

TÉRMINOS Y CONDICIONES PARA LA PROVISIÓN DEL SERVICIO DE ACCESO A INTERNET

1. DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO, ASPECTOS ASOCIADOS Y ÁREAS DE COBERTURA:

1.1. Descripción del Servicio: COTAS R.L., proporciona al Usuario(a) el servicio de acceso a Internet, bajo diferentes Planes tarifarios, así como por medio de diferentes tecnologías, bajo las modalidades post pago o prepago, el cual podrá ser solicitado para su prestación en determinadas zonas de la ciudad y/o del país en función a la cobertura de red existente en cada zona y/o a las condiciones existentes para la provisión del servicio, de acuerdo a la disponibilidad y factibilidad técnica, conforme a las autorizaciones que posee.

COTAS R.L., prestará el servicio utilizando la tecnología que más se adecúe al requerimiento en función a la cobertura existente en cada zona, garantizando la disponibilidad del servicio durante el tiempo de vigencia del contrato de prestación del mismo; sin embargo, dependiendo de la tecnología usada, la prestación del servicio se sujetará a las variables técnicas de la tecnología aplicada. En caso de que la tecnología utilizada para brindar este servicio, requiera de equipos y accesorios específicos, COTAS R.L., dejará a consideración del Usuario(a) la opción de adquirir los equipos y/o los accesorios necesarios para el correcto funcionamiento del servicio, en el mercado local —siempre que estos sean compatibles y homologados con los sistemas y redes de la cooperativa—, u optativamente adquirirlos en COTAS R.L., así como también otorgará la opción de que el Usuario(a) pueda requerir dichos equipos y accesorios en calidad de préstamo simple o comodato, cuya cantidad y condiciones se encuentran especificadas en la Solicitud de Servicio y en el Contrato de Préstamo de Equipos respectivamente, documentos que forman parte inseparable e indivisible de los documentos contractuales. El servicio de acceso a Internet proporcionado por COTAS R.L., otorga al Usuario(a) la posibilidad de acceder al mismo a distintas velocidades, en función al Plan Tarifario elegido, por un monto recurrente mensual, cancelando el valor o Derecho de instalación establecido. Los planes tarifarios vigentes para este servicio, sus características y requisitos, así como las diversas modalidades y velocidades de cada uno de los planes vigentes, se encuentran debidamente publicados en el sitio web de la cooperativa: www.cotas.com.

1.1.1. Descripción del Servicio de Internet Banda Ancha POST PAGO: COTAS R.L. proporciona al Usuario(a) el servicio de acceso a Internet Banda Ancha, debiendo el Usuario(a) elegir, de forma opcional, entre los diferentes Planes Tarifarios ofertados, los cuales se encuentran detallados en la página web de la cooperativa: www.cotas.com.

El Servicio de Internet Banda Ancha, permite al Usuario(a) el acceso a Internet con alta velocidad, en forma asimétrica, mediante redes alámbricas de cobre, coaxial y fibra óptica, así como redes inalámbricas y Nodos de Internet, los cuales pueden usar las tecnologías alámbricas ADSL, Cable Módem y PON, o también mediante la tecnología inalámbrica WiMax, LTE u otra que pudiera surgir como efecto de la evolución tecnológica constante. Para brindar el servicio de Banda Ancha, COTAS R.L. cobrará un Derecho de Instalación y dejará a consideración del Usuario(a) la opción de adquirir los equipos y/o los accesorios necesarios para el correcto funcionamiento del servicio, en el mercado local —siempre que estos sean compatibles y homologados con los sistemas y redes de la cooperativa—, u optativamente adquirirlos en COTAS R.L., así como también otorgará la opción de que el Usuario(a) pueda requerir equipos y accesorios, en calidad de préstamo simple o comodato, para lo cual el Usuario(a) al firmar el Contrato de Prestación del Servicio, aprueba también la Solicitud de Servicio y el Contrato de Préstamo de Equipos, así como los presentes Términos y Condiciones, documentos que forman parte integrante e indivisible del Contrato de Prestación del Servicio para todos los efectos legales.

La cantidad de equipos entregados en calidad de préstamo simple o comodato, figurarán en la Solicitud de Servicio.

El Usuario(a) podrá solicitar el cambio del Plan Banda Ancha por otro Plan Tarifario ofrecido, rigiéndose a las características del nuevo Plan elegido; solicitándolo formalmente por escrito, vía web, correo electrónico o en las oficinas de COTAS R.L.; el cambio entrará en vigencia inmediatamente; salvo que se deba realizar un cambio de equipo o de tecnología, en cuyo caso el cambio de Plan Tarifario requerido entrará en vigencia después de la instalación de los equipos necesarios; este cambio se dará siempre y cuando, tecnológicamente, en la zona de cobertura sea posible instalar el servicio.

El Usuario(a) deberá mantener activo el servicio durante los meses indicados en el Contrato de Prestación del Servicio como duración mínima del contrato, éste plazo inicial será prorrogable por períodos similares mediante tácita reconducción, con el pago del consumo; en caso de incumplimiento, deberá cancelar el costo establecido como Retiro Anticipado del Servicio.

La modalidad Post Pago tiene como característica cancelar las facturas emitidas hasta la fecha límite de pago, establecida en la normativa en vigencia, para mantener habilitado el servicio. Pasado dicho límite, COTAS R.L. procederá al corte total o desactivación del servicio. Si el Usuario(a) deseara continuar con el mismo, deberá reactivarlo, cancelando previamente el monto adeudado y el valor establecido para la reconexión. Dicha reconexión o reactivación procederá siempre y cuando existan las condiciones técnicas para ello y podrá ser solicitada por el Usuario(a) siempre que no hubiese excedido los 9 meses continuos impagos desde la fecha de corte total o desactivación del servicio, en cuyo caso el Contrato de Prestación del Servicio quedará rescindido definitivamente. La rescisión del Contrato de Prestación del Servicio, ya sea por solicitud expresa o por falta de pago del servicio, en los plazos establecidos, implicará para el Usuario(a), la cancelación total de los equipos entregados en calidad de compra-venta a plazos, si correspondiera y/o la devolución de los equipos entregados en calidad de préstamo o comodato, en similares condiciones de funcionalidad a las que le(s) fuera(n) entregado(s). Si el Usuario(a) no cancelare el saldo o el total de los equipos entregados en calidad de compra-venta a plazos y/o no devolviera el/los equipo(s) entregado(s) en comodato o préstamo simple, en similares condiciones de funcionalidad a las que le(s) fuera(n) entregado(s), antes de que el contrato sea rescindido por falta de pago, no permitiese el retiro del/los mismo(s) de su domicilio, y/o si dicho(s) equipo(s) presentase(n) daños parciales o totales, COTAS R.L. requerirá el pago del valor total de estos, en función al valor comercial establecido en la en la página web www.cotas.com.

Dicha rescisión no implicará extinción de las obligaciones económicas del Usuario(a) que se encuentren pendientes de cumplimiento al momento de la rescisión, tampoco significará renuncia de COTAS R.L. a sus derechos. Si el Usuario(a) deseara contar nuevamente con el servicio, deberá suscribir otro contrato, previo pago de los adeudos, si correspondiera.

Los Planes tarifarios vigentes para este servicio, sus características y requisitos, así como las diversas modalidades de cada uno de ellos, se encuentran debidamente publicados en el sitio web de la cooperativa: www.cotas.com.

1.1.2. Descripción del Servicio Banda Ancha PREPAGO: COTAS R.L. proporciona al Usuario(a) el servicio de acceso a Internet Banda Ancha, en la modalidad Prepago de contrato tácito, debiendo el Usuario(a) elegir, de forma opcional, entre los diferentes Planes tarifarios ofertados, los cuales se encuentran detallados en la página web de la cooperativa: www.cotas.com.

El Servicio de acceso a Internet Banda Ancha, permite al Usuario(a) el acceso a Internet con alta velocidad, en forma asimétrica, mediante redes alámbricas de cobre, coaxial y fibra óptica, así como redes inalámbricas y Nodos de Internet, los cuales pueden usar las tecnologías alámbricas ADSL, Cable Módem y PON, o también mediante la tecnología inalámbrica WiMax, LTE u otra que pudiera surgir como efecto de la evolución tecnológica constante.

Para brindar el servicio de Banda Ancha Prepago, COTAS R.L. cobrará un Derecho de Instalación y dejará a consideración del Usuario(a) la opción de adquirir los equipos y/o

los accesorios necesarios para el correcto funcionamiento del servicio, en el mercado local —siempre que estos sean compatibles y homologados con los sistemas y redes de la cooperativa—, u optativamente adquirirlos en COTAS R.L., así como también otorgará la opción de que el Usuario(a) pueda requerir los equipos y accesorios en calidad de préstamo simple o comodato, para lo cual el Usuario(a) al firmar la Solicitud de Servicio, aprueba también el Contrato de Préstamo de Equipos, así como los presentes Términos y Condiciones, documentos que forman parte integrante e indivisible del Contrato de Prestación del servicio para todos los efectos legales.

El Usuario(a) podrá cancelar una garantía por el préstamo de cada equipo entregado, de acuerdo a las características establecidas en la página web www.cotas.com, con carácter retornable a la rescisión del contrato tácito, ya sea por requerimiento expreso del mismo o por falta de pago del servicio. La cantidad de equipos entregados en comodato o en calidad de préstamo simple, figurarán en la Solicitud de Servicio.

El Usuario(a) podrá solicitar el cambio del Plan Banda Ancha por otro Plan tarifario ofrecido, rigiéndose a las características del nuevo Plan elegido; solicitándolo formalmente por escrito, vía web, correo electrónico o en las oficinas de COTAS R.L.; el cambio entrará en vigencia inmediatamente; salvo que se deba realizar un cambio de equipo o de tecnología, en cuyo caso el cambio de Plan tarifario requerido entrará en vigencia después de la instalación de los equipos necesarios; este cambio se dará siempre y cuando, tecnológicamente, en la zona de cobertura sea posible instalar el servicio.

El Usuario(a) que suscriba el servicio bajo la modalidad Prepago deberá cancelar, en el momento de la suscripción, la tarifa del plan elegido, lo cual le dará derecho a gozar del servicio por el período contratado, desde el momento de la instalación efectiva. Para los períodos subsiguientes, el Usuario(a) deberá cancelar el servicio en forma anticipada para contar con el mismo, de acuerdo al plan tarifario elegido; cuyo período será el contratado. Si el Usuario(a) no cancelara el servicio hasta la fecha de finalización del período prepago, COTAS R.L. procederá a restringir el mismo 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.

El Usuario(a) deberá mantener activo el servicio durante los meses indicados en la Solicitud de Servicio como duración mínima del contrato, éste plazo inicial será prorrogable por períodos similares mediante tácita reconducción, con el pago del consumo o carga de crédito; en caso de incumplimiento, deberá cancelar el costo establecido como Retiro Anticipado del Servicio.

La falta de pago del servicio por un lapso de 60 días continuos, dará lugar a que el mismo sea desactivado, debiendo el Usuario(a) solicitar su reactivación cancelando previamente el valor establecido por la reconexión y el pago del monto total del servicio por el período contratado, en función al plan tarifario suscrito. Dicha reactivación o reconexión procederá siempre y cuando, existan las condiciones técnicas para ello y podrá ser solicitada por el Usuario(a) siempre que no hubiese excedido los 360 días continuos impagos, en cuyo caso el Contrato de Prestación del Servicio quedará rescindido definitivamente.

La rescisión del Contrato de Prestación del Servicio, ya sea por solicitud expresa o por falta de pago del servicio en los plazos establecidos, implicará para el Usuario(a), la cancelación total de los equipos entregados en calidad de compra-venta a plazos, si correspondiera y/o la devolución de los equipos entregados en calidad de préstamo o comodato, en similares condiciones de funcionalidad a las que le(s) fuera(n) entregado(s). Si el Usuario(a) no cancelare el saldo o, en su caso el total de los equipos entregados en calidad de compra-venta a plazos y/o no devolviera el/los equipo(s) entregado(s) en comodato o préstamo simple, en similares condiciones de funcionalidad a las que le(s) fuera(n) entregado(s), antes de que el contrato sea rescindido por falta de pago, no permitiese el retiro del/los mismo(s) de su domicilio, y/o si dicho(s) equipo(s) presentase(n) daños parciales o totales, COTAS R.L. compensará el costo parcial de éstos del valor depositado como garantía y requerirá el pago del saldo del/los mismo(s)

si correspondiera o en su caso el valor total de estos, en función al valor comercial establecido en la en la página web www.cotas.com.

Dicha rescisión no implicará extinción de las obligaciones económicas del Usuario(a) que se encuentren pendientes de cumplimiento al momento de la rescisión, tampoco significará renuncia de COTAS R.L. a sus derechos. Si el Usuario(a) deseara contar nuevamente con el servicio, deberá suscribir otro contrato, previo pago de los adeudos, si correspondiera.

Los Planes tarifarios vigentes para este servicio, sus características y requisitos, así como las diversas modalidades de cada uno de ellos, se encuentran debidamente publicados en el sitio web de la cooperativa: www.cotas.com.

1.1.3. Descripción del servicio LTE POST PAGO: COTAS R.L. proporciona al Usuario(a) el servicio de acceso a Internet LTE, en la modalidad de contrato Post pago, debiendo el Usuario(a) elegir, de forma opcional, entre los diferentes Planes Tarifarios ofertados, los cuales se encuentran detallados en la página web de la cooperativa: www.cotas.com.

El Servicio de acceso a Internet LTE, tecnología de banda ancha inalámbrica emergente y mejorada de GSM y WCDMA/HSPA basada en el estándar 3GPP para la transmisión de datos, permite al Usuario(a) el acceso a Internet con alta velocidad, en forma asimétrica, utilizando equipos y terminales inalámbricos que permiten alcanzar altas velocidades de bajada y de subida de datos.

Para brindar el servicio de Internet LTE, COTAS R.L. cobrará un Derecho de Instalación y dejará a consideración del Usuario(a) la suscripción por medio de Chips USIMs (Modulo de Identificación Universal del Abonado(a)) para ser usado en terminales inalámbricos o por medio de equipos que permiten conexiones WiFi, tipo MiFi. Si fuese éste último, el Usuario(a) tendrá la opción de adquirir los equipos y/o los accesorios necesarios para el correcto funcionamiento del servicio, en el mercado local —siempre que estos sean compatibles y homologados con los sistemas y redes de la cooperativa—, u optativamente adquirirlos en COTAS R.L.

Al adquirir dichos equipos en COTAS R.L., el Usuario(a) recibirá una compensación en Mb. por la compra, tanto al contado como a plazos. La relación de dicha compensación, así como las condiciones de la venta, se encuentra en la página web de COTAS R.L. www.cotas.com.

Adicionalmente, COTAS R.L. otorga, en esta modalidad, la opción de que el Usuario(a) pueda requerir equipos y accesorios, en calidad de préstamo simple o comodato, cancelando un Derecho de Conexión, en función al Plan Tarifario suscrito, esquema que se encuentra detallado en la página web www.cotas.com, para lo cual el Usuario(a) al firmar el Contrato de Prestación del Servicio, aprueba también la Solicitud de Servicio y el Contrato de Préstamo de Equipos, así como los presentes Términos y Condiciones, documentos que forman parte integrante e indivisible del Contrato de prestación del servicio para todos los efectos legales.

La cantidad de equipos entregados en calidad de préstamo simple o comodato, figurarán en la Solicitud de Servicio.

El Usuario(a) podrá solicitar el cambio del Plan LTE por otro Plan tarifario LTE ofrecido, rigiéndose a las características del nuevo Plan elegido; solicitándolo formalmente por escrito, vía web, correo electrónico o en las oficinas de COTAS R.L.; el cambio entrará en vigencia inmediatamente.

El Usuario(a) suscrito a esta modalidad podrá acceder, cuando así lo considere conveniente siempre que no cuente con más de una factura pendiente de pago, a diferentes opciones de recargas de crédito adicionales a las del Plan Tarifario suscrito, sean estas recargas individuales o por paquetes de datos, las cuales se encuentran detalladas en la página web de la cooperativa: www.cotas.com. El crédito anterior acumulado tendrá prioridad de consumo sobre la última recarga adquirida y recargada, la cual podrá ser consumida una vez agotado el crédito anterior acumulado. Los Créditos no utilizados en el mes en curso se acumularán en favor del Usuario(a) por un lapso no mayor a 60 días calendario, pasado dicho período se revertirán en favor de COTAS R.L.

El Usuario(a) deberá mantener activo el servicio durante los meses indicados en el Contrato de Prestación del Servicio como duración mínima del contrato, éste plazo inicial será prorrogable por períodos similares mediante tácita reconducción, con el pago del consumo; en caso de incumplimiento, deberá cancelar el costo establecido como Retiro Anticipado del Servicio.

La modalidad Post Pago, tiene como característica cancelar las facturas emitidas hasta la fecha límite de pago, establecida en la normativa en vigencia, para mantener habilitado el servicio. Pasado dicho límite, COTAS R.L., procederá al corte total o desactivación del servicio. Si el Usuario(a) deseara continuar con el mismo, deberá reactivarlo cancelando previamente el monto adeudado y valor establecido por la reconexión. Dicha reconexión o reactivación procederá siempre y cuando, existan las condiciones técnicas para ello y podrá ser solicitada por el Usuario(a) siempre que no hubiese excedido los 9 meses continuos impagos, desde la fecha de corte total o desactivación del servicio, en cuyo caso el Contrato de Prestación del Servicio quedará rescindido definitivamente. La rescisión del Contrato de Prestación del Servicio, ya sea por solicitud expresa o por falta de pago del servicio en los plazos establecidos, implicará para el Usuario(a), la cancelación total de los equipos entregados en calidad de compra-venta a plazos, si correspondiera y/o la devolución de los equipos entregados en calidad de préstamo simple o comodato, en similares condiciones de funcionalidad a las que le(s) fuera(n) entregado(s). Si el Usuario(a) no cancelare el saldo o el total de los equipos entregados en calidad de compra-venta a plazos y/o no devolviera el/los equipo(s) entregado(s) en préstamo simple o comodato, en similares condiciones de funcionalidad a las que le(s) fuera(n) entregado(s), antes de que el contrato sea rescindido por falta de pago, no permitiese el retiro del/los mismo(s) de su domicilio, y/o si dicho(s) equipo(s) presentase(n) daños parciales o totales, COTAS R.L. requerirá el pago del valor total de estos, en función al valor comercial establecido en la en la página web www.cotas.com. Dicha rescisión no implicará extinción de las obligaciones económicas del Usuario(a) que se encuentren pendientes de cumplimiento al momento de la rescisión, tampoco significará renuncia de COTAS R.L. a sus derechos. Si el Usuario(a) deseara contar nuevamente con el servicio, deberá suscribir otro contrato, previo pago de los adeudos, si correspondiera.

Los Planes tarifarios vigentes para este servicio, sus características y requisitos, así como las diversas modalidades de cada uno de ellos, se encuentran debidamente publicados en el sitio web de la cooperativa: www.cotas.com.

1.1.4. Descripción del servicio LTE PREPAGO: COTAS R.L. proporciona al Usuario(a) el servicio de acceso a Internet LTE, en la modalidad Prepago de contrato tácito, debiendo el Usuario(a) elegir, de forma opcional, las diferentes modalidades de recargas ofertadas, las cuales se encuentran detalladas en la página web de la cooperativa: www.cotas.com. El Servicio de acceso a Internet LTE, tecnología de banda ancha inalámbrica emergente y mejorada de GSM y WCDMA/HSPA basada en el estándar 3GPP para la transmisión de datos, permite al Usuario(a) el acceso a Internet con alta velocidad, en forma asimétrica, utilizando equipos y terminales inalámbricos que permiten alcanzar altas velocidades de bajada y de subida de datos.

Para brindar el servicio de Internet LTE Prepago, COTAS R.L. cobrará un Derecho de Instalación y dejará a consideración del Usuario(a) la suscripción por medio de Chips USIMs (Modulo de Identificación Universal del Abonado(a)) para ser usados en terminales inalámbricos o por medio de equipos que permiten conexiones WiFi, tipo MiFi. Si fuese éste último, el Usuario(a) tendrá la opción de adquirir los equipos y/o los accesorios necesarios para el correcto funcionamiento del servicio, en el mercado local —siempre que estos sean compatibles y homologados con los sistemas y redes de la cooperativa—, u optativamente adquirirlos en COTAS R.L.

Al adquirir dichos equipos en COTAS R.L. el Usuario(a) recibirá una compensación en Mb. por la compra, tanto al contado como a plazos. La relación de dicha compensación, así como las condiciones de la venta, se encuentra en la página web de COTAS R.L. www.cotas.com.

El Usuario(a) que suscriba el servicio bajo la modalidad Prepago deberá cancelar, en el momento de la suscripción, la recarga mínima establecida, lo cual le dará derecho a gozar del servicio por el crédito adquirido, desde el momento de la instalación efectiva. Para los períodos subsiguientes, el Usuario(a) deberá adquirir recargas en forma anticipada para contar con el servicio, el cual quedará expedito de acuerdo al monto de recarga adquirida, hasta su culminación. Agotado dicho crédito, si no se recibiera recargas adicionales, COTAS R.L. procederá a restringir el servicio.

Los Créditos no utilizados en el mes en curso se acumularán en favor del Usuario(a) por un lapso no mayor a 60 días calendario, pasado dicho período se revertirán en favor de COTAS R.L. El crédito anterior acumulado tendrá prioridad de consumo sobre la última recarga adquirida y recargada, la cual podrá ser consumida una vez agotado el crédito anterior acumulado

El Usuario(a) suscrito a esta modalidad, podrá acceder, cuando así lo considere conveniente, a diferentes vías para adquirir recargas de crédito las que podrán ser recargas individuales o por paquetes de datos, las cuales se encuentran detalladas en la página web de la cooperativa: www.cotas.com.

El Usuario(a) podrá solicitar el cambio del Plan LTE por otro Plan tarifario LTE ofrecido, rigiéndose a las características del nuevo Plan elegido; solicitándolo formalmente por escrito, vía web, correo electrónico o en las oficinas de COTAS R.L.; el cambio entrará en vigencia inmediatamente.

El Usuario(a) deberá mantener activo el servicio durante los meses indicados en la Solicitud de Servicio como duración mínima del contrato, éste plazo inicial será prorrogable por períodos similares mediante tácita reconducción, con el pago del consumo mediante recargas; en caso de incumplimiento, deberá cancelar el costo establecido como Retiro Anticipado del Servicio.

La falta de recargas por un lapso de 60 días continuos, dará lugar a que el servicio sea desactivado, debiendo el Usuario(a) solicitar su reactivación cancelando previamente el valor establecido por la reconexión o reactivación y el pago de la recarga mínima establecida. Dicha reactivación o reconexión procederá siempre y cuando, existan las condiciones técnicas para ello y podrá ser solicitada por el Usuario(a) siempre que no hubiese excedido los 360 días continuos impagos, en cuyo caso el Contrato de Prestación del Servicio quedará rescindido definitivamente. En esta instancia, si el Usuario(a) se acogiera a la rescisión del contrato tácito, ya sea por requerimiento expreso o en caso de haber transcurridos 360 días continuos impagos, deberá cancelar el total del saldo deudor por los equipos entregados en calidad de compra-venta al crédito, si correspondiera. Si el Usuario(a) no cancelare el monto adeudado, COTAS R.L. requerirá el pago de dicho saldo, si correspondiera, o en su caso el valor total del (de los) equipo(s), en función al valor comercial establecido en la en la página web www.cotas.com. Dicha rescisión no implicará extinción de las obligaciones económicas del Usuario(a) que se encuentren pendientes de cumplimiento al momento de la rescisión, tampoco significará renuncia de COTAS R.L. a sus derechos. Si el Usuario(a) deseara contar nuevamente con el servicio, deberá suscribir otro contrato, previo pago de los adeudos, si correspondiera.

Los Planes tarifarios vigentes para este servicio, sus características y requisitos, así como las diversas modalidades de cada uno de ellos, se encuentran debidamente publicados en el sitio web de la cooperativa: www.cotas.com.

- 1.1.5. Descripción del Servicio “WIFI con Vos”:** COTAS R.L. proporciona al Usuario(a) del servicio de Internet Banda Ancha, el Servicio de conexión WIFI denominado “Cotas con Vos”. Este servicio estará disponible, sin costo adicional, para todos los Usuarios(as) activos del servicio de acceso a Internet Banda Ancha de COTAS R.L., independiente de la modalidad de facturación suscrita (post pago o prepago), en todas las áreas públicas donde COTAS R.L. instale el indicado servicio. El procedimiento para acceder al servicio por parte de aquellos Usuarios(as) que cuenten con dispositivos de acceso inalámbrico WIFI, será a través del registro de sus datos personales y técnicos que solicite el sistema, por una sola vez, luego del cual podrá acceder al servicio por un lapso de tiempo diario establecido según el Plan Tarifario que tenga contratado.

Los requisitos y características de este servicio, las condiciones técnicas necesarias para acceder al mismo, la política de privacidad, así como los tiempos de conexión diaria, según Plan Tarifario contratado, se encuentran publicados en la página web www.cotas.com.

1.1.6. Descripción Servicio de Internet Dedicado: El Servicio de acceso a Internet Dedicado, es una conexión simétrica y dedicada entre el Usuario(a) y COTAS R.L., está orientado a Usuarios Corporativos, que lo utilizan como medio de acceso para conectarse a la Red Pública de Internet, con una alta calidad y garantía en el Servicio.

1.2. Derecho de Instalación: El Derecho de instalación se paga al solicitar el servicio, cuyo valor no es retornable. En caso de que el Usuario(a) desista del servicio durante el proceso de instalación del mismo, acepta pagar el importe del Derecho de Instalación a COTAS R.L., por concepto de trabajos programados, iniciados o no concluidos.

1.3. Áreas de cobertura: El área de cobertura del servicio de Internet, está dado por la cobertura de las Redes instaladas en el área geográfica que corresponde al área de servicios aprobada por el Ente Regulador. 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. CONDICIONES DE FACTIBILIDAD Y CARACTERÍSTICAS TÉCNICAS MÍNIMAS NECESARIAS PARA LA INSTALACIÓN O USO DEL SERVICIO:

Para hacer uso del Servicio, el lugar donde se instalará el mismo deberá estar dentro del área de Cobertura y existir factibilidad técnica

2.1. Requisitos técnicos para acceder al servicio de Banda Ancha: Los Requisitos técnicos para acceder al Servicio dependen de la Tecnología a ser empleada:

2.1.1. Requisitos Técnicos necesarios para acceder al Servicio (ADSL, Cable Módem, PON y/o WiMax): El Usuario(a) debe contar con:

2.1.1.1. Un Computador con las siguientes características mínimas: Procesador de 1 GHz o más; Memoria RAM 1GB.;

2.1.1.2. Espacio disponible en Disco Duro de 20 GB.;

2.1.1.3. Tarjeta de Red 10/100 Mbps.

2.1.1.4. La computadora con la cual se accederá al Servicio debe tener un sistema de protección informática (ej: antivirus, firewall, etc.), con lo cual se puede minimizar la posibilidad de Virus informáticos, Programas de tipo Spyware, Programas de tipo Malware, Troyanos, Otros.

2.1.1.5. Ducto de Ingreso del Cable de cobre o Fibra óptica, desde la calle o poste, hasta la sala de equipos o lugar donde el Usuario(a) así lo solicite (excepto para WiMax).

2.1.1.6. Buena ventilación.

2.1.1.7. Toma de Energía 220VAC con nivel de aterramiento igual o menor a 10 Ohmios.

2.1.1.8. Estas características pueden cambiar como efecto de la evolución tecnológica.

2.1.1.9. Limitaciones del Servicio: El Servicio mediante la tecnología ADSL requiere una línea convencional de cobre cuyas características permitan la factibilidad de la provisión del servicio, pudiendo experimentar dificultades, especialmente en líneas con un tendido de cable telefónico mayor a 2.8 km. También se requiere que no se tenga, sobre esta línea de cobre, ningún servicio incompatible con ADSL, como ser: servicios de alarma vía teléfono, de música ambiental u otros. La responsabilidad en la provisión del Servicio por parte de COTAS R.L., queda limitada desde el Nodo principal (Central de COTAS R.L.) hasta la conexión física del equipo terminal (CPE o módem). Este límite de responsabilidades determina la independencia del Usuario(a) respecto a sus conexiones internas y su responsabilidad sobre la calidad del Servicio que estas conexiones ocasionen.

2.2. Requisitos técnicos para acceder al servicio de LTE:

2.2.1. Cobertura por parte de COTAS R.L.

2.2.2. Terminal Inalámbrico GSM/LTE que trabaje en la banda de 900 Mhz.

2.2.3. Cualquier software navegador de Internet debidamente instalado

2.2.4. Disponer de algún dispositivo compatible con la Red LTE de COTAS R.L. (Banda 900Mhz y Banda Clase 8)

2.3. Requisitos técnicos para acceder al servicios de Internet Dedicado: El domicilio del Usuario(a) que requiera ser atendido mediante la tecnología G-PON, no deberá estar a más de 20 Km. del Nodo de Datos más cercano a COTAS R.L. El domicilio del Usuario(a) que requiera ser atendido mediante la tecnología SHDSL, no deberá estar a más de 2,5 Km. del Nodo de Datos más cercano a COTAS R.L.

2.4. Requisitos Técnicos necesarios para acceder al Servicio con Tecnologías TDM, FR, PON y MPLS (para ambos extremos del enlace de datos):

2.4.1. Toma de Energía 220VAC, regulada, de preferencia con UPS.

2.4.2. Toma de Energía con aterramiento igual menor a 10 Ohm.

2.4.3. Rack, estante, mesa o escritorio para colocar Equipos de Comunicación.

2.4.4. Ducto de ingreso del cable de cobre o fibra óptica, desde la calle o poste, hasta la sala de equipos o lugar donde el Usuario(a) así lo solicite.

2.4.5. Ventilación adecuada para equipos de comunicación, de preferencia que el ambiente cuente con acondicionador de aire.

2.4.6. Variables Técnicas y Limitaciones del Servicio: El Servicio puede verse afectado como consecuencia de la degradación de la Planta Externa de Cobre y cortes en la Red de Fibra Óptica local y de transporte nacional de COTAS R.L.

2.5. Condiciones Generales para todos los servicios y tecnologías a utilizarse: La adecuación de infraestructura interna en el lugar solicitado para la instalación del Servicio, es de responsabilidad del Usuario(a). Se deja establecido que COTAS R.L. no realizará trabajos de adecuación de la infraestructura interna del Usuario(a). El Servicio puede verse afectado como consecuencia de la degradación natural de la Planta Externa de cobre/coaxial o cortes en la Red de Fibra Óptica de COTAS R.L., así como también cortes del medio de transporte del proveedor internacional de acceso a Internet y caídas de los servidores de Internet en la Web, que pueden estar fuera del control de COTAS R.L. La calidad del Servicio puede verse afectada por factores naturales, tales como viento, lluvia, inundaciones, entre otros, así como también cortes del medio de transporte del proveedor internacional de acceso a Internet y caídas de los servidores de Internet en la Web, que están fuera del control de COTAS R.L. Para los planes que son por uso de tiempo, COTAS R.L. no es responsable del control del tiempo de uso del Servicio que realiza el Usuario(a), siendo exclusiva responsabilidad del Usuario(a) el control de la conexión al Servicio, de acuerdo al plan contratado.

3. HABILITACIÓN Y PLAZO PARA LA PROVISIÓN DEL SERVICIO:

La habilitación y provisión del servicio se realizará conforme a factibilidad técnica de COTAS R.L., dentro de los plazos establecidos por el Ente Regulador a través de los indicadores de calidad exigidos para el servicio.

Posteriormente a la verificación de Factibilidad del Servicio, se procederá a la instalación en un plazo máximo de cuatro (4) días laborales para las tecnologías en comercialización.

Para instalaciones en el área rural el plazo se extiende hasta en 10 días laborales. Dichos plazos serán cumplidos siempre que no se tengan que realizar trabajos adicionales.

Estos plazos serán computables a partir de la fecha de aceptación del Usuario(a).

Para el servicio de LTE, la provisión se realizará inmediatamente después de la suscripción del servicio.

Prevía instalación del servicio, con excepción a los servicios de acceso inalámbrico, existirá la coordinación con el usuario(a) para verificación de las condiciones, lugar y horarios posibles de instalación. Esta coordinación quedará registrada en los sistemas de COTAS.

4. TARIFAS:

De acuerdo al artículo 44 de la Ley N° 164, la Estructura tarifaria del Servicio contratado se evidencia en la página web: 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 la normativa vigente, previa publicación en prensa.

Queda prohibido para el Operador o Proveedor migrar de una categoría tarifaria a otra, sin el consentimiento del Usuario(a), salvo que la migración represente mayores beneficios y sean aceptadas por los Usuarios(as).

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, CORTE Y REHABILITACIÓN:

5.1. Modalidad POSTPAGO:

- 5.1.1. Facturación:** Las facturas por los servicios prestados se emitirán mensualmente, conforme a lo establecido en la normativa regulatoria vigente.
En el caso en que el usuario(a) opte por recargas adicionales, vía tarjetas pre-pagadas del servicio LTE, 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.
- 5.1.2. 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: 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.
- 5.1.4. Corte:** Si el Usuario(a), pasados los 30 días calendario de la fecha límite de pago, no paga su factura, esta se constituirá en mora y COTAS R.L. procederá al corte parcial o total del servicio, previa comunicación al Usuario(a) mínimamente con cuarenta y ocho (48) horas de anticipación.
- 5.1.5. Rehabilitación:** COTAS R.L. rehabilitará el servicio restringido por falta de pago, dentro de las veinticuatro (24) horas a partir del momento en que el Usuario(a) cancele el monto adeudado por el servicio.
- 5.1.6. Reconexión:** Para aquellos Usuarios(as) cuyo servicio haya sido desactivado y/o cortado totalmente por falta de pago en los tiempos límites establecidos en la normativa vigente, COTAS R.L. podrá cobrar adicionalmente un interés el cual será basado en la Tasa de Interés de Referencia en Moneda Nacional (TRe), calculada por el Banco Central de Bolivia a la última semana del mes anterior según reporte oficial. Esta Tasa es actualizada de manera mensual. Dicho interés se sumará al monto adeudado. La reconexión del servicio se realizará dentro de los quince (15) días calendario a partir del momento en que el Usuario(a) cancele el total del 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 total del servicio, siempre que no hubiese excedido los 9 meses continuos impagos desde la fecha de corte total o desactivación del servicio.
La reconexión del servicio desactivado y/o con corte total, 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.
- 5.1.7. Recargas de Crédito para LTE:** El Usuario(a) podrá adquirir créditos adicionales recargando el monto requerido, siempre que no tenga más de una factura pendiente de pago.
El Usuario(a) podrá solicitar, por la vía del Contact Center, el 50% o el 100% de Mb. contenido en su Plan tarifario, por una sola vez al mes. Dicha recarga mantendrá la tarifa del Plan suscrito y será cobrada en la factura a emitirse correspondiente al mes en que fuera solicitada.
El Usuario(a) podrá adquirir créditos adicionales, vía centros de cobranza autorizados, vía tarjetas pre-pagadas o por medio de la página web de COTAS R.L. www.cotas.com u otros medios habilitados para el efecto por COTAS R.L.. Dichos créditos tendrán las mismas características y tarifas de recargas de la modalidad prepago.
Si éstas recargas no fuesen utilizadas en el mes en curso se acumularán para el siguiente. El crédito anterior acumulado tendrá prioridad de consumo sobre la última recarga

adquirida y recargada, la cual podrá ser consumida una vez agotado el crédito anterior acumulado. Todas las recargas tendrán una vigencia de 60 días calendario

5.1.8. Paquetes de Recargas para LTE: El Usuario(a) podrá adquirir paquetes adicionales a su Plan contratado, siempre que no tenga más de una factura pendiente de pago. Estos paquetes podrán ser diarios, semanales o mensuales. Los paquetes diarios tendrán una duración hasta las 06:00 horas del día siguiente en que fueran adquiridos, independiente de la hora de la recarga. Los semanales tendrán una duración hasta las 23:59 horas del séptimo día, independiente de la hora de la recarga. Los mensuales tendrán una duración hasta las 23:59 horas del día treinta (30), independiente de la hora de recarga. Todos las recargas tendrán una vigencia de 60 días calendario; sin embargo, para poder usar el crédito pendiente acumulado, el Usuario(a) deberá adquirir otro paquete (con similar período al adquirido anteriormente). El crédito anterior acumulado del paquete adquirido y recargado tendrá prioridad de consumo sobre la última recarga adquirida y recargada, la cual podrá ser consumida una vez agotado el crédito anterior acumulado.

5.1.9. Autorización Expresa: Con la finalidad de precautelar la economía del Usuario(a) con relación al servicio que será prestado y ofrecerle la categoría de servicio cuya facturación pueda ser honrada en los plazos establecidos sin consecuencias que puedan serle perjudiciales, el Usuario(a) autoriza 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 el 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 solicitudes para esta modalidad de pago o sugerir la prestación del servicio bajo la modalidad Prepago.

El Usuario(a) ACEPTA que, en caso de convertirse en deudor de la Cooperativa, sea por servicios (morosidad) y/o equipos terminales entregados en calidad de préstamo simple o comodato, COTAS R.L. podrá remitir su información y datos, a empresas o entidades encargadas del seguimiento de riesgo crediticio, centrales de riesgo legalmente autorizadas, y/o a la central de información de morosidad en telecomunicaciones, a fin de recuperar los montos y/o valores adeudados.

El Usuario(a) da su consentimiento y ACEPTA que, en caso de poseer más de un contrato de cualquiera de los servicios de COTAS RL, la facturación de estos podrá ser cobrada de forma vinculada e indivisible entre sí, a través del contrato pagador de su propiedad.

5.2. Modalidad PREPAGO:

5.2.1. Facturación: El Usuario(a) deberá cancelar, previamente, el servicio 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 el pago del servicio mediante tarjetas pre-pagadas (LTE y otras), 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 del valor de la carga o recarga, 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 carga o recarga, 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 el contratado; 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 a través de recargas. 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 reconexión, cancelando previamente el valor establecido por la misma y la tarifa del plan elegido por el periodo contratado.

5.2.5. Rehabilitación: COTAS R.L. rehabilitará el servicio restringido por falta de pago dentro de las veinticuatro (24) horas a partir del momento en que el Usuario(a) cancele la tarifa del Plan elegido por el periodo contratado, a través de recargas de crédito.

5.2.6. Reconexión: Para aquellos Usuarios(as) cuyo servicio haya sido desactivado y/o cortado totalmente por falta de carga o crédito, en los tiempos límites establecidos en la normativa vigente, la reconexión del servicio se realizará dentro de los quince (15) días calendario a partir del momento en que el Usuario(a) cancele el valor por dicha reconexión de acuerdo a lo establecido en el régimen tarifario vigente y la tarifa del Plan elegido por el periodo contratado, siempre que no hubiesen excedido los 360 días continuos impagos. La rehabilitación o reconexión del servicio desactivado y/o con corte total, 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.

5.2.7. Recargas de Crédito para LTE: El Usuario(a) podrá adquirir créditos 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 u otros medios habilitados para el efecto por COTAS R.L.

Si éstas recargas no fuesen utilizadas en el mes en curso se acumularán para el siguiente. El crédito anterior acumulado tendrá prioridad de consumo sobre la última recarga adquirida y recargada, la cual podrá ser consumida una vez agotado el crédito anterior acumulado. Todas las recargas tendrán una vigencia de 60 días calendario

5.2.8. Paquetes de Recargas Mb para LTE: El Usuario(a) podrá adquirir paquetes adicionales de recargas. Estos paquetes podrán ser diarios, semanales o mensuales. Los paquetes diarios tendrán una duración hasta las 06:00 horas del día siguiente en que fueran adquiridos, independiente de la hora de la recarga. Los semanales tendrán una duración hasta las 23:59 horas del séptimo día, independiente de la hora de la recarga. Los mensuales tendrán una duración hasta las 23:59 horas del día treinta (30), independiente de la hora de recarga. Todas las recargas tendrán una vigencia de 60 días calendario; sin embargo, para poder usar el crédito pendiente acumulado, el Usuario(a) deberá adquirir otro paquete (con similar período al adquirido anteriormente). El crédito anterior acumulado del paquete adquirido y recargado tendrá prioridad de consumo sobre la última recarga adquirida y recargada, la cual podrá ser consumida una vez agotado el crédito anterior acumulado.

5.2.9. Autorización Expresa: Con la finalidad de precautelar la economía del Usuario(a) con relación al servicio que será prestado y ofrecerle el mismo sin consecuencias que puedan serle perjudiciales, el Usuario(a) autoriza 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 el 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 solicitudes para este servicio y en base a ello decidir si otorga la modalidad de provisión de equipos y accesorios (venta al contado, a plazos o en calidad de préstamo simple o comodato). El Usuario(a) ACEPTA que, en caso de convertirse en deudor de la Cooperativa, sea por servicios (morosidad) y/o equipos terminales entregados en calidad de préstamo simple o comodato, COTAS R.L. podrá remitir su información y datos, a empresas o entidades encargadas del seguimiento de riesgo crediticio, centrales de riesgo legalmente autorizadas, y/o a la central de información de morosidad en telecomunicaciones, a fin de recuperar los montos y/o valores adeudados.

5.3. Pagos Anticipados: El Usuario(a), tanto de la categoría post pago como pre-pago, podrá cancelar el servicio de forma anticipada por los meses o el período contratado 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 implica 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 a los Usuarios(as) de la categoría post pago y restringirá el servicio a los Usuarios(as) de la categoría prepago hasta que éstos cancelen el período correspondiente, habilitando el mismo una vez recibido el pago.

6. REHABILITACIÓN DEL SERVICIO:

COTAS R.L. rehabilitará el servicio restringido por falta de pago dentro de las veinticuatro (24) horas a partir del momento en que el Usuario(a) cancele el monto adeudado por el servicio, en los casos de los servicios post pagos y, en los casos de servicios prepagos, a partir del momento en que el Usuario(a) cancele la tarifa del Plan elegido por el periodo contratado y/o en su caso, las recargas de menor valor vía tarjeta pre-pagada o las recargas mínimas permitidas en las agencias autorizadas.

Para aquellos Usuarios(as) cuyo servicio haya sido desactivado y/o cortado totalmente por falta de pago en los tiempos límites establecidos en la normativa vigente, la reactivación o reconexión 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, siempre que no hubiese excedido los 9 meses continuos impagos desde la fecha de corte total o desactivación del servicio, en el caso de los servicios de la modalidad post pago y, en el caso de los servicios prepagos, a partir del momento en que el Usuario(a) cancele el valor por dicha reconexión de acuerdo a lo establecido en el régimen tarifario vigente y cancele la tarifa del Plan elegido por el periodo contratado y/o en su caso, las recargas de menor valor vía tarjeta pre-pagada o las recargas mínimas permitidas en las agencias autorizadas, siempre que no hubiesen excedido los 360 días continuos impagos.

La rehabilitación o reconexión del servicio desactivado y/o con corte total, 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.

7. CRITERIOS PARA MANTENIMIENTO Y REPARACIÓN:

- 7.1.** COTAS R.L. efectuará el mantenimiento preventivo y correctivo del Servicio sin costo alguno para el Usuario(a), por desperfectos técnicos del Servicio en la red de responsabilidad de COTAS R.L., que afecten el buen funcionamiento del Servicio. Se excluyen los daños ocasionados por uso indebido, cuya reparación será pagada por el Usuario(a).
- 7.2.** La revisión técnica y medición del Servicio será sobre un único punto de conexión, para lo cual se desconectará la red interna del Usuario(a).
- 7.3.** En caso de falla del Servicio, COTAS R.L., a requerimiento del Usuario(a), deberá proveer el informe respectivo, indicando fecha y hora de la misma, así como las causas por las cuales el Servicio no estuvo disponible.
- 7.4.** En casos de interrupción del Servicio, mayores a las 12 (doce) horas, COTAS R.L. compensará esta interrupción realizando un descuento proporcional, en la factura del Servicio, para el mes de ocurrida la interrupción; si esto no fuese posible, la compensación se realizará en el mes siguiente, salvo en los casos de fuerza mayor o fortuitos.
- 7.5.** Para la medición del tiempo de interrupción del Servicio, éste será tomado a partir del momento en que el Usuario(a) comunique a COTAS R.L. sobre la existencia de la falla. Caso aplique un descuento, éste será calculado de acuerdo a las horas de interrupción del Servicio.
- 7.6.** Solamente se computarán los tiempos de interrupción cuando el origen de la falla sea de responsabilidad de COTAS R.L.
- 7.7.** Ante una supuesta falla del equipo provisto por COTAS R.L., se procederá a su revisión para determinar el origen y responsabilidad de la falla. Si la falla del dispositivo es

verificada y la misma fue ocasionada por aspectos técnicos independientes al uso o manejo por parte del Usuario(a), o por factores externos al usuario(a), COTAS R.L. efectuará el reemplazo del mismo, sin costo alguno. Si se comprueba que la falla del dispositivo fue originada por el mal manejo, uso indebido, daño u otro, atribuible al Usuario(a), COTAS R.L. procederá al cobro del mismo de acuerdo al valor comercial.

- 7.8. COTAS R.L. informará al Usuario(a) con 5 días de anticipación, sobre cualquier corte programado que vaya a tener una duración mayor a 30 minutos o en su defecto, según el pazo que estipule la normativa regulatoria vigente.
- 7.9. Las interrupciones causadas por la naturaleza, terremotos, inundaciones, vandalismo, incendio, caso fortuito, fuerza mayor y daños totales o parciales en el Servicio, no son de responsabilidad de COTAS R.L. y no serán considerados en la medición del tiempo de interrupción o para cualquier reclamo de devolución de parte del Usuario (a).
- 7.10. COTAS R.L. atenderá los reclamos por desperfectos de la Red o del Sistema a cargo de COTAS R.L., haciéndose presente en el lugar de la falla en un tiempo no mayor a lo establecido en la normativa vigente, desde el momento en que el Usuario(a) la notifique a COTAS R.L. El tiempo para solucionar la falla dependerá de la gravedad de la misma. COTAS R.L. realizará la reparación de la falla de la planta externa de la red si ésta sufrió algún daño por degradación o vandalismo y no así la reparación de equipos del Usuario(a).

8. PARÁMETROS DE CALIDAD:

El servicio de Internet es provisto bajo los parámetros de calidad establecidos por la entidad regulatoria. Se consideran los siguientes parámetros, aquellos que hacen a la calidad del Servicio.

- 8.1. **Disponibilidad del Servicio:** COTAS R.L. garantiza que el Servicio sea continuo en un 98.33%, equivalente a 10.8 horas mensuales de interrupción del Servicio, en forma continua o acumulada durante el periodo de vigencia del Contrato
- 8.2. **Velocidad del Servicio:** COTAS R.L. garantiza, en condiciones normales, el 20% del ancho de banda contratado, durante el periodo de mayor tráfico, pudiendo llegar a un mayor ancho de banda fuera del periodo de mayor tráfico.
En el caso de la tecnología LTE; la velocidad de navegación será determinada por la red al momento de la conexión, bajo la característica del mejor esfuerzo en condiciones normales del servicio (*).
(*). La velocidad mínima dependerá de la categoría del terminal, la distancia entre la celda y el equipo terminal, limitaciones tecnológicas del área, climáticas y de la cantidad de clientes usando el servicio de internet bajo cobertura de la misma celda.
(*). Se aclara que las condiciones de velocidad precedentes (LTE), son provisionales hasta que la Autoridad de Regulación y Fiscalización de Telecomunicaciones y Transportes (ATT), establezca, mediante instructivo, la metodología definitiva a aplicarse.
- 8.3. **Periodo de mayor tráfico (PMT):** Comprende de horas 10:00 a horas 22:00, sin embargo, pueden existir sitios o servidores específicos en Internet que tengan un tráfico intenso fuera de los horarios descritos, principalmente en redes sociales y servidores de contenido.

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

Las atenciones de referencia estarán disponibles para el Usuario(a), en las oficinas de Atención de COTAS R.L., en los días y horarios indicados en la página web de COTAS R.L., www.cotas.com, y por vía telefónica durante las horas de atención del Contact Center de COTAS R.L. El horario de atención del Contact Center se encuentra establecido en la página web de COTAS R.L. www.cotas.com.

- 9.1. **Servicios de Asistencia y Emergencia:** El Usuario(a) podrá realizar sus reclamos por desperfectos técnicos en la provisión del servicio, a través de nuestro Contact Center, cuyos números de atención se encuentran establecidos en nuestro portal www.cotas.com. La asistencia técnica mediante contacto telefónico es solamente para resolver problemas de conexión, dificultad de acceso, fallas en la red, entre otros. En caso de no poder

resolver problemas de fallas vía telefónica, el personal de COTAS R.L. procederá a programar una visita técnica con personal especializado. Para atención telefónica de consultas y reclamaciones o información y asistencia técnica, del Servicio de Internet Dedicado, el Usuario(a) puede contactarse mediante llamada telefónica a través de los números de atención que se indican en nuestra página web www.cotas.com.

9.2. Servicios de Información de Facturas Pendientes: El Usuario(a) podrá acceder a los servicios de información de facturas pendientes a través de los números 102 ó 105.

9.3. Atención de Consultas: El Usuario(a) podrá acceder a los servicios de consultas a través de los números telefónicos que se indican en el portal de COTAS R.L. www.cotas.com.

9.4. Atención de Reclamaciones: El Usuario(a) o un tercero en su representación, previa identificación, podrá presentar sus reclamaciones directas de forma gratuita, en las oficinas de COTAS R.L. o a través del Contact Center, Página Web u otros medios que ésta disponga. La reclamación directa podrá ser presentada en forma escrita o verbal, dentro de los veinte (20) días del conocimiento del hecho que la motiva, siempre que dicha reclamación se enmarque en las competencias del Ente Regulador. COTAS R.L. registrará e individualizará la reclamación asignándole un código único a su reclamación, que será puesto en conocimiento de quien presentó la misma a través de una copia o informándole el código de ésta.

Si el reclamo es por el monto cobrado consignado en su factura, para evitar el corte de servicio el Usuario(a) deberá pagar oportunamente el promedio del monto de las tres (3) últimas facturas, coordinando dicho acto previamente con COTAS R.L. Si la reclamación directa es declarada improcedente y el Usuario(a) no presenta reclamación administrativa en los plazos establecidos, deberá pagar el monto total de la factura observada. Si la reclamación resultara procedente, COTAS R.L. se sujetará al procedimiento de reclamaciones.

COTAS R.L. deberá emitir la Resolución del reclamo en los siguientes días hábiles: Quince (15) días para todo reclamo registrado por Mala Atención, Servicio Deficiente, Problemas de Facturación, Problema Legal, Servicio no disponible, Reincidencia u Otros; y Tres (3) días por Corte de Servicio; Para el caso en que se reclame dos (2) o más presuntas infracciones en forma simultánea, se aplicará el plazo máximo permitido en la norma regulatoria. En caso de que COTAS R.L. no resuelva el reclamo en los plazos establecidos, éste se considerará como reclamo de Segunda Instancia. COTAS R.L. responderá la reclamación mediante una Resolución declarando la misma como: Procedente, Improcedente o Parcialmente Procedente, notificando al Usuario(a), en el lugar o medio señalado por éste (Para las reclamaciones presentadas en forma no presenciales se aplicará las notificaciones electrónicas previstas), en un plazo máximo de cinco (5) días hábiles, a partir de la fecha en que la Resolución fue emitida; asimismo informará al Usuario(a) sobre su derecho de presentar su reclamo a Segunda Instancia detallando los mecanismos para hacer efectivo el mismo. Todo(a) Usuario(a) tendrá derecho a presentar su reclamación administrativa, ante COTAS R.L. o ante la Autoridad Reguladora, en los casos en que la Resolución a su reclamo sea declarado: Improcedente, Parcialmente Procedente o su objeto y/o finalidad hubiese sido incorrectamente atendida y/o resuelta, dentro de los quince (15) días hábiles de ser notificado con la Resolución a la reclamación directa o en su defecto al día siguiente de vencido el plazo para su notificación.

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

10.1. Derechos de los usuarios(as):

10.1.1. Seleccionar el Servicio requerido, de acuerdo al plan tarifario vigente que mejor le convenga, al momento de la contratación del mismo.

10.1.2. Tener acceso al Servicio de acuerdo a lo escrito en el presente documento y en el Contrato de Prestación del Servicio.

10.1.3. Recibir información clara y precisa sobre el Servicio y su facturación.

- 10.1.4. Recibir de COTAS R.L. un servicio que cumpla con los estándares de calidad de prestación del servicio, establecidos por el Ente Regulador, conforme a la normativa regulatoria vigente.
 - 10.1.5. Disponer de acceso gratuito para realizar llamadas al servicio de Atención de reclamos locales, para solicitar asistencia técnica por desperfectos técnicos en la prestación del servicio.
 - 10.1.6. Exigir respeto a la privacidad e inviolabilidad de sus comunicaciones, salvo aquellos casos expresamente señalados por la Constitución Política del Estado y la Ley.
 - 10.1.7. Ser informado por el proveedor oportunamente, cuando se produzca un cambio de los precios, tarifas o contenido de los planes contratados previamente.
 - 10.1.8. Acudir en primera instancia a la oficina de ODECO dispuesta por COTAS R.L. para hacer efectivo cualquier reclamo por mala calidad en la prestación del servicio o provisión del mismo.
 - 10.1.9. Acudir en segunda instancia ante la Autoridad de Regulación y Fiscalización de Telecomunicaciones y Transportes (ATT) toda vez que COTAS R.L. no la resuelva en el plazo establecido en la normativa vigente, o declare improcedente la reclamación de primera instancia y el Usuario(a) no esté de acuerdo con el informe emitido.
- 10.2. Obligaciones de los usuarios(as):**
- 10.2.1. Brindar informaciones verdaderas, correctas, actuales y completas sobre sí mismo, en el momento de la suscripción;
 - 10.2.2. Cancelar el derecho de Instalación de acuerdo al servicio y Plan elegido vigente. Dicho pago constituye un pago único y no reembolsable a la finalización del presente contrato por cualquier causa, salvo condiciones diferentes que estuviesen establecidas en las características del Plan Tarifario o Servicio elegido;
 - 10.2.3. Efectuar el cableado e infraestructura interna en su domicilio o lugar de la prestación del servicio, necesaria para la prestación del mismo
 - 10.2.4. Efectuar el mantenimiento preventivo o correctivo del cableado e infraestructura interna. El cuidado y mantenimiento de la infraestructura interna dentro del domicilio, es de responsabilidad del Usuario(a)
 - 10.2.5. Permitir el ingreso a su domicilio o lugar de prestación del servicio, al personal de COTAS R.L., y/o empresas sub-contratistas al servicio de COTAS R.L., debidamente identificados a objeto de realizar la instalación, revisión, inspección, atención de falla y/o mantenimiento del Servicio;
 - 10.2.6. Adquirir su equipo terminal, receptor o aditamento especial, en los casos necesarios, en el mercado local u optativamente en COTAS R.L. Los equipos terminales de propiedad del Usuario(a) deberán guardar las normas técnicas compatibles con la red o sistemas de COTAS R.L. para su correcto funcionamiento;
 - 10.2.7. Efectuar el mantenimiento preventivo o correctivo del equipo terminal (computadora, tarjeta de Fax Módem), de su propiedad cuando éste presente desperfectos en su funcionamiento. En caso de virus informático, el Usuario(a) declara conocer que es necesario contar con su propia protección antivirus, por lo que de presentarse cualquier problema de este tipo, es de su entera responsabilidad. El cuidado y mantenimiento del equipo terminal o elementos que contribuyan a mejorar las condiciones de transmisión de señales, que hubiesen sido instalados por su propia cuenta, sin participación de COTAS R.L., es de responsabilidad del Usuario(a).
 - 10.2.8. Es de conocimiento del Usuario(a) que los equipos otorgados en calidad de préstamo simple o comodato que incluyen accesorios debidamente detallados en el Comprobante de Entrega, son de propiedad exclusiva de COTAS R.L., los mismos que deberán ser devueltos por el Usuario(a) o en su caso serán retirados por COTAS R.L. a la rescisión del presente contrato o al cambio de modalidad de la prestación del servicio. El Usuario(a) declara conocer este hecho y se responsabiliza por cualquier daño o extravío de los mismos;
 - 10.2.9. Es responsabilidad absoluta del Usuario(a) cualquier daño ocasionado por él o por terceros, a los equipos o receptores entregados a éste, así como los servicios en general que provee COTAS R.L., instalados en su domicilio;

- 10.2.10.** El Usuario(a) deberá cumplir los procedimientos y requisitos establecidos en caso de pérdida, robo o hurto de su equipo, comunicando oportunamente el hecho a COTAS R.L., si éste hubiese sido entregado por COTAS R.L.
- 10.2.11.** Por razones de seguridad y garantía de buen funcionamiento, el Usuario(a) no podrá, por su propia cuenta, efectuar conexiones del servicio en otros equipos receptores, realizar ningún tipo de traslado o modificaciones técnicas en los equipos provistos por COTAS R.L., debiendo estos trabajos ser efectuados exclusivamente por personal técnico de COTAS R.L. De darse el caso, COTAS R.L. queda liberada de toda responsabilidad en la provisión del servicio o por posibles daños causados por una mala instalación
- 10.2.12.** Proceder al cambio de su(s) clave(s) o contraseña(s) iniciales mediante el acceso al sitio web: www.cotas.com, y realizarlo en forma periódica guardando la confidencialidad de las mismas. En caso de observar cualquier anomalía al respecto, comunicarse de inmediato a las líneas de atención que se indican en la página web de COTAS R.L. www.cotas.com para subsanar cualquier irregularidad.
- 10.2.13.** El Usuario(a) asume toda obligación y responsabilidades consecuentes de sus actos y de su conducta como Usuario(a) de la red Internet y de COTAS R.L., respondiendo aún por los actos que terceros practiquen en su nombre, por medio del uso de su Nombre de Usuario(a) y Clave de Acceso. El Usuario(a) se compromete a indemnizar a COTAS R.L. por cualquier costo, perjuicio y daños consecuentes de acciones u omisiones que violen las disposiciones contenidas en la ley y en el presente instrumento.
- 10.2.14.** El Usuario(a) es absoluto responsable de la confidencialidad de su cuenta o login y la clave de acceso. En caso de olvido o pérdida, deberá notificar a la brevedad a COTAS R.L. para el reemplazo de la clave por una nueva.
- 10.2.15.** El Usuario(a) es absoluto responsable por la confidencialidad y almacenamiento del Nombre de Usuario(a) y Clave de Acceso, debiendo protegerlos contra pérdida y divulgación indebida, respondiendo por daños causados por mala utilización del Servicio.
- 10.2.16.** El uso del Nombre de Usuario(a) y Clave de Acceso son exclusivos del Usuario(a) quedando como único responsable por él y por terceros, de su utilización, obligándose a honrar todos los compromisos financieros y/o legales resultantes.
- 10.2.17.** Es responsabilidad del Usuario(a) el control de la conexión de su computadora o equipo terminal al Servicio, así como el control del uso del Servicio en base al plan contratado.
- 10.2.18.** El Usuario(a) será responsable de cualquier falla que se presente en el Servicio, cuando por decisión propia extienda el Servicio a otras computadoras o equipos terminales adicionales a la cual se instaló originalmente. COTAS R.L. sólo garantiza la calidad del Servicio, cuando se tiene conectada una sola computadora.
- 10.2.19.** Descargar periódicamente a su computadora, los mensajes enviados a su correo electrónico, del tipo "usuario@cotas.com.bo", ya que éstos pueden perderse debido a eventuales trabajos de mantenimiento en los servidores y/o ataques informáticos a la red.
- 10.2.20.** Cancelar mensualmente las facturas por el suministro de los servicios prestados o realizar las recargas mediante las agencias autorizadas, de acuerdo al servicio y Plan Tarifario Elegido; de conformidad con los precios o tarifas establecidas, en los plazos que correspondan, conforme a la reglamentación vigente.
- 10.2.21.** Los Servicios de postventa tales como: traslados, puntos adicionales y otros, deberán ser solicitados expresamente por el Usuario(a) a su propio costo, los mismos que serán facturados a partir del día en que sean brindados;
- 10.2.22.** Comunicar oportunamente a través de los números de Asistencia de COTAS R.L., sobre cualquier inconveniente técnico que se pudiera presentar en la utilización del servicio, así como en los casos de pérdida, robo o hurto de insumos, para que COTAS R.L. proceda al bloqueo correspondiente. COTAS R.L. reconocerá la falla desde el momento que el Usuario(a) así lo hiciera conocer.
- 10.2.23.** Proporcionar energía eléctrica 220V AC/50 Hz. con aterramiento adecuado, (menor o igual a 10 ohmios) para el buen funcionamiento del Servicio. El Usuario(a) declara tener conocimiento de los problemas que se pueden generar en su equipo, por la falta de un

sistema de aterramiento, por lo que declara su compromiso de contar con éste, antes de la habilitación del Servicio.

- 10.2.24.** Solicitar la desactivación del Servicio a la brevedad posible, en caso de no utilizarlo por problemas ajenos a COTAS R.L.;
- 10.2.25.** El Usuario(a), en caso de rescindir el Contrato de Prestación del Servicio en forma anticipada al tiempo estipulado en el Contrato, deberá cancelar la tarifa por el Retiro Anticipado, salvo que el mismo sea por impedimento técnico.
- 10.2.26.** El Usuario(a) no podrá promover cualquier actividad referida al envío, almacenamiento, compartir, mostrar o hacer disponible pornografía infantil o material obsceno, caso contrario COTAS R.L. procederá al corte inmediato del Servicio.
- 10.2.27.** El Usuario(a) no podrá realizar cualquier actividad que infrinja o haga uso ilegal de los derechos de propiedad intelectual de un tercero, como copyright, marcas registradas, secretos comerciales, piratería de software, patentes, etc., las cuales serán de completa responsabilidad del Usuario(a), pudiendo COTAS R.L. en este caso, al inmediato corte del Servicio si correspondiera.
- 10.2.28.** El Usuario(a) no podrá acceder por medio del Servicio, en forma ilegal y sin autorización, a redes que pertenecen a un tercero, actividad conocida como hacking, así como cualquier otra actividad de ataque a un sistema para recoger información sobre éste, como por ejemplo escaneo de puertos y otras técnicas ilegales.
- 10.2.29.** El Usuario(a) no podrá distribuir información relativa a la creación o transmisión de virus por Internet, gusanos, caballos de Troya o ataques de denegación de servicio.
- 10.2.30.** El Usuario(a) no podrá promover cualquier actividad o acción que violen los derechos de intimidad personales de otros.
- 10.2.31.** Al suscribir el contrato de prestación de Servicios, el Usuario(a) no tiene derecho de propiedad sobre ninguna de las partes de la red de COTAS R.L. y por lo tanto, no puede transferir, ni subrogar a tercera o terceras personas, ni vender o hipotecar los bienes de la cooperativa. Asimismo no puede comercializar, delegar, transferir, ceder, transmitir, ni subrogar a ningún título los derechos y obligaciones estipuladas en el Contrato de Prestación del Servicio y/o los Términos y Condiciones, a terceras personas, individuales o colectivas, sin el previo consentimiento de COTAS R.L., caso contrario será pasible a la inmediata suspensión del servicio, reservándose COTAS R.L. el derecho de iniciar las acciones legales pertinentes. El Usuario(a) solo podrá utilizar el Servicio elegido comercialmente con sujeción estricta a la Ley de Telecomunicaciones, sus Reglamentos y demás disposiciones regulatorias y sólo bajo cuenta, riesgo y responsabilidad propios, excluyendo a COTAS R.L. de toda obligación o responsabilidad, al efecto será pleno, único y exclusivo responsable del uso que se le dé al indicado servicio.
- 10.2.32.** El Usuario(a) no podrá conectar a la red pública de COTAS R.L., equipos o insumos que pudieran impedir, distorsionar o interrumpir el servicio de manera ilegal, fraudulenta o causar daño a la red. COTAS R.L. se reserva el derecho de iniciar las acciones legales que correspondan para el resarcimiento de daños y perjuicios.
- 10.2.33.** El Usuario(a) no podrá alterar los equipos o insumos, aunque sean de su propiedad, que puedan causar daños o interferencias que degraden la calidad del servicio o que produzcan la evasión o alteración del pago de las tarifas o cargos que correspondan. COTAS R.L. se reserva el derecho de iniciar las acciones legales que correspondan para el resarcimiento de daños y perjuicios.
- 10.2.34.** El Usuario(a) no deberá causar daño, provocar distorsiones, modificaciones o interrupciones a las instalaciones, redes y equipos de los operadores y proveedores.
- 10.2.35.** El Usuario(a) deberá 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.
- 10.2.36.** El Usuario(a) deberá utilizar los servicios requeridos para el objeto que son brindados, en forma adecuada, para fines lícitos y sin perturbar el orden público o las buenas costumbres;
- 10.2.37.** Habiendo COTAS R.L. proporcionado toda la información que el Usuario(a) necesita sobre la materia, sus derechos y obligaciones vigentes al momento de la suscripción del

Contrato de Prestación del Servicio y los presentes Términos y Condiciones, éste se obliga a cumplirlos a cabalidad, teniendo en cuenta que estos pueden ser modificados por normas legales de tiempo en tiempo, estando en conocimiento y aceptando que el servicio al cual se adhiere puede verse afectado o sufrir interferencias, problemas técnicos o existir eventualmente cortes por mantenimiento preventivo o correctivo programado;

10.2.38. El Usuario(a) deberá observar el estricto cumplimiento de la Ley de Telecomunicaciones y su Reglamento y toda Legislación vigente y futura sobre el servicio.

10.2.39. El servicio prestado por COTAS no puede ser revendido, repasado o transferido a otros usuarios(as), a menos que exista autorización previa y escrita de parte de COTAS.

10.3. Derechos de Cotas R.L:

10.3.1. No atender las solicitudes de traslado cuando no exista la disponibilidad técnica para la provisión del servicio en la dirección requerida. El Usuario(a) tendrá la opción de aguardar para la ejecución de dicha solicitud hasta que exista la disponibilidad técnica suficiente y esta sea comunicada por COTAS R.L.

10.3.2. En caso de que el Usuario(a) incurra en fraude produzca interferencias a la red, realice uso inadecuado o uso no autorizado del servicio, COTAS R.L. podrá proceder al corte del mismo, sin previo aviso. Queda terminantemente prohibida la reventa de servicios sin la correspondiente licencia otorgada por el Ente Regulador y el consentimiento escrito de COTAS R.L. Asimismo, COTAS R.L. se reserva el derecho de iniciar las acciones judiciales del caso para el resarcimiento de daños y perjuicios.

10.3.3. En caso de peligro de daño inminente o interferencias originadas a la red, COTAS R.L. podrá cortar el servicio al Usuario(a), conforme a lo establecido en la normativa regulatoria vigente.

10.3.4. Cuando el Usuario(a) requiera un cambio de plan a una velocidad mayor, que no sea posible atender con la tecnología que tuviera instalado el Servicio, COTAS R.L. ofrecerá la posibilidad de migrar del Servicio a una tecnología que soporte la velocidad solicitada por el Usuario(a), previa verificación de factibilidad técnica.

10.3.5. Cuando el Servicio brindado con una determinada tecnología presente falla y la misma no pueda ser reparada, COTAS R.L. podrá ofrecer el uso de una tecnología alternativa.

10.3.5.1. En el caso que la nueva tecnología a ser empleada sea inalámbrica, la velocidad del Servicio estará de acuerdo a los planes de servicio vigentes y establecidos para esta tecnología.

10.3.5.2. En los casos que el Usuario(a) no esté de acuerdo en migrar a la tecnología alternativa ofrecida por COTAS R.L., el Servicio será retirado debido a la imposibilidad técnica de seguir brindando el mismo en las condiciones adecuadas, para lo cual COTAS R.L. notificará por escrito al Usuario(a). En caso de imposibilidad técnica de continuar brindando el Servicio, el Usuario(a) debe aceptar la necesidad de que COTAS R.L. retire el Servicio, para lo cual ésta comunicará previamente por escrito.

10.4. Obligaciones de Cotas R.L:

10.4.1. Proveer el Servicio elegido por el Usuario(a) de acuerdo a los parámetros de calidad establecidos para el servicio y bajo las condiciones definidas en el contrato de prestación del servicio y los presentes Términos y Condiciones, en todos los lugares donde COTAS R.L. esté autorizada a proveerlos; en caso de no contar con posibilidades técnicas para la prestación del servicio requerido, deberá informar oportunamente al Usuario(a). El servicio provisto por COTAS R.L. se rige bajo los indicadores de calidad definidos por el Ente Regulador proporcionando al Usuario(a) información clara y oportuna sobre cualquier factor de calidad relacionado a la prestación del servicio.

10.4.2. Proveer un servicio seguro, fiable y de alta disponibilidad para el Usuario(a). COTAS R.L. brindará su servicio en forma permanente y sin interrupciones, salvo en los casos de mantenimientos, correcciones, modificaciones a la red, hechos de vandalismo sufridos o por motivos de fuerza mayor o aquellos establecidos y previstos según la normativa vigente.

10.4.3. Habilitar el Servicio de acuerdo a las características del plan contratado.

10.4.4. Instalar el servicio requerido y/o activar el mismo desde la central emisora hasta el terminal receptor

- 10.4.5. Brindar los servicios de informaciones, asesoramiento, asistencia y emergencias técnicas a través de los números especiales establecidos en el presente, habilitados por COTAS R.L. para brindar apoyo a los Usuarios(as);
- 10.4.6. Emitir facturas mensuales del servicio, cuando corresponda. COTAS R.L. garantiza el cobro del servicio, solo y únicamente en el caso que el Usuario(a) haya hecho uso del mismo, pudiendo demostrarse, llegado el caso, que la factura refleja y contempla estrictamente lo utilizado o consumido por el Usuario(a).
- 10.4.7. Suministrar información al Usuario(a), relacionada a la facturación, cuando así fuere requerido por éste;
- 10.4.8. Efectuar el mantenimiento preventivo y correctivo del servicio, sin costo para el Usuario(a), en la red de responsabilidad de COTAS R.L.; se excluyen los daños ocasionados por el uso indebido, cuya reparación será pagada por el Usuario(a);
- 10.4.9. Atender los reclamos por desperfectos de la red o del sistema a cargo de COTAS R.L. en los plazos establecidos en el presente, desde el momento de efectuado el reclamo oficial por parte del Usuario(a);
- 10.4.10. Ofrecer los canales de atención necesarios ante cualquier reclamo o consulta sobre los servicios ofrecidos;
- 10.4.11. La prestación del servicio se hará haciendo uso de la tecnología más adecuada, garantizando la disponibilidad de los Servicios en óptimas condiciones durante veinticuatro (24) horas al día y durante todo el tiempo de vigencia del contrato suscrito por el Usuario(a), debiendo el mismo sujetarse a las variantes de la tecnología aplicada;
- 10.4.12. Garantizar un Servicio continuo;
- 10.4.13. Adoptar las medidas más idóneas para salvaguardar la inviolabilidad de las telecomunicaciones, así como para preservar y mantener la confidencialidad de la información personal relativa al Usuario(a), salvo en los casos establecidos por los Artículos 174 y 175 del Reglamento a la Ley de Telecomunicaciones (D.S. 1391);

10.5. Exenciones de responsabilidad:

COTAS R.L. quedará exenta de responsabilidades:

- 10.5.1. Cuando el Usuario(a) proporcione Identidad incorrecta o falta de veracidad, vigencia y/o autenticidad de la información acerca de sí mismo, y/o permita el acceso a otros usuarios y en particular, aunque de modo no exclusivo ni limitativo, por daños y perjuicios de cualquier naturaleza que se puedan deber a suplantación de personalidad de un tercero, efectuada por un usuario en cualquier clase de comunicación o transacción realizada a través del Servicio.
- 10.5.2. COTAS R.L. no tiene la responsabilidad de supervisar, monitorear, revisar, limitar o controlar el contenido de lo transmitido por el Usuario(a) mediante el Servicio.
- 10.5.3. Por consecuencias derivadas del Contenido de la información enviada y recibida por el Usuario(a).
- 10.5.4. Cuando se produzca suspensión, interrupción o corte del servicio debido a mantenimiento correctivo o preventivo. En casos de interrupción del Servicio, mayores a las 12 (doce) horas, COTAS R.L. compensará esta interrupción realizando un descuento proporcional en la factura del Servicio, para el mes de ocurrida la interrupción; si esto no fuese posible, la compensación se realizará en el mes siguiente, salvo en los casos de fuerza mayor o fortuitos.
- 10.5.5. Cuando se deba realizar modificaciones urgentes que sean necesarias en sus instalaciones por causas ajenas a la voluntad de COTAS R.L.; casos de fuerza mayor o fortuitos atribuibles a la naturaleza, a las condiciones atmosféricas, a altas o bajas en el voltaje del sistema eléctrico y otros;
- 10.5.6. Si por imposibilidad técnica o causas ajenas a COTAS R.L., no se hace efectiva la instalación, conexión o re-conexión del servicio requerido; por el mal funcionamiento, daños y/o deterioros del equipo receptor de propiedad del Usuario(a), en los cuales COTAS R.L. no tiene responsabilidad ni control;
- 10.5.7. COTAS R.L. no ofrece garantías sobre la veracidad de la información obtenida o transmitida a través del Servicio. COTAS R.L., es un medio y solo provee el servicio;

- 10.5.8.** Por Virus importados a través de la red de prestación del servicio o cualquiera sea su origen;
- 10.5.9.** Por Perjuicios ocasionados por el uso de programas instalados en la computadora personal del Usuario(a), cualquiera sea su origen;
- 10.5.10.** Cuando exista intervención de personas ajenas a COTAS R.L. que efectúen instalaciones, reparaciones o cualquier clase de arreglos en el sistema; cuando el Usuario(a) no pueda establecer contactos por las limitaciones propias del servicio elegido;
- 10.5.11.** COTAS R.L. no se responsabilizará por cualquier infracción que cometa el Usuario(a) a lo establecido en la normativa vigente, en el uso del terminal, aun cuando este haya sido provisto por COTAS R.L.;
- 10.5.12.** COTAS R.L., no será responsable por el no uso del servicio por parte del Usuario(a), ya sea por desconocimiento del uso de equipos, mala configuración de los mismos si estos no han sido proporcionados ni configurados por COTAS R.L.; por fallas técnicas de acceso u otras similares en los equipos de propiedad del Usuario(a) o simplemente porque el Usuario(a) optó voluntariamente por no hacer uso del servicio, siendo responsabilidad del usuario el solicitar el retiro temporal del servicio en caso así lo desee.
- 10.5.13.** Por fallas eventuales o cualquier problema técnico presente en los equipamientos de propiedad del Usuario(a); por falta de conocimiento del uso de su equipo terminal o de la Red Local del Usuario(a) o cualquiera de sus herramientas. Se deja claramente establecido que COTAS R.L. no está obligada a instruir al Usuario(a) en el manejo de los mencionados equipos, redes y/o sus herramientas;
- 10.5.14.** COTAS R.L., no será responsable por la pérdida de ganancias por negocios no realizados por el Usuario(a), lucro cesante, pérdidas pecuniarias o pérdidas de información o datos, ya sea por la imposibilidad de habilitar el servicio a tiempo o por cualquier tipo de falla en el servicio; por cualquier pérdida económica resultante de bloqueos dentro del marco legal u otra limitación de acceso debidamente justificada;
- 10.5.15.** Por cualquier costo, perjuicio o daño que sea causado al Usuario(a) o a terceros como consecuencia de la utilización indebida del servicio por personas ajenas a COTAS R.L.;
- 10.5.16.** Por cualquier pérdida resultante del bloqueo, eliminación u otra limitación de acceso, errores en la programación, errores tipográficos o por cualquier otra clase de error, pérdida de datos, atrasos, falta de entrega, entregas imperfectas o interrupciones en el Servicio ocasionadas por COTAS R.L. o por el Usuario(a);
- 10.5.17.** Por cualquier costo, perjuicio o daños que sean causados al Usuario(a) o a terceros como consecuencia de la utilización del Servicio y/o los contenidos disponibles por cualquier persona física o jurídica, hospedados o no en el servidor de COTAS R.L.;
- 10.5.18.** Por daños y perjuicios de toda naturaleza que puedan derivar de la defraudación de utilidades del Servicio, principalmente pero no exclusivamente y sin limitarse, si tales daños resultasen de fallas en el sistema de transporte internacional al Backbone de Internet, de comunicación vía satélite, fallas en el acceso a diferentes sitios existentes en Internet, en la transmisión, difusión, almacenamiento o puesta a disposición a terceros de Contenidos por medio del Servicio prestado a el Usuario(a);
- 10.5.19.** Por daños y perjuicios de cualquier naturaleza que se puedan derivar, de la divulgación a terceros de las condiciones, características y circunstancias del uso de Internet conforme a las condiciones establecidas en el Contrato o que se deban al acceso y si fuera el caso, a la interceptación, eliminación, alteración modificación o manipulación de cualquier modo de los Contenidos y comunicaciones de cualquier tipo que el Usuario(a) transmita, difunda, almacene, coloque a disposición, reciba, obtenga o tenga acceso a través de la utilización del Servicio;
- 10.5.20.** Por daños y perjuicios de cualquier naturaleza que puedan derivar de la incorrecta identidad del Usuario(a) y de la falta de veracidad, vigencia y/o autenticidad de la información que el Usuario(a) proporcione acerca de sí mismo, y proporcione o permita el acceso a otros usuarios y en particular, aunque de modo no exclusivo ni limitativo, por daños y perjuicios de cualquier naturaleza que se puedan deber a suplantación de personalidad de un tercero, efectuada por un usuario en cualquier clase de comunicación o transacción realizada a través del Servicio;

10.5.21. Sin perjuicio de lo anterior y en caso que se produzca algún daño ocasionado por COTAS R.L. y que emerja por dolo o culpa grave de acuerdo a lo establecido por el artículo 350 del Código Civil, el límite de la responsabilidad es el monto correspondiente a la tarifa mensual vigente, a la fecha de ocasionado el daño, inclusive si este fuera mayor;

10.5.22. El Usuario(a) reconoce que el internet consiste de múltiples redes participativas cuya propiedad pertenece a entidades independientes y estas no están sujetas al control de COTAS R.L. El Usuario(a) acepta que COTAS R.L. no será responsable por daños incurridos o sumas pagadas cuando el Servicio no esté disponible de manera temporal o permanente debido al mal funcionamiento o cesación de los servicios de internet atribuibles a redes o proveedores de servicios de internet no sujetos al control de COTAS R.L. o por errores de transmisión, corrupción o por la seguridad de la información del Usuario(a) que éste mantenga en dichas redes o proveedores de servicios de acceso a internet. COTAS R.L. no será responsable en lo sucesivo por daños incurridos o sumas pagadas debido a cualquier falta del Usuario(a) o de un tercero o por cualquier componente dañino (como virus y gusanos informáticos, sabotaje informático o ataques de "denegación de servicio"). COTAS R.L. no será responsable por ninguna violación de seguridad en la red del Usuario(a);

10.5.23. Por actos ocasionados por terceros que estén fuera del control de COTAS R.L.;

10.5.24. La responsabilidad en la provisión del Servicio por parte de COTAS R.L. queda limitada hasta la conexión física del equipo terminal y/o los equipos del usuario(a). Este límite de responsabilidades determina la independencia del Usuario(a), respecto a sus conexiones internas y su responsabilidad sobre la calidad de servicio que estas conexiones ocasionen.

10.6. Principios para la prestación del servicio:

COTAS R.L. provee el Servicio de acuerdo con los siguientes principios:

10.6.1. Continuidad: El Servicio provisto debe prestarse en forma permanente y sin interrupciones, salvo los casos previstos por norma.

10.6.2. Calidad: El Servicio provisto debe responder a indicadores de calidad definidos por el ente regulador del ramo.

10.6.3. Protección: Se reconoce de vital importancia la participación del Usuario(a) en la prestación de los Servicios de Telecomunicaciones, garantizando su defensa y la protección de sus derechos en el marco de su relación jurídica con COTAS R.L.

10.6.4. Información Oportuna y Clara: COTAS R.L. tiene obligación de proporcionar toda información relacionada con el Servicio, la calidad u otro factor relativo, de manera oportuna y clara.

10.6.5. Prestación Efectiva: En ningún caso, COTAS R.L. procederá al cobro del Servicio prestado, si el mismo no fue realizado de manera regular y efectiva, debiendo COTAS R.L., en caso de controversia, demostrar fehacientemente que el Usuario(a) recibió el Servicio que contempla la facturación.

10.6.6. Secreto de las Comunicaciones: COTAS R.L. tiene la obligación de proteger y garantizar la inviolabilidad de las comunicaciones.

11. 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 sus servicio, la cual no podrá ser menor a un (1) mes ni mayor a cuatro (4) meses, para lo cual COTAS R.L. 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 R.L. por el servicio que solicitará la suspensión temporal. Cumplido el plazo de la suspensión temporal, o mediante solicitud expresa del Usuario(a), COTAS R.L. deberá rehabilitar el servicio, previa comunicación al Usuario(a) en un máximo de un (1) día, con lo que se iniciará nuevamente el proceso de facturación y cobro de los servicios

12. MEDIDAS PARA SALVAGUARDAR LA INVOLABILIDAD DE LAS TELECOMUNICACIONES Y PROTECCIÓN DE LA INFORMACIÓN:

12.1. Dial Up:

12.1.1. Acceso Conmutado: El servicio de acceso conmutado, cumple los estándares internacionales de seguridad y encriptación de la información de manera codificada hasta para el personal técnico. La única posibilidad de alteración o divulgación es de parte del Usuario(a).

12.1.2. Protocolo RADIUS: La realización de una conexión con un ISP mediante módem, se realiza mediante un nombre de usuario y una contraseña. Esta información se transfiere a un dispositivo Network Access Server (NAS) sobre el protocolo PPP. Utilizando el protocolo RADIUS (Remote Authentication Dial In User Service) según la RFC 2865. Asegurando que no se conecten usuarios que no tengan las credenciales o permisos hacia la red.

12.2. Banda Ancha:

12.2.1. Tecnología ADSL: El estándar ADSL2+ es una evolución de los sistemas ADSL y ADSL2 basado en la recomendación de la ITU (Unión Internacional de Telecomunicaciones) G.992.5 que añade nuevas características y funcionalidades al ADSL tradicional encaminadas a mejorar las prestaciones y la interoperabilidad y añade soporte para nuevas aplicaciones y servicios. Una variación de la familia ADSL2+ es el "Anexo A" tiene una mejor eficiencia de modulación/codificación (codificación Trellis de 16 estados y modulación QAM con constelaciones de 1 bit). El transporte de datos está basada sobre LAN Virtuales según el protocolo IEEE 802.1Q, permitiendo aplicar calidad de servicio según el protocolo IEEE 802.1P.

12.2.2. Tecnología Cable Módem: La Tecnología Cable Módem permite utilizar la red coaxial (red de Tv Cable) para permitir conexión hacia un ISP (Proveedor de Servicios Internet). El estándar utilizado es el protocolo Docsis 2.0 según la norma DOCSIS 2.0 (ca. 2001) (ITU-T J. 122). y Docsis 3.0 según la norma (ca. 2006) (ITU-T J.222). el Docis 3.0 utiliza métodos de acceso deterministas, específicamente TDMA y S-CDMA, además de robustecer las transmisiones de datos sobre la red coaxial, implemente mecanismos de seguridad como intercambio de certificados digitales y calidad de servicio.

12.2.3. Tecnología WiMax: WiMax fijo, según la IEEE 802.16-2004, determina las conexiones de línea fija a través de una antena en el techo, similar a una antena de televisión. WiMax fijo funciona en las bandas de frecuencia 2.5 GHz y 3.5 GHz. El transporte de datos está basada sobre LAN Virtuales según el protocolo IEEE 802.1Q.

12.2.4. Tecnología PON: La tecnología PON, en su variante G-PON, cumple los estándares internacionales de seguridad y encriptación de la información, utiliza el algoritmo de encriptación AES (Advanced Encryption Standard) según el estándar ITU-T G.984.1.2.3 y 4 (G-PON). El medio utilizado es la fibra óptica.

12.2.5. Protocolo Radius: La realización de una conexión con un ISP mediante módem, xDSL, WiMax, Cable Modem o tecnologías PON se realiza mediante un nombre de usuario y una contraseña. Esta información se transfiere a un dispositivo Network Access Server (NAS) sobre el protocolo PPP. Utilizando el protocolo RADIUS (Remote Authentication Dial In User Service) según la RFC 2865, asegurando que no se conecten usuarios que no tengan las credenciales o permisos hacia la red.

12.3. Internet Dedicado: El Servicio de Internet Dedicado es un acceso a la Red pública de Internet, la seguridad de la información es de exclusiva responsabilidad del Usuario(a), con los medios y recursos que mejor vea conveniente, como ser: Instalación de antivirus, Corta Fuegos, habilitación de claves de Acceso, encriptación, VPN, utilización de DHCP y otros.

12.4. Internet LTE: El servicio de acceso LTE, cumple los estándares internacionales de seguridad y encriptación de la información de servicios de éste tipo (tales como los algoritmos: AES, Snow3G, ZUC, Op2, Op3, Op4, Milenage, A5/1, A5/2, A5/3 y otros). Garantizando la inviolabilidad y secreto de las comunicaciones, al igual que la protección de los datos personales y la intimidad de los usuarios(as).

13. 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 del presente contrato. El Usuario(a) autoriza, acepta y acuerda que COTAS R.L. podrá modificar unilateralmente mediante incorporación al presente 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 de Internet, están enmarcados en la Ley N° 164, Ley de Telecomunicaciones, Tecnologías de Información y Comunicación, sus Reglamentos y otras normas sectoriales vigentes. Cualquier modificación futura de la Ley N° 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.