

El presente documento establece los Términos y Condiciones Generales mediante los cuales AXS BOLIVIA S.A. (en adelante "AXS"), prestará a favor de la USUARIA o USUARIO el SERVICIO de Acceso a Internet - SAI (en adelante el "SERVICIO").

1. DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO Y ASPECTOS ASOCIADOS:


- 1.1. El SERVICIO que se prestará a la USUARIA o USUARIO, es aquel conectado a la red pública mediante equipo terminal fijo o móvil, utilizando línea física o frecuencias electromagnéticas. El SERVICIO contratado por la USUARIA o USUARIO consiste en un enlace de conexión a AXS; el acceso a todos los demás usuarios y usuarias que usan la red de AXS, la interconexión de AXS con otros proveedores locales a nivel nacional; la interconexión internacional; el ruteo de sus datos hacia y/o desde todo Internet. El acceso se puede dar por:
 - 1.1.1. Internet DSL (Línea de Abonado Digital): Es el SERVICIO con un enlace de alta velocidad y permanente, que posibilita una mayor velocidad de descarga o recepción de información.
 - 1.1.2. Internet GPON (Red Óptica Pasiva con capacidad de Gigabit): Es el SERVICIO de conectividad permanente, asimétrico o simétrico, provisto a través de una red de fibra óptica hasta el equipo terminal (ONT) proporcionado a la USUARIA o USUARIO, asegurando una alta performance.
 - 1.1.3. Internet On Line TDM (Multiplexación por División de Tiempo): Es el SERVICIO de conectividad permanente, simétrico y exclusivo, asegurando una alta performance, mediante el cual la USUARIA o USUARIO conecta su Red Interna por medio de enrutadores y módems al servidor de acceso a Internet de AXS.
 - 1.1.4. Internet On Line Carrier Ethernet: Es el SERVICIO de conectividad permanente, simétrico y exclusivo, asegurando una alta performance, mediante el cual la USUARIA o USUARIO conecta su Red al Enrutador de Borde de AXS, con la opción de la activación del protocolo BGP.
 - 1.1.5. En caso que la USUARIA o USUARIO contrate dos o más servicios de telecomunicaciones será conocido como Paquete de Servicios con tarifas diferentes a contrataciones individuales por servicio. Cada uno de los Servicios se sujetará a sus propios Términos y Condiciones Generales.
- 1.2. AXS tiene la obligación de informar a la USUARIA o USUARIO que además requiera otros servicios del Paquete de Servicios, acerca de la disponibilidad de cobertura del SERVICIO sin la necesidad de que exista una solicitud expresa para ello. Tal información está contenida en el sitio WEB de AXS.
- 1.3. La USUARIA o USUARIO declara y reconoce que el presente SERVICIO es para su uso exclusivo por lo que el mismo no podrá ser redistribuido, revendido, transferido, cedido u otorgado bajo ningún título a terceras personas, naturales o jurídicas, sin el previo consentimiento escrito de AXS, siendo responsable de todos los daños y perjuicios emergentes de sus acciones y liberando a AXS de cualquier responsabilidad.
- 1.4. Visto que el SERVICIO de Reventa de Telecomunicaciones 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, la USUARIA o USUARIO que contrate el SERVICIO para realizar la reventa debe cumplir con todos los requisitos exigidos por autoridades competentes y la respectiva normativa aprobada por éstas y haber firmado los documentos que AXS presenta a intermediarios. Para la prestación del SERVICIO, AXS pondrá a disposición de la USUARIA o USUARIO el SERVICIO con tarifas específicas.
- 1.5. Visto que el SERVICIO de Alojamiento WEB (Web Hosting) es un servicio de alojamiento de información que permite a la USUARIA o USUARIO hacer su sitio web accesible a través de la red de Internet, la USUARIA o USUARIO podrá solicitar adicionalmente al SERVICIO, el SERVICIO de Web Hosting, para lo cual AXS proporcionará espacio en servidores de su propiedad para tal almacenamiento, así como la conectividad al sitio web, con las siguientes consideraciones:
 - 1.5.1. El alcance del SERVICIO de Web Hosting se limita al alojamiento y conectividad a la Página Web de la USUARIA o USUARIO.
 - 1.5.2. La USUARIA o USUARIO es responsable del diseño por sí o por terceros, del contenido de su Página Web.
 - 1.5.3. La USUARIA o USUARIO usará por sí mismo un método de acceso al servidor para publicar su contenido.
 - 1.5.4. La USUARIA o USUARIO posee la Página Web y los derechos sobre el dominio de la misma.
 - 1.5.5. La USUARIA o USUARIO posee los derechos de lo que se publica.
 - 1.5.6. La USUARIA o USUARIO es responsable de poseer los back ups de su material, AXS no realiza back ups.
 - 1.5.7. AXS podrá solicitar a la USUARIA o USUARIO la reinstalación de la página o contenido por razones técnicas y de actualizaciones de software.
 - 1.5.8. La USUARIA o USUARIO se sujeta a las tarifas del SERVICIO Web Hosting de AXS. Las tarifas están diferenciadas en función a la capacidad de almacenamiento y de acceso contratados para el alojamiento y conectividad.
 - 1.5.9. El SERVICIO de Web Hosting se facturará conjuntamente con el SERVICIO, a partir de su funcionamiento, y será por mes completo que inicia el primero de cada mes. Para el primer mes, de manera excepcional, se hará un prorrateo de los días efectivos en los que estuvo disponible, consignándose cualquier diferencia en la factura siguiente.
2. **CONDICIONES DE FACTIBILIDAD Y CARACTERÍSTICAS TÉCNICAS MÍNIMAS NECESARIAS PARA LA INSTALACIÓN Y USO DEL SERVICIO:**
 - 2.1. La factibilidad se realiza en línea con la USUARIA o USUARIO en oficinas de AXS o en su centro de atención telefónica, solicitando a la USUARIA o USUARIO la dirección a instalarse, siempre y cuando ésta se halle dentro del área de cobertura que garantice la calidad del SERVICIO para la velocidad del plan, y se disponga de puerto y par para la provisión.
 - 2.2. En los casos que la USUARIA o USUARIO contrate el Paquete de Servicios de Acceso a Internet y de Distribución de Señales, la factibilidad además se sujetará a los alcances, capacidades, pisada satelital, posibilidades dadas por la infraestructura en el lugar de instalación, las necesidades de equipos adicionales para el funcionamiento del SERVICIO, las condiciones establecidas en las licencias y los contratos suscritos con las entidades autorizadas, fiscalizadoras y reguladoras del SERVICIO y la normativa vigente.
 - 2.3. AXS presta el SERVICIO en las áreas de servicio urbano de La Paz, El Alto, Cochabamba y Santa Cruz, en zonas específicas y delimitadas por el alcance de su red y sujeto a factibilidad técnica.
 - 2.4. AXS presta el SERVICIO en las áreas de servicio urbano de Sucre, Oruro, Potosí y Tarija sujeto a factibilidad técnica y en función de la servidumbre de red de terceros, lugares en los que cuenta con red a nivel de Acceso y en estos casos se alquilan a terceros la red de transporte nacional y la última milla.
 - 2.5. En casos de declaración de No Factibilidad por los sistemas de AXS en primera instancia, se procede a una segunda verificación de disponibilidad de recursos – puertos y pares, capacidad en red – ancho de banda y cobertura a través del área de ingeniería de AXS, presentándose la respuesta en un tiempo de 24 horas.
 - 2.6. La respuesta de factibilidad tendrá una vigencia de diez (10) días. Si la USUARIA o USUARIO no confirma dentro de los mismos, se procederá a reiniciar el proceso.
 - 2.7. La USUARIA o USUARIO cuenta con la autorización del propietario y/o administrador del inmueble para ejecutar la instalación y uso de cableado interno, si corresponde. Si el edificio cuenta con una caja de distribución, debe ser posible acceder a la misma. La responsabilidad sobre la calidad y llegada de cable interno hasta el departamento, la oficina u otro, dentro del edificio, es de responsabilidad de la USUARIA o USUARIO.
 - 2.8. La USUARIA o USUARIO dispone de una toma de energía eléctrica adecuada y estable en el ambiente a instalarse, con conexión a tierra de valor inferior o igual a cinco (5) ohmios y mínimas normas de calidad y seguridad. El daño a los equipos de AXS por ausencia de dicha seguridad ocasionará que se cargue a la cuenta de la USUARIA o USUARIO, el valor correspondiente al equipo el momento del daño.
 - 2.9. La USUARIA o USUARIO dispone de un equipo computador; con Procesador Pentium IV o superior; con sistema operativo XP, equivalente o superior; Tarjeta de Red o Puerto Ethernet 10/100 BT (Estándares IEEE 802.3; IEEE 802.3z; IEEE 802.3b) y RAM de 512 MB o mayor y software navegador de Internet.
 - 2.10. Para On Line TDM y On Line Carrier Ethernet: La USUARIA o USUARIO dispone de un puerto Ethernet en su segmento de red, dispone de una red interna que cumpla las características apropiadas de certificación en CAT 5.
 - 2.11. En todos los casos la responsabilidad de AXS alcanza a la provisión del SERVICIO hasta el puerto Ethernet del equipo provisto por AXS, exceptuando en dicha responsabilidad el cableado interno propio del edificio, de existir tal.
 - 2.12. La distancia máxima de cable o fibra óptica exterior y/o de acometida interior, según corresponda, será de acuerdo a parámetros establecidos por AXS en función a los estándares ITU-T G.652, G.657 y ANSI/TIA/EIA-568-B.3 que indican los requerimientos mínimos para componentes de cable y fibra óptica utilizados en la red de la USUARIA o USUARIO y establece los tipos de fibra óptica reconocidos, además de conectores, hardware de conexión, patch cords e instrumentos de prueba.
 - 2.13. En el caso de cable de bajada de cobre, que corresponde desde la caja terminal de AXS hasta el punto de terminación o CPE, AXS destinará una cantidad de cable para la instalación. El adicional a esa longitud se considera como Cable Excedente. La longitud de Cable Excedente Final sólo se podrá llegar a conocer al momento de la instalación. La estimación podrá tener una variación de +/- 25%. En algunos casos podría ser mayor por factores ajenos a AXS como la disposición de la postación. En tales casos la instalación sólo procederá con la autorización de la USUARIA o USUARIO, la cual deberá darse por escrito y con la firma respectiva de la USUARIA o USUARIO o la persona que ésta(e) asigne para la recepción de la instalación.
 - 2.15. En el caso de xDSL y GPON, parte de la velocidad nominal es absorbida por los protocolos del internet en la transmisión de los datos de la USUARIA o USUARIO, técnicamente conocido como Overhead, y en consecuencia se alcanzan mediciones de velocidad de un valor del 80 al 85% de la velocidad nominal, considerándose este hecho como condiciones normales de operación.
 - 2.16. En el caso de On Line se presenta una escalabilidad desde 2 Mbps hasta 1 Gbps, con existencia de redundancia en equipos e interconexión de los mismos, tanto en anillos locales como anillo nacional, garantizándose simetría en el Ancho de Banda y una calidad del 100% en condiciones normales de operación.
 - 2.17. Además de las señaladas en este documento, se consideran variables técnicas que afectan la prestación del SERVICIO a la Interfaz incompatible en el equipo o red de la USUARIA o USUARIO con la de AXS, a la Infraestructura y/o ambiente inadecuado para el funcionamiento de equipos con temperaturas ambiente superiores a cuarenta (40) grados centígrados y humedad relativa superior a setenta y cinco por ciento (75%), a la incompatibilidad de tecnologías entre las redes de la USUARIA o USUARIO y AXS, y al funcionamiento de equipos, motores y cables de energía eléctrica que generen una alta inducción en el entorno que interfiere los equipos de AXS y de la USUARIA o USUARIO.
 3. **HABILITACIÓN Y PLAZO PARA LA PROVISIÓN DEL SERVICIO:** El plazo para la provisión del SERVICIO por parte de AXS será de quince (15) días hábiles, plazo que podrá variar en caso que la autoridad competente disponga otros específicos para la habilitación. El tiempo empezará a correr una vez que la USUARIA o USUARIO haya cumplido con los pagos y condiciones atribuidas a su responsabilidad.
 - 3.1. Para la instalación del SERVICIO en las ciudades de La Paz, El Alto, Cochabamba y Santa Cruz, AXS coordinará y programará la instalación con personal a su cargo y con la USUARIA o USUARIO, y suministrará en calidad de comodato los equipos: Módem-Router, y si corresponde, Transceiver y Router, y los materiales: Cable Coaxial de Cobre o Fibra Óptica, Conectores, Protector Anti-Humedad, Cinta Vulcanizante, Grapas, Precintos y Abrazaderas.
 - 3.2. Los equipos y materiales provistos por AXS están homologados por autoridad competente y cumplen con la normativa vigente. El registro de los equipos y materiales utilizados en la instalación se realizará al momento de la instalación.
 - 3.3. Para la instalación, la USUARIA o USUARIO garantizan las condiciones de factibilidad y características técnicas mínimas, incluyendo las autorizaciones necesarias.
 - 3.4. Previa la instalación, la USUARIA o USUARIO deberá cumplir con el pago exigido de todos los ítems asociados a la instalación y habilitación del SERVICIO.
 - 3.5. Para la instalación, la USUARIA o USUARIO completará la información requerida en los Formularios para la Provisión del SERVICIO, en el Contrato de Adhesión al SERVICIO, en los Términos y Condiciones Generales del SERVICIO, y en cualquier otro anexo, documento o formulario que se considere parte integrante del Contrato, firmando los citados documentos como señal de aceptación del contenido de los mismos. La responsabilidad del tiempo que se demore en hacerlo es de la USUARIA o USUARIO.
 - 3.6. De presentarse problemas insalvables en la instalación y habilitación del SERVICIO, no previstos ni determinados en la factibilidad, y que imposibiliten la prestación del SERVICIO, la USUARIA o USUARIO y AXS, de mutuo acuerdo, darán por terminado el contrato, dejando el mismo sin efecto legal alguno. AXS reintegrará los pagos realizados por la USUARIA o USUARIO, excepto valores de Crédito Fiscal irrecuperables y que pudieron haber beneficiado a la USUARIA o USUARIO.
 - 3.7. Toda solicitud de traslado externo del SERVICIO realizada por la USUARIA o USUARIO y que sea tratada por los canales de Atención al Cliente que AXS disponga, se sujetará a un proceso similar al de una nueva instalación y habilitación.
 - 3.8. El traslado de los equipos y materiales de propiedad de AXS, se sujetará al

- procedimiento de traslado externo de AXS, para lo cual la USUARIA o USUARIO coordinará de manera obligada con AXS la ejecución de los trabajos de traslado, no pudiendo realizar dichos traslados por cuenta propia o a través de terceros no autorizados por AXS. Cualquier iniciativa tomada unilateralmente por la USUARIA o USUARIO, deslinda de toda responsabilidad a AXS sobre la calidad del SERVICIO y/o sobre el funcionamiento y/o deterioros de los equipos y materiales de propiedad de AXS. La USUARIA o USUARIO declara y reconoce que AXS es única y legítima propietaria de los equipos y materiales provistos para la prestación del SERVICIO, asumiendo la responsabilidad por cualquier daño, inhabilitación o pérdida de los mismos, sea por manejo inadecuado, robo, hurto o cualquier otra razón. La pérdida, o destrucción de los equipos y materiales, será cubierta en su totalidad por la USUARIA o USUARIO, salvo que demuestre que dichas causales no le sean atribuibles.
- 3.9. En todo trabajo de instalación y habilitación o de traslado del SERVICIO, AXS o un tercero autorizado por él, mostrará a la USUARIA o USUARIO el formulario de trabajo respectivo reportando los trabajos ejecutados, formulario que la USUARIA o USUARIO deberá firmar en señal de recepción y conformidad con estos trabajos. Dicho formulario podrá ser impreso o digital a través de un dispositivo electrónico. En el caso de un formulario impreso, la USUARIA o USUARIO recibirá una copia del mismo luego de su firma. En el caso del formulario digital, se le remitirá a la USUARIA o USUARIO un archivo en formato PDF del mismo al correo electrónico que hubiese registrado.
- 3.10. En la instalación, AXS proporciona equipos Módem / Enrutador en los que es posible habilitar una red inalámbrica WiFi segura y compartir la conexión a Internet de alta velocidad con múltiples computadoras y dispositivos por WiFi. La habilitación del WiFi para accesos ADSL debe ser solicitada por la USUARIA o USUARIO previa la instalación y la misma se efectuará gratuitamente. Caso contrario y sea solicitada posteriormente, se aplicará el cargo de una visita técnica. La habilitación del WiFi para accesos VDSL viene como característica inmersa del SERVICIO que la USUARIA o USUARIO podrá solicitar gratuitamente no se habilite, previa la instalación. Caso contrario y sea solicitada posteriormente, se aplicará el cargo de una visita técnica.
- 3.11. En la habilitación del WiFi, AXS provee una contraseña para acceder al mismo que se entrega en custodia a la USUARIA o USUARIO, y quien es responsable de mantener la confidencialidad de la misma al igual que cualquier otra contraseña asociada a cualquier cuenta que utilice para acceder a los servicios que AXS proporciona. La contraseña será única y permanente y no podrá personalizarse. Si la USUARIA o USUARIO desea personalizar su contraseña y tener la administración de la misma, deberá instalar un Router de su propiedad a continuación del Módem / Enrutador sin WiFi que AXS proporcionará, a fin de crear su propia red inalámbrica WiFi.
- 3.12. La USUARIA o USUARIO del WiFi del SERVICIO ha sido informado que la disponibilidad, el desempeño, la estabilidad y presencia de la señal de WiFi están sujetos a la memoria, capacidad de almacenamiento y otras limitaciones propias del dispositivo que se conecta (PC, Laptops, Smartphone, etc.) y a los siguientes factores de uso:
- 3.12.1. Distancia – cuan cerca esté el dispositivo del Módem / Enrutador WiFi.
- 3.12.2. Obstrucciones por estructura del inmueble o por bienes muebles.
- 3.12.3. Degradaciones e Interferencias dadas por teléfonos inalámbricos, hornos de microondas, equipos de radio frecuencia, televisores, radios, otras instalaciones o redes inalámbricas del cliente o de vecinos, superpuestas en cobertura, con equipos en la misma frecuencia del modem WiFi, y por cualquier aparato eléctrico que emita ondas de radio, debiendo alejarse el Módem / Enrutador de citados dispositivos.
- 3.12.4. Alcance óptimo para lo cual se debe colocar el Módem / Enrutador en una posición "central" de la cobertura esperada y de las ubicaciones frecuentes de los dispositivos que se conectarán, además de orientar las antenas del Módem / Enrutador adecuadamente, si corresponde.
- 3.13. AXS podrá, durante la prestación del SERVICIO, acceder a los equipos y/o materiales de su propiedad, pudiendo solicitar su devolución, en especial a la terminación del contrato, cualquiera sea su causal, por lo que la USUARIA o USUARIO, a sólo pedido y previa comunicación de AXS, se compromete a entregar los equipos y/o materiales requeridos y sus accesorios en un plazo no mayor a los diez (10) días calendario de la solicitud, caso contrario, se aplicará un cargo relacionado con el valor de los equipos que deberá ser pagado por la USUARIA o USUARIO.
- 4. TARIFAS Y CARGOS**
- 4.1. Para la prestación del SERVICIO, AXS ofrece tarifas mensuales en función a los planes contratados del SERVICIO y, si corresponde, del Paquete de Servicios. Las tarifas de estos planes están disponibles en oficinas de AXS, en la línea gratuita de atención y en el sitio WEB de AXS.
- 4.2. Las tarifas vigentes de AXS cumplen con lo establecido por la norma vigente, están reportadas a la autoridad competente y han sido debidamente publicadas en medios escritos de circulación nacional de acuerdo a ley.
- 4.3. AXS cumple con los preceptos de ley de no discriminación de tarifas por plan del SERVICIO, y de no discriminación de cargos por Servicios Adicionales asociados al SERVICIO. AXS no otorgará preferencia en la aplicación de tarifas o cargos a las USUARIAS o USUARIOS que se encuentran en circunstancias similares.
- 4.4. Las tarifas de los planes podrán sujetarse a valores diferentes en relación al plazo del contrato o sus renovaciones, siempre y cuando se respete el parágrafo anterior.
- 4.5. Dado que AXS responde ante sus proveedores internacionales con sus obligaciones, si el SERVICIO de la USUARIA o USUARIO se halla en Corte por Mora, se le aplicarán cargos de Reconexión y Mantenimiento.
- 4.6. Para el traslado externo del SERVICIO, de ser factible, se aplicará el cargo respectivo. En caso que el traslado no pueda ejecutarse por limitaciones de factibilidad técnica, la USUARIA o USUARIO se sujetará a las condiciones descritas en la cláusula Terminación, Resolución y Rescisión del Contrato.
- 4.7. Las tarifas del plan contratado del SERVICIO y de los IPs asignados, si corresponde, son mensuales y recurrentes.
- 4.8. Los cargos de instalación y habilitación, de traslado interno o externo, de Reconexión, de Mantenimiento del SERVICIO, de Compensación de Equipos y Materiales dañados y los cargos de Servicios Adicionales son por evento o presencia de la circunstancia que los provoca.
- 4.9. El cargo por metro lineal de Cable o Fibra Óptica Excedente es único y determinado por la longitud usada en la instalación y habilitación del SERVICIO.
- 4.10. Todo cambio de plan que la USUARIA o USUARIO realice como titular conllevará el cambio en las características del SERVICIO y podría originar un cambio en la tarifa. Dicho cambio se efectuará a través de los medios destinados y reconocidos para tal efecto. Para dicho cambio, la USUARIA o USUARIO deberá firmar la(s) Adenda(s) al Contrato de Adhesión en señal de conformidad con las modificaciones y pagar la tarifa que corresponda.
- 4.11. AXS podrá modificar todos o parcialmente las tarifas y cargos, discontinuarlos de comercialización y crear nuevas categorías, previo cumplimiento de los formatos y condiciones básicas de publicación tal que se disponga de información clara, precisa, cierta, completa, oportuna y gratuita, en su sitio WEB, en medios escritos de circulación nacional o regional y radiodifusión, según se aplique, con anterioridad a la fecha efectiva de su aplicación en cumplimiento de la normativa vigente.
- 4.12. 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.
- 4.13. Para el SERVICIO de Acceso al Público y para el SERVICIO de Reventa, las tarifas son diferenciadas al intermediario de las que aplican para USUARIA o USUARIO final del SERVICIO.
- 5. FACTURACIÓN, COBRANZA, PAGO, CORTE Y REHABILITACIÓN:**
- 5.1. Para la prestación del SERVICIO, AXS pone a disposición de la USUARIA o USUARIO tarifas y cargos del SERVICIO en las modalidades de Pago Adelantado y Postpago para todos los accesos del SERVICIO. Para el Paquete de Servicios, AXS ofrece únicamente la modalidad de Pago Adelantado. En la modalidad de pago por Adelantado la USUARIA o USUARIO debe proceder con el pago del SERVICIO previo al mes de la prestación. AXS podrá otorgar una tolerancia de algunos días para dicho pago, los cuales se publicarán antes a mes y se informarán en sus centros de Atención al Cliente y en la Línea Gratuita de Atención. En la modalidad Postpago, se emite la facturación correspondiente después de la prestación del SERVICIO, encontrándose la factura dispuesta para su pago a partir del día cinco (5) del mes siguiente a la prestación del SERVICIO, teniendo la USUARIA o USUARIO 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 más allá de este periodo. 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. Transcurridos cuarenta y cinco (45) días de dispuesta 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. Se establece el inicio de ciclo de facturación el día uno (1) de cada mes.
- 5.2. El pago mensual de la tarifas por el SERVICIO se efectuará a partir de la puesta en funcionamiento del SERVICIO y será por mes completo que se inicia el primero de cada mes. La Facturación del mes en el que se realiza la instalación y habilitación, de manera excepcional, considerará un prorrateo de la tarifa y cargo señalados, por los días en los que efectivamente se prestará el SERVICIO, consignándose cualquier diferencia a favor de la USUARIA o USUARIO en la siguiente factura a pagar. Si corresponde, el cargo por IPs asignados es del total del valor mensual desde el primer mes.
- 5.3. En la contratación del Paquete de Servicios, AXS emitirá una facturación conjunta relacionada con el Paquete de Servicios a tarifas diferenciadas de las de los servicios contratados por separado.
- 5.4. La factura que consigna la tarifas y cargos por el SERVICIO deberá ser pagada mensualmente por la USUARIA o USUARIO en las oficinas de cobranzas que AXS habilite o, en su caso, autorice para tal efecto. Al ser la modalidad de pago Adelantado, la factura se emitirá al momento del pago. Será posible considerar la cantidad de dos (2) o más periodos a futuro que la USUARIA o USUARIO desee pagar por anticipado para beneficiarse de precios por pago anticipado, según políticas de AXS. La información de las oficinas de cobranza estará 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 hayan habilitado esta modalidad de pago, la USUARIA o USUARIO haya cumplido con los requisitos correspondientes y posea el crédito o saldo suficiente que permita el pago.
- 5.5. Para la instalación del SERVICIO en las ciudades de La Paz, El Alto, Cochabamba y Santa Cruz, la USUARIA o USUARIO deberá pagar los cargos de la misma por única vez. Para el traslado interno o externo requerido en los canales de atención de las ciudades mencionadas, el pago deberá realizarse por evento de traslado. AXS podrá establecer diferentes formas de pago de la instalación y habilitación, las que serán informadas a la USUARIA o USUARIO de manera clara, precisa, cierta, completa y oportuna a tiempo de ofertar el SERVICIO.
- 5.6. En caso que la USUARIA o USUARIO requiera excepcionalmente Cable o Fibra Óptica Excedente, o Servicios Adicionales de AXS, o visita técnica no justificada ante la reclamación de la USUARIA o USUARIO por problemas técnicos o por cualquier problema ajeno a la responsabilidad de AXS, se generarán los cargos correspondientes. La USUARIA o USUARIO estará obligada(o) a pagar estos cargos. Los cargos por Cable o Fibra Óptica Excedente, de existir, o visitas técnicas no justificadas, serán incluidos en la siguiente factura a pagar por la USUARIA o USUARIO. Los cargos por Servicios Adicionales se pagarán previa la prestación de los servicios.
- 5.7. La USUARIA o USUARIO podrá solicitar el cambio de plan, el cual implica un pago diferente de la tarifa. En caso que el cambio de plan implique un valor inferior al monto ya pagado adelantadamente al momento de la solicitud, dicho cambio se hará efectivo a partir del primer día del siguiente periodo aún no pagado. En caso que el cambio de plan implique un valor superior al monto ya pagado adelantadamente al momento de la solicitud, la USUARIA o USUARIO pagará la diferencia prorrateada por los días faltantes ya pagados y el cambio se hará efectivo a partir del día de la solicitud. En caso de que el cambio de plan se realice cuando aún no se pago por el mes de la solicitud, la USUARIA o USUARIO pagará los días de servicios aún no pagados con un prorrateo del plan original y los días faltantes del mes con un prorrateo del plan final elegido. El cambio a tarifa inferior conlleva el pago del cargo correspondiente según el Anexo de Servicios Adicionales y Cargos. En un cambio de Plan a tarifa superior, la USUARIA o USUARIO se obliga a permanecer en el mismo por el tiempo restante del contrato.
- 5.8. Toda solicitud de reimposición 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 demande su solicitud.
- 5.9. Si la USUARIA o USUARIO tuviera algún reclamo sobre el monto a pagar en su factura y en caso que se determine que el reclamo es procedente, se sujetará a ajustes y/o reembolsos subsecuentes. En caso de que el reclamo sea declarado infundado, la USUARIA o USUARIO deberá pagar a AXS dentro el plazo estipulado.
- 5.10. El incumplimiento al plazo del contrato o de sus renovaciones generará el cargo de un monto compensatorio que se describe en el Anexo de Servicios Adicionales y Cargos.
- 5.11. La USUARIA o USUARIO, para fines de deudas impagas, se constituirá en mora cuando no pague: a) Por los días que se benefició del SERVICIO en el periodo de tolerancia que AXS otorga previo al Corte por Mora para la modalidad de Pago Anticipado, y por los días que se benefició del SERVICIO en general en la modalidad de Postpago, b) Por los días de reconexión extraordinaria que se benefició del SERVICIO ampliando los límites de corte y c) Por los cargos por incumplimientos y por Servicios Adicionales que se aplican en el siguiente pago a realizar, de existir. Toda deuda pendiente de pago por los cargos aplicados impiden la resolución del Contrato, sus Términos y Condiciones Generales, Anexos, Formularios y todo otro documento que sea parte integrante e indivisible del Contrato. AXS podrá resolver el Contrato por incumplimiento de las obligaciones de pago de la USUARIA o

- USUARIO. Para ello, publicará mensualmente la resolución de los contratos para la prestación del SERVICIO con los usuarios que hayan entrado con deuda en mora.
- 5.12. AXS procederá al corte del SERVICIO, cumpliendo con lo estipulado por normativa vigente, cuando:
- 5.12.1. 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, 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 el SERVICIO y procederá con la devolución y la compensación a la USUARIA o USUARIO en función al tiempo de corte y el restablecimiento del SERVICIO será inmediato.
- 5.12.2. Se detecte que la USUARIA o USUARIO le está dando un uso con otros fines a los contratados.
- 5.12.3. Se detecte que la USUARIA o USUARIO conectó equipos que impiden el funcionamiento o deterioran la calidad del SERVICIO propio o ajeno.
- 5.12.4. Cuando se detecte que la USUARIA o USUARIO ha proporcionado información falsa respecto a sus datos.
- 5.12.5. Se identifique que la USUARIA o USUARIO no ha cumplido con las obligaciones de pago adquiridas.
- 5.12.6. Así lo determine una orden emanada por autoridad competente.
- 5.13. Si la USUARIA o USUARIO desea migrar de la modalidad de Postpago a la modalidad de Pago Adelantado, independiente del cambio de plan, podrá hacerlo en cualquier momento del mes, luego de haber pagado todas sus obligaciones pendientes de la modalidad Post Pago y luego de haber pagado la primera mensualidad en la modalidad Pago Adelantado.
- 5.14. Si la USUARIA o USUARIO desea migrar de la modalidad de Pago Adelantado a la modalidad de Postpago, independiente del cambio de plan, podrá solicitarlo en cualquier momento del mes y todo cambio asociado tendrá lugar a partir del primer día del mes siguiente a la solicitud. Para hacer efectiva la migración hacia la modalidad de Postpago, la USUARIA o USUARIO deberá cumplir con los requisitos que AXS solicite y aceptar las políticas de cobranza.
6. **REHABILITACIÓN DEL SERVICIO:**
AXS rehabilitará el SERVICIO cortado dentro de las siguientes veinticuatro (24) horas a partir del momento en que la USUARIA o USUARIO pague el monto adeudado por el SERVICIO, o a partir de la fecha pactada por arreglo entre partes para el pago de la deuda que originó el corte. Los servicios que hubieran entrado en suspensión, serán rehabilitados una vez se cumpla el tiempo de suspensión, previo aviso a la USUARIA o USUARIO conforme a normativa vigente.
7. **CRITERIOS PARA MANTENIMIENTO Y REPARACIÓN:**
- 7.1. La responsabilidad de AXS se limita al SERVICIO desde la USUARIA o USUARIO hasta el servidor de salida a Internet de AXS. AXS no es responsable de las fallas del SERVICIO que acontezcan en redes o servidores internacionales.
- 7.2. La USUARIA o USUARIO es responsable por su red interna y todos los recursos asociados a la misma, entendiéndose red interna a cualquier cableado o equipo que se encuentre posterior al equipo terminal y/o materiales que AXS suministra.
- 7.3. AXS dispone de distintas tecnologías de Transporte, Conmutación, Acceso y Core. Todas estas áreas están soportadas transversalmente por las redes de Planta Externa de Cobre y Fibra Óptica. Las redes de Transporte son de cobertura local, nacional e internacional, provistas a través de redes de fibra óptica, con las tecnologías SDH-NG, GPON y ME. Las tecnologías de Conmutación vigentes son ATM e IP. Las tecnologías de Acceso son locales y el SERVICIO es provisto de manera fija en todos los tipos de acceso. Las tecnologías de Core vigentes son IP y MPLS. En consecuencia, para las rutinas de mantenimiento de la infraestructura y/o dispositivos y/o interfaces u otros, para la provisión del SERVICIO, AXS hace uso de prácticas y herramientas estándar de la industria de las telecomunicaciones, disponiendo para ello de personal especializado por las áreas de operación mencionadas.
- 7.4. El Centro de Operación de Red (NOC) está ubicado en la ciudad de La Paz y es el ambiente que aloja todos los sistemas de gestión de elementos y sistemas de gestión de red, de las diferentes plataformas multivendedor / multiprotocolo empleadas en las redes desplegadas por AXS. AXS dispone de personal en dicho ambiente en turno de siete (7) días por veinticuatro (24) horas para atención y coordinación permanente de trabajos con proveedores internacionales de servicios y con operadores de telecomunicaciones nacionales.
- 7.5. La atención a la USUARIA o USUARIO se realiza a través del Área de Atención al Cliente de acuerdo a la cláusula Procedimiento de Atención de Consultas, Reclamaciones y Emergencias y/o Servicios de Información y Asistencia, empleando el personal de turno de AXS, como herramientas de trabajo, los sistemas de gestión de elementos, sistemas de gestión de red, terminales locales, e instrumentos de medida para realizar las funciones de control y monitoreo de las diferentes redes. Los procedimientos que rigen el trabajo del personal de turno de AXS comprenden: Aprovechamiento del SERVICIO, Corte del SERVICIO provisto y Administración y Mantenimiento.
- 7.6. Los Procedimientos de Operación, Administración y Mantenimiento son los siguientes:
- 7.6.1. Monitoreo de alarmas en las redes de: Transporte, Conmutación, Acceso y Core.
- 7.6.2. Detección de falla en un Elemento de Red o facilidad; incluye todas las redes de Transporte, Conmutación, Acceso y Core.
- 7.6.3. Diagnóstico del problema, en coordinación con personal de área (Transporte, Conmutación, Acceso y Core).
- 7.6.4. Escalamiento de problema, según Estructura de Escalamiento definida en el área de Ingeniería de AXS.
- 7.6.5. Registro de eventos y tiempos de interrupción producto de la falla.
- 7.6.6. Obtención de datos de desempeño y disponibilidad basados en registros del NOC.
- 7.6.7. Coordinación de trabajos programados y reparaciones con Proveedores de Servicios de Red, Operadores, Proveedores de Servicio y áreas involucradas (Transporte, Conmutación, Acceso y Core).
- 7.7. Por la importancia de las funciones desempeñadas, el personal de turno de AXS tiene pleno conocimiento de los procedimientos que se aplican en el resto de las áreas, para una mejor atención, coordinación y minimización del tiempo de respuesta cuando se presenta una falla del SERVICIO. Una vez escalados los problemas que requieren una intervención especializada, el personal de AXS a cargo realiza las rutinas que correspondan a su área de incumbencia; siendo rutinas altamente especializadas.
- 7.8. Los horarios de atención en Operación y Mantenimiento para Sistemas de Transporte, Conmutación, Core y Planta Externa (PEX) son horarios de oficina: De 8:30 a 12:30 horas por las mañanas y de 14:30 a 18:30 horas por las tardes, y en casos de emergencia, con disponibilidad de personal de siete (7) días por veinticuatro (24) horas.
- 7.9. Los horarios de atención en Operación y Mantenimiento para Sistemas de Acceso son turnos que cubren de 8:00 a 21:00, y en casos de emergencia, con disponibilidad de personal de siete (7) días por veinticuatro (24) horas.
- 7.10. En toda circunstancia, la USUARIA o USUARIO es responsable a partir del Módem /
- Enrutador suministrado por AXS, considerándose tal como su Red Interna, tanto en la parte de hardware como en la parte de software.
- 7.11. En toda circunstancia, la USUARIA o USUARIO es responsable de los dispositivos conectados al SERVICIO, tanto en la parte de hardware como en la parte de software y sea la conexión por cable Ethernet o por señal WiFi.
- 7.12. AXS es responsable en cuanto a mantenimiento de la infraestructura y/o dispositivos a nivel de la USUARIA o USUARIO de: a) El Ancho de Banda contratado, los Accesos locales y de última milla a través de medios ópticos o cable de cobre, b) Correr pruebas de rendimiento previas a la operación del circuito, c) El mantenimiento planificado preventivo y correctivo de su infraestructura y red, d) Notificar con siete (7) días de anticipación cualquier corte por mantenimiento planificado, e) La disponibilidad de escalamiento para las atenciones, e) Del funcionamiento adecuado de los equipos entregados a la USUARIA o USUARIO cuando estos no han sufrido problemas atribuibles al descuido, mala operación, mal trato por parte de la USUARIA o USUARIO.
8. **PARÁMETROS DE CALIDAD:**
AXS se sujeta al cumplimiento de los parámetros de calidad para servicios de telecomunicaciones aprobados por la Autoridad de Regulación y Fiscalización de Telecomunicaciones y Transportes (ATT).
9. **PROCEDIMIENTO DE ATENCIÓN DE CONSULTAS, RECLAMACIONES Y EMERGENCIAS Y/O SERVICIOS DE INFORMACIÓN Y ASISTENCIA:**
- 9.1. 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. Para la atención presencial, AXS pone a disposición de la USUARIA o USUARIO las siguientes direcciones: a) Av. Julio Patiño # 1179 esq. Calle 18 de Calacoto, La Paz – Bolivia. b) Calle Potosí esq. Calle Socabaya, Shopping Norte, Piso 2 - local 217, La Paz – Bolivia. c) Av. Jorge Carrasco # 61 esq. Calle 3, Hotel Alexander, Zona 12 de Octubre, El Alto - Bolivia. d) Torres Cainco - Planta Baja, Calle Cochabamba esq. Calle General Saavedra, Santa Cruz - Bolivia. e) Av. Ayacucho # 344 entre Calle Ecuador y Calle Mayor Rocha, Edif. San Francisco, Cochabamba – Bolivia. Para la atención telefónica, AXS pone a disposición de la USUARIA o USUARIO la línea gratuita 800 111111.
- 9.2. En caso de ocurrir cualquier deficiencia en la prestación del SERVICIO, la USUARIA o USUARIO, o un tercero por ella o él, podrá presentar su reclamación en primera instancia dentro de los veinte (20) días del conocimiento del hecho, acto u omisión que lo motiva.
- 9.3. 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 de su recepción, en casos de interrupción del SERVICIO o de alteraciones graves derivadas de su prestación; o a los quince (15) días en los demás casos, siendo la reclamación resuelta conforme a los plazos establecidos por la norma regulatoria aplicable, pronunciándose por la procedencia, improcedencia o parcial procedencia 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 siguientes a su pronunciamiento, en el lugar o domicilio que fue señalado expresamente por la USUARIA o USUARIO, para reclamaciones realizadas en forma presencial y Notificación Electrónica (correo electrónico, SMS o facsimil), para reclamaciones realizadas en forma no presencial.
- 9.4. 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.
- 9.5. 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 la Autoridad de Regulación y Fiscalización de Telecomunicaciones y Transportes (ATT) en un plazo de quince (15) días, de manera escrita o verbal, por cualquier medio de comunicación y pudiendo acompañar las pruebas documentales de que intentare valerse y ofrecer las restantes.
- 9.6. La atención de servicios de información y asistencia será proporcionada por AXS mediante la línea gratuita 800 111111, de Lunes a Viernes en los horarios de 07:00 a 24:00 horas, y fines de semana y feriados en los horarios de 08:00 a 22:00 horas. AXS dispone de la información que debe ser conocida por la USUARIA o USUARIO y en cumplimiento a la norma vigente, en su página WEB y en sus oficinas comerciales con atención al público en horas de oficina a ser comunicados por medios reconocidos al efecto.
10. **DERECHOS Y OBLIGACIONES DE LAS USUARIAS Y USUARIOS EN RELACIÓN AL SERVICIO:**
- 10.1. **DERECHOS Y OBLIGACIONES DE LOS USUARIOS:** La USUARIA o USUARIO tendrá los siguientes derechos y obligaciones:
- 10.1.1. **Derechos:**
- a) Acceder en condiciones de igualdad, equidad, asequibilidad, calidad, de forma ininterrumpida al SERVICIO.
- b) Elegir y cambiar libremente de operador o proveedor de los servicios y de los planes de acceso a los mismos, salvo las condiciones que haya pactado libremente en el Contrato de Adhesión del SERVICIO, las cuales será explícitas, claras y previamente informadas a la USUARIA o USUARIO.
- c) Acceder a información clara, precisa, cierta, completa, oportuna y gratuita acerca del SERVICIO, a ser proporcionada por AXS, conforme a lo establecido por la normativa vigente.
- d) Acceder gratuitamente al SERVICIO en casos de emergencia, que determine la Autoridad de Regulación y Fiscalización de Telecomunicaciones y Transportes (ATT), conforme a lo establecido por la normativa vigente.
- e) Recibir de forma oportuna, comprensible y veraz la factura mensual desglosada de todos los cargos y servicios del cual es USUARIA o USUARIO, en la forma y por el medio en que se garantice su privacidad, conforme a lo establecido por la normativa vigente.
- f) Exigir respeto a la privacidad e inviolabilidad de sus comunicaciones, salvo aquellos casos expresamente señalados por la Constitución Política del Estado y la Ley.
- g) Conocer los indicadores de calidad de prestación del SERVICIO, conforme a lo establecido por la normativa vigente.
- h) Suscribir un Contrato de Adhesión al SERVICIO de acuerdo a los modelos de contratos, Términos y Condiciones Generales, previamente aprobados por la Autoridad de Regulación y Fiscalización de Telecomunicaciones y Transportes (ATT).
- i) Ser informado por AXS, cuando se produzca un cambio de las tarifas o los planes contratados previamente, conforme a lo establecido por la normativa vigente.
- j) Recibir el reintegro o devolución de montos que resulten a su favor por errores de facturación, deficiencias o corte del SERVICIO, conforme a lo establecido por la normativa vigente.
- k) Ser informado sobre los plazos de vigencia de las ofertas y promociones de los servicios, conforme a lo establecido por la normativa vigente.
- l) Obtener respuesta efectiva a las solicitudes realizadas a AXS, conforme a lo establecido por la normativa vigente.

- m) Ser informado oportunamente de la desconexión o corte programado del SERVICIO, conforme a lo establecido por la normativa vigente.
- n) Reclamar ante AXS y acudir ante las autoridades competentes en aquellos casos que la USUARIA o USUARIO considere vulnerados sus derechos, mereciendo atención oportuna, conforme a lo establecido por la normativa vigente.
- o) Recibir protección de AXS sobre los datos personales contra la publicidad no autorizada por la USUARIA o USUARIO, en el marco de la Constitución Política del Estado y la Ley 164 de Telecomunicaciones cuando los contenidos sean originados por los sistemas propios de AXS.
- p) Disponer, como USUARIA o USUARIO en situación de discapacidad y persona de la tercera edad facilidades de acceso al SERVICIO, conforme a lo establecido por la normativa vigente.
- q) Exigir la protección de la niñez, adolescencia y juventud en la prestación del SERVICIO, conforme a lo establecido por la normativa vigente.
- r) Recibir servicios que no causen daños a la salud y al medio ambiente, conforme a lo establecido por la normativa vigente.
- s) Participar en los mecanismos de control social, conforme a lo establecido por la normativa vigente.
- t) Ser informado sobre cualquier interrupción programada en el SERVICIO por más de treinta (30) minutos; salvo casos de emergencia grave, fuerza mayor o caso fortuito que AXS reportará a la Autoridad de Regulación y Fiscalización de Telecomunicaciones y Transportes (ATT).
- u) Solicitar en caso de interrupción del SERVICIO mayor a doce (12) horas continuas por causas imputables a AXS, la reducción del costo mensual del SERVICIO en forma proporcional al tiempo de interrupción del mismo, por cuyo concepto AXS otorgará a la USUARIA o USUARIO un crédito de acuerdo a normativa vigente, excepto en los casos en los cuales la interrupción del SERVICIO sea por causas no atribuibles a la responsabilidad de AXS y en eventos fortuitos.
- v) Reclamar por inconvenientes en el SERVICIO de manera escrita o verbal conforme a la normativa vigente, en los horarios que AXS destine para el efecto, en las direcciones de sus oficinas ODECO, o a través de la línea gratuita que AXS destine para el efecto, y que la reclamación sea resuelta en los plazos estipulados por la normativa vigente.
- w) Acudir en segunda instancia a la Autoridad de Regulación y Fiscalización de Telecomunicaciones y Transportes (ATT) en caso de rechazo o no resolución de la reclamación en el plazo establecido en la normativa vigente.
- x) A realizar la transferencia del SERVICIO a una persona jurídica o natural y que cumpla los requisitos exigidos por AXS, previo pago de los valores consignados por la prestación del SERVICIO que la USUARIA o USUARIO recibió hasta la fecha de transferencia.
- y) Los que se deriven de la aplicación de la Constitución Política del Estado, Tratados Internacionales, las leyes y demás normas aplicables.
- 10.1.2. **Obligaciones:**
- a) Pagar sus facturas por el SERVICIO, de conformidad con las tarifas y cargos establecidas, conforme a la normativa vigente.
- b) Responder por la utilización del SERVICIO por parte de todas las personas que tienen acceso a los mismos, en sus instalaciones o que hacen uso del SERVICIO bajo su supervisión o control.
- c) No utilizar el SERVICIO, ni los equipos terminales, con fines contrarios a la ley, al orden público, a la seguridad nacional, ni darles ningún uso destinado a introducir, publicar, desplegar, transmitir o anunciar por medio del SERVICIO, cualquier contenido que sea difamatorio, ofensivo, abusivo, obsceno, ilegal o que esté protegido por normas de propiedad literaria de autor, que sea confidencial o de propiedad intelectual de otra persona.
- d) No causar daño a las instalaciones, redes y equipos de AXS y/o de otros operadores o proveedores de servicios de telecomunicaciones.
- e) Cumplir con las instrucciones y planes que emita la Autoridad de Regulación y Fiscalización de Telecomunicaciones y Transportes (ATT) en casos de emergencia y seguridad del Estado.
- f) No causar interferencias perjudiciales a operaciones debidamente autorizadas.
- g) Controlar la adecuada administración del o los nombres de usuario, contraseñas y Número de Identificación Personal (PIN) que pudieran otorgársele.
- h) Responder por la violación de la privacidad de terceros que pudiera darse por la utilización del SERVICIO por la USUARIA o USUARIO o por parte de todas las personas que tienen acceso a los mismos, en sus instalaciones o que hacen uso del SERVICIO bajo su supervisión o control.
- i) Asumir de forma exclusiva la total y absoluta responsabilidad por el cuidado y conservación de todos los equipos y materiales provistos por AXS a partir del momento de su recepción en calidad de comodato, salvo aquel desgaste natural por el uso normal.
- j) En caso de presencia de problemas y fallas en el SERVICIO, efectuar, por sí mismo o por terceros asignados por la USUARIA o USUARIO, las pruebas necesarias que le fueran instruidas por AXS, contribuyendo a facilitar el diagnóstico de los motivos del problema y falla del SERVICIO.
- k) No realizar Servicio de Reventa del SERVICIO, ni distribuir fuera de la dirección de instalación el SERVICIO, a menos que cuente con AXS un contrato de Servicios de Telecomunicaciones de Acceso Público, o de Acceso Rural o de Reventa específico para el SERVICIO, además de demostrar documentalmente que la USUARIA o USUARIO, ha cumplido con todos los requisitos exigidos por autoridades competentes y estar habilitado para ofrecer el SERVICIO de Telecomunicaciones de Acceso Público, o de Acceso Rural o de Reventa.
- l) Comunicar por escrito a AXS cualquier modificación que ocasione una variación en sus datos personales declarados en el Contrato de Adhesión al SERVICIO y los documentos que forman parte de él.
- m) A la terminación del Contrato de Adhesión al SERVICIO, devolver a AXS los equipos y materiales provistos, en las mismas condiciones que los recibió, salvo el desgaste natural por el uso normal, reconociendo y respetando los derechos de propiedad de AXS sobre los equipos y materiales. Caso contrario se aplicará el cargo de reposición de equipos. Tal devolución deberá darse en las oficinas de AXS.
- n) No abrir, ni desmantelar, ni alterar, ni modificar, ni sustituir parcial o totalmente, ni alquilar, ni prestar, ni disponer, ni entregar a terceras personas, ni cambiar la configuración en los equipos y materiales que le fueron entregados por AXS en calidad de comodato para la prestación del SERVICIO contratado.
- o) Hacerse cargo de la administración de los equipos propios y, en caso de mediar una solicitud expresa, formal y escrita, hacerse cargo de manera total, absoluta y permanente de la administración de los equipos provistos por AXS, no existiendo el caso de administración conjunta o compartida de equipos.
- p) Responder por todos los equipos conectados y por su influencia en la calidad de los SERVICIOS contratados, a partir de los equipos terminales provistos por AXS.
- q) En el caso de acceso al SERVICIO que requiere línea de vista, no modificar por cuenta propia la posición de los equipos, siendo dicha acción de su entera responsabilidad.
- r) Emitir su consentimiento para poder migrar de categoría tarifaria de acuerdo a sus intereses.
- s) Registrar una dirección de correo electrónico para recibir la información que AXS necesite comunicar.
- t) Conocer las influencias que se producen en una zona con la presencia de obstáculos y barreras que afecten la señal satelital y las interferencias de otras señales vecinas. Las que se deriven de la aplicación de la Constitución Política del Estado, las leyes y demás normas aplicables.
- u) **DERECHOS Y OBLIGACIONES DEL OPERADOR O PROVEEDOR DE SERVICIOS:** AXS tendrá los siguientes derechos y obligaciones:
- 10.2.1. **Derechos:**
- a) Recibir oportunamente el pago de la tarifa del SERVICIO provisto, de conformidad con las tarifas o cargos establecidos y caso necesario, seguir todos los procesos requeridos para cobrar la deuda que se genere por el incumplimiento de dicho pago.
- b) Cortar el SERVICIO provisto por mora por parte de la USUARIA o USUARIO, previa comunicación, conforme a lo establecido por la normativa vigente.
- c) Recibir protección frente a interferencias perjudiciales a operaciones debidamente autorizadas.
- d) Modificar las tarifas previo cumplimiento de las disposiciones contempladas por Ley, en cuyo caso, se comunicará a la USUARIA o USUARIO a través de la publicación en su sitio WEB, en medios escritos de circulación nacional o regional y radiodifusión, según se aplique, con anterioridad a la fecha efectiva de cualquier cambio de los mismos.
- e) Cortar el SERVICIO de forma inmediata y sin necesidad de aviso judicial o administrativo cuando la USUARIA o USUARIO haya causado daños o ataques a la Red Pública de Telecomunicaciones de AXS o cuando AXS considere que existen indicios suficientes de que el SERVICIO está siendo usado para efectuar fraude en telecomunicaciones o conexiones ilegales, hasta que la USUARIA o USUARIO evite y/o subsane tales acciones. En caso de que la USUARIA o USUARIO no evite y/o subsane tales acciones, AXS tiene el derecho de deshabilitar en forma definitiva el SERVICIO.
- f) A solicitar información e investigar sobre la veracidad de los datos personales, domiciliarios y laborales de la USUARIA o USUARIO consignados en el Contrato de Adhesión al SERVICIO y los documentos que forman parte integrante, indivisible e inseparable del mismo, quedando la prestación del SERVICIO, sujeta a esa verificación. Resultado de la evaluación correspondiente AXS podrá negar y/o deshabilitar el SERVICIO, cuando verifique la inexactitud o falsedad de la información provista por la USUARIA o USUARIO o exista suplantación de identidad. AXS podrá remitir a otros proveedores u operadores del mismo servicio, la nómina de las usuarias o usuarios que tengan cortado el SERVICIO por deuda por al menos tres (3) meses continuos, con fines informativos y con carácter reservado, no pudiendo publicarse, comunicarse ni exhibirse a terceros.
- g) Realizar inspecciones del SERVICIO contratado por la USUARIA o USUARIO y la red contratada e instalada para la prestación del mismo a solicitud de la USUARIA o USUARIO o cuando AXS detecte la pertinencia de hacerlo con el fin de garantizar un buen funcionamiento del SERVICIO y/o verificar que se cumplan las obligaciones de la USUARIA o USUARIO descritos en el presente documento.
- h) Realizar visitas de orden técnico para demostrar el buen funcionamiento del SERVICIO ante declaraciones de la USUARIA o USUARIO de mal funcionamiento en las ocasiones que la USUARIA o USUARIO pretenda usar tal argumento para resolver unilateralmente el contrato.
- i) Cortar o deshabilitar el SERVICIO, sujetándose a lo establecido en la normativa vigente en los casos de emergencia nacional y desastres naturales que susciten problemas de índole técnico.
- j) Los que se deriven de la aplicación de la Constitución Política del Estado, Tratados Internacionales, las leyes y demás normas aplicables.
- 10.2.2. **Obligaciones:**
- a) Someterse a la jurisdicción y competencia de la Autoridad de Regulación y Fiscalización de Telecomunicaciones y Transportes (ATT).
- b) Proveer en condiciones de igualdad, equidad, asequibilidad, calidad, de forma ininterrumpida, el SERVICIO, excepto en los casos que la normativa vigente prevé.
- c) Proporcionar información clara, precisa, cierta, completa, oportuna y gratuita acerca del SERVICIO, a la USUARIA o USUARIO.
- d) Proporcionar información clara, precisa, cierta, completa y oportuna a la Autoridad de Regulación y Fiscalización de Telecomunicaciones y Transportes (ATT).
- e) Proveer gratuitamente el SERVICIO en casos de emergencia, que determine la Autoridad de Regulación y Fiscalización de Telecomunicaciones y Transportes (ATT).
- f) Entregar 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 USUARIO y facilitar los medios de pago por el SERVICIO, conforme a lo establecido por la normativa vigente.
- g) Suscribir el Contrato de Adhesión del SERVICIO de acuerdo a los modelos de Contrato y de Términos y Condiciones Generales, previamente aprobados por la Autoridad de Regulación y Fiscalización de Telecomunicaciones y Transportes (ATT).
- h) Efectuar el reintegro o devolución de montos que resulten a favor de la USUARIA o USUARIO por errores de facturación, deficiencias o corte del SERVICIO, con los respectivos intereses legales, conforme a lo establecido por la normativa vigente.
- i) Informar clara, precisa, cierta, completa, oportuna y gratuitamente sobre los plazos de vigencia de las ofertas y promociones del SERVICIO, conforme a lo establecido por la normativa vigente.
- j) Atender las solicitudes y las reclamaciones realizadas por la USUARIA o USUARIO.
- k) Informar oportunamente la desconexión o cortes programados del SERVICIO, conforme a lo establecido por la normativa vigente.
- l) Brindar protección sobre los datos personales evitando la divulgación no autorizada por la USUARIA o USUARIO, en el marco de la Constitución Política del Estado y la Ley de Telecomunicaciones, Tecnologías de la Información y Comunicación, a excepción de la presencia de Requerimiento Fiscal u Orden Judicial emitida por autoridad competente.
- m) Facilitar a la USUARIA o USUARIO en situación de discapacidad y personas de la tercera edad, el acceso al SERVICIO, determinados en reglamento.
- n) Proveer SERVICIOS que no causen daños a la salud y al medio ambiente.
- o) Cumplir las instrucciones y planes que se emitan en casos de emergencia y seguridad del Estado.
- p) Actualizar periódicamente su plataforma tecnológica y los procesos de atención a la USUARIA o USUARIO.
- q) Disponer en sus oficinas y en su página WEB de la información respecto a sus áreas de cobertura para la prestación del SERVICIO, conforme a lo establecido por la normativa vigente.
- r) Las que se deriven de la aplicación de la Constitución Política del Estado, las leyes y demás normas aplicables.
- 10.3. **PRINCIPIOS PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO:** AXS se rige, sin perjuicio a los parámetros y estándares de calidad vigentes, por los siguientes principios:
- 10.3.1. Continuidad, AXS provee el SERVICIO en forma permanente y sin interrupciones, salvo los casos previstos por norma.
- 10.3.2. Calidad, AXS provee el SERVICIO en el marco de los indicadores de calidad definidos en estándares nacionales e internacionales.
- 10.3.3. Protección, por el cual se reconoce de vital importancia la participación de la USUARIA o USUARIO en la prestación de los servicios de telecomunicaciones,

- garantizando su defensa y la protección de sus derechos en el marco de sus relaciones jurídicas con AXS.
- 10.3.4. Información oportuna y clara, AXS provee toda información relacionada con el SERVICIO, la calidad u otro factor relativo, de manera oportuna y clara.
- 10.3.5. Prestación Efectiva, en ningún caso AXS procederá al cobro del SERVICIO prestado, si el mismo no fue realizado en forma regular y efectiva, debiendo AXS, en caso de controversia, demostrar fehacientemente que la USUARIA o USUARIO recibió el SERVICIO que contempla la facturación, exceptuando los cargos no atribuibles al SERVICIO y detallados en el Contrato, en los Términos y Condiciones Generales, en sus Anexos, Formularios o Documentos que forman parte del Contrato, de manera clara, precisa, cierta, completa, oportuna y gratuita.
- 10.3.6. Secreto de las comunicaciones, AXS protege y garantiza la inviolabilidad y secreto de las comunicaciones. AXS no cuenta con ningún tipo de equipo que permita la interceptación de las telecomunicaciones.
- 11. SUSPENSIÓN TEMPORAL:**
- 11.1. La USUARIA o USUARIO podrá solicitar de forma escrita a AXS, de manera gratuita, la suspensión temporal del SERVICIO, la cual no podrá ser menor a un (1) mes ni mayor a cuatro (4) meses, para lo cual AXS tendrá un máximo de 24 horas para su ejecución. Para lo anterior, la USUARIA o USUARIO debe cancelar todas sus deudas pendientes con AXS por el SERVICIO puesto en suspensión temporal. La USUARIA o USUARIO podrá suspender el SERVICIO cualquier día del mes, eligiendo periodos mensuales de suspensión, teniendo pagados las tarifas y los cargos completos asociados al mes de suspensión. Los días que no se benefició del SERVICIO y que se encontraban pagados, irán a favor de la USUARIA o USUARIO una vez se proceda con la rehabilitación.
- 11.2. Cumplido el plazo de la suspensión temporal, o si mediare solicitud expresa de la USUARIA o USUARIO, AXS rehabilitará el SERVICIO previa comunicación a la USUARIA o USUARIO, en el plazo máximo de un (1) día.
- 11.3. AXS declarará improcedentes las reclamaciones referidas a suspensión temporal del SERVICIO con el respaldo de haber brindado información clara, precisa, cierta, completa, oportuna y gratuita a la USUARIA o USUARIO sobre el procedimiento a seguir para la solicitud de suspensión temporal del SERVICIO.
- 12. MEDIDAS PARA SALVAGUARDAR LA INVOLABILIDAD DE LAS TELECOMUNICACIONES Y PROTECCIÓN DE LA INFORMACIÓN:** La inviolabilidad de las telecomunicaciones, el secreto de las comunicaciones y la protección de los datos personales y la intimidad de la USUARIA o USUARIO, salvo los contemplados en guías, facturas y otros establecidos por norma, están garantizados en las redes públicas de telecomunicaciones de AXS debido a la implementación de sistemas y procedimientos para garantizar tales. Se excluyen las declaraciones necesarias en los casos que AXS inicie las acciones que sean necesarias para recuperar montos adeudados que resulten de cargos no atribuibles al SERVICIO mismo y que se estipulen de manera clara, precisa, cierta, completa, oportuna y gratuita.
- 13. CAMBIO O MODIFICACIONES EN LA LEY O REGLAMENTOS DE TELECOMUNICACIONES:** Las cláusulas contenidas en el Contrato de Adhesión al SERVICIO y éstos Términos y Condiciones Generales están enmarcadas en la Ley de Telecomunicaciones y sus Reglamentos vigentes a la fecha. Cualquier modificación futura de la Ley de Telecomunicaciones o de sus reglamentos que afecte a una o varias cláusulas, modificarán las mismas de acuerdo a la normativa que esté en vigencia y serán de efectivo y obligatorio cumplimiento para la USUARIA o USUARIO y AXS, sin necesidad de firma de un nuevo Contrato de Adhesión al SERVICIO o modificación expresa en los Términos y Condiciones Generales.
- Toda USUARIA o USUARIO se sujeta a los Términos y Condiciones Generales estipulados en este documento desde el momento de su suscripción.**
- 14. EXCEPCIÓN DE RESPONSABILIDAD:** Para la prestación del SERVICIO, AXS queda exento de responsabilidad de acuerdo a las siguientes consideraciones:
- 14.1. AXS no se responsabiliza por daños y perjuicios que se produzcan por la interrupción del SERVICIO atribuibles a imposibilidad sobrevenida, avería súbita, caso fortuito o de fuerza mayor, y cualquier otra consecuencia asociada a la suspensión de servicios de las empresas de SERVICIO público, energía y telecomunicaciones, actos terroristas, terremotos, inundaciones, permisos o autorizaciones, así como revocaciones prohibiciones o alteraciones de los mismos.
- 14.2. AXS no se responsabiliza por fenómenos atmosféricos que afecten a la calidad de la señal transmitida o dañen los equipos, por lo que se recomienda apagar los equipos que AXS proporciona en presencia tormentas eléctricas a fin de evitar que el cargo por daño de los mismos se aplique en la cuenta de la USUARIA o USUARIO.
- 14.3. AXS no se responsabiliza por el contenido de la información, imagen y audio difundidos por la red perteneciente al SERVICIO.
- 14.4. AXS únicamente se responsabiliza por la conexión física del equipo Módem / Enrutador y la activación de la red WIFI, si corresponde. La USUARIA o USUARIO es responsable de sus conexiones internas, de la red de cable de su edificio y sobre la influencia en la calidad del SERVICIO que estas conexiones ocasionen.
- 14.5. AXS no se responsabiliza por la desinstalación o cambios en la configuración que la USUARIA o USUARIO pueda realizar. Las visitas técnicas que se originen para dar solución a estos hechos se cobrarán de acuerdo a los cargos definidos por AXS.
- 14.6. AXS no se responsabiliza por fallas o interrupciones en la provisión del SERVICIO debido a problemas y fallas en los dispositivos que son de propiedad y responsabilidad de la USUARIA o USUARIO.
- 14.7. AXS no se responsabiliza por los daños en los dispositivos que son de propiedad y responsabilidad de la USUARIA o USUARIO debido a variaciones e inestabilidad de la energía eléctrica del lugar de la instalación, o por descargas atmosféricas que deriven en citados daños.
- 14.8. AXS no se responsabiliza por la manipulación indebida de los dispositivos que son de propiedad y responsabilidad de la USUARIA o USUARIO.
- 14.9. AXS no se responsabiliza por daños ocasionados al SERVICIO debido a la intervención de la USUARIA o USUARIO y/o terceros ajenos a AXS que efectúen instalaciones, reparaciones y/o modificaciones en los equipos y/o instalaciones.
- 14.10. AXS no se responsabiliza ante el incumplimiento de cualquiera de las obligaciones asumidas en este o cualquier documento por la USUARIA o USUARIO.
- 15. TERMINACIÓN, RESCISIÓN, RESOLUCIÓN:**
- 15.1. Se entenderá que la relación jurídica existente entre AXS y la USUARIA o USUARIO, consecuencia de la provisión del SERVICIO por parte de AXS y utilización del mismo por parte de la USUARIA o USUARIO, quedará disuelta en los siguientes casos, correspondiendo en consecuencia el corte total del SERVICIO:
- 15.1.1. RESCISIÓN: Cualquiera de las Partes podrá solicitar la rescisión del Contrato de Adhesión y consiguiente baja del SERVICIO, cursando aviso escrito a la otra parte con por lo menos (30) días calendario de anticipación al vencimiento del plazo mínimo establecido en la cláusula quinta del Contrato o de vencimiento de cualquiera de los plazos renovados, pagará a favor de AXS un monto compensatorio a favor de AXS, establecido en el Anexo de Servicios Adicionales y Cargos. La USUARIA o USUARIO declara y reconoce que ha sido informada(o) de manera clara, precisa, cierta, completa, oportuna y gratuita sobre la aplicación del monto compensatorio, el cual ha sido aceptado, al amparo de lo establecido en el numeral 2 del Art. 54 de la Ley General de Telecomunicaciones, Tecnologías de la Información y Comunicación N° 164 de 8 de agosto de 2011.
- 15.1.2. RESOLUCIÓN: Tanto la USUARIA o USUARIO como AXS, podrán resolver anticipadamente el Contrato, por incumplimiento a las obligaciones establecidas en el Contrato de Adhesión o en los Términos Generales y Condiciones del SERVICIO. A efectos de proceder con la resolución, las Partes se someterán a las siguientes condiciones y requisitos:
- a) AXS podrá resolver el Contrato en caso de que la USUARIA o USUARIO: i) incumpla su obligación de pago de la tarifa mensual del SERVICIO; ii) comercialice, delegue, transfiera, ceda, transmita y/o subrogue bajo cualquier título el SERVICIO, los derechos y obligaciones estipulados en el Contrato de Adhesión y/o en los presentes Términos Generales y Condiciones a terceras personas individuales o colectivas sin el previo consentimiento escrito de AXS; iii) incumpla las obligaciones específicas que se encuentran señaladas en el Contrato de Adhesión, en los Términos Generales y Condiciones del SERVICIO y en la normativa vigente. AXS quedará facultada a iniciar las acciones necesarias para el resguardo de sus intereses, independientemente de suspender la provisión del SERVICIO afectado por el incumplimiento de la USUARIA o USUARIO. En caso de proceder a la resolución del Contrato por las causales antes mencionadas, la USUARIA o USUARIO, además de perder todo beneficio del cual pudo haberse favorecido, pagará a favor de AXS un monto compensatorio a favor de AXS, establecido en el Anexo de Servicios Adicionales y Cargos. La USUARIA o USUARIO declara y reconoce que ha sido informada(o) de manera clara, precisa, cierta, completa, oportuna y gratuita sobre la aplicación del monto compensatorio, el cual ha sido aceptado, al amparo de lo establecido en el numeral 2 del Art. 54 de la Ley General de Telecomunicaciones, Tecnologías de la Información y Comunicación N° 164 de 8 de agosto de 2011.
- b) La USUARIA o USUARIO podrá resolver el contrato, cuando AXS haya interrumpido el SERVICIO contratado, de forma deliberada y sin justificativo alguno por más de setenta y dos (72) horas, salvo las causas de fuerza mayor, caso fortuito, avería súbita, las cuales serán reportadas de acuerdo a lo establecido en la normativa vigente. No será considerado como causal de resolución del Contrato ni como incumplimiento de las obligaciones de AXS, cualquier problema técnico que sea reportado por la USUARIA o USUARIO, de acuerdo al procedimiento establecido en el presente documento. Ante cualquier problema técnico que sea manifestado por la USUARIA o el USUARIO, AXS responderá con la solución del mismo y aplicará las compensaciones dictadas según norma vigente, incluyendo la provisión del SERVICIO de manera gratuita dentro del tiempo de compensación, si fuere necesario. La USUARIA o USUARIO deberá facilitar todas las condiciones necesarias para que el problema técnico sea identificado, demostrado y solucionado por AXS.
- 15.2. La terminación anticipada del Contrato, sea por rescisión o resolución, no restará validez o eficacia a las obligaciones pendientes de cumplimiento por parte de la USUARIA o USUARIO, las mismas que quedarán plenamente válidas y vinculantes hasta su cumplimiento total.
- 15.3. AXS notificará a la USUARIA o USUARIO sobre la terminación del Contrato, a 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 y/o SMS u otra aplicación de comunicación a un número consentido por la USUARIA o USUARIO, o las efectuadas a través de medios de circulación nacional, en la que se consigne la identificación de la USUARIA o USUARIO, o una condición o característica que permita identificar a los usuarios afectados, junto a los servicios a ser terminados y la fecha efectiva de rescisión o resolución del Contrato, según sea el caso.
- 15.4. Si la USUARIA o USUARIO tiene contratados dos o más Servicios, podrá solicitar la baja o terminación de la prestación de uno o varios Servicios, debiendo mantener vigente y en prestación por lo menos un Servicio para que la relación contractual entre la USUARIA o USUARIO y AXS siga vigente. El SERVICIO que permanezca vigente, será provisto de acuerdo a las tarifas, términos y condiciones para dicho Servicio.

| | | | |
|-------|-------|---------------------------------------|---|
| | | |  |
| LUGAR | FECHA | FIRMA Y RÚBRICA DEL USUARIO o USUARIA | SERGIO RAMIREZ GERENTE COMERCIAL |