

ANEXO

TÉRMINOS Y CONDICIONES DEL SERVICIO

Para Servicios de Comunicación Personal (PCS) Pre Pago o “Servicios VIVA GSM Pre Pago”

Se detallan a continuación los términos y condiciones para la prestación y utilización de los servicios definidos como “Servicios VIVA GSM Pre Pago”, consistentes en los descritos en el Numeral 1. y ofrecidos por NuevaTel (PCS de Bolivia) S.A. (en adelante denominada simplemente “NuevaTel”). NuevaTel ofrece y presta sus Servicios VIVA GSM Pre Pago en determinadas áreas geográficas del Área de Servicio Móvil (“ASM”) Nacional (en adelante denominadas “Área de Cobertura”). Los Servicios VIVA GSM Pre Pago y las Áreas de Cobertura pueden ser modificados por NuevaTel. Cualquier modificación al efecto será comunicada debidamente al Abonado, mediante publicación en prensa y alternativamente utilizando otro medio, de acuerdo a la normativa vigente. Para obtener información específica y detallada adicional para la utilización de cada uno de los Servicios VIVA GSM Pre Pago, el Abonado puede consultar la cartilla “Guía del Usuario” que se entrega conjuntamente con la tarjeta SIM (Subscriber Identity Module o Chip), así como la descripción de promociones especiales que NuevaTel ofrezca de tiempo en tiempo. NuevaTel, al ser un operador miembro de la “Asociación GSM” puede hacer uso de las siglas “GSM” en su marca registrada VIVA.

1. DESCRIPCIÓN DE LOS SERVICIOS “VIVA GSM Pre Pago” OFRECIDOS

1.1. Servicio Básico Móvil de Telecomunicaciones PCS

Servicios Básicos Móviles de Telecomunicaciones son aquellos prestados por estaciones radioeléctricas terrestres con equipo terminal móvil o portátil GSM, que utilizan bandas de frecuencias específicas, para proporcionar comunicaciones conmutadas de voz en tiempo real entre usuarios de Redes Públicas. El Servicio de Comunicación Personal (“PCS”) es un Servicio Básico Móvil de Telecomunicación digital que utiliza micro celdas en la banda de frecuencias de 1.8 GHz a 2.1 GHz (1,800 MHz a 2,100 MHz). La banda de operación otorgada a NuevaTel para la prestación de los Servicios VIVA GSM Pre Pago es la banda GSM 1,900 MHz (1.9 GHz). Para fines de estos Términos y Condiciones, se define como “Teléfono VIVA GSM” aquel equipo terminal móvil o portátil GSM que cumple las siguientes condiciones: a) permite la utilización de los Servicios VIVA GSM Pre Pago al Abonado, para que éste emita y reciba llamadas dentro de las Áreas de Cobertura así como de “Abonado Itinerante” mediante la utilización del Servicio Roaming Nacional o Servicio Roaming Internacional; b) permite la utilización de los Servicios VIVA GSM Pre Pago mediante la tecnología GSM, que consiste en la utilización de una tarjeta SIM (Subscriber Identity Module o Chip), en la cual se tiene grabada, entre otras, la identidad del Abonado; c) utiliza dicha tarjeta SIM (Subscriber Identity Module o Chip) habilitada por NuevaTel con la asignación de un “Número VIVA GSM” que deberá ser introducida al equipo terminal móvil o portátil GSM no bloqueado y capaz de funcionar en la banda otorgada a NuevaTel. La tarificación del servicio se realiza en base al tiempo de aire (Air Time) de uso del servicio local saliente consumido por el Abonado, se aplica también la tarificación a otros servicios a los que accede el Abonado ya sea por tiempo de aire o por transacción realizada. El tiempo es medido desde el momento en que se recibe una señal de respuesta desde la red de destino o desde que se ha completado la transacción, dependiendo del servicio utilizado. Todos los Abonados deben contar con un saldo a favor cargado a su “Número VIVA GSM”, esta carga se realiza mediante la compra y activación de “Tarjetas Pre Pagadas” o “Vouchers” u otros medios alternativos, los cuales tienen diferentes valores y tiempos de vigencia que serán comunicados al abonado oportunamente, dicho saldo le permitirá al Abonado emitir llamadas y mensajes de texto o “SMS” aún si el Abonado no cuenta con saldo en su “Número VIVA GSM” pero se tienen tiempos definidos para esta opción cuya modalidad de operación se detalla en el numeral 1.14. Sin perjuicio de lo anterior, es responsabilidad del Abonado informarse oportunamente, antes de la activación de los Servicios VIVA GSM Pre Pago, de los diferentes términos, valores, costos y períodos de vigencias aplicados al plan tarifario al que se suscribirá.

(Nota: Cualquier modificación en la forma de tarifar del Servicio VIVA GSM Pre Pago se hará previa comunicación debida al Abonado, mediante publicación en prensa y alternativamente utilizando otro medio, de acuerdo a la normativa vigente).

1.2. Casilla de Voz (Voice Mail) y Fax (Fax Mail).

1.2.1 Casilla de Voz (Voice Mail)

Este Servicio VIVA GSM Pre Pago permite al Abonado la recepción de mensajes de voz en los siguientes casos, cuando: a) el Teléfono VIVA GSM está apagado o fuera del Área de Cobertura; b) el Teléfono VIVA GSM se encuentra ocupado; y c) el Abonado no responde la llamada en un período de tiempo determinado. La llamada es desviada al sistema de casilla de voz, el cuál identifica la llamada y graba el mensaje correspondiente. El Abonado podrá grabar un saludo personalizado con una longitud máxima de diez (10) segundos, en caso que el Abonado no grabe dicho saludo se utilizará el saludo del sistema. El Abonado, al momento de solicitar la prestación de este Servicio VIVA GSM Pre Pago, autoriza y acepta que se realicen los desvíos de las llamadas entrantes a su Número VIVA GSM hacia el sistema de casilla de voz, en los casos descritos en los puntos 1.2.1.a, 1.2.1.b y 1.2.1.c. Cuando el Abonado desee escuchar sus mensajes de voz, debe marcar el número piloto de acceso al sistema de casilla de voz. En caso de que el Abonado ingrese a la casilla de mensajes de voz utilizando su propio Número VIVA GSM, podrá recuperar los mensajes en forma directa. Si el Abonado ingresa desde otro teléfono que no sea el propio o sin utilizar su Número VIVA GSM, deberá introducir el Número PIN (Personal Identification Number) para poder acceder a su casilla de mensajes de voz. El Número PIN (Personal Identification Number) es único y es responsabilidad del Abonado conservar su confidencialidad, ya que mediante este Número el Abonado puede tener acceso a su casilla de voz. Se tarifa al Usuario que originó la llamada y dejó el mensaje, así como al Abonado que recupere su mensaje llamando al sistema de casilla de voz, por el tiempo de conversación en el que se graba y se escucha, respectivamente, el mensaje correspondiente. El Abonado declara y reconoce que la casilla de voz tiene capacidad limitada para el almacenamiento de número de mensajes (máximo 20 mensajes) así como de la duración máxima por mensaje (máximo 120 segundos) y el tiempo de permanencia de dichos mensajes (máximo 10 días para mensajes no escuchados y 3 días para mensajes escuchados y guardados), por lo que en caso de sobrepasarse la capacidad, no se podrá recibir ni almacenar mensajes adicionales o los mensajes serán borrados. En caso que el Abonado no haga uso de la casilla de voz por un tiempo determinado (3 meses desde el último ingreso del Abonado), la misma será desactivada borrándose todos los mensajes que se encuentren en la casilla, debiendo el Abonado contactarse con el centro de atención al cliente de NuevaTel para solicitar la reactivación gratuita de la misma. El Abonado, al momento de solicitar la prestación de este Servicio VIVA GSM Pre Pago, autoriza y acepta que se borren los mensajes que se encuentren en su casilla, ya sea por vencimiento del tiempo de permanencia o en caso de desactivarse la misma por haber sobrepasado el tiempo determinado para tal efecto. Sin perjuicio de lo anterior, es responsabilidad del Abonado informarse oportunamente, antes de la activación de los Servicios VIVA GSM Pre Pago, de los diferentes términos, valores, costos y períodos de vigencia aplicados al servicio de Casilla de Voz.

(Nota 1: Este Servicio VIVA GSM Pre Pago viene activado automáticamente en el Plan Tarifario Pre Pago al que el Abonado se ha suscrito)

(Nota 2: Cualquier modificación en las características así como en la forma de tarifar este Servicio VIVA GSM Pre Pago se hará previa comunicación debida al Abonado, mediante publicación en prensa y alternativamente utilizando otro medio, de acuerdo a la normativa vigente).

1.2.2 Casilla de Fax (Fax Mail)

Este Servicio VIVA GSM Pre Pago permite al Abonado la recepción de fax mediante la programación de una opción adicional en la casilla de voz habilitada al Abonado, de acuerdo a lo establecido en el numeral 1.2.1. anterior. Los términos, costos y características de uso de la Casilla de Fax (Fax Mail) son los mismos que los establecidos para la Casilla de Voz (Voice Mail) en el numeral 1.2.1. anterior, con las siguientes adiciones: a) el sistema detecta automáticamente cuando existe un mensaje de fax, habilitando de forma inmediata la recepción del mismo y almacenando el fax recibido en la casilla correspondiente; y b) cuando el Abonado ingresa a la casilla para revisar los mensajes, el sistema le indica que tiene mensajes de fax dando la opción de recuperar los mismos de forma inmediata (si la llamada fue realizada desde una máquina de fax) o derivando los mismos a otro número telefónico que disponga el Abonado (el costo de la llamada generada para este caso será facturada al Abonado de acuerdo a la tarifa correspondiente al plan pre pago en el que se encuentre suscrito) para este último caso, el sistema realizará un (1) solo intento de llamada y en caso de programarse varios destinos, las llamadas serán realizadas con un intervalo de un (1) minuto. En caso que la llamada no sea exitosa, el Abonado deberá volver a programar la recuperación de los mensajes de fax. El Abonado declara y reconoce que la casilla de fax tiene capacidad limitada para el almacenamiento de número de mensajes (máximo 10 mensajes) así como del tamaño máximo por mensaje (máximo 10 páginas) y el tiempo de permanencia de dichos mensajes (máximo 1 día, ya sea para mensajes nuevos, escuchados o guardados), por lo que en caso de sobrepasarse la capacidad, no se podrá recibir ni almacenar mensajes adicionales o los mismos serán borrados. En caso que el Abonado no haga uso de la casilla de fax por un tiempo determinado (3 meses desde el último ingreso del Abonado), la misma será desactivada borrándose todos los mensajes que se encuentren en la casilla, debiendo el Abonado contactarse con el centro de atención al cliente de NuevaTel para solicitar la reactivación gratuita de la misma. El Abonado, al momento de solicitar la prestación de este Servicio VIVA GSM Pre Pago, autoriza y acepta que se borren los mensajes que se encuentren en su casilla, ya sea por vencimiento del tiempo de permanencia o en caso de desactivarse la misma por haber sobrepasado el tiempo determinado para tal efecto. Inicialmente, el servicio de Casilla de Fax no se encuentra disponible para los Abonados de los Servicios VIVA GSM Pre Pago. Una vez que el servicio de Casilla de Fax se encuentre a disposición de los Abonados de los Servicios VIVA GSM Pre Pago, se comunicará oportunamente mediante publicación en prensa y alternativamente utilizando otro medio, de acuerdo a la normativa vigente. Sin perjuicio de lo anterior, es responsabilidad del Abonado informarse oportunamente, antes de la activación de los Servicios VIVA GSM Pre Pago, de los diferentes términos, valores, costos y períodos de vigencia aplicados al servicio de Casilla de Fax.

(Nota 1: Cualquier modificación en las características así como en la forma de tarifar este Servicio VIVA GSM Pre Pago se hará previa comunicación debida al Abonado, mediante publicación en prensa y alternativamente utilizando otro medio, de acuerdo a la normativa vigente).

1.3. Identificador de Llamadas.

Este **Servicio VIVA GSM Pre Pago** permite al **Abonado** visualizar en la pantalla de su Teléfono VIVA GSM el número de teléfono desde donde se origina la llamada recibida, siempre y cuando este servicio se encuentre activado para el **Abonado**. Además, el **Abonado** debe tomar en cuenta que se depende de la disponibilidad de la información necesaria por parte del operador telefónico de origen para poder utilizar este **Servicio VIVA GSM Pre Pago**. En consecuencia, podrán presentarse llamadas para las cuales no se podrá mostrar el número de origen de la llamada, aún estando activado este **Servicio VIVA GSM Pre Pago**, por lo que **NuevaTel** no puede asumir responsabilidad por la efectividad de este servicio en todo caso.
(**Nota 1:** Este **Servicio VIVA GSM Pre Pago** viene activado automáticamente en el Plan Tarifario Pre Pago al que el **Abonado** se ha suscrito.)
(**Nota 2:** Este **Servicio VIVA GSM Pre Pago** inicialmente es gratuito, pudiendo posteriormente ser tarifado, previa comunicación debida al **Abonado**, mediante publicación en prensa y alternativamente utilizando otro medio, de acuerdo a la normativa vigente).

1.4. Roaming Nacional e Internacional.

1.4.1. Roaming Nacional fuera de la red de **NuevaTel**: Este **Servicio VIVA GSM Pre Pago** en su calidad de complementario al servicio Móvil PCS, permite al **Abonado** emitir y recibir llamadas con su mismo Número VIVA GSM, en el interior del país donde **NuevaTel** no cuente con cobertura y se tenga habilitada la opción de itinerancia con otros operadores móviles con tecnología GSM, en función a los acuerdos que **NuevaTel** hubiese celebrado con otros operadores GSM a nivel nacional y a la disponibilidad técnica de dicho servicio para los **Abonados** de los **Servicios VIVA GSM Pre Pago** de **NuevaTel**. Cuando el **Abonado** se encuentre fuera del Área de Cobertura de **NuevaTel**, pero dentro del territorio nacional y utilice los **Servicios VIVA GSM Pre Pago** en la red de otro operador móvil, se considerará como "Servicio de Roaming Nacional fuera de la red de **NuevaTel**", incluyendo toda llamada recibida, por requerirse la generación de una llamada adicional (ya sea local o de larga distancia nacional) para encontrar al **Abonado** donde éste se encuentre. De la misma forma cuando el **Abonado** se encuentre en calidad de Roaming Nacional fuera de la red de **NuevaTel**, asumirá las mismas condiciones de marcación aplicadas al área de servicio y del operador donde se encuentre. En consecuencia, el **Abonado** debe ser totalmente responsable por los cargos generados por llamadas recibidas y emitidas cuando utilice este **Servicio VIVA GSM Pre Pago**. El **Abonado** es responsable de verificar la compatibilidad de su terminal telefónico, con la Banda GSM (850, 900, 1800 y 1900) utilizada por el operador a través de cuál utilizará los **Servicios VIVA GSM Pre Pago**. Inicialmente, el servicio de Roaming Nacional fuera de la red de **NuevaTel**, no se encuentra disponible para los **Abonados** de los **Servicios VIVA GSM Pre Pago**. Una vez que el servicio de Roaming Nacional fuera de la red de **NuevaTel** se encuentre a disposición de los **Abonados** de los **Servicios VIVA GSM Pre Pago**, se comunicará oportunamente mediante publicación en prensa y alternativamente utilizando otro medio, de acuerdo a la normativa vigente Sin perjuicio de lo anterior, es responsabilidad del **Abonado** informarse oportunamente, antes de la activación de los **Servicios VIVA GSM Pre Pago**, de los diferentes términos, valores y costos aplicados al servicio de "Roaming Nacional fuera de la red de **NuevaTel**".
(**Nota 1:** El Servicio de Roaming Nacional fuera de la red de **NuevaTel** no viene activado en el Plan Tarifario Pre Pago al que el **Abonado** se ha suscrito, debiendo el mismo ser solicitado de forma expresa por el **Abonado**)
(**Nota 2:** Cualquier modificación en la forma de tariffar este **Servicio VIVA GSM Pre Pago** se hará previa comunicación debida al **Abonado**, mediante publicación en prensa y alternativamente utilizando otro medio, de acuerdo a la normativa vigente)

1.4.2. Roaming Internacional: Este **Servicio VIVA GSM Pre Pago** en su calidad de complementario al servicio Móvil PCS, permite al **Abonado** emitir y recibir llamadas con su mismo Número VIVA GSM fuera del Área de Cobertura de **NuevaTel** y en el exterior del país en función a los acuerdos que **NuevaTel** hubiese celebrado con otros operadores GSM a nivel mundial y a la disponibilidad técnica de dicho servicio para los **Abonados** de los **Servicios VIVA GSM Pre Pago** de **NuevaTel**. Cuando el **Abonado** se encuentre fuera de su propia área de servicio, fuera del territorio nacional y utilice los **Servicios VIVA GSM Pre Pago**, se considerará como "Servicio de Roaming Internacional", según corresponda, incluyendo toda llamada recibida, por requerirse la generación de una llamada de larga distancia internacional adicional para encontrar al **Abonado** donde éste se encuentre. De la misma forma cuando el **Abonado** se encuentre en calidad de Roaming Internacional, asumirá las mismas condiciones de marcación aplicadas al área de servicio, país y operador donde se encuentre. En consecuencia, el **Abonado** debe ser totalmente responsable por los cargos generados por llamadas recibidas y emitidas cuando utilice este **Servicio VIVA GSM Pre Pago**. El **Abonado** es responsable de verificar la compatibilidad de su terminal telefónico, con la Banda GSM (850, 900, 1800 y 1900) utilizada por el operador internacional a través de cuál utilizará los **Servicios VIVA GSM Pre Pago**. Inicialmente, el servicio de Roaming Internacional no se encuentra disponible para los **Abonados** de los **Servicios VIVA GSM Pre Pago**. Una vez que el servicio de Roaming Internacional se encuentre a disposición de los **Abonados** de los **Servicios VIVA GSM Pre Pago**, se comunicará oportunamente mediante publicación en prensa y alternativamente utilizando otro medio, de acuerdo a la normativa vigente. Sin perjuicio de lo anterior, es responsabilidad del **Abonado** informarse oportunamente, antes de la activación de los **Servicios VIVA GSM Pre Pago**, de los diferentes términos, valores y costos aplicados al servicio de "Roaming Internacional".
(**Nota 3:** Para la utilización del Servicio Roaming Internacional, el **Abonado** deberá solicitar la habilitación de dicho servicio de forma independiente y expresar su conformidad a los términos y condiciones definidos para dicho **Servicio VIVA GSM Pre Pago** cuando el mismo se encuentre habilitado y a disposición de los **Abonados** de los **Servicio VIVA GSM Pre Pago** de **NuevaTel**).

1.5. Transferencia de Llamadas.

Este **Servicio VIVA GSM Pre Pago** permite al **Abonado** desviar las llamadas entrantes a su Teléfono VIVA GSM, hacia otro equipo terminal telefónico, fijo o móvil, dentro o fuera de su Área de Cobertura, dentro o fuera del territorio nacional. El **Abonado** puede elegir los desvíos de llamadas para los siguientes casos: a) Teléfono VIVA GSM apagado o fuera de su Área de Cobertura; b) Teléfono VIVA GSM ocupado; c) Teléfono VIVA GSM no puede ser contestado. d) todas las llamadas entrantes en forma incondicional. Este **Servicio VIVA GSM Pre Pago** puede ser activado y desactivado desde su Teléfono VIVA GSM. El **Abonado**, al momento de solicitar la prestación de este servicio a **NuevaTel** y/o activar el mismo, autoriza y acepta que se realicen los desvíos de las llamadas entrantes a su Número VIVA GSM en los casos descritos en los puntos 1.5.a. a 1.5.d. hacia los destinos elegidos por el **Abonado**. El **Abonado** que realiza la transferencia de la llamada se le tarificará el costo de la llamada ocasionada por el desvío, ya que se origina una segunda llamada, que puede ser local o de larga distancia nacional o internacional, según el caso, para llegar al teléfono al que la llamada fue desviada. Inicialmente, el servicio de Transferencia de Llamadas no se encuentra disponible para los **Abonados** de los **Servicios VIVA GSM Pre Pago**. Una vez que el servicio de Transferencia de Llamadas se encuentre a disposición de los **Abonados** de los **Servicios VIVA GSM Pre Pago**, se comunicará oportunamente mediante publicación en prensa y alternativamente utilizando otro medio, de acuerdo a la normativa vigente. Sin perjuicio de lo anterior, es responsabilidad del **Abonado** informarse oportunamente, antes de la activación de los **Servicios VIVA GSM Pre Pago**, de los diferentes términos, valores y costos aplicados al servicio de Transferencia de Llamadas.
(**Nota 1:** Este **Servicio VIVA GSM Pre Pago** será habilitado automáticamente en el Plan Tarifario Pre Pago al que el **Abonado** se suscriba, cuando el mismo se encuentre disponible.)
(**Nota 2:** La activación o desactivación de este **Servicio VIVA GSM Pre Pago** inicialmente será gratuito, pudiendo posteriormente ser tarifado, previa comunicación debida al **Abonado**, mediante publicación en prensa y alternativamente utilizando otro medio, de acuerdo a la normativa vigente).

1.6. Bloqueo de Llamadas.

Este **Servicio VIVA GSM Pre Pago** permite al **Abonado** realizar el bloqueo de llamadas salientes y entrantes desde y hacia su Número VIVA GSM. Bloquea las llamadas en los siguientes casos: a) todas las llamadas salientes; b) Llamadas salientes internacionales; c) Llamadas salientes internacionales, excepto al país de origen (en caso de Roaming Internacional si está disponible); d) Todas las llamadas entrantes, y; e) Todas las llamadas entrantes en caso de Roaming.
(**Nota 1:** Este **Servicio VIVA GSM Pre Pago** viene habilitado automáticamente en el Plan Tarifario Pre Pago al que el **Abonado** se ha suscrito.)
(**Nota 2:** Este **Servicio VIVA GSM Pre Pago** inicialmente es gratuito, pudiendo posteriormente ser tarifado, previa comunicación debida al **Abonado**, mediante publicación en prensa y alternativamente utilizando otro medio, de acuerdo a la normativa vigente).
(**Nota 3:** Este **Servicio VIVA GSM Pre Pago** puede ser activado y desactivado desde el Teléfono VIVA GSM del **Abonado**, dependiendo del tipo, marca y modelo de Teléfono VIVA GSM, pudiendo algunos no contar con todas las opciones indicadas anteriormente).

1.7. Llamada en espera.

Este **Servicio VIVA GSM Pre Pago**, cuando se encuentra activado, permite a los **Abonados** de **NuevaTel** mantener una llamada actual en espera mientras se emite o contesta una segunda llamada en forma simultánea sin cortar la llamada inicial. Se puede intercalar entre las dos llamadas las veces que sea necesario, manteniéndose la privacidad de ambas llamadas. La tarificación de dichas llamadas se realiza de forma independiente para cada una de ellas, sin influir una sobre la tarifa de la otra.
(**Nota 1:** Este **Servicio VIVA GSM Pre Pago** viene habilitado automáticamente en el Plan Tarifario Pre Pago al que el **Abonado** se ha suscrito.)
(**Nota 2:** Este **Servicio VIVA GSM Pre Pago** inicialmente es gratuito, pudiendo posteriormente ser tarifado, previa comunicación debida al **Abonado**, mediante publicación en prensa y alternativamente utilizando otro medio, de acuerdo a la normativa vigente).
(**Nota 3:** Este **Servicio VIVA GSM Pre Pago** puede ser activado y desactivado desde el Teléfono VIVA GSM del **Abonado**, dependiendo del tipo, marca y modelo de Teléfono VIVA GSM, pudiendo algunos no contar con todas las opciones indicadas anteriormente).

1.8 Envío y Recepción de Mensajes de Texto (SMS):

Este **Servicio VIVA GSM Pre Pago**, servicio de Mensajes de Texto (Short Message Service o SMS), consta de dos partes:

1.8.1. "Envío de Mensajes de Texto" (Short Message Service-Mobile Originated o SMS-MO) permite al **Abonado** enviar desde su Teléfono VIVA GSM mensajes de texto cortos, de hasta 160 caracteres (dependiendo del tipo, modelo y marca del equipo terminal telefónico) hacia otros **Abonados** de **NuevaTel** o a otros usuarios móviles de otros operadores a nivel nacional.

- 1.8.2** "Recepción de Mensajes de Texto" (Short Message Service-Mobile Terminated o SMS-MT) permite al **Abonado** recibir mensajes de texto en su Teléfono VIVA GSM, de hasta 160 caracteres (dependiendo del tipo, modelo y marca del equipo terminal telefónico), desde otros Teléfonos VIVA GSM o de otros usuarios móviles de otros operadores a nivel nacional o internacional en base a acuerdos existentes con operadores internacionales, así como de los mensajes desde la opción de envío de mensajes desde la página Web en Internet de **NuevaTel** – VIVA GSM.
- NuevaTel** – VIVA GSM no se responsabiliza por el contenido de los mensajes que reciba el **Abonado** incluyendo a la opción de envío de mensajes de texto en la página Web en Internet de **NuevaTel** – VIVA GSM, puesto que su acceso es de dominio público y sin restricción.

La tarificación del servicio de envío de mensajes de texto (Short Message Service-Mobile Originated o SMS-MO) se realiza por el uso de este servicio, siendo tarificados los mensajes enviados en forma individual por transacción realizada sin importar la longitud del mensaje. Para el caso del envío de mensajes de texto (Short Message Service-Mobile Originated o SMS-MO) a otros **Abonados** de **NuevaTel** el cobro se realizará una vez que el mensaje ha sido entregado al terminal del **Abonado** de destino. Para el caso del envío de mensajes de texto (Short Message Service-Mobile Originated o SMS-MO) a usuarios móviles de otros operadores a nivel nacional, el cobro se realizará una vez que el mensaje ha sido entregado a la red del operador móvil de destino, independientemente si el mensaje ha sido o no entregado en el terminal del usuario de destino. Inicialmente la recepción de mensajes de texto (Short Message Service-Mobile Terminated o SMS-MT) no tiene ningún costo. El **Abonado** acepta y reconoce que pueden existir retrasos en la entrega de los mensajes así como que los mensajes tienen un tiempo de espera limitado y en caso que el mensaje no pueda ser entregado pasado este tiempo, ya sea porque el terminal de destino se encuentra apagado o fuera de cobertura, el mismo será borrado. Sin perjuicio de lo anterior, es responsabilidad del **Abonado** informarse oportunamente, antes de la activación de los **Servicios VIVA GSM Pre Pago**, de los diferentes términos, valores, costos y tiempos de vigencia aplicados al servicio de Envío y Recepción de Mensajes de Texto (SMS).

(Nota 1: Este **Servicio VIVA GSM** viene activado automáticamente en el Plan Tarifario Pre Pago al que el **Abonado** se ha suscrito.)

(Nota 2: Cualquier modificación en la forma de tarifar este **Servicio VIVA GSM Pre Pago** se hará previa comunicación debida al **Abonado**, mediante publicación en prensa y alternativamente utilizando otro medio, de acuerdo a la normativa vigente)

1.9. Envío y Recepción de Correos Electrónicos

Con el servicio de envío y recepción de mensajes de texto (Short Message Service-Mobile Originated y Short Message Service-Mobile Terminated o SMS-MO y SMS-MT) el **Abonado** puede enviar y recibir correos electrónicos hacia y desde cualquier dirección de correo electrónico en la Internet. La tarificación y los términos de este servicio son los mismos que para el servicio de envío y recepción de mensajes de texto (Short Message Service-Mobile Originated y Short Message Service-Mobile Terminated o SMS-MO y SMS-MT) ya que cada e-mail enviado o recibido es tratado como uno o varios mensajes de texto enviados (Short Message Service-Mobile Originated o SMS-MO) o recibidos (Short Message Service-Mobile Terminated o SMS-MT), dependiendo de la longitud y contenido de los mismos. Sin perjuicio de lo anterior, es responsabilidad del **Abonado** informarse oportunamente, antes de la activación de los **Servicios VIVA GSM Pre Pago**, de los diferentes términos, valores, costos y tiempos de vigencia aplicados al servicio de Envío y Recepción de Correos Electrónicos.

(Nota 1: Este **Servicio VIVA GSM Pre Pago** viene activado automáticamente en el Plan Tarifario Pre Pago al que el **Abonado** se ha suscrito.)

(Nota 2: Cualquier modificación en la forma de tarifar este **Servicio VIVA GSM Pre Pago** se hará previa comunicación debida al **Abonado**, mediante publicación en prensa y alternativamente utilizando otro medio, de acuerdo a la normativa vigente)

1.10. Conferencia Multipartita.

Este **Servicio VIVA GSM Pre Pago** permite al **Abonado** interconectar de dos (2) a seis (6) llamadas telefónicas al mismo tiempo y poder realizar una conferencia con todas las personas conectadas. La tarificación de las llamadas se hace en forma independiente como si las mismas hubieran sido realizadas o recibidas en forma separada sin influir una en la otra. La forma y metodología para el establecimiento de las llamadas así como de la conferencia, dependen del tipo marca y modelo de Teléfono VIVA GSM utilizado por el **Abonado** siendo su responsabilidad informarse sobre la operación correspondiente a su Terminal telefónico. Sin perjuicio de lo anterior, es responsabilidad del **Abonado** informarse oportunamente, antes de la activación de los **Servicios VIVA GSM Pre Pago**, de los diferentes términos, valores y costos aplicados al servicio de Conferencia Multipartita.

(Nota 1: Este **Servicio VIVA GSM Pre Pago** viene activado automáticamente en el Plan Tarifario Pre Pago al que el **Abonado** se ha suscrito.)

(Nota 2: Cualquier modificación en la forma de tarifar este **Servicio VIVA GSM Pre Pago** se hará previa comunicación debida al **Abonado**, mediante publicación en prensa y alternativamente utilizando otro medio, de acuerdo a la normativa vigente.)

(Nota 3: Este **Servicio VIVA GSM Pre Pago** puede ser activado y desactivado desde el Teléfono VIVA GSM del **Abonado**, dependiendo del tipo, marca y modelo de Teléfono VIVA GSM, pudiendo algunos no contar con todas las opciones indicadas anteriormente).

1.11. Planes Factura Fija y/o Cuenta Controlada.

En caso que el **Abonado** se encuentre suscrito en un plan o categoría tarifaria tipo Cuenta Controlada, el uso de los **Servicios VIVA GSM** excedentes a su tarifa básica mensual, se realiza a través de la modalidad Pre Pago, en este sentido una vez que el **Abonado** realice la activación de "Tarjetas Pre Pago" o "Vouchers" a su cuenta o realice la carga de su cuenta a través de algún medio alternativo, podrá hacer uso de los **Servicios VIVA GSM Pre Pago** aplicándose para este caso los mismos términos y condiciones definidos en el presente documento, que así correspondan. Sin perjuicio de lo anterior, es responsabilidad del **Abonado** informarse oportunamente, antes de la utilización de los **Servicios VIVA GSM Pre Pago**, de los diferentes términos, valores, costos y tiempos de vigencia aplicados a dichos servicios.

1.12. Número Privado

Este **Servicio VIVA GSM Pre Pago** permite al **Abonado** restringir la presentación de su número para el caso de llamadas con destino a teléfonos habilitados con la opción de Identificador de Llamadas (numeral 1.3). Cuando el **Abonado** haya activado esta opción en su Teléfono VIVA GSM, aquellas llamadas originadas por el **Abonado**, no presentarán información del Número VIVA GSM de este, en el teléfono de destino. Este servicio puede ser activado ya sea para una sola llamada o de forma continua. El **Abonado** reconoce y acepta que pueden existir terminales con características especiales que puedan presentar la información del Número VIVA GSM de origen aún si este ha activado la opción de "Número Privado", por lo que **NuevaTel** no puede asumir responsabilidad por la efectividad de este servicio en todo caso. Este **Servicio VIVA GSM Pre Pago** puede ser activado y desactivado desde el Teléfono VIVA GSM del **Abonado**, dependiendo del tipo, marca y modelo de Teléfono VIVA GSM, pudiendo algunos no contar con todas las opciones indicadas anteriormente, caso en el cual el número privado no será efectivizado por imposibilidad técnica generada en el equipo Terminal del usuario.

(Nota 1: Este **Servicio VIVA GSM Pre Pago** viene habilitado automáticamente en el Plan Tarifario Pre Pago al que el **Abonado** se ha suscrito.)

(Nota 2: Este **Servicio VIVA GSM Pre Pago** inicialmente es gratuito, pudiendo posteriormente ser tarificado, previa comunicación debida al **Abonado**, mediante publicación en prensa y alternativamente utilizando otro medio, de acuerdo a la normativa vigente).

1.13. Recarga de cuenta o Carga de "Tarjetas Pre Pago" o "Vouchers" y Consulta de Saldo.

- 1.13.1.** Para el uso de los **Servicios VIVA GSM Pre Pago** se le asigna a cada **Abonado** una cuenta asociada a su Número VIVA GSM en la cual se registra el saldo monetario en "Bolivianos" (BOB) que el **Abonado** tiene disponible para utilizar los diferentes servicios. Cada vez que el **Abonado** hace uso de alguno de los servicios tarificables, se le descuenta de su saldo el monto equivalente al costo del servicio utilizado, este descuento se hace en tiempo real. Cuando la cuenta asignada al **Abonado** se queda sin saldo para ser descontado, no se le permite hacer uso de los servicios tarificables o se le corta la llamada o el uso de los servicios tarificables en caso de que este en curso. En este caso el **Abonado** debe recargar su cuenta para seguir haciendo uso de los **Servicio VIVA GSM Pre Pago**. La recarga de la cuenta se realiza a través de la activación de "Tarjetas Pre Pago" o "Vouchers" los cuales se encuentran a disposición del **Abonado** en diferentes puntos de distribución del mercado local en todas las ciudades donde **NuevaTel** ofrece sus **Servicios VIVA GSM Pre Pago**. Estas "Tarjetas Pre Pago" o "Vouchers" tienen diferentes valores monetarios o cortes los cuales una vez activados son transferidos a la cuenta del **Abonado**, quedando la "Tarjeta Pre Pago" o "Voucher" sin ningún monto o valor, la utilización de los diferentes tipos de "Tarjetas Pre Pago" o "Vouchers" se realiza de acuerdo al plan tarifario pre pago al que esté suscrito el **Abonado**, quién deberá informarse oportunamente, antes de realizar la recarga correspondiente, sobre dicha aplicación, y cualquier modificación será realizada por **NuevaTel** previa comunicación debida al **Abonado**, mediante publicación en prensa y alternativamente utilizando otro medio, de acuerdo a la normativa vigente. Pueden existir métodos alternativos para la recarga de cuenta como ser la recarga en bancos, a través de cajeros electrónicos, tarjetas de crédito, transferencia de saldos de otro celular, cargas iniciales con la activación del servicio o compra de saldo de distribuidores especiales, entre otros, dichos métodos así como las características de operación de los mismos, serán comunicados debidamente al **Abonado**, mediante publicación en prensa y alternativamente utilizando otro medio de acuerdo a la normativa vigente, sin perjuicio de lo anterior, es responsabilidad del **Abonado** informarse oportunamente, antes de la utilización de cualquiera de los métodos alternativos de recarga, de los diferentes términos, valores, costos y periodos de vigencia aplicados a dichos métodos alternativos de recarga. El **Abonado** puede realizar la recarga de su cuenta las veces que desee y con los montos que elija. En caso de realizar una recarga de la cuenta cuando aún se tiene saldo disponible se añadirá el monto de la recarga al saldo ya existente, salvo que se haya vencido el plazo máximo de retención según lo definido en el numeral 1.14. El saldo de la cuenta adquiere el periodo de vigencia de la última recarga realizada salvo que se especifique lo contrario.

El **Abonado** podrá realizar la activación de las "Tarjetas Pre Pago" o "Vouchers" mediante una llamada al número 148 del sistema "IVR" en cuyo caso el sistema le indicará los pasos a seguir, los mismos que también le serán comunicados oportunamente al abonado el momento de solicitar los **Servicios VIVA GSM Pre Pago** y también se encuentran especificados en la cartilla "Guía del Usuario" que se entrega conjuntamente con la tarjeta SIM (Subscriber Identity Module o Chip). El **Abonado** reconoce y autoriza a **NuevaTel** a bloquear los servicios tarificables en caso de que no se cuente con saldo en su cuenta, de la misma forma reconoce y autoriza a **NuevaTel** a cortar las llamadas o uso de los servicios tarificables en curso si quedase sin saldo en su cuenta cuando se encuentre realizando una llamada o utilizando dichos servicios.

1.13.2. El **Abonado** puede consultar en cualquier momento el saldo que tiene en su cuenta. Para este efecto deberá enviar un mensaje de texto (Short Message Service-Mobile Originated o SMS-MO al número 105 conteniendo la letra "c", o realizar una llamada al número 105 la cual se cortará automáticamente sin ser facturada" o en su defecto llamar al *105# el cual responderá con un mensaje en pantalla donde indicara el saldo de la cuenta (mensaje sobre plataforma USSD). De forma inmediata el sistema contestará la solicitud, mediante un mensaje de texto (Short Message Service-Mobile Terminated o SMS-MT), conteniendo la información del saldo y su fecha de expiración en la cuenta respectiva. La descripción de los pasos a seguir para realizar la consulta de saldo, se encuentra detallada en la cartilla "Guía del Usuario" que se entrega conjuntamente con la tarjeta SIM (Subscriber Identity Module o Chip). Se tiene la opción de activar la consulta de saldo automática que le indica el costo de cada llamada que realiza y el saldo con su fecha de expiración, una vez finalizada la llamada, igualmente a través de mensajes de texto (Short Message Service-Mobile Terminated o SMS-MT). Para activar esta opción el **Abonado** deberá llamar al centro de atención al cliente de **NuevaTel**.

1.13.3. De forma inicial se **NuevaTel** tiene los siguientes cortes de "Tarjetas Pre Pago" o "Vouchers" en circulación:

- 10 Bs.
- 30 Bs.
- 50 Bs.
- 90 Bs.

Cualquier modificación en los cortes antes indicados será realizada por **NuevaTel**, previa comunicación debida al **Abonado**, mediante publicación en prensa y alternativamente utilizando otro medio, de acuerdo a la normativa vigente

1.14. Periodos de vigencia.

1.14.1 Los montos que son transferidos a las cuentas de los Abonados, ya sea a través de las "Tarjetas Pre Pago" o "Vouchers" o a través de los medios alternativos de recarga, tienen periodos de vigencia definidos (A), es decir una vez que el monto correspondiente es transferido a la cuenta del Abonado, este tiene un periodo de duración (A) determinado, si este periodo de duración es sobrepasado, el saldo que se tenga en la cuenta del Abonado y no haya sido utilizado será retenido, quedando la cuenta sin poder utilizar los Servicios VIVA GSM Pre Pago tarificables. El Abonado deberá recargar nuevamente su cuenta para poder hacer uso de los **Servicios VIVA GSM Pre Pago** tarificables. Se tiene el detalle de los tiempos de vigencia (A) claramente especificados en cada una de las "Tarjetas Pre Pago" o "Vouchers", o en la cartilla "Guía del Usuario" que se entrega conjuntamente con la tarjeta SIM (Subscriber Identity Module o Chip), o en las condiciones de uso para el caso de los medios de recarga alternativos. Sin perjuicio de lo anterior, es responsabilidad del Abonado informarse oportunamente antes de la recarga de cualquier saldo sobre los tiempos de vigencia (A) aplicables al plan tarifario en el que se encuentra suscrito. NuevaTel podrá informar al Abonado mediante un mensaje de pre conexión pregrabado o a través de mensajes de texto o "SMS" cuando el monto existente en la cuenta del Abonado sea reducido. Los tiempos de vigencia pueden variar dependiendo del monto, plan prepago en que se encuentre suscrito el Abonado, de la "Tarjeta Pre Pago" o "Voucher" que el Abonado cargue a su cuenta o el tipo de carga realizada.

1.14.2 En caso de que el **Abonado** no realice la recarga de su cuenta y la misma no tenga saldo, no podrá hacer uso de ninguno de los **Servicios VIVA GSM Pre Pago** tarificables, pero todos los servicios no tarificables como ser recepción de llamadas y mensajes de texto (Short Message Service-Mobile Terminated o SMS-MT) se encontrarán activos durante un periodo determinado de tiempo (B) a partir del día que la cuenta haya quedado sin saldo. Toda vez que el **Abonado** intente hacer uso de los servicios tarificables, **NuevaTel** informará que no es posible realizar la llamada o enviar el SMS debido a que no cuenta con el saldo suficiente y le recomienda recargar su cuenta para poder hacer uso de estos servicios. Una vez transcurrido este periodo de tiempo (B), se bloquearán también los servicios no tarificables. El periodo de tiempo (B) será comunicado oportunamente al abonado el momento de solicitar los **Servicios VIVA GSM Pre Pago** y también se encuentra especificado en la cartilla "Guía del Usuario" que se entrega conjuntamente con la tarjeta SIM (Subscriber Identity Module o Chip), sin perjuicio de lo anterior, es responsabilidad del **Abonado** informarse oportunamente antes de la recarga de cualquier saldo sobre el periodo de tiempo (B) aplicable al plan tarifario en el que se encuentra suscrito. Si el **Abonado** realiza una nueva recarga de saldo dentro de este periodo de tiempo (B) el saldo que pudiera haber sido retenido será recuperado en su cuenta adicionándose al monto de la nueva recarga.

1.14.3 Una vez que se han bloqueado todos los servicios no tarificables según lo estipulado en el numeral 1.14.2. anterior, el **Abonado** tendrá otro periodo de tiempo (C) dentro del cuál podrá reactivar todos los servicios con la recarga de su cuenta, si no realiza esta recarga en el periodo de tiempo estipulado (C), el **Abonado** perderá su línea telefónica y su **Número VIVA GSM** y solamente podrá ser reactivada en oficinas de **NuevaTel** sin el compromiso de que el número telefónico sea mantenido, en caso que el número telefónico ya no se encuentre disponible para su reactivación, se deberá realizar una nueva activación. Toda vez que el **Abonado** intente hacer uso de los servicios tarificables, **NuevaTel** informará que no es posible realizar la llamada o enviar el SMS. En caso de haber reactivado los servicios mediante la recarga de su cuenta, el mismo volverá a contar con todos los periodos de duración estipulados (A, B y C) anteriormente. El periodo de tiempo (C) será comunicado oportunamente al **abonado** el momento de solicitar los **Servicios VIVA GSM Pre Pago** y también se encuentra especificado en la cartilla "Guía del Usuario" que se entrega conjuntamente con la tarjeta SIM (Subscriber Identity Module o Chip), sin perjuicio de lo anterior, es responsabilidad del **Abonado** informarse oportunamente antes de la recarga de cualquier saldo sobre el periodo de tiempo (C) aplicable al plan tarifario en el que se encuentra suscrito. En base a lo establecido en el Art. 826 del Código de Comercio de Bolivia, si el **Abonado** realiza una nueva recarga de saldo dentro de este periodo de tiempo (C) el saldo que pudiera haber sido retenido no será recuperado en su cuenta cargando solamente el monto correspondiente a la nueva recarga de saldo.

1.14.4 El **Abonado** reconoce y autoriza a **NuevaTel** a aplicar los periodos de vigencia (A, B y C) así como los bloqueos, descritos en los numerales 1.14.1, 1.14.2 y 1.14.3 anteriores; y reconoce y autoriza a **NuevaTel** a retener el saldo que quede en su cuenta si este cumple con el periodo de tiempo (A) estipulado en el numeral 1.14.1 anterior. Finalmente el Abonado reconoce y autoriza a **NuevaTel** a disponer de su número telefónico en caso de haber cumplido el periodo de tiempo (C) estipulado en el numeral 1.14.3 anterior así como a realizar la reversión definitiva del saldo que se encuentre retenido en su cuenta.

1.14.5 Con carácter informativo, se detallan a continuación los tiempos A, B y C vigentes a la fecha de aprobación del presente documento.

Categoría 1

Tiempos vigentes para recargas con "Tarjetas Pre Pago" o "Voucher" con cortes de Bs. 30, Bs. 50 y Bs. 90 así como para recargas en bancos o "Supertank" de 30 Bs. o más.

Carga inicial (incluida con la activación)					Otras cargas de saldo		
Plan Tarifario	Monto Bs.	Tiempo A (días)	Tiempo B (días)	Tiempo C (días)	Tiempo A (días)	Tiempo B (días)	Tiempo C (días)
Pre Pago Amigo	20	60	60	60	90	30	60
Pre Pago 30 Universitario	N/A	N/A	N/A	N/A	90	30	60
Pre Pago Segundo a Segundo	20	60	60	60	90	30	60
Pre Pago Anual (en caso de abonos mensuales, 1er. año)	N/A	N/A	N/A	N/A	30	N/A	N/A
Pre Pago Anual (en caso de recargas de saldo adicionales)	N/A	N/A	N/A	N/A	90	30	60

Nota 1: Para el caso de las "Tarjetas Pre Pago" o "Voucher" con corte de Bs. 10 así como para recargas "Supertank" de 10Bs. a 29Bs. el Tiempo A dura sesenta (60) días.

Nota 2: Los tiempos de vigencia pueden ser modificados para otros tipos de recarga de saldo alternativos u otros cortes de tarjetas Pre Pago los cuales serán comunicados al **Abonado**, mediante publicación en prensa y alternativamente utilizando otro medio, de acuerdo a la normativa vigente.

Categoría 2

Plan Tarifario	Carga inicial (incluida con la activación)				Otras cargas de saldo		
	Monto Bs.	Tiempo A (días)	Tiempo B (días)	Tiempo C (días)	Tiempo A (días)	Tiempo B (días)	Tiempo C (días)
Pre Pago 300	N/A	N/A	N/A	N/A	60	30	0
Pre Pago 300 Plus	N/A	N/A	N/A	N/A	60	30	0
Pre Pago 500 (discontinuado)	N/A	N/A	N/A	N/A	60	30	0

Nota 1: Los tiempos de vigencia pueden ser modificados para otros tipos de recarga de saldo alternativos u otros cortes de tarjetas pre pago los cuales serán comunicados al **Abonado**, mediante publicación en prensa y alternativamente utilizando otro medio, de acuerdo a la normativa vigente.

Categoría 3

Tiempos vigentes para recargas con "Tarjetas Pre Pago" o "Voucher" con cortes de Bs. 30, Bs. 50 y Bs. 90 así como para recargas en bancos o "Supertank" de 30 Bs. o más..

Plan Tarifario	Carga inicial (incluida con la activación)				Otras cargas de saldo		
	Monto Bs.	Tiempo A (días)	Tiempo B (días)	Tiempo C (días)	Tiempo A (días)	Tiempo B (días)	Tiempo C (días)
Factura Fija y/o Cuenta Controlada (en caso de recarga de Saldo)	N/A	N/A	N/A	N/A	60	N/A	N/A

Nota 1: Para el caso de las "Tarjetas Pre Pago" o "Voucher" con corte de Bs. 10 así como para recargas "Supertank" de 10Bs. a 29Bs. el Tiempo A dura sesenta (60) días.

Nota 2: Los tiempos de vigencia pueden ser modificados para otros tipos de recarga de saldo alternativos u otros cortes de tarjetas Pre Pago los cuales serán comunicados al **Abonado**, mediante publicación en prensa y alternativamente utilizando otro medio, de acuerdo a la normativa vigente. No se incluyen los tiempos de vigencia establecidos para medios alternativos de recarga, los cuales son debidamente comunicados al **Abonado**, mediante publicación en prensa y alternativamente utilizando otro medio, de acuerdo a la normativa vigente, conjuntamente con las condiciones uso de dichos medios alternativos de recarga.

Para el caso de nuevos planes tarifarios que se pongan en vigencia de forma posterior a la aprobación del presente documento, los tiempos de vigencia A, B y C, serán comunicados al **Abonado**, mediante publicación en prensa y alternativamente utilizando otro medio, de acuerdo a la normativa vigente.

1.14.6. Cualquier modificación en los periodos de vigencia (A, B y C), así como en su aplicación, de acuerdo a lo establecido en el presente numeral, se hará previa comunicación debida al **Abonado**, mediante publicación en prensa y alternativamente utilizando otro medio, de acuerdo a la normativa vigente.

1.14.7. Los periodos de vigencia A, B y C se aplican a las cargas de saldo realizadas directamente a la cuenta del **Abonado**, no así a los casos en que no se trate de una nueva compra de saldo (transferencia de saldos) toda vez que estas transferencias de saldos podrán contar con periodos de vigencia diferentes, dichos periodos de vigencia así como las características de operación de los mismos, serán comunicados debidamente al **Abonado**, mediante publicación en prensa y alternativamente utilizando otro medio de acuerdo a la normativa vigente, sin perjuicio de lo anterior, es responsabilidad del **Abonado** informarse oportunamente, antes de la utilización de cualquiera de los métodos alternativos de recarga, de los diferentes términos, valores, costos y periodos de vigencia aplicados a los mismos.

1.14.8. Cabe aclarar que la reversión definitiva de crédito que se realiza una vez cumplido el periodo de vigencia (C), obedece a condiciones comerciales y de competencia las cuales han sido definidas en cumplimiento con lo establecido en el Art. 826 del Código de Comercio, el que especifica que cualquier propuesta u oferta debe contener el plazo de validez de la misma y ser comunicada al destinatario, en este caso el **Abonado**. De la misma forma los plazos de vigencia de las cargas así como la retención de los saldos se encuentran enmarcados en lo establecido en el Decreto Supremo N°28994.

1.15 Otros servicios.

La introducción de nuevos servicios será comunicada previamente al **Abonado** en forma directa o mediante publicación en prensa y la habilitación de los mismos se hará previa aceptación y autorización por parte del **Abonado**. Sin perjuicio de lo anterior, es responsabilidad de **Abonado** informarse oportunamente, antes de la utilización de cualquier servicio adicional o complementario, de los diferentes términos, valores, costos y tiempos de vigencia aplicados a dicho servicio.

2. PROCEDIMIENTO PARA SOLICITUD Y HABILITACIÓN DE LOS SERVICIOS VIVA GSM

2.1. Solicitud

La persona natural y/o jurídica, individual o colectiva, que desea acceder a los **Servicios VIVA GSM Pre Pago** deberá apersonarse a las oficinas de **NuevaTel** y solicitar los **Servicios VIVA GSM Pre Pago**. Se debe tomar en cuenta que **NuevaTel** no exige del **Abonado** ningún documento de identidad para la solicitud de suscripción para los **Servicios VIVA GSM Pre Pago** por lo que la información que este registre en **NuevaTel** puede no ser totalmente confiable.

2.2. Plazos para la Habilitación de los Servicios VIVA GSM

Una vez que el solicitante hubiese solicitado los **Servicios VIVA GSM Pre Pago**, y entregado toda la información requerida a **NuevaTel**, la instalación de los **Servicios VIVA GSM Pre Pago** se realizará dentro de las siguientes veinticuatro (24) horas de realizada la solicitud. **NuevaTel** informará al **Abonado** el momento de la activación de su línea sobre la posibilidad de registro voluntario de acuerdo a lo establecido en el numeral 2.3.

2.3. Registro Voluntario del Abonado

En cumplimiento al Capítulo IV del D.S. No 28038, el **Abonado** podrá voluntariamente registrar sus datos personales en los lugares específicamente establecidos por **NuevaTel** para tal efecto, dichos datos serán verificados por **NuevaTel**. Con este registro, el **Abonado** podrá acceder a su detalle de llamadas, solicitudes de bloqueo, reportes de pérdida o hurto, procedimientos de la transferencia de la titularidad del servicio así como a ventajas adicionales que pueda otorgar **NuevaTel** de tiempo en tiempo al contar con información fidedigna del **Abonado**. El registro es voluntario y la habilitación o prestación de los **Servicios VIVA GSM Pre Pago** no está condicionada al mismo.

2.4. Costos de Habilitación y Carga Inicial de cuenta

El **Abonado** deberá pagar el costo de habilitación del servicio definido por **NuevaTel** en base a los costos administrativos involucrados así como el costo de la tarjeta SIM (Subscriber Identity Module o Chip) que será entregada al **Abonado**. Por otro lado **NuevaTel** podrá asignar una carga inicial con la línea activada. El detalle de los costos de activación así como los términos de la carga inicial se encuentran detallados el numeral 1.14., y será comunicado al **Abonado** oportunamente, encontrándose claramente detallados en la cartilla "Guía del Usuario" que se entrega conjuntamente con la tarjeta SIM (Subscriber Identity Module o Chip), sin perjuicio de lo anterior, es responsabilidad del **Abonado** informarse oportunamente antes de la habilitación de los **Servicios VIVA GSM Pre Pago** sobre los costos de activación, tiempos de vigencia de la carga inicial y de recargas posteriores aplicables plan tarifario en el que se suscribirá.

3. CARACTERÍSTICAS TÉCNICAS MÍNIMAS NECESARIAS PARA EL USO DE EQUIPOS TERMINALES MÓVILES

El **Abonado**, para acceder a los **Servicios VIVA GSM Pre Pago**, deberá contar con un equipo terminal móvil GSM que funcione en la banda 1900 MHz compatible con las características técnicas descritas en el numeral 1.1 ("Servicio Básico Móvil de Telecomunicaciones PCS"). El equipo terminal móvil podrá ser adquirido en tiendas de **NuevaTel – VIVA GSM** o en el mercado local siempre y cuando sirva para utilizar los **Servicios VIVA GSM Pre Pago** como un Teléfono VIVA GSM. Sin perjuicio de lo anterior, es responsabilidad del **Abonado** informarse oportunamente antes de la habilitación de los **Servicios VIVA GSM Pre Pago** sobre las características técnicas necesarias para el uso de equipos terminales móviles con los **Servicios VIVA GSM Pre Pago** así como de realizar la verificación de la compatibilidad con la red GSM de **NuevaTel**, del equipo terminal móvil GSM que pueda utilizar.

4. CRITERIOS PARA MANTENIMIENTO Y REPARACIÓN

NuevaTel brindará orientación al **Abonado** sobre el mantenimiento y reparación de su Teléfono VIVA GSM. **NuevaTel** dispondrá de centros tercerizados o propios para estos fines, constituyéndose los mismos en centros calificados para el mantenimiento y reparación de los Teléfonos VIVA GSM. Sólo en los casos que el **Abonado** haya adquirido el equipo terminal de tiendas en oficinas de **NuevaTel – VIVA GSM**, y según la marca y modelo de dicho equipo terminal, se podrá extender la garantía correspondiente cuyos términos serán comunicados al **Abonado** oportunamente. Sin perjuicio a lo anterior, es responsabilidad del **Abonado** informarse oportunamente antes de la habilitación de los **Servicios VIVA GSM Pre Pago** sobre los términos aplicados a la garantía que pueda ser extendida por **NuevaTel**.

5. PARÁMETROS DE CALIDAD

NuevaTel adoptó las medidas más idóneas para salvaguardar el cumplimiento de los estándares de calidad establecidos según su contrato de concesión suscrito con la Superintendencia de Telecomunicaciones.

6. TARIFACIÓN Y FACTURACIÓN

6.1. Tarificación

La tarificación del servicio se realiza en base al tiempo de aire (Air Time) local saliente consumido por el **Abonado**, se aplica también la tarificación a otros servicios **Servicio VIVA GSM Pre Pago** tarifables a los que accede el **Abonado** ya sea por tiempo o por transacción realizada. El tiempo es medido desde el momento en que se recibe una señal de respuesta desde la red de destino o desde que se ha completado la transacción, dependiendo del servicio utilizado. Todos los **Abonados** deben contar con un saldo a favor en su cuenta cargado a su "Número VIVA GSM" para hacer uso de los **Servicio VIVA GSM Pre Pago** tarifables. La carga se realiza mediante la compra y activación de "Tarjetas Pre Pagadas" o "Vouchers" así como a través de medios alternativos, los cuales tienen diferentes valores y tiempos de vigencia según se describe en los Numerales 1.13. y 1.14. anteriores, dicho saldo le permitirá al **Abonado** hacer uso de los **Servicio VIVA GSM Pre Pago** tarifables así como emitir llamadas, los cuales descontarán el saldo en tiempo real, en base al costo de la llamada o transacción, según el servicio, destino y duración de la misma. Si el **Abonado** llega al límite de su saldo, la llamada o uso del servicio será cortado (en caso de estar una llamada o uso del servicio en curso) y no podrá hacer más uso de los **Servicio VIVA GSM Pre Pago** tarifables hasta que se recargue el saldo en su "Número VIVA GSM" de acuerdo a lo estipulado en el Art. 24 del D.S. 28038. Se podrán aplicar diferentes bandas horarias para la tarificación, las cuales podrán tener tarifas diferenciadas. Se podrán recibir llamadas aún si el **Abonado** no cuenta con saldo en su "Número VIVA GSM" pero se tienen tiempos definidos para esta opción los cuales se detallan en el numeral 1.14.

(**Nota:** Cualquier modificación en la forma de tarifar del **Servicio VIVA GSM Pre Pago** se hará previa comunicación debida al **Abonado**, mediante publicación en prensa y alternativamente utilizando otro medio, de acuerdo a la normativa vigente).

6.2 Facturación

La facturación correspondiente al uso de los **Servicios VIVA GSM Pre Pago** será realizada a través de las "Tarjetas Pre Pagadas" o "Vouchers" que el **Abonado** active en su cuenta. Constituyéndose estas "Tarjetas Pre Pagadas" o "Vouchers" en la factura fiscal de ley correspondiente por el valor total de dicha "Tarjeta Pre Pagada" o "Voucher". Para el caso de los medios alternativos de recarga definidos en el numeral 1.14.1 anterior, **NuevaTel** emitirá la factura correspondiente de acuerdo al medio utilizado (impresión de la factura en los cajeros automáticos o en la caja del banco), salvo en los casos que no se trate de una nueva compra de saldo (transferencia de saldos).

6.3. Detalle de llamadas

En cumplimiento al Art. 22 del D.S. No 28038, **NuevaTel** proporcionará de forma inmediata a la solicitud del **Abonado** voluntariamente registrado de acuerdo al numeral 2.3., o de quién este designe mediante carta notarial o poder notarial expreso, y en los lugares específicamente establecidos por **NuevaTel**, el detalle de consumo mensual realizado en función al pago anticipado. El mencionado detalle de llamadas sin cargo para el **Abonado**, solamente corresponderá al consumo realizado en el mes inmediatamente anterior al de la solicitud y por una sola vez. Es responsabilidad del **Abonado** informarse oportunamente antes de la habilitación de los **Servicios VIVA GSM Pre Pago** sobre el costo de emisión de detalles de llamadas adicionales.

(**Nota:** Cualquier modificación en el costo de la emisión de detalles de llamadas adicionales se hará previa comunicación debida al **Abonado**, mediante publicación en prensa y alternativamente utilizando otro medio, de acuerdo a la normativa vigente)

6.4. Omisiones de cobranza

De acuerdo a lo establecido en el Art. 25 del D.S. 28038, en caso de que **NuevaTel** hubiera realizado cobros menores a los que corresponden al consumo realizado por el **Abonado**, podrá cobrar los montos omitidos, debitándolos del saldo o nuevo pago anticipado que realice el **Abonado**, debiéndole informar de la omisión previamente a la realización de dicho débito.

7. CONTROL DE MOROSIDAD

Debido a la modalidad de operación de los **Servicios VIVA GSM Pre Pago** el control de mora se realiza el momento de descontar el saldo existente en la cuenta del **Abonado** cuando hace uso de los diferentes servicios **Servicio VIVA GSM Pre Pago** tarifables. Debido a que el **Abonado** no puede hacer uso de ninguno de los servicios **Servicio VIVA GSM Pre Pago** tarifables si no cuenta con saldo activo en su cuenta, se evita de esta forma que el **Abonado** quede constituido en mora.

8. PLAZO Y CARGO POR REHABILITACIÓN DEL SERVICIO

Cuando **NuevaTel** corte la provisión de los **Servicios VIVA GSM Pre Pago** por causales imputables al **Abonado** ya sea esto por falta de saldo en la cuenta o por vencimiento de los plazos (A, B o C) definidos en el numeral 1.14, este último podrá rehabilitar los mismos sin costo mediante la recarga de su cuenta a través de la activación de una "Tarjeta Pre Pagada" o "Voucher" o a través de algún medio alternativo de recarga. Una vez que la "Tarjeta Pre Pagada" o "Voucher" ha sido activada o la recarga a través del medio alternativo ha sido efectiva, se rehabilitarán los **Servicios VIVA GSM Pre Pago** al **Abonado** inmediatamente y de forma automática, salvo en los casos en que, debido al vencimiento del plazo (C) definido en el numeral 1.14. el "Número VIVA GSM" asignado al **Abonado** haya sido reciclado y no se encuentre disponible, para lo cual el **Abonado** deberá realizar la activación de una nueva línea. Sin perjuicio de lo anterior, es responsabilidad del **Abonado** informarse oportunamente sobre los términos, costos y plazos aplicados a la rehabilitación de los **Servicios VIVA GSM Pre Pago**.

(**Nota:** Cualquier modificación en el costo de la rehabilitación se hará previa comunicación debida al **Abonado**, mediante publicación en prensa y alternativamente utilizando otro medio, de acuerdo a la normativa vigente)

9. CAMBIO DE TARJETA SIM (CHIP)

El cambio de tarjeta SIM (Subscriber Identity Module o Chip) efectuado a solicitud del **Abonado**, ya sea en caso de pérdida o inhabilitación de dicha tarjeta por parte del **Abonado**, tendrá un costo definido por **NuevaTel**. Una vez efectuado el pago por el cambio de tarjeta SIM (Subscriber Identity Module o Chip) en oficinas de atención al cliente de **NuevaTel**, ésta será activada dentro de las siguientes veinticuatro (24) horas. El detalle del costo de cambio de tarjeta SIM (Subscriber Identity Module o Chip), será comunicado al **Abonado** oportunamente y se encuentran claramente detallados en la cartilla "Guía del Usuario" que se entrega conjuntamente con la tarjeta SIM (Subscriber Identity Module o Chip) sin perjuicio de lo anterior, es responsabilidad del **Abonado** informarse oportunamente antes de la habilitación de los **Servicios VIVA GSM Pre Pago** sobre los términos, plazos y costo de cambio de tarjeta SIM (Subscriber Identity Module o Chip).

(**Nota:** Cualquier modificación en el costo del cambio de tarjeta SIM se hará previa comunicación debida al **Abonado**, mediante publicación en prensa y alternativamente utilizando otro medio, de acuerdo a la normativa vigente).

10. SERVICIOS DE INFORMACIÓN, ASISTENCIA, CONSULTAS, RECLAMOS Y SERVICIOS DE EMERGENCIA

10.1. Servicios de Información, Asistencia y Atención de Reclamos

NuevaTel dispone de los números 111 o 122 como un centro de información y de asistencia tanto técnica como administrativa para el **Abonado**, las 24 horas del día, todos los días, incluyendo feriados y fines de semana, dentro de la red de **NuevaTel**. Inicialmente las llamadas realizadas a los números 111 o 122 no tienen costo. El **Abonado** también puede acudir a las oficinas y tiendas de **NuevaTel** para la provisión de información, asistencia y atención de reclamos correspondientes a los **Servicios VIVA GSM Pre Pago**. Estos servicios de información y asistencia podrán ser provistos por **NuevaTel** a través de medios alternativos como ser la Internet u otros para los cuales **NuevaTel** comunicará las características de uso oportunamente. Adicionalmente, **NuevaTel** podrá otorgar, a discreción propia, un soporte de asistencia técnica desde sus dependencias y difundir la buena utilización de los **Servicios VIVA GSM Pre Pago** por medio de folletos, comunicaciones y publicaciones públicas dirigidas al **Abonado**. Todo reclamo podrá ser comunicado al Centro de Atención de Reclamos por comunicación directa al número mencionado, así mismo, el **Abonado** podrá requerir o formalizar en forma escrita la resolución de un reclamo en las oficinas de ODECO de **NuevaTel** ubicadas en las oficinas principales de **NuevaTel** en cada ciudad donde preste los **Servicios VIVA GSM Pre Pago**. El **Abonado** podrá llamar al centro de atención al cliente de **NuevaTel** desde otras redes de telecomunicaciones al Número 800-14-1414 a nivel nacional o al Número 706 11100 en la ciudad de La Paz, 707 11100 en la ciudad de Cochabamba, 708 11100 en la ciudad de Santa Cruz, 702 11100 en la ciudad de Tarija, 703 11100 en la ciudad de Sucre, 704 11100 en las ciudades de Oruro y Potosí y 1XY 707 11100 desde el resto del país, donde XY significa el código del operador de larga distancia seleccionado, en los casos en que el **Abonado** decidiese hacer la llamada desde un teléfono local o desde un teléfono móvil de otro operador, se aplicarán las tarifas correspondientes aplicadas por **NuevaTel** para cada tipo de llamada.

(Nota: Cualquier modificación en el costo de las llamadas a los números descritos anteriormente, se hará previa comunicación debida al **Abonado**, mediante publicación en prensa y alternativamente utilizando otro medio, de acuerdo a la normativa vigente).

10.2. Servicios de Emergencia

NuevaTel proporciona, directamente o indirectamente a través de una subcontratación, y en cooperación con otros Proveedores de Servicios al Público, acceso a servicios de llamadas de emergencia en forma gratuita, utilizando los números asignados por la Superintendencia de Telecomunicaciones en el ámbito nacional para los siguientes servicios, de acuerdo a lo definido en la Resolución Suprema 225782: Radio Patrulla (110); Ambulancia Móvil (118); Bomberos (119); PAC (120).

10.3. Procedimiento y Plazos de Atención de Reclamos

Se aplicará el siguiente procedimiento y plazos para la atención de reclamos en base a lo establecido en el D.S. 27172

- 10.3.1. El Usuario y/o **Abonado** o un tercero por él, previa identificación, presentará su reclamación, en una primera instancia ante **NuevaTel**.
- 10.3.2. La reclamación será presentada en forma escrita o verbal, gratuita, por cualquier medio de comunicación según se detalla en el numeral 10.1., dentro de los veinte (20) días del conocimiento del hecho, acto u omisión que la motiva.
- 10.3.3. **NuevaTel** registrará e individualizará la reclamación asignándole un número correlativo que será puesto en conocimiento de quien presentó la reclamación.
- 10.3.4. **NuevaTel** resolverá la reclamación según el siguiente detalle: a) a los tres (3) días de su recepción, en casos de interrupción del servicio o de alteraciones graves derivadas de su prestación; o b) a los quince (15) días en los demás casos.
- 10.3.5. **NuevaTel** comunicará al reclamante la resolución que decide la reclamación dentro de los cinco (5) días siguientes a su pronunciamiento, debiendo cumplirse la misma en un plazo máximo de veinte (20) días.
- 10.3.6. Si **NuevaTel** declara improcedente la reclamación o no la resuelve dentro del plazo establecido al efecto, el **Abonado** o un tercero por él, podrá presentarlo a la Superintendencia de Telecomunicaciones, en el plazo de quince (15) días.
- 10.3.7. Cualquier modificación en el procedimiento o plazos establecidos en el presente Numeral, serán aplicados de forma inmediata y sin previa comunicación al **Abonado** una vez que entre en vigencia la normativa que así lo establezca.

11. DERECHOS Y OBLIGACIONES

11.1. DEL ABONADO DEL SERVICIO

11.1.1. Derechos y Recursos:

El **Abonado** tiene derecho a: a) recibir un servicio puntual, eficiente y de buena calidad; b) acudir al centro de información dispuesto por **NuevaTel**, para hacer efectivo sus reclamos por inconvenientes suscitados en la tarificación o en la utilización de los **Servicios VIVA GSM Pre Pago**; c) acudir ante la Superintendencia de Telecomunicaciones, como instancia posterior a la presentación de reclamos ante **NuevaTel** y de acuerdo a leyes y reglamentos en vigencia, para efectuar reclamaciones administrativas, en caso de no haber solucionado **NuevaTel** la reclamación directa en el plazo establecido por la normativa vigente y; d) recibir acceso gratuito a llamadas de emergencia que sean determinadas como tales por la Superintendencia de Telecomunicaciones.

11.1.2. Obligaciones, Prohibiciones y Responsabilidades:

El **Abonado** contrae las obligaciones de pagar el precio convenido y sumas emergentes de la utilización de todos y cada uno de los **Servicios VIVA GSM Pre Pago** dentro de los plazos y modalidad establecidos al efecto así como acepta y reconoce los periodos de vigencia definidos en el numeral 1.14. Una vez obtenido el acceso a la Red de **NuevaTel**, dentro los marcos legales y técnicos establecidos, está completamente prohibido y es total, única y exclusivamente responsable por el mal uso de su Teléfono VIVA GSM o de su Número VIVA GSM, así como de información, datos, servicios, etc. El **Abonado** se abstendrá de transmitir, ceder o transferir total o parcialmente y a cualquier título las obligaciones y derechos estipulados con **NuevaTel** sin una previa comunicación a **NuevaTel** con por lo menos diez (10) días hábiles de anticipación en la que se especifiquen todos los datos del nuevo responsable así como las condiciones de la transmisión, transferencia o cesión, cabe aclarar que la transmisión, transferencia o cesión no implica la extinción de las obligaciones del **Abonado** que se encontrasen pendientes de cumplimiento, ni la renuncia de **NuevaTel** a sus derechos. El **Abonado** no podrá hacer uso de los **Servicios VIVA GSM Pre Pago** o de los medios contratados con fines contrarios a la ley, al orden público, a la seguridad nacional, a la moral o a las buenas costumbres. En caso de que el **Abonado** ocasione peligro inminente o actual de daño a la Red de **NuevaTel** o a terceras personas, **NuevaTel** tendrá la facultad de cortar el servicio de acuerdo a disposiciones legales en vigencia. El **Abonado** se compromete a no vender, revender o comercializar, bajo ninguna modalidad, servicios a terceros; tampoco podrá subarrendar a terceros las facilidades que adquiere mediante la contratación con **NuevaTel**, salvo lo estrictamente permitido por la reglamentación vigente. El **Abonado** se obliga a no introducir, publicar, desplegar, transmitir o anunciar cualquier material que sea difamatorio, ofensivo, abusivo, obsceno, ilegal o que se protege por leyes de cualquier país o estado sin registrar la propiedad literaria del autor, que sea confidencial o de propiedad intelectual de otra persona. Es responsabilidad del **Abonado** informarse oportunamente antes de la habilitación de los **Servicios VIVA GSM Pre Pago** sobre los términos, plazos, precios y tiempos de vigencia aplicados a dichos servicios.

11.1.3. Inviolabilidad de las Telecomunicaciones y Protección de la Información

NuevaTel, en cumplimiento a lo estipulado en su Contrato de Concesión, ha implementado medidas para salvaguardar la Inviolabilidad de las Telecomunicaciones y Protección de la Información dentro de su propia red de telecomunicaciones, mediante procedimientos y políticas internas para asegurar la confidencialidad sobre los secretos industriales y la información personal concerniente a los **Abonados** en la utilización que efectúen de los **Servicios VIVA GSM Pre Pago**; salvo en los casos establecidos por el Art. 261 del Reglamento a la Ley de Telecomunicaciones.

11.2. DE NUEVATEL.-

11.2.1. Derechos:

NuevaTel tiene los siguientes derechos: a) disponer el corte de servicio en caso de fraude o uso ilegal del servicio; b) disponer el corte del servicio en caso de peligro o daño a la red de acuerdo al Art. 306 DS 24132; c) quedar exenta de toda responsabilidad en caso de imposibilidad de dar el servicio si ello se debe a interrupción por caso fortuito o fuerza mayor observando los requisitos y procedimientos establecidos por el ordenamiento jurídico del sector de telecomunicaciones que se encuentren en vigencia; d) no se responsabiliza por daños ocasionados a terceros que se derive del uso del servicio; e) a ejercer los periodos de vigencia así como los cortes y reversiones de saldo establecidos en los numerales 1.13 y 1.14; y f) a realizar cambios o modificación a los servicios, previa comunicación al **Abonado**, mediante publicación en prensa y alternativamente utilizando otro medio, de acuerdo a la normativa vigente.

- 11.2.2. Obligaciones:**
NuevaTel contrae las siguientes obligaciones: a) al cumplimiento de los términos y condiciones definidos en el presente documento así como a las obligaciones que devienen del ordenamiento jurídico en materia de telecomunicaciones que se encuentren en vigencia; b) Proporcionar un servicio puntual, eficiente y de buena calidad; c) a realizar la Tarificación y Facturación del servicio, de acuerdo a lo establecido en el numeral 6.; d) brindar la debida atención y procesamiento a las reclamaciones del **Abonado** según lo establecido en el numeral 10.; e) hacer públicas todas las tarifas y precios relacionados a los **Servicios VIVA GSM Pre Pago** de forma permanente en su sitio de Internet y a través de su línea telefónica de información a asistencia a usuarios.

12. PÉRDIDA, HURTO O ROBO DEL TELÉFONO VIVA GSM

- 12.1.** Cuando el **Abonado** hubiese perdido o sufrido hurto o robo de su Teléfono VIVA GSM o de su tarjeta SIM (Subscriber Identity Module o Chip) deberá comunicar inmediatamente a **NuevaTel** al efecto, llamando al Centro de Atención al Cliente especificado en el Numeral 10.1., o apersonándose a cualquier oficina o tienda de **NuevaTel** habilitada para tal efecto. Una vez que **NuevaTel** haya sido comunicada por el **Abonado** al respecto, procederá a cortar el servicio de llamadas salientes y de todos los servicios tarificables dentro de las veinticuatro (24) horas hábiles siguientes de recibida la comunicación del parte del **Abonado**, y, en lo posible, de forma inmediata, quedando establecido que el **Abonado** reconoce y acepta que continuará como responsable de todo cargo que se genere desde su Teléfono VIVA GSM hasta el momento en que **NuevaTel** proceda con el corte de llamadas salientes y de todos los servicios tarificables de acuerdo al plazo estipulado anteriormente. El **Abonado** podrá solicitar un cambio de tarjeta SIM (Subscriber Identity Module o Chip), de acuerdo a lo estipulado en el numeral 9., y de esta forma mantener el número telefónico y el saldo que tenga en su cuenta, siempre y cuando no se hayan vencido los plazos establecidos en el numeral 1.14.
- 12.2. Protecciones ante Peligros y Fraude**
NuevaTel procederá con el corte total de llamadas salientes y entrantes así como a todos los **Servicios VIVA GSM Pre Pago** cuando el **Abonado** genere peligro inminente o actual de daño o fraude a la Red de **NuevaTel**.

13. TERMINACIÓN DE LA PROVISIÓN DE LOS SERVICIOS VIVA GSM PRE PAGO

- 13.1.** La terminación de la provisión de los **Servicios VIVA GSM Pre Pago** se realiza una vez que se han cumplido el periodo de tiempo C definido en el numeral 1.14. y el **Abonado** no realiza la reactivación de su cuenta asignada a su Número VIVA GSM.
- 13.2.** **NuevaTel** podrá terminar y cortar la provisión de los **Servicios VIVA GSM Pre Pago**, en caso de sospechar la comisión por parte del **Abonado** de fraude o de daño inminente a su Red o a su capacidad de provisión de los servicios concedidos. Dicha terminación o corte no implicará extinción de las obligaciones del **Abonado** que se encontrasen pendientes de cumplimiento al momento de la resolución ni a la renuncia de **NuevaTel** a sus derechos.

14. INTERRUPCIÓN DE LA PROVISIÓN DE LOS SERVICIOS VIVA GSM PRE PAGO

- 14.1.** **NuevaTel** garantiza la disponibilidad de los **Servicios VIVA GSM Pre Pago** en óptimas condiciones durante las veinticuatro (24) horas del día todos los días, salvo casos de fuerza mayor o fortuita atribuibles a la naturaleza y otros.
- 14.2.** **NuevaTel** no podrá interrumpir la operación de su Red Pública, o de parte de la misma, ni podrá suspender la prestación de los **Servicios VIVA GSM Pre Pago**, salvo lo previsto en el presente documento así como en la reglamentación vigente.
- 14.3.** En caso de que el **Abonado** incurra en fraude, **NuevaTel** podrá proceder al corte inmediato del servicio, sin previo aviso al **Abonado** y sin perjuicio de las medidas judiciales del caso.
- 14.4.** En caso de peligro de daño a la Red, inminente o actual, **NuevaTel** cortará el servicio al **Abonado** que estuviere causando o intentare causar daño a la Red, previa aprobación de la Superintendencia de Telecomunicaciones. Únicamente en caso grave de peligro de daño a la red y cuando no exista la posibilidad de solicitar la aprobación de la Superintendencia de Telecomunicaciones, **NuevaTel** cortará el Servicio antes de obtener la aprobación requerida.

15. INTEGRIDAD DE LOS TÉRMINOS Y CONDICIONES

Todo Anexo adjunto al presente documento, así como cualquier enmienda, modificación o apéndice que se añada en cualquier Anexo mediante anuncio, notificación o publicación en virtud de modificación normativa o comercial de **NuevaTel**, previa autorización de parte de la Superintendencia de Telecomunicaciones, formará parte integrante, inseparable e indivisible del presente documento previa comunicación debida al **Abonado**, mediante publicación en prensa y alternativamente utilizando otro medio, de acuerdo a la normativa vigente. El **Abonado** autoriza, acepta y acuerda que **NuevaTel** podrá modificar unilateralmente mediante incorporación al presente documento, como apéndice, anexo adicional, anuncio, notificación o publicación y 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 VIVA GSM Pre Pago**. En consecuencia, toda enmienda, modificación o apéndice que se añada al presente documento quedará tácitamente aceptado por el **Abonado**, salvo que el **Abonado**, de forma expresa manifieste su no aceptación a estos cambios, en cuyo caso se podrá terminar la provisión de los **Servicios VIVA GSM Pre Pago**, de acuerdo a la normativa vigente.

16. DECLARACIÓN EXPRESA Y ACEPTACIÓN

- 16.1.** El **Abonado** declara que se ha informado por sus propios medios de las características técnicas de los **Servicios VIVA GSM Pre Pago**, condiciones de calidad, fiabilidad y de las limitaciones propias de los **Servicios VIVA GSM Pre Pago**, habiendo **NuevaTel** proporcionado toda la información que el **Abonado** solicitó sobre la materia.
- 16.2.** El **Abonado** declara que está en conocimiento y acepta que los **Servicios VIVA GSM Pre Pago** a los que se adhiere pueden verse afectados o sufrir interferencias, problemas técnicos o existir eventualmente cortes por mantenimiento preventivo o correctivo programados, sin perjuicio de las reclamaciones que podrá realizar el **Abonado** de acuerdo a lo establecido en el numeral 10.
- 16.3.** El **Abonado** declara que tiene conocimiento y acepta los términos de las tarifas y periodos límite establecidos por **NuevaTel**.
- 16.4.** El **Abonado** expresa su libre, plena y absoluta conformidad con todos los términos y condiciones para la prestación de los **Servicios VIVA GSM Pre Pago** expresados en el presente documento y se compromete a su fiel y estricto cumplimiento de forma automática el momento de adquirir o hacer uso de los **Servicios VIVA GSM Pre Pago** descritos anteriormente.

17. CAMBIOS EN LA NORMATIVA

Cualquier modificación futura de la Ley de Telecomunicaciones o de sus Reglamentos que afecte a los términos y condiciones de provisión del servicio, implicará que el operador debe modificar los términos de acuerdo a la normativa vigente, al efecto, en caso de concurrir tales circunstancias, deberá remitir propuesta a la Superintendencia de Telecomunicaciones a fin de que la misma sea aprobada.