



**CARÁTULA DEL CONTRATO DE ADHESIÓN  
PARA LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE TELECOMUNICACIONES**

Fecha: \_\_\_\_\_

N° de Contrato: \_\_\_\_\_

N° de servicio: \_\_\_\_\_

**1. Partes**

Nombre o razón social del operador/proveedor: AGRITOP S.A.	
Nombre comercial: MULTISERVICIOS ET-04	Teléfono gratuito Centro Atención Usuario Final: 8000320106
Representada en este acto por: Álvaro Arias Ramírez	Página WEB: www.multiservicioset-04.com
Cédula jurídica: 3-101-803023	Otros medios de contacto: Tel. 4703-4194
Contacto Comercial: Roy Arias Ramírez	Correo electrónico: <a href="mailto:info@multiservicioset-04.com">info@multiservicioset-04.com</a>
	Dirección física: San Carlos, Aguas Zarcas, La Caporal

Nombre o razón social del usuario final:	Cédula jurídica:
Nombre del representante o apoderado:	Número de identificación:
Número de teléfono:	Email:
Dirección exacta del domicilio:	
Lugar o medio para recibir notificaciones del proveedor:	
<input type="checkbox"/> Correo electrónico _____	
<input type="checkbox"/> Domicilio _____	
<input type="checkbox"/> Apartado postal _____	
Desea que las facturaciones se notifiquen al medio anteriormente señalado: ( ) SI ( ) NO. En caso de señalar "NO", favor indicar el correo electrónico en que desea que el proveedor le notifique la <b>facturación</b> de su servicio: _____	

**2. Servicios incluidos en el contrato.**

**2.1. Servicios de acceso a internet fijo por medio de inalámbrico Punto a Punto:**

Tarifa de instalación (IVA)	Plazo de instalación	Fecha de corte de la facturación	Depósito de garantía
¢			N/A (¢0.00)

**2.2. Servicios fijos:**

Información del paquete de servicios fijos seleccionado:			
Nombre del Plan:		Precio final del servicio (IVA y otros impuestos de ley incluidos):	¢
Servicios suscritos	Acceso a Internet:		Nombre del Plan:
Acceso a Internet	Velocidad comercializada		Cantidad de direcciones IP Públicas
	Descarga	Envío	IPV4:
			IPV6: N/A

**3. Modalidad de entrega de equipo terminal:**

<b>Características de los equipos entregados en condición de préstamo</b>	
<b>Equipo Antena Punto a Punto</b>	<b>Equipo Router WIFI</b>
Marca:	Marca:
Modelo:	Modelo:
Versión del software:	Versión del software:
Serie o dirección MAC:	Serie o dirección MAC:
Costo de contado o valor de reposición ₡ (IVA):	Costo de contado o valor de reposición ₡ (IVA):
Certificado de homologación: 03911-SUTEL-DGC-2021 08545-SUTEL-DGC-2023	Certificado de homologación: 07236-SUTEL-DGC-2024

**4. Información brindada para servicios fijos**

NO ( ) SI ( )	El usuario final señala que AGRITOP le informó y mostró los mapas de alcance de red y velocidades del servicio de Internet fijo, en las siguientes zonas de su interés: _____ _____ _____ ; de lo cual guarda copia adjunta al contrato.
------------------	---

**5. Aplicación de promociones**

NO ( ) SI ( )	El usuario final señala que al momento de contratar el servicio se le aplicó una promoción denominada _____ y que AGRITOP le brindó información sobre los términos y condiciones de esta, así como el sitio WEB para consultar el reglamento de la promoción.
------------------	---

**6. Autorización para recibir información con fines de venta directa**

NO ( ) SI ( )	El usuario final autoriza AGRITOP a enviarle información promocional con fines de venta directa de sus bienes y servicios o productos. En caso afirmativo el usuario final señala para el envío de esta información el mismo medio indicado para recibir notificaciones, o bien, al siguiente medio: _____
------------------	---

**7. Autorización para el uso de datos personales proporcionados en la presente carátula y contrato**

NO ( ) SI ( )	El usuario final brinda el consentimiento para que los datos brindados con ocasión a la suscripción del presente servicio de telecomunicaciones sean incluidos en la base de datos AGRITOP, los cuales serán tratados según la normativa de protección de datos vigente.
------------------	--

**8. Autorización para traslado de cargos de un servicio a otro**

NO ( ) SI ( )	El usuario final autoriza AGRITOP a cargar en la facturación de otro servicio de telecomunicaciones que se encuentre registrado a su nombre, aquellas deudas que tuviere pendientes por servicios disfrutados más no cancelados, siempre y cuando se incluyan dentro del plazo máximo de 60 días naturales después de generado el cargo.
------------------	--

Conociendo y aceptando las condiciones pactadas firmamos, en dos tantos, en la ciudad de \_\_\_\_\_, Costa Rica, el día \_\_\_\_\_ de \_\_\_\_\_ del \_\_\_\_\_.

\_\_\_\_\_  
Firma representante del operador/proveedor

\_\_\_\_\_  
Firma del titular del servicio

## **CONTRATO DE ADHESIÓN PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO DE INTERNET INALÁMBRICO ENLACES PUNTO A PUNTO**

Entre nosotros, **AGRITOP S.A.**, en adelante denominada como **AGRITOP** (nombre comercial Multiservicios ET-04), con cédula jurídica número 3101803023, y domicilio social en Alajuela, San Carlos, Aguas Zarcas, urbanización La Caporal, 100 norte y 150 oeste del Súper Luz, en su condición de operadora y prestadora de servicios de telecomunicaciones, y por otro lado, El Cliente, cuyas calidades se especifican en la carátula anterior, hemos convenido celebrar el presente “*CONTRATO DE ADHESIÓN PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO DE INTERNET FIJO INALÁMBRICO ENLACES PUNTO A PUNTO*”, en adelante denominado como El Contrato, el cual se regirá por las disposiciones y cláusulas que se detallan a continuación:

**Cláusula 1. Objeto del contrato.** El objeto del presente contrato es la prestación de los servicios de INTERNET FIJO INALÁMBRICO ENLACES PUNTO A PUNTO señalados en la carátula anterior por parte de AGRITOP y a favor del Cliente.

**Cláusula 2. Características del servicio por AGRITOP.** Internet fijo enlaces Punto a Punto, que consiste en la distribución del servicio de conectividad al protocolo de comunicaciones de Internet para la transmisión y recepción de datos. Los medios físicos para la conectividad de internet son mediante equipos de transmisión inalámbrica Punto a Punto mediante ondas de radiofrecuencia. La descripción detallada de los paquetes ofrecidos por AGRITOP como, velocidades disponibles, precios, entre otros se pueden consultar en la página [www.multiservicioset-04.com/internet](http://www.multiservicioset-04.com/internet)

**Cláusula 3. Derechos y obligaciones del usuario final y del operador/proveedor del servicio de telecomunicaciones.** El usuario final y AGRITOP tendrán todos los derechos y obligaciones estipulados en la Ley General de Telecomunicaciones, Reglamento sobre el Régimen de Protección al Usuario Final, Reglamento de Prestación y Calidad de Servicios y demás normativa aplicable. Igualmente contarán con los derechos y deberes desarrollados en las resoluciones emitidas por la Sutel y aquellos mencionados en el presente contrato de adhesión.

**Cláusula 4. Plazo contractual.** El presente contrato es por un plazo indefinido, hasta que el usuario final solicite al operador/proveedor la rescisión contractual, razón por la cual se mantendrán vigentes las condiciones pactadas en el presente contrato.

**Cláusula 5. Modificación contractual.** Cualquier propuesta de modificación del presente contrato, deberá ser aprobada por la Sutel. AGRITOP notificará cualquier modificación contractual al medio de notificación señalado en el contrato, con una antelación mínima de un (1) mes calendario a su entrada en vigencia, y cuando las modificaciones apliquen a múltiples usuarios finales, además, las publicará en el sitio WEB y redes sociales de AGRITOP en el mismo plazo. En caso de que dicha modificación sea en detrimento de las condiciones establecidas en el contrato de adhesión, AGRITOP informará sobre el derecho del usuario final de rescindir anticipadamente el contrato sin penalización alguna.

En los casos que el usuario final solicite una ampliación o modificación de las condiciones contractuales previamente suscritas, AGRITOP debe registrar el consentimiento del usuario final por un plazo de 2 meses incluso después de finalizada la relación contractual. Para lo anterior, AGRITOP deberá indicar en su sitio WEB [www.multiservicioset-04.com/internet](http://www.multiservicioset-04.com/internet) los canales de atención en que puede realizar dicha solicitud.

**Cláusula 6. Precios o tarifas del servicio.** El usuario final deberá cancelar el monto mensual señalado en la carátula de este contrato. AGRITOP notificará a la Sutel cualquier modificación en el precio e informará al usuario final con un mínimo de cinco (5) días hábiles de antelación, a través de dos medios de comunicación masiva, en su página WEB y, en el medio de notificación señalado en el presente contrato. En caso de que dicha modificación de precios o tarifas sea en detrimento de las condiciones establecidas en el contrato de adhesión, el operador/proveedor informará sobre el derecho del usuario final de rescindir anticipadamente el contrato sin penalización alguna.

**Cláusula 7. Equipos terminales.** AGRITOP brindará los equipos en la modalidad de préstamo y bajo las condiciones indicadas en la carátula de este contrato y conforme la normativa vigente. Igualmente, dependiendo del servicio y las condiciones de red del operador/proveedor, los equipos terminales podrán ser aportados por el usuario final, en el tanto cumplan con las características técnicas publicadas por el operador/proveedor en su página WEB [www.multiservicioset-04.com/internet](http://www.multiservicioset-04.com/internet)

Los equipos que operen en bandas de uso libre, que sean provistos por el operador/proveedor, deberán estar debidamente homologados por la Sutel previo a su comercialización. Si el usuario final aporta su propio equipo

terminal sin que se encuentre debidamente homologado, el operador/proveedor no será responsable por problemas de calidad experimentados en el servicio contratado. El usuario final asume la actualización, mantenimiento, reparación y reposición del equipo terminal aportado correrá por su cuenta.

**Cláusula 8. Entrega y pago de la factura.** La factura por concepto de los servicios de telecomunicaciones se notificará en formato digital al medio señalado por el usuario final en la carátula de este contrato, en un plazo máximo de diez (10) días calendario posteriores al cierre del periodo de facturación. AGRITOP deberá implementar facturas digitales, que les permitan a los usuarios finales con discapacidad informarse sobre el contenido de su facturación. 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 periodo. Ninguna factura podrá ser emitida con consumos o cobros con un atraso superior a sesenta (60) días naturales a partir de su registro o utilización. AGRITOP podrá enviar mediante mensaje de texto información clara y sencilla sobre el monto al cobro y fecha de vencimiento de la facturación del servicio contratado, esto no sustituye el envío de facturación al medio señalado. El usuario final deberá cancelar las facturaciones de previo a la fecha de su vencimiento. El pago tardío podría generar la suspensión del servicio. AGRITOP no cobrará montos adicionales por concepto de morosidad, reconexión o reactivación del servicio.

**Cláusula 9. Medios de pago.** El usuario final podrá elegir, para la realización de sus pagos, cualquiera de los siguientes medios publicados en el sitio WEB de AGRITOP [www.multiservicioset-04.com/internet](http://www.multiservicioset-04.com/internet) AGRITOP informará a sus clientes por medio de mensaje de texto SMS que su pago ha sido recibido. De igual forma por medio de mensaje de texto SMS, AGRITOP informará al usuario final si el pago a través de sus medios de recaudación no se hizo efectivo.

**Cláusula 10. Tasación y facturación de los servicios.** AGRITOP garantizará que los montos facturados corresponden a una medición efectiva de los servicios disfrutados por el usuario final, incluyendo los impuestos de ley y tasas correspondientes, asimismo, asegurará que la facturación se realizará conforme la normativa vigente.

En caso de detectar irregularidades en cobro del servicio, AGRITOP reintegrará al usuario final afectado la totalidad de los cargos cobrados incorrectamente, mediante dinero en efectivo, crédito en la facturación, bonificaciones de servicios, entre otros medios convenidos entre AGRITOP y el usuario final. Esta devolución deberá efectuarse en un plazo no superior a treinta (30) 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.

A ningún usuario final que presente una reclamación ante AGRITOP sobre un determinado cobro facturado, se le podrá suspender o desconectar el servicio de telecomunicaciones hasta tanto se le brinde la respuesta efectiva. Si el usuario final no está de acuerdo con la respuesta brindada por el operador o proveedor podrá acudir a la Sutel y solicitar las medidas cautelares correspondientes, si lo considera pertinente.

**Cláusula 11. Suspensión temporal del servicio.** Las facturaciones que no sean canceladas en la fecha de su vencimiento serán suspendidas temporalmente, a partir del tercer (3°) día hábil posterior al vencimiento del cobro facturado. AGRITOP deberá abstenerse de suspender temporalmente el servicio, los días: sábados, domingos o feriados de Ley, cuando para esos días no tengan disponibles o habilitados medios de pago, y no puedan reactivar el servicio de forma inmediata una vez cancelado.

Antes de proceder con la suspensión temporal, AGRITOP deberá informar al usuario final, con una antelación mínima de un (1) día hábil, por los medios que tenga registrados, sobre la fecha de desactivación del servicio y cobros de reactivación, con el fin que proceda con el pago efectivo.

**Cláusula 12. Suspensión definitiva del servicio.** Posterior a la suspensión temporal, AGRITOP deberá proceder con la suspensión definitiva del servicio y a la resolución unilateral del contrato por incumplimiento del usuario final y a disponer de la numeración asociada.

La suspensión definitiva debe ejecutarse por parte de AGRITOP en el plazo de diez (10) días hábiles, posteriores a la ejecución de la suspensión temporal, para lo cual debe informar de previo al usuario sobre dicha condición. Si AGRITOP omite efectuar la suspensión definitiva en el plazo y condiciones señaladas, deberá asumir los montos por consumos posteriores por parte del usuario final.

Sin perjuicio de reclamar las acciones legales que correspondan ante las autoridades competentes, AGRITOP procederá primero con la suspensión temporal y posteriormente con la suspensión definitiva del servicio, cuando el usuario final incurra en una práctica prohibida.

**Cláusula 13. Depósito de garantía.** AGRITOP no cobrará ningún monto por concepto de depósito de garantía.

**Cláusula 14. Condiciones y plazos de instalación.** La comercialización de los servicios de telecomunicaciones debe obedecer a una factibilidad técnica positiva previa a la suscripción del contrato. De lo contrario, AGRITOP deberá asumir el despliegue de red necesaria para brindar el servicio contratado.

AGRITOP debe asegurar que la instalación del servicio cumpla con las normas internacionales de cableado estructurado y puesta a tierra, que garanticen una provisión de servicios segura para los usuarios finales.

AGRITOP instalará el servicio contratado, en el plazo máximo señalado en la cláusula relativa a la calidad del servicio, el cual se debe contabilizar a partir de la suscripción del presente contrato.

El usuario final deberá cancelar los montos por concepto de instalación del servicio, los cuales se encuentran debidamente publicados en el sitio WEB [www.multiservicioset-04.com/internet](http://www.multiservicioset-04.com/internet) y en la carátula de este contrato.

Cuando AGRITOP por causas atribuibles a este, incumpla los plazos de instalación acordados con el usuario final en el presente contrato, deberá en el plazo máximo de cinco (5) días naturales a partir de la solicitud de reembolso presentada por el usuario final, anular la orden de instalación, eliminar la totalidad de los cobros de instalación, o bien, reembolsar la totalidad de los montos cancelados por dicho concepto, más los respectivos intereses, de acuerdo con la tasa de interés legal para la moneda pactada, y así como, la devolución de equipo adquirido sin costo y responsabilidad alguna, cuando corresponda.

Si por causas atribuibles al usuario final resulta imposible realizar la instalación del servicio, el operador/proveedor tendrá la potestad de anular la orden de instalación y proceder a cobrar en un plazo razonable y de previo aviso, los costos proporcionales al avance de la instalación, según los términos pactados en el presente contrato y lo publicado en el sitio WEB [www.multiservicioset-04.com/internet](http://www.multiservicioset-04.com/internet).

Cuando el cliente renuncie voluntariamente al servicio contratado previo a su entrega, el operador/proveedor, en el plazo máximo de cinco (5) días naturales, deberá realizar la devolución proporcional de los montos cancelados según el avance de la instalación, de conformidad con lo dispuesto en el presente contrato y lo publicado en el sitio WEB [www.multiservicioset-04.com/internet](http://www.multiservicioset-04.com/internet).

**Cláusula 15. Reactivación.** La reactivación en la prestación del servicio que haya sido desactivado se hará una vez eliminada la causa que originó la suspensión y verificado el pago pendiente, de conformidad con los términos estipulados en el contrato. El plazo máximo para la reactivación de los servicios es de tres (3) horas dentro del horario de funcionamiento de los Centros de Atención al Usuario Final, de lo cual el operador/proveedor dejará la constancia respectiva en sus sistemas.

**Cláusula 16. Reconexión del servicio.** El AGRITOP reconectará el servicio en el plazo de un (1) día hábil. Si transcurrido este plazo el operador/proveedor no ha procedido a la reconexión del servicio por causas atribuibles a éste, no podrá cobrar en la facturación monto alguno por este concepto. AGRITOP no cobrará costos por concepto de reconexión, dicha información se encuentra publicada en el sitio WEB [www.multiservicioset-04.com/internet](http://www.multiservicioset-04.com/internet).

**Cláusula 17. Calidad del servicio.** El operador se compromete a brindar el servicio contratado respetando los umbrales de los siguientes indicadores de calidad:

SERVICIO DE ACCESO A INTERNET FIJO	
Indicador	Umbral
Tiempo de instalación del servicio (IC-1) -Infraestructura disponible inmediatamente-	4 días hábiles
Tiempo de instalación del servicio (IC-1) - Infraestructura no disponible inmediatamente-	10 días hábiles
Tiempo de instalación del servicio (IC-1) - Infraestructura externa no existente -	20 días hábiles
Tiempo de reconexión del servicio	1 día hábil
Tiempo de reparación de fallas (IC-2)	1 día hábil
Disponibilidad del servicio asociada a la red de núcleo o "core" (IC-7)	99,97%
Retardo local (ID-16)	50 ms
Retardo internacional (ID-17)	150 ms
Relación entre velocidad de transferencia de datos local o internacional respecto a la velocidad aprovisionada (ID-18)	80%

**Cláusula 18. Compensaciones y reembolsos.** AGRITOP brindará el servicio contratado con eficiencia y de forma continua y aplicará 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, AGRITOP 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 la fórmula establecida en el Reglamento de Prestación y Calidad de Servicios:

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

Se considera que una degradación en un servicio de telecomunicaciones constituye una interrupción, cuando al menos uno de los indicadores particulares definidos en el citado reglamento para el servicio en cuestión, tenga un cumplimiento igual o inferior a un 40%. Dicha información se encuentra debidamente publicada en el sitio WEB [www.multiservicioset-04.com/internet](http://www.multiservicioset-04.com/internet)

El Cliente podrá hacer reporte de averías y reclamos al número gratuito de servicio al cliente, correo electrónico o al WhatsApp 24/7 para poder hacer la gestión indicados en nuestro sitio WEB [www.multiservicioset-04.com/internet](http://www.multiservicioset-04.com/internet)

**Cláusula 19. Atención y reparación de fallas que afecten el servicio.** AGRITOP tiene habilitado el teléfono gratuito del Centro de Atención al Usuario Final señalado en la carátula del presente contrato, para que el usuario final interponga reportes, por fallas que se presenten en el servicio contratado. AGRITOP deberá repararlas y restablecer el servicio a sus condiciones normales de funcionamiento en el plazo máximo de un (1) día hábil.

El usuario final permitirá que AGRITOP realice visitas técnicas en sus instalaciones, con el fin de efectuar labores de instalación, desinstalación, soporte y mantenimiento, cuando así lo requiera. Lo anterior deberá efectuarse previa coordinación con el usuario final y, además, el personal técnico deberá encontrarse debidamente identificado y mostrar una orden de trabajo expedida por AGRITOP. En caso de que el usuario final no permita que se realicen dichas visitas técnicas, el operador/proveedor se encontrará exento de responsabilidad en los términos del Reglamento de Prestación y Calidad de Servicios, siempre y cuando sea debidamente acreditado ante la Sutel.

Si la falla fue ocasionada por el usuario final, el operador/proveedor realizará las reparaciones y, a partir de la segunda visita técnica injustificada, no se cobrarán costos adicionales. WEB [www.multiservicioset-04.com/internet](http://www.multiservicioset-04.com/internet)

**Cláusula 20. Reportes de trabajos en las redes y sistemas de telecomunicaciones.** AGRITOP, previo a la ejecución de trabajos de intervención en sus redes, y con una antelación de al menos 48 horas, informará a sus usuarios finales sobre los servicios que se verán afectados, así como las zonas y el tiempo de afectación; lo anterior a través de su página WEB o comunicación electrónica directa. Para estos efectos, podrá 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 21. Eximentes de responsabilidad.** Se consideran eximentes de responsabilidad los casos en los cuales AGRITOP 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 22. Rescisión contractual por interrupciones en los servicios.** En caso que el tiempo de interrupción de un servicio sea mayor o igual a treinta y seis (36) horas continuas, o cuando el tiempo total de interrupción acumulado para todo el mes o período de facturación sea igual o superior a setenta y dos (72) horas, dicha condición operará como justa causa para que el usuario final proceda a rescindir el contrato con AGRITOP sin que le aplique ningún tipo de penalización, con excepción de las facturas adeudadas por concepto de servicios que reflejen la condición de morosidad del usuario de previo a la interrupción sufrida.

**Cláusula 23. Formas de extinción del contrato.** El contrato se extinguirá por las causales establecidas en la normativa vigente, y especialmente por la voluntad del usuario final. Para este último caso AGRITOP tendrá un plazo máximo de tres (3) días hábiles para finiquitar la relación contractual, el cual corre a partir del momento en que el usuario final manifiesta a AGRITOP su voluntad de dar por terminado el contrato. La solicitud de terminación contractual podrá realizarse a través de los mismos canales o medios que fueron utilizados por AGRITOP para la contratación del servicio o la modificación del contrato.

Una vez superado el plazo con que cuenta AGRITOP para finiquitar la relación contractual, este no continuará facturando el servicio, por lo que asumirá cualquier cargo posterior. Esto no exonera al cliente de cancelar todas

las obligaciones pendientes con AGRITOP, y en caso de no pago, éste último podrá hacer efectivo el cobro en la vía judicial correspondiente.

La no devolución de los equipos de AGRITOP y la existencia de deudas por parte del usuario final, de ninguna forma serán limitantes para la rescisión del contrato.

**Cláusula 24. Devolución de equipos.** Para la devolución de los equipos, el AGRITOP contará con las siguientes alternativas: gestión presencial que pueda hacer el usuario final en cualquier centro de Atención al Usuario Final, devolución por parte de un tercero autorizado por el cliente y retiro por parte del operador/proveedor. En este último caso, la información asociados a dicho retiro se encuentra en el sitio WEB [www.multiservicioset-04.com/internet](http://www.multiservicioset-04.com/internet).

Si el usuario final no devuelve los equipos AGRITOP podrá realizar el cobro de los costos de reposición publicados en el sitio WEB [www.multiservicioset-04.com/internet](http://www.multiservicioset-04.com/internet).

**Cláusula 25. Interposición de reclamaciones ante AGRITOP.** Las reclamaciones deberán presentarse por parte de los clientes, usuarios finales o cualquier persona autorizada en los Centros de Atención al Usuario Final que tenga disponible AGRITOP que brinde el servicio directamente, los cuales son de carácter gratuito para el usuario final. AGRITOP contará con los mecanismos que permitan que personal capacitado y disponible brinde asistencia de forma presencial o remota a los usuarios finales con discapacidad que accedan a los Centros de Atención al Usuario Final.

Para cada gestión, AGRITOP deberá brindarle al usuario final, el número consecutivo 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 habilitado. AGRITOP atenderá, resolver y brindar respuesta efectiva y razonada, en un plazo máximo de diez (10) días naturales a partir de su presentación.

**Cláusula 26. 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 final podrá acudir a la Sutel, cuya atención será conforme a la normativa vigente. Las reclamaciones que se presenten ante la Sutel no están sujetas a formalidades ni requieren autenticación de la firma del reclamante, por lo que podrán 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 la normativa.

**Cláusula 27. Caducidad de la acción para reclamar.** La acción para reclamar ante el operador y la Sutel caducará en un plazo de dos (2) meses, contados a partir del acaecimiento de la falta o desde que esta se conoció, salvo para los hechos continuados, en cuyo caso, comenzará a correr a partir del último hecho.

**Cláusula 28. Tratamiento de datos personales.** AGRITOP manifiesta que los datos de sus usuarios finales no serán compartidos y serán resguardados en la base de datos de clientes de AGRITOP. Salvo aquellas excepciones dictadas por las leyes y procedimientos Legales de la Republica de Costa Rica.

**Cláusula 29. Cesión del contrato.** Este contrato no puede cederse.

**Cláusula 30. Canales de atención.** El usuario final de los servicios de telecomunicaciones podrá contactar a AGRITOP, mediante el Centro de Atención al Usuario Final señalado en la carátula del contrato.

En este acto al usuario final se le entrega una copia del contrato de adhesión suscrito, o bien, se le remite de forma digital al medio señalado para notificaciones en la carátula del presente contrato, el cual sin firmas es nulo y carece de validez legal.

Estando conformes las partes, firmamos en la ciudad de \_\_\_\_\_, el día \_\_ de \_\_\_\_\_ del \_\_\_\_\_.

Firma del usuario final:

Firma del operador/proveedor:

**Homologado mediante acuerdo número (indicar el número de acuerdo) emitido por el Consejo de la Sutel.**