

## 1. DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO.

### 1.1 DESCRIPCIÓN TÉCNICA DETALLADA DEL SERVICIO.

COTAS RL, proporciona al Usuario(a) Pre-Pago y/o Post-Pago (siempre que se encuentre con el servicio activo) el servicio de Oficina Virtual, mediante el cual se puede realizar: Pagos de servicios, recarga de crédito, compra de paquetes LTE, Solicitud de un ticket virtual para atención en oficinas, solicitar la atención de un promotor y otras. Todas las solicitudes pueden ser gestionadas a través de la plataforma de servicio denominada "Mi Oficina Virtual COTAS", por medio de la Página Web (<http://oficina.cotas.com>), independiente del proveedor del servicio de Internet; siempre que la velocidad del mismo sea la mínima requerida para poder acceder a este servicio.

### 1.2 ÁREAS DE COBERTURA

El servicio Oficina Virtual estará disponible en cualquier lugar donde se cuente con un servicio de internet, siempre que la velocidad de dicho servicio sea la mínima requerida para poder acceder a la plataforma Web.

## 2. PROCEDIMIENTO DE SOLICITUD DEL SERVICIO

El/La Usuario(a) podrá aperturar su Oficina Virtual mediante la página Web <http://oficina.cotas.com> o visitando cualquiera de nuestras oficinas, el mismo que no tiene un costo adicional, proporcionando previamente la siguiente información: Nombre, apellidos, carné de identidad (C.I.) correo electrónico (vigente), número de teléfono celular, número de contrato vigente con COTAS RL, Número de Teléfono fijo (habilitado).

Con estos datos el usuario podrá crear una cuenta personal y privada de Oficina Virtual de COTAS RL.

## 3. HABILITACIÓN Y PLAZO PARA LA PROVISIÓN DEL SERVICIO

La habilitación servicio Oficina Virtual, para los/las Usuarios(as) Pre- Pago y/o Post-Pago de COTAS que cuenten con cualquier servicio brindado por COTAS RL se realizará mediante registro via internet, donde el titular acepta la habilitación, para que de forma inmediata se realice la notificación vía correo donde el usuario pueda validar sus accesos a la plataforma web.

## 4. TARIFAS

La suscripción al servicio de Oficina Virtual no genera ningún costo adicional. Sin embargo dentro de la misma se tienen distintas opciones que generan un costo dependiendo del tipo de solicitud que se registre.

## 5. PROCEDIMIENTOS DE ATENCIÓN DE CONSULTAS Y/O SERVICIOS DE INFORMACIÓN Y ASISTENCIA.

La atención de referencia estará disponible de forma 24/7 para el/la Usuario(a), en la página web de COTAS.

a) Servicios de Asistencia: El/La Usuario(a) podrá realizar sus reclamos por desperfectos técnicos en la provisión del servicio, a través de nuestro canal de atención de Whatsapp al 3703300 y también por medio de la línea 800128000.

b) Consultas Comerciales: El/La Usuario(a) podrá acceder a consultas comerciales realizadas en la Oficina Virtual, a través de nuestro canal de atención de Whatsapp al 3703300 y también por nuestras líneas de atención 800122020 y 103.

c) Atención de Reclamaciones Directas: El/La Usuario(a), podrá presentar sus reclamaciones directas, en las oficinas de COTAS RL, a través del Call Center, Página Web, o ante la ATT a través de la oficina virtual mireclamo.bo, 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 establecidas en la normativa regulatoria vigente. En cualquiera de los casos, COTAS RL 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. COTAS RL deberá emitir la Resolución del reclamo en los siguientes quince (15) días hábiles, para todo reclamo registrado por Mala Atención, Servicio Deficiente, Problemas de Facturación, Problema Legal, Servicio no disponible, Reincidencia u Otros y tres (3) días hábiles para todo reclamo por Corte de Servicio. COTAS RL 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 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) 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, tendrá derecho a presentar su Reclamación Administrativa, ante COTAS RL o ante la Autoridad Reguladora, cuando exista disconformidad con la Resolución o respuesta a su reclamo o su objeto y/o finalidad hubiese sido incorrectamente atendida y/o resuelta. En caso de que COTAS RL no resuelva el reclamo en los plazos establecidos, éste se considerará como reclamo de Segunda Instancia, debiendo remitirse a la ATT los antecedentes para su respectivo tratamiento, lo cual estamos sujetos a un proceso sancionador por incumplimiento al procedimiento .

## **6. DERECHOS Y OBLIGACIONES DE LOS USUARIOS(AS) Y DEL PROVEEDOR EN RELACIÓN AL SERVICIO**

### **6.1 DERECHOS Y OBLIGACIONES DEL USUARIO(A)**

- Ser el titular del servicio con el cual se creará el registro de usuario de "MI OFICINA VIRTUAL COTAS"
- Brindar informaciones verdaderas, correctas, actuales y completas sobre sí mismo, en el momento del Registro para acceder a la Plataforma.
- Comunicar oportunamente a través de la línea 800 12 8000 de COTAS RL, sobre cualquier inconveniente técnico que se pudiera presentar en la utilización del servicio.

- No transmitir la información confidencial del usuario y contraseña que le asigna, a personas ajenas al titular de los servicios. El/la Usuario(a) será el/la único(a) responsable por el correcto manejo de las acciones que se pueden realizar dentro de la oficina virtual.
- Cotas RL no se hace responsable por la mala utilización de su información personal para realizar acciones con terceras personas, es decir que si se brinda el usuario y contraseña a terceras personas para realizar alguna acción/transacción dentro de la oficina virtual será bajo responsabilidad propia del usuario.
- Albiendo COTAS RL proporcionado toda la información que el/la Usuario(a) solicita sobre la materia, sus derechos y obligaciones vigentes al momento del acceso a la Plataforma y los presentes Términos y Condiciones, éste se obliga a cumplir las mismas según sea establecida 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.

## **6.2 DERECHOS Y OBLIGACIONES DE COTAS RL.**

- Proveer un servicio seguro, fiable y de alta disponibilidad para el Usuario(a). COTAS RL 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.
- Brindar los servicios de asesoramiento y emergencias técnicas a través de los números especiales establecidos por el organismo regulador en base al plan de numeración nacional y adicionalmente a través de los números especiales habilitados por COTAS RL para brindar apoyo a los Usuarios(as).

## **6.3 EXENCIONES DE RESPONSABILIDAD: COTAS RL QUEDARÁ EXENTA DE RESPONSABILIDADES**

- Cuando se produzca suspensión, interrupción o corte del servicio debido a mantenimiento correctivo o preventivo.
- Cuando exista intervención de personas ajenas a COTAS RL que efectúen instalaciones, reparaciones o cualquier clase de arreglos en el sistema; cuando el/la Usuario(a) no pueda acceder a determinadas señales por las limitaciones propias del servicio elegido.
- Por fallas eventuales o cualquier problema técnico presente en los equipamientos de propiedad del Usuario(a); por falta de conocimiento del uso del equipo terminal del Usuario(a) o cualquiera de sus herramientas. Se deja claramente establecido que COTAS RL no está obligada a instruir al Usuario(a) en el manejo de los mencionados equipos y/o sus herramientas.
- Por actos ocasionados por terceros que estén fuera del control de COTAS RL.

## **7. CAMBIOS O MODIFICACIONES EN LA LEY O REGLAMENTOS DE TELECOMUNICACIONES**

Los Términos y Condiciones del Servicio, 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 RL.

## **8. DECLARACIÓN**

El/la usuario(a) declara que ha leído en su integridad los presentes Términos y Condiciones y que si en caso de haber tenido alguna duda se ha comunicado con COTAS RL y que COTAS RL le facilitó toda la información necesaria para aclarar dichas dudas.

## **9. ACEPTACIÓN:**

El/la usuario(a) acepta los presentes Términos y Condiciones del servicio, así como cualquier modificación que en el futuro pueda realizarse a los mismos, siempre y cuando dicha modificación esté aprobada por la autoridad competente y sea comunicada mediante notificaciones o publicaciones reconocidas por el ordenamiento jurídico correspondiente o por los presentes Términos Generales y Condiciones.