

CONTRATO DE ADHESIÓN PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO DE INTERNET.

Cláusula 1. Objeto del contrato. El presente contrato tiene como fin constatar la oferta y compra de servicio fijo de internet vía enlace de datos entre el proveedor y el cliente.

Cláusula 2. Características del servicio. Es un servicio de transmisión de datos, vía enlace inalámbrico punto a punto. Todo se gestiona respetando todas las regulaciones nacionales y requeridas por la Superintendencia de Telecomunicaciones, bajo autorización de todos los proveedores para la comunicación de las antenas y radiobases que se comunican entre sí. Su equipo terminal está homologado de acuerdo a lo establecido por la SUTEL.

Cláusula 3. Plazo de conexión o instalación del servicio. Los plazos para la entrega del servicio se realizan en el periodo estipulado en la resolución denominada "UMBRALES DE CUMPLIMIENTO PARA LOS INDICADORES ESTABLECIDOS EN EL REGLAMENTO DE PRESTACIÓN Y CALIDAD DE SERVICIOS (RPCS)"

Si el operador/proveedor no instala el servicio en el plazo estipulado, el cliente podrá: 1. Rescindir la relación contractual con la restitución de la suma pagada por concepto de instalación cuando aplique y la devolución del equipo adquirido con el operador sin costo ni responsabilidad, siempre y cuando sea devuelto en condiciones de funcionamiento normales, en caso de aplicar y 2. Continuar con el servicio sin pagar la cuota de instalación. Si el servicio no se puede instalar por causas atribuibles al usuario, el operador/proveedor puede anular la orden de instalación y proceder a cobrar los gastos administrativos correspondientes y cualquier otro rubro pendiente de facturar, debidamente publicados en el sitio WEB www.intecsscr.com

Cláusula 4. Derechos y obligaciones de los clientes y usuarios finales: Los clientes y usuarios finales de los servicios de telecomunicaciones, tendrán todos los derechos y obligaciones estipulados en la Ley General de Telecomunicaciones, Reglamento sobre el Régimen de Protección al Usuario Final de los Servicios de Telecomunicaciones, Reglamento de Prestación y Calidad de Servicios y demás normativa aplicable. Adicionalmente, a lo establecido en las resoluciones emitidas por la Superintendencia de Telecomunicaciones y aquellos derechos y deberes mencionados en el presente contrato de adhesión.

Clausula 5. Obligaciones del operador/proveedor del servicio de telecomunicaciones: El operador/proveedor de los servicios de telecomunicaciones tendrán todas las obligaciones estipuladas en la Ley General de Telecomunicaciones, Reglamento sobre el Régimen de Protección al Usuario Final de los Servicios de Telecomunicaciones, Reglamento de Prestación y Calidad de Servicios y demás normativa aplicable. Adicionalmente, a lo establecido en las resoluciones emitidas por la Superintendencia de Telecomunicaciones y aquellos deberes mencionados en el presente contrato de adhesión.

Cláusula 6. Suspensión temporal del servicio. Las comunicaciones facturadas que no sean canceladas en la fecha de su vencimiento, serán suspendidas temporalmente, a partir del tercer día hábil posterior al vencimiento del cobro facturado, salvo en aquellos casos en que se compruebe fraude o conducta fraudulenta que habilitan al operador/proveedor para suspender el servicio de forma inmediata; ahora bien, no se debe suspender o suprimir esos servicios los días viernes, sábados o domingos, o feriados de Ley, cuando para esos días, el operador/proveedor no tengan disponibles o habilitados medios de pago. Asimismo, se exceptúan del proceso de suspensión temporal los

servicios de emergencia de hospitales, Cruz Roja, Seguridad Pública, Servicio 911, Bomberos, Comisión Nacional de Emergencias, y otros servicios que así sean determinados por el ente regulador, por cumplir una función de vital importancia para la sociedad en materia de seguridad, salud, emergencia u otros.

Antes de proceder con la suspensión temporal del servicio, el cliente o usuario debe ser notificado por el operador.

Cláusula 7. Suspensión a solicitud del cliente. El cliente podrá solicitar la suspensión temporal de su servicio, para lo cual el operador/proveedor tendrá un máximo de 24 horas para su ejecución. Lo anterior, no exime a los clientes o usuarios finales de cancelar todas sus deudas pendientes por el servicio puesto en suspensión temporal. Además, en el periodo de la suspensión, el cliente deberá cancelar el cargo mensual del servicio fijado en la carátula del contrato.

Cláusula 8. Suspensión definitiva del servicio. La suspensión definitiva del servicio procederá a partir del día siguiente a la fecha de vencimiento de la segunda facturación consecutiva sin cancelar, previo aviso al cliente. Sin perjuicio de reclamar las acciones legales que correspondan ante las autoridades competentes, se procederá también a la suspensión definitiva del servicio, en los casos en que el cliente o usuario haya actuado con engaño, fraude o mala fe al momento de la suscripción de la contratación o disfrute posterior del servicio, o bien, que en forma dolosa ocasione un daño o comprometa de alguna manera, la prestación de los servicios o la operabilidad e integridad de la red.

Cláusula 9. Reconexión del servicio. El cliente debe cancelar las sumas adeudadas para realizar la solicitud de reconexión. Los costos por concepto de reconexión podrán consultarlos en los medios de comunicación brindados (correo electrónico, WhatsApp, mensaje de texto bajo los números asignados para ello).

Una vez que el cliente o usuario final cancele los montos adeudados, el operador/proveedor debe reconectar el servicio en el plazo de un día hábil contados a partir de la fecha de pago.

Cláusula 10. Calidad del servicio. La calidad del servicio es la reglamentada en el Artículo 21 inciso 5 RPUF y Artículo 45 inciso 14 de la LGT, la cual indica que la relación entre velocidad de transferencia de datos local o internacional respecto a la velocidad aprovisionada está en el umbral del 80%, con retardo local de 50ms y retardo internacional de 150ms.

Cláusula 11. Compensaciones y reembolsos. El operador tiene el deber de prestar el servicio de telecomunicaciones contratado con eficiencia y de forma continua y aplicar las compensaciones y reembolsos en caso de degradación o interrupción del servicio con excepción de los casos que se consideren eximentes de responsabilidad según la normativa vigente. Para efectos de la compensación por interrupciones, el operador/proveedor contabilizará el tiempo de interrupción del servicio desde el instante en el que se produce la interrupción hasta el instante en el que el servicio se restablece por completo y regresa a su condición normal de funcionamiento. El cálculo de la compensación se efectuará de la siguiente manera, según lo establecido en el Reglamento de Prestación y Calidad de Servicios:

$$\text{Compensación} = 2 * \text{Tarifa recurrente} * \frac{\text{Tiempo total de interrupción}}{\text{Tiempo total del mes o período de facturación}}$$

Para efectos de la contabilización en la fórmula anterior, se considera que una degradación en un servicio de telecomunicaciones constituye una interrupción, cuando al menos uno de los indicadores particulares definidos en el RPCS para el servicio en cuestión, tenga un cumplimiento igual o inferior a un 40%. Dicha información debe estar debidamente publicada en el sitio WEB del operador/proveedor.

Cláusula 12. Atención y reparación de fallas que afecten el servicio. Los clientes o usuarios finales de los servicios de telecomunicaciones pueden interponer, ante el operador, quejas o reclamaciones por fallas que se presenten en el servicio contratado; y el operador/proveedor se encuentra en la obligación de reparar las fallas y restablecer el servicio a sus condiciones normales de funcionamiento en los siguientes plazos establecidos en el **artículo 27 del Reglamento de Prestación y Calidad de Servicios y la resolución de umbrales para el cumplimiento de indicadores de calidad que se encuentre en vigor**. Para efectos de la respuesta al usuario final producto de su reclamo, el operador brindará respuesta efectiva en un plazo máximo de 10 días naturales, para lo anterior, los clientes o usuarios finales podrán disponer de los siguientes canales de atención intecsscr@gmail.com, msegura@intecsscr.com o al número 63405757, 22887070.

Cláusula 13. Reportes de trabajos en las redes y sistemas de telecomunicaciones. Los operadores/proveedores, previo a la ejecución de trabajos de intervención en sus redes, y con una antelación de al menos 48 horas, a través de la publicación en el sitio WEB del operador/proveedor o comunicación electrónica directa, deben informar a sus usuarios sobre los servicios que se verán afectados, las zonas de afectación y el tiempo de afectación. Para estos efectos podrán hacer uso de sistemas informáticos en línea que permitan mantener una actualización en tiempo real de los trabajos de intervención o modificación en sus redes y sistemas de telecomunicaciones, así como los resultados de dichos trabajos.

Cláusula 14. Eximentes de responsabilidad. Se consideran eximentes de responsabilidad los casos en los cuales el operador/proveedor demuestre que su incumplimiento deviene de una situación ajena a su control o previsión, catalogada como caso fortuito, fuerza mayor o hecho de un tercero, para lo cual deberá contar con las pruebas necesarias que permitan acreditar ante la SUTEL que efectivamente se presentó alguna de estas figuras jurídicas.

Cláusula 15. Rescisión contractual por interrupciones en los servicios. En caso que el tiempo de interrupción de un servicio sea mayor o igual a 36 horas continuas, o cuando el tiempo total de interrupción acumulado para todo el mes o período de facturación sea igual o superior a 72 horas, dicha condición operará como justa causa para rescindir el contrato con el operador/proveedor y el usuario podrá dar por terminada, de forma unilateral y sin responsabilidad, la relación contractual para el servicio afectado sin que le aplique ningún tipo de penalización, con excepción del pago del equipo terminal subsidiado por parte del operador/proveedor en caso que exista, así como las facturas adeudadas por concepto de servicios que reflejen la condición de morosidad del usuario de previo a la interrupción sufrida. Para efectos de contabilización del tiempo de interrupción, se tendrán en cuenta las exclusiones establecidas en la **cláusula 12** del presente contrato.

Cláusula 16. Interposición de la reclamación ante el operador/proveedor. El operador/proveedor debe disponer de una unidad o servicio especializado de atención al cliente o usuario, que tenga

por objeto atender y resolver las reclamaciones. La atención en todos los canales será de carácter gratuito para el usuario y para cada gestión, el operador/proveedor deberá brindarle al usuario final, el número de referencia de su reclamación. La presentación de las reclamaciones no requiere la elaboración de un documento formal ni intervención de abogado, y pueden ser presentadas por cualquier medio de gestión. Las reclamaciones deberán presentarse por parte de los clientes o de los usuarios finales o cualquier interesado. El operador/proveedor deberá atender, resolver y brindar respuesta razonada sobre la reclamación interpuesta, en un plazo máximo de diez (10) días naturales a partir de su presentación. La acción para reclamar ante el operador y ante Sutel caduca en un plazo de dos (2) meses, contados desde el acaecimiento de la falta o desde que esta se conoció, salvo para los hechos continuados, en cuyo caso, comienza a correr a partir del último hecho.

Cláusula 17. Procedimiento de intervención de la Sutel. En caso de resolución negativa o insuficiente o la ausencia de resolución por parte del operador /proveedor, el usuario podrá acudir a la Sutel. Las reclamaciones que se presenten ante la Sutel no están sujetas a formalidades ni requieren autenticación de la firma del reclamante, por lo que pueden plantearse personalmente o por cualquier medio de comunicación escrita según lo publicado en el sitio WEB de la Sutel. No obstante, debe cumplirse con los requisitos mínimos exigidos en el artículo 285 de la Ley General de la Administración Pública.

La Sutel tramitará, investigará y resolverá la reclamación pertinente, de acuerdo con los procedimientos administrativos establecidos en la Ley General de la Administración Pública, N° 6227, de 2 de mayo de 1978.

Cláusula 18. Formas de extinción y renovación del contrato. El contrato se extinguirá por las causas generales de extinción de los contratos, y especialmente por voluntad del cliente. Para este último caso, el cliente deberá comunicarlo previamente al operador/proveedor, con al menos quince (15) días naturales, previo al momento de surtir efectos. En caso de que el cliente no exprese su voluntad de finalizar la relación contractual el contrato será renovado en forma automática.

Cláusula 19. Precios y tarifas del servicio. El cliente o usuario final debe cancelar el monto mensual señalado en la carátula de este contrato, más los consumos adicionales que éste realice. Cualquier modificación en el precio, se informará al cliente o usuario final con un mes de antelación por las vías electrónicas. En caso de que el usuario no se encuentre conforme con dicha modificación tarifaria, puede solicitar al proveedor del servicio, la rescisión del contrato.

Cláusula 20. Plazo contractual. El presente contrato es por un plazo indefinido hasta que el cliente solicite al operador/proveedor la rescisión contractual, razón por la cual se mantendrán vigentes las condiciones pactadas en el presente contrato indistintamente del período de permanencia mínima estipulado en la carátula del contrato.

Cláusula 21. Permanencia mínima. No aplica.

Cláusula 22. Facturación. El operador/proveedor garantizará que los montos facturados corresponden a una medición efectiva de los servicios disfrutados por el usuario, incluyendo los impuestos de ley correspondientes. La facturación por dicho concepto se notificará en el medio seleccionado por el usuario en la carátula de este contrato la primera semana del mes. En caso de incumplimiento de dicho plazo, la fecha de pago se correrá proporcionalmente a los días de entrega de forma tardía y no se podrá suspender el servicio en dicho período. Ninguna factura podrá ser emitida con consumos o cobros con un atraso superior a 60 días naturales. El operador/ proveedor podrá enviar mediante mensaje de texto o correo electrónico información clara y sencilla sobre el monto al cobro y fecha de vencimiento de la facturación del servicio contratado.

Cláusula 23. Tasación y facturación de los servicios. En caso de detectar errores en el proceso de tasación o facturación, sin perjuicio de la eventual aplicación de lo dispuesto en el régimen sancionatorio de la Ley N° 8642, los operadores/proveedores deberán reintegrar a los usuarios afectados la totalidad de los cargos cobrados incorrectamente, como un

reintegro de dinero en efectivo, crédito en la facturación, bonificaciones de servicios, entre otras convenidas entre el operador/proveedor y el usuario. Esta devolución deberá efectuarse en un plazo no superior a 60 días naturales posteriores a la fecha de cobro del servicio afectado en su defecto a más tardar en el período de facturación inmediato posterior al cobro incorrecto del servicio.

Firma del operador/proveedor:

Cláusula 24. Depósito de garantía: No aplica.

Cláusula 25. Medios de pago. El cliente o usuario final tiene el deber de cancelar las facturaciones de previo a la fecha de su vencimiento. El mismo podrá elegir, para la realización de sus pagos, la vía de transferencia bancaria, bn servicios, o SINPE Móvil.

Clausula 26. Tratamiento de datos personales. En caso de que el usuario autorice en la caratula de este contrato, el uso de sus datos personales, el operador/proveedor aclara que serán de uso meramente de control de operaciones y de notificación de ofertas, o datos relevantes.

Clausula 27. Cesión del contrato. No es permitido cesionar el contrato arbitrariamente, sin aviso previo, sin estar al día con y sin cumplir las cláusulas ya estipuladas.

Clausula 28. Canales de atención. El cliente o usuario final de los servicios de telecomunicaciones podrá contactar al operador/proveedor de los servicios, mediante los canales de atención señalados en la carátula del contrato.

En este acto al cliente se le entrega una copia del contrato de adhesión suscrito, el cual sin firmas es nulo y carece de validez legal.

Estando conformes las partes, firman en la ciudad de _____,
el día ____ de _____ del _____.

Firma del cliente:

TEL.: +506 4000-0000

Apartado 151-1200

FAX: +506 2215-6821