

## CONTRATO MARCO PARA LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE TELECOMUNICACIONES LIBERTY TELECOMUNICACIONES DE COSTA RICA LY, S.A.

El "CLIENTE", según se identifica en la carátula del contrato, acepta y se adhiere al presente Contrato Marco para la Prestación de Servicios de telecomunicaciones (en adelante denominado "El Contrato"), **LIBERTY TELECOMUNICACIONES DE COSTA RICA LY, S. A.**, cédula jurídica 3-101-610198, con domicilio social en San José, Escazú, Centro Corporativo Cedral, sociedad cuyo nombre comercial y marca es LIBERTY, y será conocida como "LIBERTY" de ahora en adelante, el cual se registrará por la carátula del presente contrato y las cláusulas que a continuación se detallan.

### 1. OBJETO.

El objeto del presente Contrato es establecer las condiciones generales que regulan la relación comercial entre LIBERTY y el CLIENTE, producto de la prestación de los servicios de telecomunicaciones que contrata el CLIENTE (en adelante "el Servicio" o "los Servicios") con LIBERTY. Estos servicios se detallan en la carátula del contrato que forma parte integral del presente Contrato.

### 2. CONTRATACIÓN DE LOS SERVICIOS.

LIBERTY comercializa los servicios de televisión por suscripción en la modalidad de televisión por cable (CATV) e IPTV, servicios de voz en la modalidad móvil y telefonía fija IP, acceso a internet, mensajería SMS y servicios de tarificación adicional. Los Servicios que el CLIENTE solicite en la carátula de este Contrato, por primera vez podrán ser aceptados, y formalizados de forma presencial o virtual, mediante firma digital, física sobre documento impreso o medio electrónico u otro tipo definido legalmente.

En los casos que el CLIENTE solicite una ampliación o modificación de las condiciones contractuales previamente suscritas, LIBERTY registrará el consentimiento del CLIENTE por medio de correo electrónico, sitio WEB, documento digitalizado o escaneado, centro de atención telefónica mediante grabación de llamada, aplicaciones u otros mecanismos. Dichas opciones serán informadas en el sitio WEB de LIBERTY, así como los demás canales de atención.

### 3. CARACTERÍSTICAS DE LOS SERVICIOS Y PROPUESTA COMERCIAL.

El CLIENTE entiende y acepta que LIBERTY ofrece una gama de servicios de telecomunicaciones según se detalla más adelante, con diferentes características, precios, planes y formas de pago todo de conformidad con la normativa vigente, detallados en el Sitio WEB: <https://libertycr.com>.

3.1 **Servicios móviles:** Grupo de servicios que se prestan a través de la red celular de LIBERTY, incluye telefonía, transferencia de datos, SMS, roaming, entre otros.

3.2 **Servicios Hogar:** Bajo esta modalidad se ofrecen los siguientes servicios: **i) Internet:** Servicio de conectividad al protocolo de comunicaciones de internet para la transmisión y recepción de datos. Los medios físicos para la conectividad podrán ser, internet vía cable modem, internet inalámbrico e internet por fibra óptica. **ii) Telefonía Fija:** Este servicio explota comercialmente las

llamadas realizadas a través de los terminales de usuario que utilizan la transmisión de señales de voz (y en algunos casos video), mediante diversos protocolos basados en IP sobre una red de datos (incluyendo Internet) que permiten el establecimiento de comunicación con otras redes. **iii) Televisión por suscripción:** Servicio que se presta a través de redes de fibra óptica o cable coaxial, de decodificadores o a través del protocolo de internet.

La prestación de los servicios móviles y hogar se encuentra delimitada a la cobertura que brinda LIBERTY. Los servicios solo serán prestados dentro de las áreas geográficas de cobertura detalladas en el sitio WEB: <https://libertycr.com/servicios-moviles/beneficios/cobertura-celular> <https://libertycr.com/internet-hogar/cobertura>

El servicio de acceso a internet móvil tendrá la velocidad y la capacidad de transferencia que se determine en la carátula del contrato. La capacidad de transferencia o cupo es la bolsa mensual de datos asignada al plan. Si el CLIENTE utiliza o consume la totalidad del cupo, se le aplicará la velocidad funcional por el resto del ciclo de facturación y al iniciar el siguiente ciclo, se restablecerá la totalidad del cupo. Sin detrimento de lo anterior, El CLIENTE podrá contratar cupo de GIGAS adicionales de acuerdo con alguna de las opciones vigentes según la oferta comercial de LIBERTY, publicada en el sitio WEB: <https://libertycr.com/servicios-moviles/postpago/pasa-gigas>

### 4. PLAZO DE VIGENCIA DEL CONTRATO.

La vigencia del presente Contrato es indefinida y se mantendrá mientras el CLIENTE continúe con un servicio contratado, hasta tanto el CLIENTE manifieste expresamente su deseo de terminar la relación contractual, o se produzca alguna de las causales de terminación anticipada del contrato. La vigencia de los servicios contratados con compromisos de permanencia mínima y penalidades por terminación anticipada se establecerán en la carátula del contrato, razón por la cual se mantendrán vigentes las condiciones pactadas, indistintamente del periodo de permanencia mínima estipulado en la carátula del contrato

El presente Contrato, comenzará a regir a partir de la fecha de su suscripción, cualquier nuevo servicio que contrata el CLIENTE comenzará a regir a partir de que el CLIENTE manifieste su consentimiento previo y expreso del respectivo servicio.

### 5. DERECHOS Y OBLIGACIONES DE LAS PARTES.

El CLIENTE y LIBERTY 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.

Sin perjuicio de las obligaciones fijadas en la regulación vigente y lo establecido en este Contrato y su carátula, se insta al CLIENTE que deberá cambiar las contraseñas preestablecidas de sus programas y equipos, por contraseñas seguras y mantener actualizados los sistemas operativos, software y aplicaciones de sus equipos.

## 6. TOLERANCIA.

Cualquier tolerancia o permiso de cualquiera de las partes de incumplir o cumplir en forma parcial, imperfecta o distinta a la pactada las obligaciones en el presente Contrato y su carátula, no equivale a una modificación tácita de los términos y condiciones del presente Contrato y su carátula, ni impedirá que cualquiera de las partes exija en el futuro el fiel cumplimiento de las obligaciones establecidas por la normativa y por el presente Contrato y su carátula.

## 7. EQUIPOS TERMINALES.

LIBERTY brindará los equipos terminales en la modalidad y bajo las condiciones indicadas en la carátula de este contrato y conforme a la normativa vigente. LIBERTY cuenta en sus planes de servicios con el subsidio y el pago en tramos de equipos terminales, por lo que el CLIENTE podrá contratar el servicio que se adecue a sus necesidades, sobre este LIBERTY informará y orientará al CLIENTE sobre la disponibilidad en su oferta comercial de equipos terminales con características, facilidades o aplicaciones adaptadas que favorezcan la accesibilidad.

Igualmente, dependiendo del servicio y las condiciones de red de LIBERTY, los equipos terminales podrán ser aportados por el CLIENTE, en el tanto cumplan con las características técnicas publicadas por LIBERTY en su página WEB: <https://libertycr.com/regulatorio>.

Los equipos terminales móviles o que operen en bandas de uso libre, que sean provistos por LIBERTY, se entregarán debidamente homologados por la Sutel. Cuando el equipo terminal esté asociado a permanencia mínima la no homologación invalidará dicha permanencia.

En los casos que el CLIENTE aporte su propio equipo terminal sin que se encuentre debidamente homologado, LIBERTY no será responsable por problemas de calidad experimentados en el servicio contratado. El CLIENTE asume la responsabilidad por la integridad del IMEI asociado al equipo. Además, la actualización, mantenimiento, reparación y reposición del equipo terminal aportado correrá por su cuenta.

## 8. DEVOLUCIÓN DE EQUIPOS TERMINALES.

Para la devolución de los equipos terminales dados en alquiler o en comodato, el CLIENTE deberá devolver por sí mismo o a través de un tercero debidamente autorizado los equipos que mantiene en calidad de alquiler o préstamo durante los primeros tres (3) días siguientes a la solicitud de desconexión.

En caso de que el CLIENTE no pueda presentarse en las oficinas de LIBERTY para la entrega del equipo, LIBERTY podrá retirar el equipo en el domicilio del CLIENTE, cargando el importe correspondiente al

CLIENTE por gasto generado por recolección o recupero del equipo, cargo que se encuentra disponible en la página WEB: <https://libertycr.com/regulatorio>.

Si el CLIENTE no devuelve los equipos terminales de LIBERTY, LIBERTY podrá realizar el cobro de los costos de reposición publicados en el sitio WEB: <https://libertycr.com/regulatorio>.

## 9. BLOQUEO DE EQUIPOS TERMINALES MÓVILES

LIBERTY bloqueará de manera inmediata el IMEI del terminal reportado como hurtado, robado o extraviado, o cuando medie un incumplimiento de pago del subsidio o pago en tramos de un terminal ligado a un contrato de permanencia mínima, o si la autoridad judicial lo solicita directamente. A su vez, LIBERTY procederá de inmediato a incorporar en la lista negativa, el IMEI bloqueado, el cual debe corresponder al último IMEI registrado en la red para el número telefónico reportado.

Una vez realizado el reporte de hurto, robo o extravío por parte del CLIENTE, LIBERTY suspenderá temporalmente el servicio hasta por un máximo de dos (2) meses consecutivos, responsabilizándose por cualquier consumo generado después de realizado dicho reporte. Superado dicho plazo, LIBERTY procederá con la suspensión definitiva del servicio. Desaparecidas los motivos por los que se realizó el bloqueo y, a solicitud del CLIENTE, se podrá desbloquear el equipo terminal o habilitar el servicio según sea el caso, en un plazo máximo de un (1) día hábil después de realizada la solicitud.

En cualquiera de los casos descritos anteriormente, el CLIENTE deberá cancelar los montos correspondientes a la disponibilidad del servicio adeudados a la fecha, salvo en los casos de suspensión definitiva, así como las cuotas pendientes del equipo terminal en caso de que el terminal se encuentre sujeto a plazos de permanencia mínima.

LIBERTY no activará o permitirá el funcionamiento en su red de equipos terminales que no cuenten con un código IMEI unívoco y válido.

En caso de recuperación del terminal el CLIENTE deberá presentarse al Centro de Atención del Usuario Final de LIBERTY para la validación física de sus datos y las características del terminal para la eventual eliminación del IMEI de la lista negativa. Para el reporte de terminales robados, hurtados o extraviados LIBERTY estará en la obligación de disponer en su Centro de Atención al Usuario Final con un sistema de verificación y validación de datos del CLIENTE.

## 10. CARGOS Y TARIFAS.

El CLIENTE se compromete y se obliga a pagar a LIBERTY todos aquellos cargos mensuales, fijos, variables y/o excedentes, asociados a cada uno de los Servicios contratados, que le han sido previamente informados; los cuales serán detallados en la carátula.

El precio final que se cobrará será el producto de sumar las mensualidades por concepto de los servicios, los planes seleccionados, los servicios adicionales escogidos y los consumos o los excedentes de consumo que se generen en el uso de los planes o de los servicios no sujetos a planes.

## 11. MODIFICACIÓN DE TARIFAS.

LIBERTY podrá modificar en cualquier momento los precios y/o tarifas de sus Servicios que no se encuentren sujetos a permanencia mínima, siempre y cuando se le informe al CLIENTE con cinco (5) días hábiles, a través de dos medios de comunicación masiva y, al medio de notificación señalado en la carátula. Además, el comunicado con las nuevas tarifas estará debidamente publicado en el sitio WEB, LIBERTY informará sobre el derecho del usuario final de rescindir anticipadamente el contrato sin penalización alguna. El cambio de tarifa es aprobado por Sutel.

En ningún caso, los precios o tarifas que sean ofrecidos por LIBERTY temporalmente al CLIENTE en razón de promociones, algún tipo de compensación, o cualquier otro tipo de gestión producto de un acuerdo entre partes, se podrán interpretar como una modificación de los precios y tarifas originalmente contratadas o vigentes en condiciones normales. Una vez concluido el plazo la promoción o del cumplimiento del reclamo o gestión por parte de LIBERTY, el CLIENTE entiende y acepta que deberá continuar pagando la tarifa originalmente contratada sin que le asista derecho a reclamo por el cambio temporal en sus precios o tarifas.

#### **12. FACTURACIÓN.**

Las facturas que le entregará LIBERTY al CLIENTE corresponden al cobro de los Servicios objeto del presente Contrato y contendrán la información de consumo establecida en la normativa vigente. LIBERTY implementará facturas digitales que le permita a sus clientes con discapacidad informarse sobre el contenido de la facturación. La facturación por dicho concepto se notificará al medio señalado por el CLIENTE en la carátula de este contrato, en un plazo máximo de diez (10) días calendario posteriores al cierre del periodo de 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. El envío de SMS no sustituye el envío de la factura.

LIBERTY pondrá a disposición del CLIENTE un mecanismo mediante el cual éste pueda consultar el monto que ha consumido, así como la utilización y los productos contratados.

El CLIENTE deberá cancelar las facturaciones de previo a la fecha de su vencimiento. El pago tardío podría generar la suspensión temporal del servicio, un cargo por reactivación o reconexión del servicio, según corresponda, así como un interés máximo por morosidad equivalente a un 5% mensual del monto vencido, conforme lo establecido en la respectiva factura, sitio WEB y lo dispuesto en el presente contrato. Asimismo, el CLIENTE entiende y acepta que la factura electrónica constituirá título ejecutivo para que LIBERTY reclame judicialmente el pago de lo adeudado.

#### **13. TASACIÓN DE LOS SERVICIOS.**

LIBERTY garantiza que los montos facturados corresponden a una medición efectiva de los servicios disfrutados por EL CLIENTE, incluyendo los impuestos de ley y tasas correspondientes, de conformidad con la normativa vigente. La tasación y facturación a los clientes se realizará conforme al CDR de la central de origen de LIBERTY, con excepción de Centros de Atención al Usuario Final y sistemas de cobro revertido. En caso de detectar irregularidades en la tasación de los servicios, LIBERTY reintegrará al CLIENTE afectado la totalidad de los cargos cobrados incorrectamente, mediante

dinero en efectivo, crédito en la facturación, bonificaciones de servicios, entre otros medios convenidos entre LIBERTY y el CLIENTE. Esta devolución se efectuará en un plazo no mayor a treinta (30) días naturales posteriores a la fecha de cobro del servicio afectado en su defecto a más tardar en el periodo de facturación inmediato posterior al cobro incorrecto del servicio.

A ningún CLIENTE que presente una reclamación ante LIBERTY 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 CLIENTE no está de acuerdo con la respuesta brindada por LIBERTY podrá acudir a la Sutel y solicitar las medidas cautelares correspondientes, si lo considera pertinente.

#### **14. MEDIOS DE PAGO.**

El CLIENTE podrá efectuar el pago de los cargos facturados por cualquiera de los medios establecidos por LIBERTY en el Sitio WEB: <https://libertycr.com/pago-en-linea>, para tales efectos, entre los que se encuentran, pero no se limitan a: pago en efectivo, cargo automático, depósito directo, pago en sucursal, agencias o puntos autorizados, plataformas bancarias en línea, así como cualquier otra que LIBERTY ponga a disposición de los clientes en el futuro. Si el CLIENTE optara por la facilidad de cargo o débito automático deberá utilizar cuentas bancarias o tarjetas de crédito o débito que se encuentren bajo su titularidad o, en su defecto, que el titular de la cuenta o tarjeta a la que se realizará el débito o cargo manifieste su consentimiento. LIBERTY queda facultado para verificar toda la información aportada con las entidades financieras a las que corresponda aplicar el pago.

En cuanto al cargo automático, en caso de que el pago de los servicios sea rechazado por la institución financiera emisora, o la cuenta o tarjeta sea cancelada o sustituida, el CLIENTE deberá proceder con el pago de los servicios a través de los medios de pago dispuestos por LIBERTY para tales efectos. En caso de desear continuar con el débito automático el CLIENTE deberá informar a LIBERTY a través de los canales de atención al cliente.

#### **15. CONEXIÓN E INSTALACIÓN.**

La comercialización de los servicios de telecomunicaciones obedece a una factibilidad técnica positiva previa a la suscripción del contrato. De lo contrario, LIBERTY asumirá el despliegue de red necesaria para brindar el servicio contratado.

Liberty garantizará que la instalación o conexión de los servicios cumplan con las normas internacionales de cableado estructurado y puesta a tierra, que garanticen una provisión de servicios segura para los CLIENTES.

LIBERTY 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.

Dependiendo de las condiciones de prestación del servicio, el usuario final deberá cancelar los montos por concepto de conexión o instalación del servicio, los cuales se encuentran debidamente publicados en el sitio WEB: <https://libertycr.com/web/centro-de-ayuda> y en la carátula de este contrato.

Cuando LIBERTY 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 CLIENTE, 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 CLIENTE resulta imposible realizar la instalación del servicio, LIBERTY 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: <https://libertycr.com/regulatorio>.

Cuando el cliente renuncie voluntariamente al servicio contratado previo a su entrega, LIBERTY, 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: <https://libertycr.com/regulatorio>.

A partir del momento en que se instale el Servicio, LIBERTY estará facultado para cobrarle al CLIENTE el servicio, servicios o planes contratados. En caso de que se deba realizar un traslado de equipo dentro del domicilio, o bien traslado e instalación a otro domicilio, LIBERTY está facultado para realizar el cobro por concepto de traslado, el cual se registrará de acuerdo con la tarifa vigente publicada en la página WEB: <https://libertycr.com/regulatorio>. El traslado estará sujeto a la disponibilidad técnica de los servicios en la nueva ubicación. LIBERTY no se hace responsable de conectar equipos adicionales que sean propiedad del CLIENTE.

#### 16. SUSPENSIÓN TEMPORAL POR FALTA DE PAGO.

LIBERTY podrá suspender temporalmente los Servicios contratados que se encuentren en mora en su pago. Sin detrimento de los plazos que establezca la normativa vigente, los servicios podrán ser suspendidos previo aviso al CLIENTE, con una antelación mínima de un (1) día hábil por los medios que tenga registrados, a partir del tercer (3) día hábil posterior al vencimiento del cobro facturado. Se exceptúan del proceso de suspensión temporal, todas las comunicaciones entrantes y las llamadas salientes a los Servicios de Emergencias y Centros de Atención al Usuario Final.

LIBERTY se abstendrá de suspender temporalmente el servicio, los días: sábados, domingos o feriados de Ley, **cuando para esos días no tenga disponibles o habilitados medios de pago**, y los CLIENTES no puedan reactivar el servicio de forma inmediata una vez cancelado.

Una vez cancelada la totalidad del monto adeudado, y sus correspondientes intereses y cargos por cobros, LIBERTY procederá a reconectar el Servicio y a cobrar el cargo por ese concepto.

#### 17. SUSPENSIÓN DEFINITIVA DEL SERVICIO.

Posterior a la suspensión temporal, LIBERTY procederá con la suspensión definitiva del servicio y la resolución unilateral del contrato por incumplimiento del CLIENTE y a disponer de la numeración asociada. La suspensión definitiva podrá ejecutarse a partir del plazo de diez (10) días hábiles, posteriores a la ejecución de la suspensión temporal, para lo cual se informará de previo al CLIENTE sobre dicha condición.

Sin perjuicio de reclamar las acciones legales que correspondan ante las autoridades competentes, también se suspenderá definitivamente el servicio, en los casos en que el CLIENTE incurra en una práctica prohibida, 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.

#### 18. RECONEXIÓN DEL SERVICIO.

Los costos por concepto de reconexión se encuentran debidamente publicados en la página WEB: <https://libertycr.com/regulatorio>. Una vez que el CLIENTE cancele los montos adeudados, LIBERTY deberá reconectar el servicio en el plazo máximo de un (1) día hábil, contado a partir de la fecha y hora de pago, en caso de que no se proceda en el plazo señalado no se cobrará monto por este concepto.

#### 19. REACTIVACIÓN DEL SERVICIO

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 LIBERTY dejará la constancia respectiva en sus sistemas.

#### 20. CALIDAD DEL SERVICIO.

LIBERTY se compromete a brindar el servicio contratado respetando los umbrales establecidos en la normativa vigente y en su defecto los siguientes indicadores de calidad:

SERVICIO DE TELEFONÍA FIJA E IP	
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%
Porcentaje de llamadas no exitosas (IV-9)	IV-9 < 4%
Calidad de voz en servicios telefónicos (IV-10)	MOS ≥ 3.50
Tiempo de establecimiento de llamada (IV-11)	IV-11 < 5s
Retardo de voz (IV-12)	IV-12 ≤ 300 ms

SERVICIO DE ACCESO A INTERNET MÓVIL	
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)	200 ms
Retardo internacional (ID-17)	300 ms
Relación entre velocidad de transferencia de datos local o internacional respecto a la velocidad aprovisionada (ID-18)	3G 60% 4G 70%

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%

SERVICIO DE TELEFONÍA MÓVIL	
Indicador	Umbral
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%
Porcentaje de llamadas no exitosas (IV-9)	IV-9 < 3%
Calidad de voz en servicios telefónicos (IV-10)	MOS ≥ 3,50
Tiempo de establecimiento de llamada (IV-11)	IV-11 < 8s
Retardo de voz (IV-12)	IV-12 ≤ 300 ms
Porcentaje de llamadas interrumpidas (IM-13)	IM-13 ≤ 2%
Área de cobertura del servicio móvil (IM-14)	Ver sitio WEB del operador
Tiempo de entrega de mensajes de texto (IM-15)	IM-15 ≤ 20s
Retardo local (ID-16)	200 ms
Retardo internacional (ID-17)	300 ms
Relación entre velocidad de transferencia de datos local o internacional respecto a la velocidad aprovisionada (ID-18)	ID-18 (3G) ≥ 60% ID-18 (3G) ≥ 70%

SERVICIO DE TELEVISIÓN POR SUSCRIPCIÓN	
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 (IC-7)	99,97%

Dicha información se encuentra debidamente publicada en el sitio WEB: <https://libertycr.com/regulatorio>

## 21. FORMAS DE EXTINCIÓN DEL CONTRATO Y RENOVACIÓN.

El presente Contrato podrá darse por terminado por las causas generales de extinción de los contratos, y especialmente por cualquiera de las siguientes razones: (i) A solicitud del CLIENTE, en cuyo caso LIBERTY tendrá un plazo de tres (3) días hábiles para finiquitar la relación contractual cual corre a partir del momento en que el CLIENTE manifieste 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 LIBERTY para la contratación del servicio o la modificación del contrato. Una vez superado el plazo no se continuará facturando el servicio. Esto no exonera al cliente de cancelar todas las obligaciones pendientes, y en caso de no pago, LIBERTY hará efectivo el cobro en la vía judicial correspondiente.

En los casos de prestación de servicios donde se ha establecido un acuerdo de permanencia mínima, y proceda la terminación anticipada del contrato, el CLIENTE deberá pagar la multa por terminación anticipada que se indica en la carátula del contrato, así como cualquier otro monto adeudado. Vencido el plazo de permanencia mínima, en caso de que el CLIENTE no exprese su voluntad de finalizar la relación contractual por el Servicio, el contrato será renovado en forma automática.

Cuando el CLIENTE porte su número de teléfono hacia otra red, este Contrato quedará automáticamente rescindido y procederá de forma inmediata los cobros por los montos adeudados tanto por concepto de Servicios, así como por Penalidad por Terminación Anticipada definida en la carátula del presente contrato.

## 22. PENALIDAD POR TERMINACIÓN ANTICIPADA.

En caso de que en la carátula se defina un plazo de permanencia mínima, las partes se obligan a respetar dicho plazo a cambio de que el CLIENTE reciba un equipo terminal subsidiado o de pago en tractos, asociado al servicio. Ante el incumplimiento del compromiso de permanencia, el CLIENTE deberá pagar los montos de penalización que, para tales efectos, se hayan establecido en la carátula del presente contrato. En todo caso, LIBERTY ofrecerá opciones de contratación sin permanencia mínima. Una vez transcurrido el plazo de permanencia mínima, Liberty no cobrará monto alguno por el equipo terminal brindado.

## 23. CESIÓN.

El CLIENTE, sin la previa y expresa autorización por escrito de LIBERTY, y sin haber cancelado todos los cargos y cuentas pendientes que deba a LIBERTY, no podrá ceder a terceros los derechos y obligaciones establecidas en este Contrato, su carátula y Servicios que en el futuro llegue a contratar. LIBERTY sólo aceptará la cesión si el cesionario reúne las condiciones del CLIENTE original.

LIBERTY, por su parte, queda facultada para ceder su posición contractual a un operador autorizado, para lo cual se procederá a realizar el proceso de modificación contractual de conformidad con lo establecido en la normativa vigente. En estos casos, el CLIENTE conservará todos sus derechos y obligaciones, incluyendo el recibir los Servicios en los mismos términos de precio y calidad en que fueron contratados.

## 24. ATENCIÓN Y REPARACIÓN DE FALLAS QUE AFECTEN EL SERVICIO.

LIBERTY tiene habilitado el teléfono gratuito del Centro de Atención al CLIENTE señalado en la carátula al 1693 o a través del WhatsApp 6311-1693, para que el CLIENTE interponga reportes, por fallas que se presenten en el servicio contratado. LIBERTY estará en constante revisión y será el responsable de las averías que sean imputables a la misma. En caso de presentarse alguna avería imputable a LIBERTY

en la prestación del servicio, de acuerdo con lo descrito anteriormente, LIBERTY procederá con la compensación por la falla atendiendo los lineamientos establecidos en la cláusula 25 del presente Contrato, el plazo de reparación de fallas será de 1 día hábil. El CLIENTE, desde el momento que suscribe este Contrato, autoriza a LIBERTY para que, por medio de su personal debidamente identificado y previa coordinación con el CLIENTE pueda inspeccionar, de forma remota o en el sitio, sus instalaciones, equipos y/o terminal, para verificar el uso y estado de los servicio y equipos, de ser necesario. Las inspecciones en sitio serán practicadas, previo aviso, en días y horas hábiles, salvo que el CLIENTE tenga a bien que se realicen durante fines de semana, días feriados o en otro horario, los cuales quedarán sujetos a previa aprobación atendiendo al personal técnico disponible por parte de LIBERTY. En caso de que el CLIENTE no permita que se realicen dichas visitas técnicas, LIBERTY 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 CLIENTE, LIBERTY realizará las reparaciones y, a partir de la segunda visita técnica injustificada, cobrará al usuario final los montos indicados en el sitio WEB: <https://libertycr.com/regulatorio>

#### **25. MECANISMOS DE COMPENSACIONES Y REEMBOLSOS.**

LIBERTY 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, LIBERTY 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:

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

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%. Para más información consultar en el sitio WEB: <https://libertycr.com/regulatorio>

#### **26. 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 CLIENTE proceda a rescindir el contrato con LIBERTY sin que le aplique ningún tipo de penalización, con excepción del pago del equipo terminal ligado al

subsidio o pago en tractos, en caso que exista, así como las facturas adeudadas por concepto de servicios que reflejen la condición de morosidad del CLIENTE de previo a la interrupción sufrida.

#### **27. MANTENIMIENTOS PROGRAMADOS.**

Reportes de trabajos en las redes y sistemas de telecomunicaciones. LIBERTY, previo a la ejecución de trabajos de intervención en sus redes, y con una antelación de al menos 48 horas, informará a sus clientes sobre los servicios que se verán afectados, las zonas de afectación y el tiempo de afectación; lo anterior a través de la publicación en el sitio WEB del LIBERTY 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.

#### **28. RECLAMACIONES ANTE LIBERTY Y PLAZOS DE RESOLUCIÓN.**

El CLIENTE podrá presentar de manera gratuita sus reclamos a través de todos los canales de atención de LIBERTY. Para cada gestión, LIBERTY brindará al CLIENTE 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. LIBERTY 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.

Las reclamaciones deberán presentarse por parte del CLIENTE, usuario final o cualquier persona autorizada. LIBERTY contará con diez (10) días naturales para la resolución del reclamo, dicho plazo empezará a correr a partir del momento de su presentación. A cada reclamo se le asignará un número de caso y/o reclamación, el cual le será de utilidad al CLIENTE para el seguimiento del mismo. Dicha información se encuentra debidamente publicada en el sitio WEB: <https://libertycr.com/regulatorio>

#### **29. PROCEDIMIENTO DE INTERVENCIÓN DE LA SUTEL.**

En caso de resolución negativa o insuficiente o la ausencia de resolución por parte de LIBERTY, el CLIENTE 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.

#### **30. CADUCIDAD DE LA ACCIÓN PARA RECLAMAR.**

El CLIENTE tendrá un plazo máximo de dos (2) meses para interponer cualquier reclamo ante LIBERTY y la Sutel por motivo de la prestación de los servicios, contados desde el acaecimiento de la falta o desde que esta se conoció, salvo para los hechos continuados, en cuyo caso, el plazo comenzará a correr a partir del último hecho ocurrido.

#### **31. PRIVACIDAD Y TRATAMIENTO DE DATOS.**

En caso de que el CLIENTE autorice en la carátula de este contrato el uso y tratamiento de sus datos, el CLIENTE expresamente AUTORIZA a LIBERTY para que, dentro de los fines normales del giro de su negocio, trate los datos personales proporcionados para la

suscripción del presente Contrato, así como aquellos obtenidos o derivados de la ejecución del Contrato y uso de los servicios. LIBERTY se obliga a no ceder o transmitir a terceros los datos e información personal proporcionada por el CLIENTE, para que dichos terceros utilicen la información y los datos del CLIENTE con fines publicitarios. El CLIENTE entiende y acepta que LIBERTY podrá tratar sus datos personales con el fin de evaluar los servicios brindados y diseñar y ofrecer nuevos servicios que puedan ser de utilidad o interés para el CLIENTE.

LIBERTY se compromete a cumplir con la normativa vigente en materia de privacidad y tratamiento de datos personales, garantizándole al CLIENTE la confidencialidad de sus datos y la inviolabilidad de los servicios de telecomunicaciones.

### 32. COMUNICACIONES.

En caso de que el CLIENTE autorice en la carátula, el uso y tratamiento de sus datos, y, el CLIENTE autoriza a LIBERTY, el envío de cualquier información adicional, promocional y/o con fines de venta directa respecto de servicios, soluciones, ofertas, nuevos servicios y cualquier otra información, al medio señalado para recibir notificaciones e información adicional.

La información podrá ser remitida de manera directa por LIBERTY, toda la información que se envía será a nombre de LIBERTY, y estará vinculada con los servicios de telecomunicaciones.

En caso de que el CLIENTE desee limitar los medios para recibir esta información, así lo podrá indicar en cualquier momento sin costo alguno y a través de cualquiera de los canales y centros de atención antes indicados. Las comunicaciones relacionadas al CLIENTE por la ejecución del contrato o contratos con LIBERTY y sus correspondientes obligaciones, no se constituirán como comunicaciones no solicitadas.

### 33. DEPOSITO DE GARANTIA.

LIBERTY podrá solicitar al CLIENTE el pago de un depósito de garantía por la suscripción de los servicios contratados, el cual se detalla en la carátula del contrato, y además se encuentra debidamente publicado en el sitio WEB: <https://libertycr.com/regulatorio>

### 34. DEL USO DEL SERVICIO DE ACCESO A INTERNET HOGAR Y MÓVIL.

En el caso de contratar el servicio de acceso a internet hogar y/o móvil ofrecido por LIBERTY, el CLIENTE es responsable por el uso que se le dé a dicho servicio y responderá de sus propios actos, así como de los actos de terceros que hagan uso del servicio de acceso a internet del CLIENTE.

El CLIENTE reconoce y acepta que LIBERTY no controla, conserva, ni monitorea la información accesible al CLIENTE que pueda ser cursada o recibida por éste a través de Internet. Queda entendido que LIBERTY no asume ninguna responsabilidad por el acceso o el envío de información por Internet ni por el uso que se dé de la misma, puesto que LIBERTY únicamente actúa como proveedor del servicio.

### 35. SERVICIO DE ROAMING.

LIBERTY informará al CLIENTE, conforme a la normativa vigente, sobre las condiciones de consumo acumulado, uso y precios, así como, advertencias claras sobre el riesgo que se deriva del alto

consumo no controlado en comunicaciones en el servicio de Roaming, información que además podrá consultar en el sitio WEB: <https://libertycr.com/WEB/servicios-moviles/beneficios/roaming-sin-fronteras>

Cada vez que el usuario final de este servicio se registre o acceda a la red de un país distinto del país de origen, recibirá de forma inmediata y gratuita, mediante un servicio de mensajería de texto (SMS) u otros medios propios del servicio de telefonía móvil, como mínimo la información establecida en la normativa.

El límite financiero en Roaming de datos se encuentra especificado en la carátula del presente contrato o, en su defecto, se aplicará el límite establecido por la Sutel, mediante resolución motivada.

La facturación no podrá sobrepasar el límite establecido por EL CLIENTE, indistintamente de la modalidad de comercialización del servicio. Una vez alcanzado el límite, EL CLIENTE podrá solicitar expresamente su aumento a un monto determinado por medio de los centros de atención del usuario final de Liberty.

### 36. SERVICIOS DE TARIFICACIÓN ADICIONAL.

El CLIENTE podrá contratar servicios de tarificación adicional en cualquier momento mediante mensaje de texto, llamada de voz u otras alternativas que registren el consentimiento del CLIENTE y no correspondan a mensajes o pantallas emergentes.

Los servicios de tarificación adicional, sus términos, condiciones y tarifas correspondientes estarán disponibles en el sitio WEB: <https://libertycr.com/WEB/servicios-moviles/clubes-prepago> así como en las sucursales de venta y centros de contacto, con el fin que los clientes puedan informarse sobre los mismos previo a su contratación.

El CLIENTE entiende y acepta que, en caso de adquirir Servicios de Tarificación Adicional provistos por terceros a través de la red, LIBERTY no se hará responsable de su contenido, ni del tipo de información recibida a través de estos, los cuales son administrados por terceros. Al suscribir estos Servicios de Tarificación Adicional, el CLIENTE se hace responsable de pagar los precios y tarifas que el tercero haya fijado para dicho servicio y que estarán disponibles en el sitio WEB: <https://libertycr.com/WEB/servicios-moviles/clubes-prepago>. La facturación no podrá sobrepasar el límite establecido por el CLIENTE, indistintamente de la modalidad de comercialización del servicio. Una vez alcanzado el límite, el CLIENTE podrá solicitar expresamente su aumento a un monto determinado por medio de los centros de atención del usuario final de LIBERTY.

En caso de que el CLIENTE Y LIBERTY no fijen dicho límite, se aplicará lo dispuesto por la Sutel, mediante resolución motivada.

### 37. DESACTIVACIÓN Y DESCONEXIÓN DE SERVICIOS ADICIONALES.

LIBERTY desactivará y desconectará los servicios que el CLIENTE contrate de forma adicional al servicio contratado, en un plazo máximo de un (1) día hábil desde la recepción de la solicitud del CLIENTE.

En caso de que la desactivación o desconexión no se realizara en el plazo señalado, por causa no imputable al CLIENTE, los eventuales montos registrados durante el periodo excedido de dichos servicios no se cobrarán al CLIENTE.

### **38. MECANISMOS DE CONTROL DE FRAUDE PARA EL SERVICIO DE TELEFONÍA.**

En caso de tráfico telefónico excesivo LIBERTY deberá bloquear en un plazo máximo de una (1) hora el tráfico telefónico saliente, nacional o internacional, según corresponda, a partir de que se detecten indicios de un consumo atípico o excesivo para lo cual debe cumplirse al menos una (1) de las condiciones establecidas en la regulación; caso contrario, LIBERTY deberá asumir los montos facturados asociados a dicho tráfico, hasta tanto realice el bloqueo respectivo.

Una vez aplicado el bloqueo de tráfico telefónico saliente, nacional o internacional, según corresponda, LIBERTY contactará al CLIENTE y le informará las consecuencias de solicitar la activación de dicho tráfico sin haber tomado las medidas de seguridad necesarias. Cuando el usuario final solicite la activación del tráfico telefónico saliente, este asumirá los montos que se facturen por dicho concepto

### **39. MODIFICACIÓN DE PARRILLA TELEVISIVA.**

Únicamente para servicios de televisión por suscripción, y en caso de que LIBERTY modifique la distribución en su red de los canales que transmite, informará al CLIENTE, con una antelación mínima de diez (10) días naturales, a través de su página WEB, redes sociales y, en el medio de notificación señalado en el presente contrato, la identificación de las señales que ofrece y el número de canal correspondiente a cada una de ellas en el equipo terminal, así como sobre el derecho de rescindir anticipadamente el contrato, sin penalización alguna, si EL CLIENTE no se encuentra conforme.

Cuando la modificación implique la eliminación de canales LIBERTY informará con una antelación mínima de un mes calendario a su entrada en vigencia, además lo informará a través de su página WEB, redes sociales y, en el medio de notificación señalado en el presente contrato, así como sobre el derecho de rescindir anticipadamente el contrato, sin penalización alguna, si EL CLIENTE no se encuentra conforme.

### **40. MODIFICACIONES AL CONTRATO.**

Cualquier propuesta de modificación del presente contrato, deberá ser aprobada por la Sutel. LIBERTY 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 clientes, además, las publicará en el sitio WEB y redes sociales de LIBERTY en el mismo plazo. En caso de que dicha modificación sea en detrimento de las condiciones establecidas en el contrato de adhesión, LIBERTY informará sobre el derecho del CLIENTE de rescindir anticipadamente el contrato sin penalización alguna. Las modificaciones contractuales no aplicarán durante la vigencia de la permanencia mínima.

En los casos que el CLIENTE solicite una ampliación o modificación de las condiciones contractuales previamente suscritas, LIBERTY registrará el consentimiento del CLIENTE. Los canales de atención

en que puede realizar dicha solicitud serán los que se indiquen el sitio WEB: <https://libertycr.com/centro-de-ayuda/canales-de-atencion>

### **41. VALIDEZ DE LAS CLÁUSULAS CONTRACTUALES.**

La nulidad o ilegalidad declaradas por Autoridad Competente de alguna o algunas de las cláusulas de este Contrato y su carátula, no afectará la validez, legalidad o exigibilidad de las restantes estipulaciones.

### **42. EXIMENTES DE RESPONSABILIDAD.**

Se consideran eximentes de responsabilidad los casos en los cuales LIBERTY 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.

### **43. LEGISLACIÓN APLICABLE.**

El presente Contrato, así como su carátula se encuentra debidamente homologado por Sutel, se regirán por las leyes de la República de Costa Rica, en especial por las disposiciones en materia de telecomunicaciones de conformidad la ley 8642, las cuales las partes reconocen que podrían variar.

En este acto al CLIENTE 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 se encuentra debidamente firmado por las partes.

\_\_\_\_\_  
Firma del CLIENTE

\_\_\_\_\_  
Firma del proveedor (LIBERTY)

Fecha suscripción \_\_\_\_\_

Homologado mediante acuerdo número \_\_\_\_\_ emitido por el Consejo de la Sutel.