COPIA LEGALIZADA

ANEXO B
TMCLICK S.R.L.
TÉRMINOS Y CONDICIONES PARA LA PROVISIÓN DEL SERVICIO DE VALOR AGREGADO (SVA)

1. Descripción del servicio provisto, aspectos asociados y áreas de cobertura

1.1. Descripción técnica y detallada del servicio

El servicio de Valor Agregado (SVA) provisto por Tmclick S.R.L. es un servicio al público que utiliza aplicaciones específicas y no emplean circuitos propios de transmisión. Estas aplicaciones tienen efecto en el formato, contenido, código, protocolo, almacenaje o aspectos similares de la información transmitida por la Usuaria o Usuario, o le proveen información adicional, diferente o reestructurada, o le permiten interacción con información almacenada.

El servicio de Valor Agregado puede ser accedido mediante líneas móviles en el territorio nacional, postpago o prepago y por terminales que puedan ser habilitadas y sean funcionalmente compatibles para recibir estos servicios según se aclare por comunicados oportunos por Tmclick S.R.L.

El servicio de Valor Agregado brindado se prestará en base a los principios de eficiencia, diligencia debida, protección, prestación efectiva del servicio e información oportuna establecidos en la normativa aplicable.

Tmclick S.R.L. presta servicios de Valor Agregado (SVA) de entretenimiento, consistentes en la entrega y/o el acceso a contenido Premium (con cobro al usuario) dirigido a usuarios de telefonía móvil, mediante las tecnologías SMS (Short Message Service), WAP (Wireless Application Protocol) y/o Internet (sitios web y aplicaciones móviles Android/iOS).

El servicio prestado correspondiente a la categoría de entretenimiento, es una plataforma de contenido en el cual el usuario o usuaria que se suscriba recibirá información de comics, cocina, educación para niños, información de juegos digitales o videojuegos, entre otros.

Nuestros servicios o variantes dentro de los señalados, serán provistos en cumplimiento a la normativa aplicable y comunicados previamente a la Usuaria o Usuario en forma directa o mediante publicación respectiva, estos servicios se adecuarán a la normativa vigente.

Las características específicas de los mismos serán comunicadas de acuerdo con la normativa aplicable en un periódico de circulación antes de la vigencia comercial de cada servicio. Asimismo, cualquier modificación en los mismos será realizada y comunicada en cumplimiento a la normativa aplicable, estas características estarán a disposición de la Usuaria o Usuario en la página web de Tmclick S.R.L. o mediante consultas al servicio de Atención al Cliente.

1.2. Área de Cobertura.

Tmclick S.R.L. prestará los servicios de Valor Agregado en las áreas del servicio móvil como Área de Autorización Nacional (AAN), es decir, en todo el territorio del Estado Plurinacional de Bolivia en donde técnicamente se pueda proveer el servicio de los operadores del servicio móvil. El área de cobertura corresponde a la del servicio móvil de cada operador móvil Empresa Nacional de Telecomunicaciones S.A. (ENTEL), Telefónica Celular de Bolivia S.A. (TIGO) y Nuevatel PCS de Bolivia S.A. (VIVA), conforme a lo establecido en los títulos habilitantes de dichos operadores y a la definición del Área de Servicio Móvil como la nueva Área de Autorización Nacional (AAN) en la normativa vigente.

2. Procedimiento de Solicitud de los Servicios

2.1. Habilitación, alta del servicio

Se proporciona a la usuaria o usuario un mecanismo de suscripción interactivo, ordenado, secuencial y sin costo, que le permite confirmar desde su terminal móvil la aceptación inequívoca de la prestación del servicio, condición previa e indispensable para la habilitación (alta) del mismo. Los canales disponibles pueden ser:

E-LP-484/2026

- SMS: envío de un mensaje con una palabra clave ("keyword") a un número corto administrado por Tmclick S.R.L.; el servicio suministrado depende de la palabra clave ingresada y de las condiciones comerciales comunicadas en la publicidad respectiva (TV, radio, medios gráficos, Internet, etc.).
- Sitios móviles (WAP): alta mediante el sitio web o móvil de cada servicio; si el usuario navega con la red del operador (header enrichment), el portal identifica automáticamente el número de celular y el usuario confirma el alta con un click; si navega por wifi, ingresa su número y confirma mediante un PIN de verificación enviado por MT.
- Aplicación móvil (Android/iOS): descarga desde Play Store o App Store; identificación automática del número por header enrichment (red del operador) o validación por PIN (wifi).
- Portales SIM de las operadoras: menú de ofertas con condiciones comerciales; identificación automática del usuario y aceptación mediante selección en el propio portal.
- Sat Push: notificación al usuario, quien acepta o rechaza la oferta desde el mismo menú.

Plazos y costos: el plazo para la provisión del servicio es inmediato y automático a partir de la confirmación de la usuaria o usuario según la modalidad utilizada. Las condiciones comerciales (precio, frecuencia de renovación, servicio y contenido contratado) se comunican mediante un mensaje de texto al momento de la contratación. Confirmada la suscripción, se procede al cobro de la billetera asignada a productos VAS según el tipo de cuenta (prepago o postpago), conforme a la Resolución Regulatoria ATT-DJ-RA-TL LP 2074/2014.

2.2. Deshabilitación, baja del servicio

La prestación del servicio tiene duración indefinida, pero la permanencia de la suscripción es decisión del usuario. Tmclick S.R.L. pone a disposición del usuario tres medios gratuitos, ágiles y de cumplimiento inmediato para dar de baja el servicio:

- Envío de la palabra SALIR, BAJA o CANCELAR (sin discriminación entre mayúsculas y minúsculas) al número corto del servicio correspondiente, con cancelación automática.
- Contacto con el Call Center de la operadora.
- Solicitud por correo electrónico, indicando el número de teléfono; la baja se ejecuta en un plazo no mayor a 48 horas hábiles.

Tmclick S.R.L. se encuentra asimismo autorizada a dar por terminada o suspender la prestación del servicio, sin responsabilidad alguna, en los supuestos previstos en el numeral 11 (Suspensión temporal) del presente documento.

3. Condiciones de Factibilidad y características técnicas mínimas necesarias para el uso de los servicios.

Para que la Usuaria o Usuario haga uso del servicio de Valor Agregado, deberá contar con un equipo terminal móvil en buen estado de funcionamiento y que sea compatible con las bandas de frecuencias utilizadas para el servicio móvil en el Estado Plurinacional de Bolivia y con la tecnología implementada, sea esta de segunda generación, tercera generación, cuarta generación u otra tecnología que a futuro sea implementada en las redes móviles.

La Usuaria o Usuario antes de la habilitación de los Servicios de Valor Agregado podrá consultar al Servicio de Atención al Cliente sobre la capacidad de su equipo para acceder a los mismos.

La factibilidad se verifica con la recepción o el envío efectivo de un mensaje SMS desde la terminal del usuario. Los servicios de Tmclick S.R.L. son múltiplataforma: el usuario elige el medio de consumo entre web, móvil, aplicación o SMS, sin que el acceso dependa del tipo de terminal.

Requisitos mínimos: contar con una terminal que soporte mensajería SMS y, para la versión móvil, web o aplicación, contar con acceso a Internet (WAP, GPRS, EDGE, 3G, 4G o cualquier tecnología equivalente que se desarrolle en el futuro).

Tmclick S.R.L. informará a los usuarios, a través de sus canales de atención, sobre las variables técnicas que puedan afectar la prestación del servicio y las limitaciones correspondientes.

E-LP-4843/2026

4. Habilitación y plazo para la provisión del servicio.

Los servicios de Valor Agregado se habilitarán una vez que la solicitud de la usuaria o usuario sea aceptada. La aceptación se concreta en un plazo máximo de veinticuatro (24) horas desde el cumplimiento de los requisitos específicos, o de forma inmediata una vez sea verificado el crédito remanente suficiente en la billetera asignada a productos VAS conforme a la Resolución Regulatoria ATT-DJ-RA TL LP 2074/2014.

5. Tarifas

5.1. Tarifación.

La tarifa es fijada por Tmclick S.R.L. como contraprestación por la provisión de servicio de Valor Agregado que pueden ser accedidos por terminales de la Usuaria o Usuario.

Tmclick S.R.L. comunicará a la Usuaria o Usuario todas las tarifas relacionadas a los servicios de Valor Agregado que presta, por su página web y por cualquier otro medio legal aplicable al efecto.

Toda vez que los servicios de Valor Agregado se cobran en función a la modalidad específica y forma de acceso a los mismos, la cobranza y facturación se realizará de acuerdo con el precio determinado para cada servicio específico.

Al tratarse de servicios cuyas características le dan Valor Agregado a las comunicaciones, los precios variarán en función a las aplicaciones, contenidos y datos a los que se accede.

Cualquier cambio de los precios, tarifas, planes y/o categorías tarifarias contratados por la Usuaria o Usuario será debida y oportunamente informado por Tmclick S.R.L. a través de los medios reconocidos al efecto.

Conforme a la política tarifaria establecida en el artículo 44 de la Ley N° 164 y el artículo 119 del Reglamento General a la Ley N° 164 (D.S. N° 1391) Tmclick S.R.L. aplica, para un mismo servicio, la misma tarifa cualquiera sea el usuario, asimismo, la estructura tarifaria se encontrará disponible en los medios habilitados, según formatos y condiciones básicas que apruebe la Autoridad de Regulación y Fiscalización de Telecomunicaciones y Transportes.

6. Facturación, cobranza, pago, corte y rehabilitación.

Cuando el usuario accede a un servicio, la información sobre tarifas y costos se le envía vía SMS, recibiendo un mensaje de confirmación con el costo del servicio al que accedió. Al utilizar los servicios, el usuario confirma que el teléfono móvil asociado es de su propiedad o que cuenta con la autorización del propietario.

El precio de los servicios se descuenta del crédito de los usuarios prepago; para los usuarios postpago, los servicios se facturan como parte del resumen de la línea telefónica según las fechas de corte de facturación del respectivo operador.

Todo cambio en precios o tarifas será publicado en Internet, medios escritos de circulación nacional y/o radiodifusión, con anterioridad a la fecha efectiva del cambio, remitiéndose copia de dicha publicación a la Autoridad de Regulación y Fiscalización de Telecomunicaciones y Transportes (ATT).

Rehabilitación del servicio: Tmclick S.R.L. rehabilitará el servicio dentro de las veinticuatro (24) horas del día hábil siguiente al momento en que el usuario pague o llegue a un arreglo de pago de la totalidad de la cuenta pendiente.

7. Calidad del servicio

Los Servicios de Valor Agregado serán provistos con una adecuada calidad del servicio, conforme a sus características técnicas y a su naturaleza, respondiendo a los indicadores de calidad específicos o que puedan ser definidos y cumpliendo las disposiciones legales establecidas al efecto. En tanto la Autoridad de Regulación y Fiscalización de Telecomunicaciones y Transportes no defina lo contrario, los Servicios de Valor Agregado prestados por Tmclick S.R.L. no cuentan con indicadores técnicos de calidad aprobados.

8. Procedimiento de atención de consultas, reclamaciones y emergencias, y/o servicios de información y asistencia

E-LP-4843/2026

COPIA LEGALIZADA
DIRECCIÓN JURÍDICA

Servicios de información, asistencia y reclamaciones

La usuaria y usuario recibirá a través de la Oficina de Atención al Consumidor de Tmclick S.R.L. la debida atención y procesamiento de sus reclamaciones, incluyendo la devolución de importes cobrados indebidamente (comprobables) y la reparación o reposición de equipos dañados, según corresponda.

Atención de reclamaciones.

La reclamación podrá presentarse en forma escrita o verbal, de manera gratuita y por cualquier medio de comunicación, dentro de los veinte (20) días de conocido el hecho, acto u omisión que la motiva. Tmclick S.R.L. resolverá la reclamación conforme a los plazos del Sistema de Regulación Sectorial (SIRESE) o, en su defecto: a los tres (3) días de su recepción en casos de interrupción del servicio o alteraciones graves; o a los quince (15) días en los demás casos. La resolución se comunicará al reclamante dentro de los cinco (5) días siguientes a su pronunciamiento, informando, en caso de improcedencia, su derecho a presentarla ante la instancia correspondiente.

Canales de atención puestos a disposición del usuario:

- Call Center de la operadora, conectado las 24 horas a la plataforma de Tmclick S.R.L.
- Correo electrónico con respuesta en un plazo menor a 48 horas.
- Atención presencial en horario de oficina (09:00–12:30 y 14:30–18:30, de lunes a viernes) en el domicilio legal de la empresa.

El tratamiento de las reclamaciones relacionadas a la prestación del Servicio de Valor Agregado, sean directas y/o administrativas, sus efectos, plazos y procedimientos se sujetarán a lo establecido en la normativa legal aplicable al efecto, según corresponda.

9. Derechos y obligaciones de las usuarias y usuarios en relación al servicio

9.1. Derechos y obligaciones de las usuarias y usuarios

Además de aquellos derechos que la Constitución Política del Estado, la Ley, los Decretos Supremos y demás normativa aplicable, le reconozca y le confiera a la Usuaria o Usuario, son derechos de los mismos:

- Recibir los servicios de Valor Agregado de forma puntual, eficiente y de buena calidad.
- Ser informado con relación a los servicios de Valor Agregado, sus características, los presentes términos y condiciones.
- Presentar su reclamación de manera escrita, verbal, gratuita y por cualquier medio de comunicación, de acuerdo a los plazos y procedimientos establecidos en la normativa vigente.
- A la inviolabilidad y al secreto de sus comunicaciones, así como la protección de sus datos personales y la intimidad, de acuerdo a los alcances y limitaciones establecidas en la normativa legal aplicable, salvo que medie autorización judicial.
- Acceder en condiciones de igualdad, equidad, asequibilidad, calidad de forma ininterrumpida a los servicios de Valor Agregado provistos por Tmclick S.R.L.
- Recibir respuesta oportuna a su reclamación y, en su caso, acudir ante la ATT como instancia posterior, si Tmclick S.R.L. no la hubiera solucionado en el plazo establecido por la normativa vigente.
- Recibir un reembolso, en caso de cortes de servicio que excedan veinticuatro (24) horas por responsabilidad de Tmclick S.R.L. y no medie fuerza mayor o caso fortuito, por los días en que no recibió el servicio.
- Ser informado a través de los medios legales correspondientes, cuando se produzca un cambio de los precios, las tarifas o planes brindados previamente.

La usuaria y usuario asume las siguientes obligaciones:

- No usar los servicios con fines contrarios a la ley, al orden público, a la moral o a las buenas costumbres.
- No vender, revender, comercializar ni subarrendar a terceros, bajo ninguna modalidad, los servicios contratados, salvo lo estrictamente permitido por la reglamentación vigente.
- No introducir, publicar, desplegar, transmitir o anunciar material difamatorio, ofensivo, abusivo, obsceno o ilegal, ni contenido protegido por derechos de propiedad intelectual de terceros sin la debida autorización; su incumplimiento habilita a TMCLICK S.R.L. a cortar el servicio de forma inmediata.
- Responder por la utilización de los servicios por parte de todas las personas que puedan tener acceso al mismo, en sus equipos o terminales.

E-LP-1843/2026

COPIA LEGALIZADA
DIRECCIÓN JURÍDICA

- Asumir la total responsabilidad de forma exclusiva por la utilización de los servicios de Valor Agregado y los actos relacionados a su uso.

El usuario es responsable de todos los actos relacionados con el uso de los servicios, sea por sí mismo o por terceros que accedan a sus instalaciones y/o equipos, con o sin su consentimiento, siendo asimismo su responsabilidad informarse oportunamente sobre los derechos y obligaciones aplicables antes de la habilitación del servicio; Tmclick S.R.L. pondrá a su disposición toda la información necesaria a tal efecto.

9.2. Derechos y obligaciones de Tmclick S.R.L.

Además de los derechos establecidos en la Constitución Política del Estado, las Leyes, los Decretos Supremos y demás normativa aplicable, Tmclick S.R.L. tiene los siguientes derechos:

- Recibir los pagos de forma oportuna por parte de la Usuaria o Usuario por la utilización de los servicios de Valor Agregado.
- Disponer el corte de servicio por falta de pago oportuno por parte de la Usuaria o Usuario.
- Disponer el corte de servicio en caso de fraude o uso fuera de lo establecido en la normativa vigente.
- Disponer el corte de servicio en caso de peligro o daño a la red, conforme al artículo 306 del D.S. N° 24132.
- Quedar exento de responsabilidad ante la imposibilidad de prestar el servicio por caso fortuito o fuerza mayor, por virus informáticos, por el contenido originado por el usuario, o por daños al equipo del usuario no atribuibles a Tmclick S.R.L.
- Realizar cambios o modificaciones a los servicios vía web o SMS, previa comunicación al usuario, conforme a la normativa vigente.

Tmclick S.R.L. contrae las siguientes obligaciones:

- Proporcionar un servicio puntual, eficiente y de buena calidad.
- Proporcionar información clara, precisa, cierta, completa, oportuna y gratuita de los servicios de Valor Agregado a la Usuaria o Usuario.
- Realizar el cobro del servicio conforme a lo establecido en el numeral 6 (Facturación, cobranza, pago, corte y rehabilitación) del presente documento.
- Brindar la debida atención y procesamiento a las reclamaciones del usuario, conforme al numeral 8 (Procedimiento de atención de consultas, reclamaciones y emergencias) y la normativa legal vigente.
- Informar a la Usuaria o Usuario, por los medios reconocidos sobre el consumo realizado por los servicios de Valor Agregado.

9.3. Principios para la prestación del servicio

Sin perjuicio de los parámetros y estándares de calidad fijados por la Autoridad Reguladora, rigen los siguientes principios para la prestación del servicio y su reclamo por parte del usuario:

- 9.3.1. Continuidad: el servicio se presta en forma permanente y sin interrupciones, salvo los casos previstos por norma.
- 9.3.2. Calidad: el servicio responde a los indicadores de calidad definidos en el numeral 7 del presente documento.
- 9.3.3. Protección: se reconoce la participación del usuario en la prestación del servicio, garantizando la defensa y protección de sus derechos en el marco de su relación jurídica con Tmclick S.R.L.
- 9.3.4. Información oportuna y clara: Tmclick S.R.L. se obliga a entregar toda información relacionada con el servicio, su calidad u otro factor relativo, de manera oportuna y clara.
- 9.3.5. Prestación efectiva: Tmclick S.R.L. no cobrará un servicio no prestado o prestado en forma irregular; en caso de controversia, deberá demostrar que el usuario recibió el servicio facturado.
- 9.3.6. Secreto de las comunicaciones: Tmclick S.R.L. ha implementado medidas para salvaguardar la inviolabilidad y protección de la información de sus usuarios de acuerdo a normativa vigente, salvo los casos previstos.

10. Cambio o modificaciones en la ley o reglamentos de telecomunicaciones

Los presentes Términos y Condiciones se enmarcan en la Ley de Telecomunicaciones y sus reglamentos vigentes. Cualquier modificación futura de dicha normativa que afecte una o varias de sus condiciones o cláusulas las modificará de acuerdo a la normativa vigente en cada momento, siendo de aplicación y cumplimiento inmediato y obligatorio para el usuario y para Tmclick S.R.L., sin necesidad de modificación expresa del presente documento.

E-LP-4843/2026

COPIA LEGALIZADA
DIRECCIÓN JURÍDICA

11. Suspensión temporal y formas de conclusión de la provisión de servicios

11.1. Suspensión temporal solicitada por la usuaria o usuario

Estando al día en el pago de sus obligaciones y cumplidos los requisitos establecidos por Tmclick S.R.L., el usuario podrá solicitar por escrito la suspensión temporal del servicio, por un plazo no menor a un (1) mes ni mayor a cuatro (4) meses; Tmclick S.R.L. dispondrá de un máximo de veinticuatro (24) horas para su ejecución. Cumplido el plazo, o mediando solicitud expresa del usuario, el servicio se rehabilitará en un plazo máximo de un (1) día, previa comunicación por cualquier medio (correo electrónico, SMS u otro). La suspensión es gratuita y no admite penalización ni cobro adicional.

11.2. Interrupción y suspensión por parte del operador

Tmclick S.R.L. no interrumpirá la operación de su red, ni suspenderá la prestación del servicio, sin autorización previa y escrita de la autoridad competente y sin haber informado a los usuarios afectados con al menos cinco (5) días de anticipación, para interrupciones superiores a treinta (30) minutos continuos. En casos de emergencia, fuerza mayor o caso fortuito, se reportará a la autoridad competente en un plazo no mayor a tres (3) días hábiles de ocurrido el hecho. Las interrupciones programadas de hasta treinta (30) minutos no requieren autorización previa. Las interrupciones mayores a doce (12) horas serán compensadas o descontadas de la factura del mes correspondiente, salvo fuerza mayor o caso fortuito.

11.3. Corte por fraude en el uso de los servicios

Ante indicios suficientes de fraude o conexiones ilegales, Tmclick S.R.L. podrá proceder de forma inmediata y sin previo aviso al corte total del servicio, sin perjuicio de las acciones legales pertinentes, remitiendo la información correspondiente a la autoridad competente dentro del día hábil siguiente. Si la autoridad competente determinara que el corte no estaba justificado, Tmclick S.R.L. restablecerá de inmediato el servicio y compensará al usuario en función del tiempo de corte.

11.4. Corte por utilización indebida de los servicios

Tmclick S.R.L. podrá cortar totalmente el servicio, sin previo aviso, si el usuario conecta a la red equipos que impidan o interrumpan el servicio, desvíen comunicaciones de forma ilegal o fraudulenta, causen daño a la red, o alteren equipos terminales con el objeto de evadir o alterar el pago de tarifas.

Anexo I — Glosario técnico de referencia

SMS (Short Message Service): servicio de envío de mensajes de texto de hasta 160 caracteres entre teléfonos móviles, utilizado para la recepción de solicitudes y la entrega de contenido cuando el formato es texto.

WAP (Wireless Application Protocol): estándar abierto que permite el acceso, mediante uno o varios SMS, a la descarga de contenido alojado en un servidor WAP (aplicaciones, imágenes, tonos, videos, juegos, entre otros).

SMSC (Short Message Service Center): elemento de la red móvil encargado de enviar y recibir mensajes SMS, verificar permisos y estado de los usuarios, y almacenar temporalmente los mensajes pendientes.

VPN (Virtual Private Network): conexión privada virtual que permite la comunicación segura entre dos redes privadas sobre Internet.

SMPP (Short Message Peer-to-Peer Protocol): protocolo estándar de telecomunicaciones para el intercambio de mensajes SMS entre entidades externas (ESME) y los SMSC.

MO (Mensaje Originado): mensaje enviado por el usuario desde su móvil hacia un código corto, para acceder o participar de un servicio.

MT (Mensaje Transmitido): mensaje enviado al móvil del usuario por el SMSC del operador, confirmando el acceso al servicio solicitado.

WAP Push: mensaje que embebe una URL para navegar o descargar contenido desde el navegador del móvil del usuario.

Sat Push: servicio gratuito para el usuario que despliega en la pantalla del celular un mensaje interactivo (pop-up) con opciones de navegación, llamada o envío de SMS.

DIRECCIÓN JURÍDICA V°B° S.I.T.C. A.T.T.
DIRECCIÓN JURÍDICA V°B° A.M.C. A.T.T.
ANALISTA LEGAL V°B° M.M.T.S. A.T.T.
E-LP-4843/2026