puesta a disposición de la factura en los puntos de cobranza, considerándose como factura vencida aquella que se encuentre fuera del periodo establecido. La **USUARIA o USUARIO** tendrá un plazo de otros treinta (30) días para pagar el importe correspondiente a la factura vencida, caso contrario la misma será declarada vencida y en mora y por tanto líquida y exigible a su sola presentación, sin necesidad de requerimiento judicial o extrajudicial alguno. Los gastos de cobro judicial que tuvieran lugar por la recuperación del monto adeudado, serán asumidos exclusivamente por la **USUARIA o USUARIO**. Transcurridos sesenta (60) días de puesta una factura que se encuentre sin pagar, podrá ocasionar el corte del **SERVICIO**, atribución pura y exclusiva de **AXS**. **AXS** podrá además adicionar al monto adeudado, el interés legal establecido en la normativa legal hasta la fecha del pago efectivo de la deuda.
- 9.4. En el caso que la **USUARIA o USUARIO** hubiese elegido la modalidad de pre pago mensual y que esta modalidad de pago se encuentre disponible para el **SERVICIO** contratado, deberá pagar por el servicio antes de la finalización del mes ya pre pagado para evitar el corte del servicio. **AXS** podrá extender el plazo entre siete (7) y diez (10) días calendario para el corte del **SERVICIO** si no se pagó la factura de esta modalidad de pago.
- 9.5. En el caso que la **USUARIA o USUARIO** hubiese contratado un **SERVICIO** cuya modalidad de pago sea pre pago aplicable al consumo del **SERVICIO**, deberá pagar por el **SERVICIO** antes del uso del mismo y contar con el saldo a su favor suficiente que le permita el uso del **SERVICIO**. Una vez que el saldo haya llegado a cero (0), **AXS** podrá otorgar un crédito adicional previo al corte del **SERVICIO**, saldo que se descontará del próximo pago que realice la **USUARIA o USUARIO**. En caso de no realizarse el pago, el monto otorgado como crédito se constituirá en una suma líquida y exigible a su sola presentación sin necesidad de requerimiento judicial o extrajudicial alguno. Los gastos de cobro judicial que tuvieran lugar por la recuperación del monto adeudado, serán asumidos exclusivamente por la **USUARIA o USUARIO**.
- 9.6. Toda solicitud de reimpresión de facturas que contemple el cambio del Nombre a Facturar, Dirección a Facturar, Ciudad a Facturar o NIT de la **USUARIA o USUARIO**, será atendida exclusivamente en oficinas de **AXS** en un tiempo inferior a los cinco (5) días posteriores a la fecha de pago de la factura y siempre y cuando que esos días se encuentren dentro del mes de pago de la factura. Fuera de este periodo, la **USUARIA o USUARIO** reconocerá los gastos impositivos y administrativos que **AXS** demande.
- 9.7. La **USUARIA o USUARIO** reconoce todo cambio de tarifa que resulte como consecuencia del cambio en las características de los **SERVICIOS** contratados y realizado por la **USUARIA o USUARIO** en su calidad de titular, a través de los medios destinados y reconocidos para el efecto. En consecuencia la **USUARIA o USUARIO** deberá pagar la nueva tarifa resultado del cambio realizado.
- 9.8. En caso que la **USUARIA o USUARIO** requiera de Servicios Adicionales durante la prestación de un **SERVICIO**, éstos se otorgarán previo pago de las tarifas establecidas en la tabla de Servicios Adicionales del Anexo de Solicitud de Provisión del Servicio.
- 9.9. El corte de los **SERVICIOS** generará cargo de Reconexión a la tarifa descrita en el Anexo de Solicitud de Provisión del Servicio, importe que deberá ser cancelado conjuntamente con la deuda que originó el corte para la rehabilitación del **SERVICIO**.
- 9.10. En caso de que se considere que existen indicios suficientes de fraude, o de riesgo de daño a la red de telecomunicaciones de **AXS** o redes de telecomunicaciones de terceros, o conexiones ilegales, **AXS** podrá proceder inmediatamente con el corte de los **SERVICIOS**, sin perjuicio de seguir las acciones legales pertinentes para el resarcimiento de daños y perjuicios. En el caso que el corte no se encuentre justificado, **AXS** restablecerá los **SERVICIOS** y procederá con la devolución y la compensación a la **USUARIA o USUARIO** en función al tiempo de corte.
- 9.11. Si la **USUARIA o USUARIO** tuviera algún reclamo sobre el monto consignado en una factura, está obligado a pagar la cantidad total oportunamente, sujeto a reembolsos subsecuentes más interés aplicable por parte de **AXS**, salvo que la cantidad observada sea más de tres (3) veces la cantidad total mensual facturada en cuyo caso se aplicará lo estipulado por ley. El consumo de los meses siguientes al periodo objeto de la reclamación deberán ser pagados por la **USUARIA o USUARIO** de manera regular. En el caso de que la observación efectuada por la **USUARIA o USUARIO** fuera procedente, **AXS** reembolsará el importe correspondiente, en plazo y forma estipulado por ley. En caso de que el reclamo sea declarado infundado, la **USUARIA o USUARIO** deberá pagar a **AXS** en el plazo estipulado por ley.
- 9.12. La **USUARIA o USUARIO** podrá solicitar la entrega de su estado de cuenta en la dirección

DÉCIMA (CALIDAD DEL SERVICIO).- Los servicios contratados se prestarán de acuerdo a niveles de calidad establecidos en la normativa vigente y aplicable. Las metas de calidad de cada servicio serán publicadas en la página web de **AXS**, cuya dirección será comunicada de acuerdo a normativa vigente, en los formatos que apruebe el ente regulador competente.

DÉCIMA PRIMERA (DERECHOS y OBLIGACIONES).- Los derechos y obligaciones de la **USUARIA o USUARIO**, así como los derechos y obligaciones de **AXS**, son aquellos detallados en los Términos Generales y Condiciones de los **SERVICIOS** contratados por la **USUARIA o USUARIO**, además de los derechos que

la Constitución Política del Estado, la Ley, los Decretos Supremos y demás normativa aplicable, le reconozcan y le confieran a las partes.

DÉCIMA SEGUNDA (EXENCIONES DE RESPONSABILIDAD).- **AXS** no asumirá ninguna responsabilidad por las circunstancias y consecuencias que sucedan a causa de la ausencia de los **SERVICIOS** provisto a la **USUARIA** o **USUARIO**, o por que la ejecución de las obligaciones asumidas en el presente **CONTRATO** se encontrara imposibilitada o impedida por una causa sobreviniente no imputable a **AXS**, o por los problemas en la Red Interna de la **USUARIA** o **USUARIO** (se entiende por red interna a todos los equipos y elementos que estén más allá o después del punto terminal en dirección a la **USUARIA** o **USUARIO**), incluyendo pero no limitándose a los siguientes casos, según aplique en el **SERVICIO** contratado específico:

- 12.1. Por daños o perjuicios, incluyendo entre otros lucro cesante, interrupción de actividad comercial, pérdida de información comercial o cualquier otra pérdida económica, que se derive del uso de los **SERVICIOS** contratados o de su interrupción.
- 12.2. Por problemas de funcionamiento originados por factores externos a los **SERVICIOS** prestados, tales como sobre tensiones, descargas atmosféricas en el equipo de la **USUARIA** o **USUARIO**, etc.
- 12.3. Por virus informáticos cualquiera sea su origen.
- 12.4. Por sobrecarga de información en sus sistemas informáticos internos.
- 12.5. Por el contenido de la información difundida por la **USUARIA** o **USUARIO**.
- 12.6. Por perjuicios ocasionados en la computadora personal o en los equipos terminales de la **USUARIA** o **USUARIO**.
- 12.7. Por las consecuencias que pueda generar el corte parcial o total del servicio en forma temporal, que afecten eventos propios del uso del **SERVICIO** por parte de la **USUARIA** o **USUARIO**.
- 12.8. Por cualquier servicio que involucre proporcionar comunicaciones conmutadas de voz en tiempo real entre usuarios de Redes Públicas, inclusive en forma digital (Servicios Básicos de Telecomunicaciones).
- 12.9. Por la falta de cuidado y conservación de los equipos, software y otros provistos en calidad de préstamo por **AXS** a la **USUARIA** o **USUARIO**, en cuyo caso la **USUARIA** o **USUARIO** se compromete a pagar el precio correspondiente al costo de reposición de equipos.
- 12.10. Por cualquier otro factor no atribuible a **AXS**, debido a las características técnicas de los servicios provistos.
- 12.11. Por el uso ilegal del **SERVICIO**.
- 12.12. Por el uso inadecuado de la **USUARIA** o **USUARIO** del **SERVICIO**, y/o por la modificación en la configuración de los equipos por parte de la **USUARIA** o **USUARIO**, y/o por otras razones imputables a terceros o a la propia **USUARIA** o **USUARIO**.
- 12.13. Por cualquier consecuencia relativa a la falta de cumplimiento de las obligaciones de la **USUARIA** o **USUARIO** descritas en el presente **CONTRATO** y en la normativa vigente.

DÉCIMA TERCERA (ATENCIÓN DE RECLAMOS).-

- 13.1. **AXS** dispone de oficinas para la atención al consumidor (**ODECO**) de manera presencial o de manera telefónica mediante línea gratuita, para que la **USUARIA** o **USUARIO**, o un tercero por ella o él, previa identificación, pueda procesar en forma escrita o verbal sus consultas, reclamaciones, emergencias y servicios de información y de asistencia.
- 13.2. En caso de reclamación directa de primera instancia por cualquier deficiencia en la prestación del **SERVICIO**, el **USUARIO** o **USUARIA**, o un tercero por ella o él, deberá hacerlo dentro de los veinte (20) días hábiles de conocimiento del hecho, acto u omisión que lo motiva. Asimismo, podrá solicitar la devolución de los importes indebidamente pagados y la reparación o reposición de los equipos dañados, según corresponda.
- 13.3. **AXS** registrará e individualizará la reclamación asignándole un número correlativo que será puesto en conocimiento de la **USUARIA** o **USUARIO**, y resolverá la reclamación a los tres (3) días hábiles de su recepción, en casos de interrupción del **SERVICIO** o de alteraciones graves derivadas de su prestación; o a los quince (15) días hábiles en los demás casos, pronunciándose por la procedencia o improcedencia de la reclamación y dejando constancia escrita de su decisión. **AXS** comunicará al reclamante la resolución que decide la reclamación dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a su pronunciamiento.
- 13.4. Si **AXS** decide la procedencia de la reclamación adoptará todas las medidas necesarias para, devolver los importes indebidamente cobrados, reparar o reponer, cuando corresponda, equipos e instalaciones dañados y en general toda medida destinada a evitar perjuicios a la **USUARIA** o **USUARIO** y la decisión se cumplirá en un plazo de veinte (20) días hábiles.
- 13.5. Si **AXS** decide la improcedencia de la reclamación o no resuelve la misma, la **USUARIA** o **USUARIO** tiene el derecho de presentar la reclamación ante el ente regulador competente en un plazo de quince (15) días hábiles.

DÉCIMA CUARTA (SERVICIOS DE INFORMACIÓN Y ASISTENCIA).-

Independientemente de los medios de publicidad que utilice **AXS** para ofertar y promocionar sus servicios, con la finalidad de que la **USUARIA** o **USUARIO** cuente con servicios de información y asistencia respecto de las características, términos generales y condiciones de uso de los **SERVICIOS** o, en su caso, desee presentar alguna reclamación relacionada a los **SERVICIOS**, **AXS** pone a disposición de la **USUARIA** o **USUARIO** la atención de servicios de información y asistencia mediante:

- 14.1. Oficinas de Atención al Cliente en las ciudades de La Paz, Cochabamba y Santa Cruz en horarios de oficina de Lunes a Sábado hasta medio día.
- 14.2. Línea gratuita 800 111111, de Lunes a Viernes en los horarios de 07:00 a.m. a 24:00 horas, y fines de semana y feriados en los horarios de 08:00 a.m. a 22:00 horas.
- 14.3. Página WEB www.axsbolivia.com.

La información relacionada a la facturación, cobranza y corte se sujetará a lo señalado en los Términos Generales y Condiciones.

DÉCIMA QUINTA (DECLARACIÓN EXPRESA).- La **USUARIA** o **USUARIO** declara expresamente que ha suscrito el presente contrato de manera libre, espontánea y voluntaria, sin que medie presión, violencia ni dolo alguno; asimismo, declara expresamente lo siguiente:

- 15.1. Declara y reconoce que todos los datos proporcionados a **AXS** y consignados en este documento, los que forman parte del mismo y en los formularios, que han sido suscritos por ella o él, son exactos, fidedignos y correctos.
- 15.2. Que previa la firma del presente **CONTRATO**, se ha informado de las características técnicas, condiciones de calidad, fiabilidad y las limitaciones propias de los **SERVICIOS**, de los Términos Generales y Condiciones de los **SERVICIOS**, documento al cual ha tenido acceso sin que medie limitación alguna, y que conoce que los Términos Generales y Condiciones, así como el Anexo de Solicitud de Provisión de Servicio, forman parte integrante e inseparable del presente contrato para todos los efectos legales.
- 15.3. Que está en conocimiento y acepta que los **SERVICIOS** que contrató y/o utiliza, pueden verse afectados o sufrir interferencias, cortes intempestivos, problemas técnicos o ser susceptible de corte por mantenimiento programado u otros casos extraordinarios en los que **AXS** no se hará responsable de daños económicos u 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. Toda vez que la norma no es casuística; **AXS** será responsable cuando así fuere determinado conforme a la normativa vigente.
- 15.4. Que está en conocimiento y acepta las variaciones de las tarifas establecidas por **AXS** que serán previamente publicadas en un medio de prensa escrita de acuerdo a la normativa vigente.
- 15.5. Que ha recibido, a tiempo de la suscripción del presente **CONTRATO**, un ejemplar del mismo y de los documentos que lo conforman incluyendo copia de los correspondientes Términos Generales y Condiciones en medio impreso y/o electrónico.

DÉCIMA SEXTA (INVOLUBILIDAD Y PROTECCIÓN DE LA INFORMACIÓN DE LA USUARIA O USUARIO).- **AXS** adoptará las medidas más idóneas para garantizar, preservar y mantener la confidencialidad y protección de los datos personales de la **USUARIA** o **USUARIO** de acuerdo a los términos generales y condiciones, salvo en los siguientes casos:

- 16.1. De existir una orden judicial o requerimiento fiscal específico.
- 16.2. Con consentimiento previo, expreso y por escrito del usuario titular.
- 16.3. En casos que la información sea necesaria para la emisión de facturas o guías telefónicas, detalle de llamadas al titular acreditado, o para la atención de reclamaciones, provisión de servicios de información y asistencia establecidos por la normativa aplicable, o para el cumplimiento de las obligaciones relacionadas con la interconexión de redes y servicios de apoyo.
- 16.4. Otras salvedades establecidas en norma legal aplicable.

DÉCIMA SÉPTIMA (RESOLUCIÓN Y RESCISIÓN DEL CONTRATO).-

- 17.1. Las Partes podrán solicitar la rescisión de todos o cualquiera de los **SERVICIOS** de telecomunicaciones provistos como consecuencia de la suscripción del presente **CONTRATO**, por incumplimiento a las obligaciones establecidas en el presente documento o en los Términos Generales y Condiciones de alguno de los **SERVICIOS**, previa aviso escrito cursado a la otra Parte con un plazo mínimo de treinta (30) días calendario anteriores a la fecha de la terminación, siempre y cuando se haya cumplido previamente el tiempo mínimo de vigencia del **CONTRATO** pactado entre partes. La comunicación de resolución se hará en las oficinas de **AXS**, si la intención de resolución fuera de la **USUARIA** o **USUARIO**. Si la intención de resolución fuera por parte de **AXS**, éste comunicará su decisión en la dirección de la **USUARIA** o **USUARIO** consignada en el Anexo de Solicitud de Provisión de Servicios o en la dirección comunicada por la **USUARIA** o **USUARIO** si hubiera procedido con el cambio de dicho dato. También serán válidas las comunicaciones hechas por medios electrónicos, como ser correo electrónico a dirección consentida por la **USUARIA** o **USUARIO**, o las efectuadas a través de medios de circulación nacional, en la que se consigne la identificación del usuario, o el número del servicio o una condición o característica que permita identificar a los usuarios afectados, junto a los **SERVICIOS** a ser resueltos y la fecha efectiva de resolución. El incumplimiento señalado otorgará el derecho de la parte afectada a exigir el resarcimiento de los daños y perjuicios ocasionados ante las autoridades competentes.
- 17.2. La rescisión no implicará la extinción de las obligaciones de las Partes que se encuentren pendientes de cumplimiento a momento de la rescisión. La **USUARIA** o **USUARIO**, compromete el pago correspondiente de la prestación de los **SERVICIOS** durante el plazo establecido para el corte definitivo. Tales valores serán cargados a la cuenta de la **USUARIA** o **USUARIO**.
- 17.3. En caso de que la rescisión sea solicitada por la **USUARIA** o **USUARIO** antes del cumplimiento del plazo de este **CONTRATO**, la **USUARIA** o **USUARIO** además perderá todo beneficio del cual pudo haberse favorecido por

promociones, descuentos de tarifa de instalación y cable excedente, valor de los equipos y accesorios que no devolviera y/o descuentos asociados a una permanencia mínima. El valor de estos beneficios será cargado a su cuenta. La rescisión anticipada no restará validez o eficacia a las obligaciones pendientes de cumplimiento por la **USUARIA** o **USUARIO**, las mismas que quedarán plenamente válidas y vinculantes hasta su cumplimiento total.

- 17.4. **AXS** podrá resolver el presente contrato en caso de que la **USUARIA** o **USUARIO** haya incumplido su obligación de pago o cualquiera de sus obligaciones establecidas en el presente **CONTRATO**. La resolución se ejecutará de pleno derecho, sin necesidad de aviso judicial o extrajudicial.
- 17.5. **AXS** procederá con el corte definitivo de los **SERVICIOS** y retiro inmediato de equipos.

DÉCIMA OCTAVA (INTEGRIDAD DEL CONTRATO):-

- 18.1. Forman parte integrante, indivisible, e inseparable del presente **CONTRATO** los siguientes documentos:
 - 18.1.1. El Anexo de Solicitud de Provisión de Servicios.
 - 18.1.2. Los Términos Generales y Condiciones de los **SERVICIOS**.
 - 18.1.3. Los documentos que le identifican a la **USUARIA** o **USUARIO**.
 - 18.1.4. El documento que certifica las direcciones declaradas por la **USUARIA** o **USUARIO**.
 - 18.1.5. Los formularios, adendas, cartas, misivas, correos electrónicos, faxes, grabaciones de llamadas u otros como ser los registros digitales provenientes del sitio web de **AXS** que demuestren solicitudes expresas, aceptaciones y cambios realizados por la **USUARIA** o **USUARIO** y que deriven en la afectación de las características del **SERVICIO** contratado y en la tarifa correspondiente.
 - 18.1.6. En el caso de Personería Jurídica, el poder correspondiente del Representante Legal y los documentos que **AXS** solicitare a la **USUARIA** o **USUARIO**.
 - 18.1.7. Cualquier enmienda, modificación, apéndice o adenda que se añada en cualquier anexo mediante suscripción, anuncio, notificación o publicación en virtud de modificación normativa o comercial de **AXS**.
 - 18.1.8. Todas las modificaciones, altas y bajas realizadas por la **USUARIA** o **USUARIO** a través de por llamadas telefónicas con registro digital de grabación.
- 18.2. Conforme señala la Disposición Final Quinta del Reglamento aprobado por Decreto Supremo N° 1391, la **USUARIA** o **USUARIO** que tiene **SERVICIOS** contratados de **AXS**, migrarán automáticamente al presente contrato previa comunicación de **AXS**. En estos casos, todos los formularios de aplicación, enmiendas, apéndices, anexos, adendas, documentos y/o solicitudes suscritos y aceptados en el marco del anterior contrato, se mantendrán plenamente vigentes en todo lo que no contradiga a la normativa vigente.
- 18.3. Todo aspecto que no se encuentre expresamente establecido en el presente contrato o en sus anexos, se sujetará a lo establecido en la normativa legal aplicable.
- 18.4. En caso que la **USUARIA** o **USUARIO** haya solicitado la celebración de contratos con condiciones especiales, dichas condiciones se sujetarán al marco jurídico aplicable y prevalecerán a las establecidas en el presente contrato y deberán ser reportadas a la autoridad competente.

DÉCIMA NOVENA (CLÁUSULA DE INTERPRETACIÓN):- En caso de duda sobre la interpretación del presente contrato se aplicará lo más favorable a la **USUARIA** o **USUARIO**.

VIGÉSIMA (VALIDEZ JURÍDICA DE TRANSACCIONES NO PRESENCIALES):- Las partes acuerdan que la **USUARIA** o **USUARIO** podrá, siguiendo los procedimientos establecidos por **AXS**, realizar transacciones correspondientes a la venta y post-venta de los **SERVICIOS**, como aceptar, habilitar y modificar las características de los **SERVICIOS**, acceder a información, detalles de llamadas y otros documentos establecidos en la normativa aplicable y a otras transacciones previamente establecidas, mediante canales no presenciales específicos a través de:

- 20.1. La página **WEB** de **AXS**, para lo cual se le otorgará un usuario, un password que podrá modificarlo y/o un Número de Identificación Personal (PIN).
- 20.2. Correo electrónico a partir del correo electrónico registrado por la **USUARIA** o **USUARIO** y dirigido a la dirección de correo electrónico que **AXS** determine para el efecto y para cada caso en particular.
- 20.3. Llamada telefónica al Call Center de **AXS**, luego que **AXS** haya verificado la identidad del titular y la llamada tenga el respaldo de un registro digital de grabación.

Se establece que el consentimiento de la **USUARIA** o **USUARIO** se tendrá por válido y manifestado una vez que la solicitud realizada en cualquiera de los medios señalados precedentemente, hayan sido efectivamente enviados por la **USUARIA** o **USUARIO** y recibidos por **AXS** de acuerdo a los procedimientos establecidos al efecto.

Los cambios que se soliciten a través de las modalidades señaladas precedentemente serán aceptados por **AXS** siempre y cuando la **USUARIA** o **USUARIO** cumpla los requisitos preestablecidos para el cambio solicitado.

VIGÉSIMA PRIMERA (FUERZA EJECUTIVA DEL CONTRATO):- La **USUARIA** o **USUARIO** acepta que el presente contrato y los documentos que lo conforman, tienen la suficiente fuerza ejecutiva para el caso de incumplimiento en el pago de cualquier monto de dinero que sea consecuencia del presente contrato y dichos documentos. La falta de pago antes referida constituirá en mora automática a la **USUARIA** o **USUARIO** sin necesidad de requerimiento judicial alguno, haciéndose pasible a la acción ejecutiva correspondiente. La **USUARIA** o **USUARIO** acepta de manera expresa que las facturas que no fueron pagadas así como las liquidaciones que de manera unilateral realice **AXS**, al efecto, forman parte integrante e indivisible del presente contrato y que la suma total de las mismas, constituye una suma líquida, exigible y de plazo vencido adeudada a **AXS**. Los gastos de cobro judicial o extrajudicial que tuvieren lugar para la recuperación del monto adeudado, serán asumidos exclusivamente por la **USUARIA** o **USUARIO**.

VIGÉSIMA SEGUNDA (ACEPTACIÓN):- La **USUARIA** o **USUARIO** reconoce en total conformidad, que este documento surtirá los efectos de un contrato una vez que sea aceptado por **AXS**. La aceptación de **AXS** se manifestará por el inicio de la prestación de los **SERVICIOS** objeto del **CONTRATO**, en consecuencia, la falta de firma de este documento por parte de un representante de **AXS**, en el documento de Términos Generales y Condiciones correspondiente y/o en el Anexo de Solicitud de Provisión de Servicios, no podrá ser alegada por la **USUARIA** o **USUARIO**, o por terceros, como justificación para desconocer o rechazar tanto su aplicación, como el cumplimiento de las obligaciones inherentes al mismo. La **USUARIA** o **USUARIO**, por una parte, y **AXS** por otra, expresamos nuestra plena conformidad con el presente contrato y sus anexos, comprometiéndonos a su fiel y estricto cumplimiento.

LUGAR	FECHA	FIRMA Y RÚBRICA DEL USUARIO o USUARIA