

CARACTERÍSTICAS O TÉRMINOS Y CONDICIONES DE SERVICIOS MULTIMEDIA:
COMBAZOS COTAS

1. DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO. -

Los Servicios Multimedia consisten en la provisión simultánea de comunicación de voz, datos, mensajes, imágenes y/o video; además del servicio interactivo de alarmas y monitoreo, los cuales serán provistos por conexiones mixtas físicas, inalámbricas o tecnologías convergentes, cuyo acceso y recepción puede realizarse a través de equipos terminales fijos inalámbricos y/o convergentes. En el marco vigente, los Servicios Multimedia constan de la combinación de los servicios Local de Telecomunicaciones, Banda Ancha de Internet, Distribución de Señales y otros según se establezca en la estructura tarifaria que se publique, para los cuales COTAS R.L. cuenta con las respectivas concesiones o autorizaciones. Los Términos y Condiciones de cada servicio integrante de Servicios Multimedia, forman parte de los Términos y Condiciones de los Servicios de Multimedia salvo aspectos que sean divergentes y que se especifican en el presente.

Su alcance abarca a las áreas de servicio local del Departamento de Santa Cruz y consta de la combinación de los siguientes servicios:

- 1.1.1 Servicio de Telefonía Local:** Es el servicio que le permiten al Usuario(a) realizar y recibir llamadas locales, así como realizar y recibir llamadas de larga distancia nacional e internacional, a líneas fijas y/o móviles y acceso a servicios de valor agregado; bajo categorías establecidas en la estructura tarifaria vigente. Contempla servicios relacionados asociados a la línea telefónica.
- 1.1.2 Servicio de Distribución de Señales (TV Paga):** Servicio que se proporciona por suscripción, a través de estaciones cuyas emisiones se distribuyen para ser recibidas por Usuarios(as) determinados y la comunicación se realiza en un solo sentido.
La Distribución de Señales, consiste en la distribución de canales múltiples de programación a Usuarios(as), a través de cable físico o satelitales, sean codificadas o no.
- 1.1.3 Servicio de Banda Ancha de Internet:** Servicio que permite al Usuario(a) acceder a la red Internet de forma permanente por medio de ADSL, Cable Modem o WiFi, al que se pueden conectar una o varias PC's simultáneamente, que pueden conformar una red LAN, para uso exclusivo del Usuario(a) para su conexión y tráfico permanente las veinticuatro (24) horas del día a una determinada velocidad de transmisión, sin interferir las señales de los otros servicios las que pueden transmitirse simultáneamente.
- 1.1.4 Servicio interactivo de alarmas y monitoreo (Hogar Protegido):** Servicio que otorga al Usuario(a) la posibilidad de acondicionar el domicilio con diversos equipos que permitirán detectar condiciones anormales en el predio, los que al activarse accederán a ejecutar un protocolo de comunicación con la Estación de Monitoreo de COTAS R.L., quien a su vez se comunicará directamente con el Usuario(a) y/o con quienes éste designe y, de ser necesario, comunicará sobre la emergencia suscitada a entidades de seguridad comunal. **Este servicio es de carácter opcional y solo se considera para que el Usuario(a) agrande su Plan Combazo accediendo a tarifas preferenciales.**
- 1.1.5 Servicios Relacionados a los Servicios Concedidos:** Son servicios complementarios como ser traslados, reinstalaciones, rehabilitaciones, reconexiones o facilidades para el Usuario.

1.2 ÁREAS DE COBERTURA. -

El área de cobertura del servicio, está dado por la cobertura de las Redes instaladas en el área geográfica que corresponde al área de servicios aprobada por el Ente Regulador en la ciudad de Santa Cruz y en aquellas localidades donde se cuente con la red de Televisión por Cable Digital y la red de Internet soporte la velocidad ofertada en este servicio. La información actualizada de las áreas con cobertura del servicio, en función a la tecnología que podrá emplearse, podrá ser verificada en la página web www.cotas.com

2. CARACTERÍSTICAS DEL SERVICIO. -

2.1 Planes Combazos COTAS: COTAS R.L. pone a disposición del Usuario(a) el servicio de Multimedia denominado Plan Combazo, el cual consisten en la provisión simultánea de telefonía local, Internet Banda Ancha y Televisión Paga, bajo la modalidad Post Pago y Prepago, dirigido a los Asociados(as) y Usuarios(as) de la cooperativa siempre que los servicios vinculados se encuentren debidamente habilitados, con no más de una (1) factura pendiente de pago en el caso de los servicios Post Pagos y dentro del plazo establecido como vigencia de los mismos en el caso de los servicios Prepagos.

2.2 Planes Combazos: Los Planes Combazos se componen de los siguientes servicios y características:

PLANES					
PLANES	TELEFONÍA	TELEVISIÓN	CANAL PREMIUM	INTERNET	WI FI con Vos
COMBAZO BÁSICO Modalidad Post Pago y Prepago	200 Llamadas locales sin límite de tiempo. 3 números "Adulaus"	Plan Básico Digital Plus	Paquete DIGIHD	5 Mb	10 horas diarias de WIFI con Vos
COMBAZO INTERMEDIO Modalidad Post Pago y Prepago	200 Llamadas locales sin límite de tiempo. 3 números "Adulaus"	Plan Básico Digital Plus	Paquete DIGIHD	6 Mb	10 horas diarias de WIFI con Vos
COMBAZO AVANZADO 1 Modalidad Post Pago	200 Llamadas locales sin límite de tiempo. 3 números "Adulau"	Plan Digitotal Full HD	-	10 Mb	12 horas diarias de WIFI con Vos
COMBAZO AVANZADO 2 Modalidad Post Pago	200 Llamadas locales sin límite de tiempo. 3 números "Adulaus"	Plan Digitotal Full HD	-	15 Mb	24 horas diarias de WIFI con Vos

2.2.1 Plan Combazo Básico: Este Plan contempla:

2.2.1.1 Telefonía Local: Doscientas (200) llamadas locales sin límite de tiempo, elección de tres (3) números locales denominados "Adulaus" a los cuales se podrá generar llamadas ilimitadas sin costo. En la modalidad Post Pago del servicio, las llamadas excedentarias a las contempladas en el Plan, serán facturadas como ítem adicional en la misma factura del Plan Combazo elegido.

2.2.1.2 Televisión Paga: El Plan Básico Digital Plus, más el paquete DIGIHD. La oferta considera el punto principal; por puntos adicionales, el Usuario(a) debe cancelar la mensualidad correspondiente. La solicitud de incremento de canales no contemplados en el Plan, serán facturados como ítem adicional en la misma factura del Plan Combazo elegido.

2.2.1.3 Internet: Cinco (5) Mb de velocidad. La solicitud de incremento de velocidad no contemplada en el Plan, será facturada como ítem adicional en la misma factura del Plan Combazo elegido.

2.2.1.4 WIFI con Vos: Diez (10) horas de “WIFI con Vos” en cualquier zona donde COTAS R.L. provea tal servicio.

2.2.1.5 Agrandá tu Plan Combazo:

2.2.1.5.1 Telefonía: El Usuario(a) podrá agrandar su Plan Combazo por una tarifa mensual adicional, establecida en la página web www.cotas.com, lo cual le dará derecho a treinta (30) minutos para generar llamadas hacia teléfonos móviles locales bajo marcación directa (no a través de un operador de larga distancia). En caso de no utilizar la cantidad de minutos hacia móviles locales, éstos se acumulan para el siguiente período según normativa en vigencia.

2.2.1.5.2 Hogar Protegido: El Usuario(a) de Planes Combazos Post Pagos, en forma opcional, podrá agrandar su Plan Combazo adscribiéndose al servicio Hogar Protegido y acceder a tarifas preferenciales en los Planes del mismo, las cuales podrán apreciarse en la página web www.cotas.com.

2.2.2 Plan Combazo Intermedio: Este Plan contempla:

2.2.2.1 Telefonía: Doscientas (200) llamadas locales sin límite de tiempo, elección de tres (3) números, locales denominados “Adulaus” a los cuales se podrá generar llamadas ilimitadas sin costo. En la modalidad Post Pago del servicio, las llamadas excedentarias a las contempladas en el Plan, serán facturadas como ítem adicional en la misma factura del Plan Combazo elegido.

2.2.2.2 Televisión Paga: El Plan Básico Digital Plus, más el paquete DIGIHD. La oferta considera el punto principal; por puntos adicionales, el Usuario(a) debe cancelar la mensualidad correspondiente. La solicitud de incremento de canales no contemplados en el Plan, serán facturados como ítem adicional en la misma factura del Plan Combazo elegido.

2.2.2.3 Internet: Seis (6) Mb de velocidad. La solicitud de incremento de velocidad no contemplada en el Plan, será facturada como ítem adicional en la misma factura del Plan Combazo elegido.

2.2.2.4 WIFI con Vos: Diez (10) horas de “WIFI con Vos” en cualquier zona donde COTAS R.L. provea tal servicio.

2.2.2.5 Agrandá tu Plan Combazo:

2.2.2.5.1 Telefonía: El Usuario(a) podrá agrandar su Plan Combazo por una tarifa mensual adicional, establecida en la página web www.cotas.com, lo cual le dará derecho a treinta (30) minutos para generar llamadas hacia teléfonos móviles locales bajo marcación directa (no a través de un operador de larga distancia). En caso de no utilizar la cantidad de minutos hacia móviles locales, éstos se acumulan para el siguiente período según normativa en vigencia.

2.2.2.5.2 Hogar Protegido: El Usuario(a) de Planes Combazos Post Pagos, en forma opcional, podrá agrandar su Plan Combazo adscribiéndose al servicio Hogar Protegido y acceder a tarifas preferenciales en los Planes del mismo, las cuales podrán apreciarse en la página web www.cotas.com.

2.2.3 Plan Combazo Avanzado 1: Este Plan contempla:

2.2.3.1 Telefonía: Doscientas (200) llamadas locales sin límite de tiempo, elección de tres (3) números, locales denominados “Adulaus” a los cuales se podrá generar llamadas ilimitadas sin costo. Las llamadas excedentarias a las

contempladas en el Plan, serán facturadas como ítem adicional en la misma factura del Plan Combazo elegido.

2.2.3.2 Televisión Paga: El Plan Digitotal Full HD. La oferta considera el punto principal; por puntos adicionales, el Usuario(a) debe cancelar la mensualidad correspondiente. La solicitud de incremento de canales Premium no contemplados en el Plan, serán facturados como ítem adicional en la misma factura del Plan Combazo elegido.

2.2.3.3 Internet: Diez (10) Mb de velocidad. La solicitud de incremento de velocidad no contemplada en el Plan, será facturada como ítem adicional en la misma factura del Plan Combazo elegido.

2.2.3.4 WIFI con Vos: Doce (12) horas de “WIFI con Vos” en cualquier zona donde COTAS R.L. provea tal servicio.

2.2.3.5 Instalación con Fibra Óptica: Este Plan Combazo se instalará con Fibra Óptica.

2.2.3.6 Agrandá tu Plan Combazo:

2.2.3.6.1 Telefonía: El Usuario(a) podrá agrandar su Plan Combazo por una tarifa mensual adicional, establecida en la página web www.cotas.com, lo cual le dará derecho a treinta (30) minutos para generar llamadas hacia teléfonos móviles locales bajo marcación directa (no a través de un operador de larga distancia). En caso de no utilizar la cantidad de minutos hacia móviles locales, éstos se acumulan para el siguiente período según normativa en vigencia.

2.2.3.6.2 Hogar Protegido: El Usuario(a) de Planes Combazos Post Pagos, en forma opcional, podrá agrandar su Plan Combazo adscribiéndose al servicio Hogar Protegido y acceder a tarifas preferenciales en los Planes del mismo, las cuales podrán apreciarse en la página web www.cotas.com.

2.2.4 Plan Combazo Avanzado 2: Este Plan contempla:

2.2.4.1 Telefonía: Doscientas (200) llamadas locales sin límite de tiempo, elección de tres (3) números, locales denominados “Adulaus” a los cuales se podrá generar llamadas ilimitadas sin costo. Las llamadas excedentarias a las contempladas en el Plan, serán facturadas como ítem adicional en la misma factura del Plan Combazo elegido.

2.2.4.2 Televisión Paga: El Plan Digitotal Full HD. La oferta considera el punto principal; por puntos adicionales, el Usuario(a) debe cancelar la mensualidad correspondiente. La solicitud de incremento de canales Premium no contemplados en el Plan, serán facturados como ítem adicional en la misma factura del Plan Combazo elegido.

2.2.4.3 Internet: Quince (15) Mb de velocidad. La solicitud de incremento de velocidad no contemplada en el Plan, será facturada como ítem adicional en la misma factura del Plan Combazo elegido.

2.2.4.4 WIFI con Vos: Veinticuatro (24) horas de “WIFI con Vos” en cualquier zona donde COTAS R.L. provea tal servicio.

2.2.4.5 Instalación con Fibra Óptica: Este Plan Combazo se instalará con Fibra Óptica.

2.2.4.6 Agrandá tu Plan Combazo:

2.2.4.6.1 Telefonía: El Usuario(a) podrá agrandar su Plan Combazo por una tarifa mensual adicional, establecida en la página web www.cotas.com, lo cual le dará derecho a treinta (30) minutos para generar llamadas hacia teléfonos móviles locales bajo marcación directa (no a través de un operador de larga distancia).

En caso de no utilizar la cantidad de minutos hacia móviles locales, éstos se acumulan para el siguiente período según normativa en vigencia.

2.2.4.6.2 Hogar Protegido: El Usuario(a) de Planes Combazos Post Pagos, en forma opcional, podrá agrandar su Plan Combazo adscribiéndose al servicio Hogar Protegido y acceder a tarifas preferenciales en los Planes del mismo, las cuales podrán apreciarse en la página web www.cotas.com.

2.3 Requisitos para acceder a los Planes Combazos en la modalidad Post Pago:

- 2.3.1** El Usuario(a) debe contar con un Certificado de Aportación o adherirse como Asociado(a) de la cooperativa. La línea telefónica asociada a dicho Certificado debe estar habilitada y no tener más de una (1) factura pendiente de pago.
- 2.3.2** El Usuario(a) debe tener habilitados los servicios que componen el Plan Combazo, no tener facturas pendientes de pago por dichos servicios o, en su caso, no tener más de una (1) factura pendiente de pago en todos los servicios que componen el Plan Combazo. No se admitirán combinaciones.
- 2.3.3** El Usuario(a) no debe tener planes de pago por servicios ni deudas en mora en ninguno de los servicios provistos por COTAS R.L.
- 2.3.4** Los servicios que componen el Plan Combazo deben estar registrados a nombre de mismo Usuario(a) e instalados en el mismo domicilio.
- 2.3.5** Los servicios que componen el Plan Combazo elegido deben ser de la modalidad Post Pago.
- 2.3.6** En caso de que el Usuario(a) opte por agrandar su Plan Combazo adscribiéndose al servicio Hogar Protegido para acceder a tarifas preferenciales, deberá cancelar, por separado, el Derecho de Instalación establecido para este servicio y el mismo podrá ser instalado en una dirección diferente al de los demás servicios que componen el Plan Combazo.

2.4 Requisitos para acceder a los Planes Combazos en la modalidad Prepago:

- 2.4.1** El Usuario(a) debe contar o suscribir contratos prepagos de los servicios que componen el Plan Combazo, los cuales deben estar debidamente habilitados y dentro del plazo establecido como vigencia de los mismos.
- 2.4.2** El Usuario(a) debe cancelar, previamente, el monto adeudado por concepto de Derecho de Instalación y garantía retornable, en caso de que COTAS R.L. le hubiese otorgado plazos para cancelarla.
- 2.4.3** Los servicios que componen el Plan Combazo elegido deben ser de la modalidad Prepago.
- 2.4.4** Los servicios que componen el Plan Combazo deben estar registrados a nombre de mismo Usuario(a) e instalados en el mismo domicilio.
- 2.4.5** El Usuario(a) no debe tener deudas en mora en ninguno de los servicios provistos por COTAS R.L. ni estar registrado en Central de Riesgo alguna como deudor o garante con morosidad.
- 2.4.6** El Usuario(a) debe autorizar a COTAS R.L. para que ésta realice las consultas correspondientes a las empresas o entidades autorizadas legalmente y obtenga, en los términos y condiciones permitidos por la Ley, información relacionada a su capacidad de pago, a su estado económico y financiero y a la veracidad de sus datos personales consignados en este contrato, quedando sujeto a la verificación y resultado de la evaluación correspondiente. En función a ello y a través de mecanismos de medición virtual interna desde el cual se obtendrán puntajes, COTAS R.L. podrá aceptar o rechazar solicitudes para este servicio.

2.5 Característica de la oferta:

- 2.5.1 Derecho de Instalación:** El servicio será proporcionado por un monto recurrente mensual, cobrando el Derecho de Instalación establecido por el Plan Combazo elegido. Este Derecho contempla la instalación de un solo equipo (y los accesorios, necesarios para el correcto funcionamiento del servicio), para el servicio de Internet y de dos equipos para el servicio de Televisión Paga, siempre que el segundo equipo se instale en el mismo momento que el primero.
- 2.5.2 Derecho de Instalación de Equipos Adicionales:** Por cada equipo y accesorios (necesarios para el correcto funcionamiento del servicio), adicional a los establecidos en el Plan, el Usuario(a) deberá cancelar la tarifa correspondiente al costo de instalación de dispositivos adicionales, de acuerdo al Régimen Tarifario para estos servicios, especificados en la página web www.cotas.com.
- 2.5.3 Adquisición de Equipos:** El Usuario(a), para contar con el servicio, deberá adquirir en calidad de compra, en el mercado local o alternativamente en COTAS R.L., los equipos y accesorios respectivos; dichos elementos deberán ser compatibles y homologados con los sistemas y redes de la cooperativa.
- 2.5.4 Préstamo simple o Comodato de Equipos:** En caso de que COTAS R.L. provea algún equipo y accesorios (necesarios para el correcto funcionamiento del servicio), en calidad de préstamo simple o comodato para la conexión del mismo, es responsabilidad del Usuario(a) mantener en condiciones adecuadas los equipos instalados que sean de propiedad de COTAS R.L. así como devolverlos en perfecto estado a la finalización o rescisión del contrato, de acuerdo a lo establecido en el contrato de préstamo de equipos, el mismo que forma parte inseparable del presente.
COTAS R.L. podrá cobrar una garantía por el préstamo de cada equipo entregado, con carácter retornable a la rescisión del contrato tácito, ya sea por requerimiento expreso del mismo o por falta de pago del servicio por un lapso de 90 días continuos.
- 2.5.5 Nuevas Instalaciones:** El Usuario(a) que cuente con uno o dos servicios y solicite adscribirse a uno de los Planes Combazos COTAS, deberá suscribir el (los) servicio(s) faltante(s) que componen los mismos para poder acceder a éstos, facturándose, íntegramente y en una sola factura el Plan Combazo elegido, una vez los servicios se encuentren instalados.
- 2.5.6 Migraciones:** El Usuario(a) que cuente con los servicios que componen el Plan Combazo de forma independiente, podrá solicitar la migración hacia el Plan Combazo que elija. Si el Usuario(a) cuenta con los servicios instalados **y con todos sus componentes**, se procederá a facturar, íntegramente y en una sola factura el Plan Combazo desde el momento de la solicitud, realizando el prorrateo entre los días de uso de los servicios individuales, así como del Plan Combazo elegido. Si le faltase(n) alguno(s) de los servicios que componen el Plan Combazo que elija, podrá suscribirlo(s) para acceder al mismo. Se iniciará la facturación en Plan Combazo, desde el momento de la instalación del (de los) servicio(s) faltante(s).
Los Usuarios(as) que soliciten la migración deben tener en cuenta que, si contasen con Planes menores a la oferta, dicha migración se circunscribirá a las características del Plan Combazo elegido.
- 2.5.7 Migraciones entre Planes Combazos:** Los Usuarios(as) podrán migrar entre Planes Combazos cuando así lo soliciten, siempre que éstos sean de la misma modalidad de pago (post pago o prepago). Dicha migración se realizará al mes siguiente de efectuada la solicitud formal.

- 2.5.8 Incremento de Planes de servicios:** Los Planes Combazos tiene sus características específicas en la provisión de los servicios, los cuales están detalladas en los numerales 2.2.1, 2.2.2, 2.2.3 y 2.2.4; los Usuarios(as) que soliciten incremento de velocidad en el servicio de Internet y/o incremento de canales en el servicio de Televisión Paga, deberán cancelar el incremento en función a las diferencias existentes entre lo ofertado y lo requerido, el cual se facturará en la misma factura del Plan Combazo en ítem adicional.
- 2.5.9 Consumo excedentario y servicios adicionales:** En la modalidad Post Pago, el consumo excedentario a lo establecido en el Plan Combazo elegido, así como los servicios adicionales solicitados y no contemplados en el mismo, serán facturados en ítems agregados en la factura del Plan Combazo.
En el caso en que el Usuario(a) opte por agrandar su Plan Combazo adscribiéndose al servicio Hogar Protegido, la facturación por el mismo, será emitida por separado y adicionada a la del Plan Combazo para su pago en conjunto.
- 2.5.10 Plan Combazo en Plan Línea Gemela:** Los Usuarios(as) de la modalidad Post Pago, podrán solicitar integrar el Plan Combazo elegido en una Línea Gemela, la cual se habilitará con las condiciones específicas ofrecidas en el Plan Combazo. El Usuario(a) debe tener en cuenta que la característica del Plan Línea Gemela se mantiene inalterable, es decir si la línea principal se encuentra restringida por falta de pago, la(s) Línea(s) Gemela(s) también serán restringidas y viceversa, **llegando a restringir el Plan Combazo en su integridad.**
- 2.5.11 Deshabilitación del Plan Combazo:** El Usuario(a) podrá solicitar la deshabilitación del Plan Combazo requerido cuando así lo estime conveniente; para ello deberá cancelar, previamente, todo lo adeudado por el Plan Combazo hasta la fecha de solicitud de deshabilitación. La facturación del mes en curso se realizará en forma prorrateada por los días de uso. Una vez cancelado lo adeudado, los servicios continuarán vigentes de manera independiente bajo el régimen tarifario establecido en cada uno de ellos **y se regirán a los Términos y Condiciones de cada servicio, así como a las características de cada Plan suscrito.**
- 2.5.12 Trasferencias y Cambios de Titularidad:** El Usuario(a) podrá solicitar la transferencia de su línea telefónica y/o el Cambio de Titularidad de los servicios que componen el Plan Combazo elegido, siempre que se lo realice en forma integral y el nuevo Usuario(a) acepte los Términos y Condiciones establecidos en el presente. En caso de que algún Usuario(a) solicite la Transferencia y/o Cambio de Titularidad de alguno de los servicios que componen el Plan Combazo, de forma independiente, previamente deberá solicitar la deshabilitación del mismo, en cuyo caso se procederá bajo el procedimiento indicado en el numeral **2.5.11.**
- 2.5.13 Retiros Definitivos:** El Usuario(a) que cuente con un Plan Combazo, podrá solicitar el Retiro Definitivo de cualquiera de los servicios que componen el Plan Combazo elegido, sin embargo, en forma previa deberá solicitar la deshabilitación del mismo, en cuyo caso se procederá bajo el procedimiento indicado en el numeral **2.5.11.**
- 2.5.14 Duración mínima de los contratos:** Los Usuarios(as) que se adhieran a los Planes Combazos de COTAS, deberán mantenerse con los servicios que componen el Plan Combazo elegido por un lapso mínimo de 24 meses. Se incluye el servicio opcional Hogar Protegido en caso de que el Usuario(a) haya agrando su Plan Combazo. Se contabilizarán únicamente los meses en que los servicios se encuentren activos y cancelados. Dicho plazo será computado a

partir de la primera factura emitida como Plan Combazo. En caso de incumplimiento en el plazo señalado, al deshabilitar el Combazo elegido y realizar Retiros Definitivos de servicios, el Usuario(a) deberá cancelar la tarifa correspondiente al Retiro Anticipado por cada servicio, la cual se encuentra en función a los meses de incumplimiento y de acuerdo a los Planes Tarifarios solicitados en cada servicio. Este tarifario podrá apreciarse en la página web www.cotas.com.

2.6 RESTRICCIONES O LIMITACIONES:

- 2.6.1** El Usuario(a), bajo la modalidad Post Pago, podrá adscribirse hasta a tres (3) Planes Combazos por cada Certificado de Aportación, siempre que cuente con dos Líneas Gemelas habilitadas y activas.
- 2.6.2** El Usuario(a), bajo la modalidad Prepago, podrá adscribirse a un (1) solo Plan Combazo.
- 2.6.3** El Usuario(a) solo podrá adscribirse a un solo Plan Combazo en el mismo domicilio.
- 2.6.4** El Usuario(a) no podrá solicitar Planes Combazos si los servicios que lo componen, se instalan o se encuentran instalados en diferentes direcciones.
- 2.6.5** Los Planes Combazos Avanzados 1 y 2, podrán ser instalados, previa verificación de factibilidad técnica, siempre que no excedan los 300 metros de extensión desde el enlace de distribución de la red de Fibra Óptica. Por distancias mayores a las indicadas, el Usuario(a) deberá cancelar el excedente. Si el enlace superara los 2 kilómetros, la instalación no será procedente.
- 2.6.6** Los Usuarios(as) de los Planes Combazos Avanzados 1 y 2 deberán adquirir el Router correspondiente, para poder contar con el servicio WIFI, en el mercado local o alternativamente adquirirlo, en calidad de compra, en COTAS R.L.
- 2.6.7** El servicio está restringido para Líneas HABLAME
- 2.6.8** El servicio está restringido para Televisión Satelital.
- 2.6.9** El servicio está restringido para realizar enrutamiento de llamadas a través de canales de comunicación en el punto de instalación.
- 2.6.10** El servicio está restringido para planes COTAS Link.

3. SOLICITUD Y HABILITACIÓN DEL SERVICIO. -

- 3.1** La solicitud de servicio se podrá realizar en las diferentes oficinas de Atención y Ventas, Puntos de Ventas de COTAS R.L. o solicitando, vía telefónica (al 103 u 800-12- 2020), un promotor de ventas.
- 3.2** COTAS R.L. instalará y habilitará el servicio al Usuario(a) dentro los quince (15) días hábiles siguientes a la suscripción de cada contrato de suministro, conforme a los términos establecidos en sus Contratos de Concesión. Para aquellos Usuarios(as) que cuenten con los servicios que componen los Planes Combazos, debidamente instalados **con todos los dispositivos que permiten brindarlo**, y soliciten la migración a uno de ellos, se procederá a habilitar el Plan elegido desde el momento de la solicitud, caso contrario desde el momento de su instalación.
- 3.3** COTAS R.L. proveerá el Servicio al Usuario(a), de forma indefinida mientras esté vigente el contrato de suministro.

4. TARIFAS. -

El Plan Tarifario de los servicios ofrecidos contarán, en el caso de Telefonía, con una facturación por llamadas sin límite de tiempo que contempla un volumen máximo de llamadas y una Tarifa Variable según cantidad de llamadas después de haber consumido las llamadas concedidas en el Plan Combazo elegido, conforme al plan tarifario vigente en

este servicio, sin embargo, en estos Planes no aplica la reducción de la Tarifa Variable por horarios ni por volumen.

En el caso de Internet y Televisión Paga, la Tarifa se integra a la relacionada en la oferta. Los Usuarios(as) que soliciten incremento de velocidad en el servicio de Internet y/o incremento de canales en el servicio de Televisión Paga, superiores a los de la oferta en dichos Planes, deberán cancelar el incremento solicitado, el cual se facturará en la misma factura del Plan Combazo en ítem adicional.

Los servicios adicionales solicitados y no contemplados en los Planes Combazos, serán facturados en ítems agregados en la factura del Plan Combazo elegido.

En el caso en que el Usuario(a) opte por agrandar su Plan Combazo adscribiéndose al servicio Hogar Protegido, la facturación por el mismo, será emitida por separado y adicionada a la del Plan Combazo para su pago en conjunto.

De acuerdo al artículo 44 de la Ley Nº 164, la Estructura tarifaria del Servicio contratado se evidencia en la página web de COTAS R.L. www.cotas.com, la misma que ha sido establecida en base a la normativa regulatoria vigente, y podrá ser ajustada o modificada periódicamente, de acuerdo a normativa vigente, previa publicación en prensa. En función a lo establecido en el artículo 119 del Reglamento General a la Ley 164, en la provisión de un mismo tipo de servicio, COTAS R.L., no podrá discriminar ni dar preferencia en la misma aplicación de tarifas a los Usuarios(as) de una misma categoría tarifaria o que se encuentren en condiciones similares. Dentro de un área de servicios, las tarifas de COTAS R.L. para un mismo servicio no pueden ser diferentes por razones geográficas, por tipo de vivienda del Usuario(a), salvo en los casos en los cuales se requieran de condiciones especiales para la provisión del servicio.

5. FACTURACIÓN COBRANZA, PAGO Y CORTE. -

5.1 Modalidad POST PAGO:

5.1.1 Facturación: Las facturas por los servicios prestados se emitirán mensualmente, íntegramente por el Plan Combazo elegido, conforme a lo establecido en la normativa regulatoria vigente. Dichas facturas podrán contener ítems adicionales en función a consumos excedentarios a lo establecido en el Plan o a servicios agregados, expresamente solicitados.

En aquellos casos en que el Usuario(a) opte por agrandar su Plan Combazo adscribiéndose al servicio Hogar Protegido, la facturación por el mismo, será emitida por separado y adicionada a la del Plan Combazo para su pago en conjunto.

5.1.2 Cobranza: Las facturas estarán disponibles en los centros de cobranza autorizados por COTAS R.L., los primeros días del mes siguiente al período de facturación.

5.1.3 Pagos: El Usuario(a) podrá realizar los pagos de sus facturas en los centros de cobranzas autorizados por COTAS R.L. La relación de los centros de cobranzas autorizados para el efecto, se encuentran detallados en el sitio web de COTAS R.L. www.cotas.com

De acuerdo a lo establecido en la normativa vigente, el Usuario(a) tiene un plazo de treinta (30) días calendario para hacer efectivo el pago de su factura. Vencido dicho período el Usuario(a) será considerado en mora.

5.1.4 Corte: Pasados 15 días calendario de la fecha límite de pago, COTAS R.L. procederá a la restricción de las llamadas salientes de la línea telefónica vinculada al Plan Combazo, para cuyo efecto COTAS R.L. comunicará a éstos, con al menos 48 horas de anticipación a la fecha de la restricción.

Pasados 30 días calendario de la fecha límite de pago, COTAS R.L., procederá al corte o desactivación de los servicios que componen el Plan Combazo elegido y cobrará adicionalmente el interés legal establecido en la norma, que se

sumará al monto adeudado, para cuyo efecto COTAS R.L. comunicará a éstos con al menos 48 horas de anticipación a la fecha de desactivación.

5.1.5 Reconexión: La reconexión del servicio podrá ser solicitada por el Usuario(a) y procederá siempre y cuando existan las condiciones técnicas para ello, cancelando previamente la deuda pendiente del Plan Combazo elegido y el valor por dicha reconexión, de acuerdo a lo establecido en el régimen tarifario vigente.

5.1.6 Pagos Anticipados: El Usuario(a) podrá cancelar el servicio de forma anticipada por los meses que desee, en los centros de cobranza autorizados, en los cuales se emitirá la factura correspondiente por el monto cancelado. Esta modalidad de pago no implicará la rescisión del contrato a la conclusión del pago anticipado, pudiendo el Usuario(a) continuar cancelado el servicio en forma mensual o volver a cancelar otros períodos por anticipado. Cumplido el período pagado por anticipado, COTAS R.L. emitirá la factura mensual correspondiente.

En caso de que los Usuarios(as) tengan un consumo excedentario al establecido en los Planes Combazos, en cualquiera de los meses pagados por anticipado, dará lugar a que se emita la factura correspondiente a dicho período, debiendo el Usuario(a) cancelar la misma en el plazo establecido en la normativa en vigencia. Por la falta de pago de dichas facturas por consumo excedentario, vencidos los períodos de espera, se procederá con el corte o restricción del servicio, aun cuando la facturación básica del Plan Combazo haya sido pagada en forma anticipada.

5.1.7 Autorización Expresa: El Usuario(a) autoriza a COTAS R.L. a obtener, en los términos y condiciones permitidos por la Ley, información de las empresas o entidades autorizadas legalmente, relacionada a su capacidad de pago y a la veracidad de sus datos personales consignados en este contrato, quedando sujeto a la verificación y resultado de la evaluación correspondiente. En caso que el Usuario(a) entre en mora, autoriza a COTAS R.L. a que su nombre sea remitido y registrado en las empresas o entidades encargadas de seguimiento de riesgo crediticio, centrales de riesgo legalmente autorizadas y/o a la central de información de morosidad en telecomunicaciones.

5.2 Modalidad PREPAGO

5.2.1 Facturación: Las facturas por los servicios prestados se emitirán mensualmente, íntegramente por el Plan Combazo elegido. El Usuario(a) deberá cancelar previamente el servicio para poder gozar del mismo, en la red de agencias autorizadas por COTAS R.L. para el efecto, en donde se emitirá la factura fiscal correspondiente por el período cancelado.

En el caso en que el Usuario(a) opte por realizar recargas del servicio de Telefonía Básica Local mediante tarjetas pre-pagadas, la tarjeta adquirida por el Usuario(a) para efectuar la recarga del crédito en el servicio, se constituye en la factura por el servicio prestado.

5.2.2 Cobranza: Se deducirá automáticamente el valor de la tarifa establecida por la utilización del servicio que corresponda.

5.2.3 Pago: El Usuario(a) podrá realizar los pagos de sus facturas en los centros de cobranzas autorizados por COTAS R.L. La relación de los centros de cobranzas autorizados para el efecto, se encuentran detallados en el sitio web: www.cotas.com. Conforme lo señalado en el punto anterior, el pago por el servicio se efectúa mediante la deducción automática del valor de la tarifa establecida por la utilización del servicio que corresponda.

- 5.2.4 Corte:** El Usuario(a) deberá cancelar el servicio, en forma anticipada para contar con el mismo, de acuerdo al Plan elegido; cuyo período será de 30 días calendario; si el Usuario(a) no cancelara el servicio hasta la fecha de finalización del período pre-pagado, COTAS R.L. procederá a la restricción de éste a partir del día siguiente a la fecha de vencimiento. Pasada esta fecha, habiéndose restringido el servicio, para continuar con el mismo el Usuario(a) deberá pagar el monto total del período contratado. Si COTAS R.L. no recibiera dicho pago por un lapso de 60 días calendarios continuos, el servicio quedará desactivado, debiendo el Usuario(a) solicitar su reactivación, cancelando previamente el valor establecido por la reconexión y la tarifa del plan elegido por el periodo contratado.
- 5.2.5 Reconexión:** El periodo de reconexión es un lapso de tiempo beneficioso para el Usuario(a), quien de otro modo tendría que cancelar directamente una nueva Instalación. Dicha reconexión procederá siempre y cuando existan las condiciones técnicas para ello, cancelando previamente el valor por dicha reconexión de acuerdo a lo establecido en el régimen tarifario vigente y la tarifa del Plan Combazo elegido por el periodo contratado. La reconexión del servicio podrá ser solicitada por el Usuario(a) siempre que no hubiese excedido los 90 días continuos impagos, en cuyo caso el contrato tácito de prestación del servicio quedará rescindido definitivamente, debiendo el Usuario(a), en esta circunstancia, devolver los equipos entregados en calidad de préstamo o comodato para recuperar la garantía retornable cancelada, si correspondiera.
Si el Usuario(a) deseara contar nuevamente con el servicio, deberá suscribir otro contrato.
- 5.2.6 Recargas adicionales para el servicio de Telefonía Básica Local:** El Usuario(a) podrá adquirir créditos adicionales para el servicio de Telefonía Básica Local, recargando el monto requerido vía centros de cobranza autorizados, vía de tarjetas pre-pagadas y/o por medio de la página web de COTAS R.L. www.cotas.com., a través de tarjetas de Débito o Crédito.
Si éstas recargas no fuesen utilizadas en el mes en curso se acumularán para el siguiente. La última recarga adquirida y recargada tendrá prioridad de consumo sobre el crédito anterior acumulado, el mismo que podrá ser consumido agotada la última recarga. Todas las recargas tendrán una vigencia de 60 días calendario.
- 5.2.7 Pagos Anticipados:** El Usuario(a) podrá cancelar el servicio de forma anticipada por períodos mayores al contratado, en los centros de cobranza autorizados, en los cuales se emitirá la factura correspondiente por el monto cancelado. Esta modalidad de pago no implica la rescisión del contrato a la conclusión del pago anticipado, pudiendo el Usuario(a), continuar cancelado el servicio por el período de 30 días calendario o volver a cancelar otros períodos mayores por anticipado. Cumplido el período pagado por anticipado, COTAS R.L. restringirá el servicio hasta que el Usuario(a) cancele el siguiente período de 30 días calendario u otro período de pago anticipado mayor al establecido; habilitando el mismo una vez recibido el pago.
- 5.2.8 Autorización Expresa:** El Usuario(a) autoriza a COTAS R.L. a obtener, en los términos y condiciones permitidos por la Ley, información de las empresas o entidades autorizadas legalmente, relacionada a su capacidad de pago y a la veracidad de sus datos personales consignados en este contrato, quedando sujeto a la verificación y resultado de la evaluación correspondiente. En caso que el Usuario(a) entre en mora, autoriza a COTAS R.L. a que su nombre sea remitido y registrado en las empresas o entidades encargadas de seguimiento

de riesgo crediticio, centrales de riesgo legalmente autorizadas y/o a la central de información de morosidad en telecomunicaciones.

6. REHABILITACIÓN DEL SERVICIO. -

Para aquellos Usuarios(as) cuyo servicio haya sido desactivado y/o cortado por falta de pago en los tiempos límites establecidos en la normativa vigente, la rehabilitación del servicio se realizará dentro de los quince (15) días calendario a partir del momento en que el Usuario(a) cancele el monto adeudado o a partir de la fecha pactada mediante arreglo entre partes para el pago de la deuda que originó la desactivación y/o corte del servicio. La rehabilitación del servicio desactivado y/o con corte, procederá siempre y cuando, existan las condiciones técnicas para ello. Dicho trabajo podrá tener un costo para el Usuario(a), de acuerdo a lo establecido en el régimen tarifario vigente.

En caso de que algún Usuario(a) solicite la rehabilitación de alguno de los servicios que componen el Plan Combazo, de forma independiente, previamente deberá solicitar la deshabilitación del mismo, en cuyo caso se procederá bajo el procedimiento indicado en el numeral **2.5.11.**

7. PARÁMETROS DE CALIDAD. -

Los Parámetros de Calidad de los servicios que componen los Planes Combazos se mantienen inalterables en función a los Términos y Condiciones establecidos para cada uno de los servicios.

8. DERECHOS Y OBLIGACIONES DE LOS USUARIOS(AS) Y DEL PROVEEDOR EN RELACIÓN AL SERVICIO. -

Los Derechos y Obligaciones de los servicios que componen los Planes Combazos se mantienen inalterables en función a los Términos y Condiciones establecidos para cada uno de los servicios.

9. ATENCIÓN DE CONSULTAS, RECLAMACIONES Y EMERGENCIAS Y/O SERVICIOS DE INFORMACIÓN Y ASISTENCIA. -

La atención de consultas, reclamaciones y emergencias y/o servicios de información y asistencia de los servicios que componen los Planes Combazos, se mantienen inalterables en función a los Términos y Condiciones establecidos para cada uno de los servicios.

10. SUSPENSIÓN TEMPORAL DEL SERVICIO. -

En cualquier modalidad de contratación de servicio de telecomunicaciones, el Usuario(a) podrá solicitar de forma escrita, por una sola vez en un período de 12 meses, sin costo alguno, la suspensión temporal de su servicio, la cual no podrá ser menor a un (1) mes ni mayor a cuatro (4) meses, para lo cual COTAS RL. tendrá un máximo de 24 horas para su ejecución. Para poder acceder a esta solicitud, el Usuario(a) deberá cancelar todas sus deudas pendientes con COTAS RL. por el servicio que solicitará la suspensión temporal. Cumplido el plazo de la suspensión temporal, o mediante solicitud expresa del Usuario(a), COTAS RL. deberá rehabilitar el servicio, previa comunicación al Usuario(a) en un máximo de un (1) día.

Los Usuarios(as) podrán solicitar el Retiro Temporal de forma integral, del Plan Combazo elegido, cumpliendo con los requisitos establecidos para el servicio. En caso de que algún Usuario(a) solicite el Retiro Temporal de alguno de los servicios que componen el Plan Combazo, de forma independiente, previamente deberá solicitar la deshabilitación del mismo, en cuyo caso se procederá bajo el procedimiento indicado en el numeral **2.5.11.**

11. MEDIDAS PARA SALVAGUARDAR LA INVIOABILIDAD DE LAS TELECOMUNICACIONES Y PROTECCIÓN DE LA INFORMACIÓN. -

Las Medidas para salvaguardar la inviolabilidad de las telecomunicaciones y protección de la información de los servicios que componen los Planes Combazos, se mantienen inalterables en función a los Términos y Condiciones establecidos para cada uno de los servicios.

12. CAMBIOS O MODIFICACIONES EN LA LEY O REGLAMENTOS DE TELECOMUNICACIONES. -

Cualquier enmienda, modificación, apéndice o adenda que se añada en cualquier anexo mediante anuncio, notificación o publicación en virtud de modificación normativa o comercial de COTAS R.L., formará parte plenamente integrante, inseparable e indivisible de los presente Términos y Condiciones. El Usuario(a) autoriza, acepta y acuerda que COTAS R.L. podrá modificar unilateralmente mediante incorporación al contrato, como apéndice, adenda, anexo adicional, anuncio, notificación o publicación de acuerdo a la normativa legal, reglamentaria y regulatoria que se encuentre vigente de tiempo en tiempo, las condiciones y términos de la prestación de los Servicios. En consecuencia, toda enmienda, modificación, apéndice o adenda que se añada al presente contrato quedará tácitamente aceptado por el Usuario(a), de acuerdo a la normativa entonces vigente.

Los Términos y Condiciones del Servicio, están enmarcados en la Ley Nº 164, Ley de Telecomunicaciones, Tecnologías de Información y Comunicación, sus Reglamentos y otras normas sectoriales vigentes. Cualquier modificación futura de la Ley Nº 164 -Ley de Telecomunicaciones, Tecnologías de Información y Comunicación-, sus Reglamentos y otras normas sectoriales que afecten a una o varias condiciones o cláusulas, modificarán las mismas de acuerdo a la normativa que esté en vigencia y serán de efectivo y obligatorio cumplimiento para el Usuario(a) y COTAS R.L. Asimismo, cualquier modificación sobre las tarifas aplicadas al servicio, serán comunicadas oportunamente a los Usuarios(as), de conformidad a lo establecido en la normativa regulatoria vigente.