

CONTRATO DE ADHESIÓN PARA LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS RESIDENCIALES DE TELECOMUNICACIONES

Entre nosotros, MILLICOM CABLE COSTA RICA, S.A. (en adelante "TIGO") y el CLIENTE (persona física detallada en la carátula de este contrato, en la sección "información del cliente"), convenimos suscribir el presente **CONTRATO DE ADHESIÓN PARA LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS RESIDENCIALES DE TELECOMUNICACIONES** (en adelante el "contrato") que se regirá por la normativa de telecomunicaciones aplicable como la Ley General de Telecomunicaciones, el Reglamento sobre el Régimen de Protección al Usuario Final y el Reglamento de Prestación y Calidad de Servicios, y las demás leyes que fueren aplicables de forma supletoria de la República de Costa Rica y las siguientes cláusulas:

Cláusula 1. Objeto del contrato. El objeto de este contrato estará sujeto a los términos y condiciones bajo los cuales TIGO prestará servicios de telecomunicaciones, tales como: a) **Televisión por suscripción (cable y/o televisión satelital -DTH por sus siglas en inglés)**, definiéndose como aquellos servicios de televisión que incorporan canales nacionales y extranjeros variables en su número, conforme la oferta comercial suscrita en la carátula del presente contrato, ya sea mediante la distribución por cable o bien por satélite (DTH), b) **Acceso a internet** entendido como la transferencia de datos, que le permitirá al CLIENTE acceder a la red informática de nivel mundial según la velocidad contratada y que se especifica en la carátula de este contrato bajo el apartado "Detalle de Facturación", c) **Telefonía IP**, entendida como telefonía fija por medio de protocolo de internet que incluirá los minutos según la oferta vigente en el momento de la contratación del servicio, detallada en la carátula de este contrato, y d) **Otros servicios** indicados en la carátula, así como la posibilidad de ofrecer a través de una misma red diversos servicios, simultáneos o no, de telecomunicaciones, información o aplicaciones informáticas.

Cláusula 2. Características de los servicios. I) El servicio de televisión analógica no requiere equipo asociado. Para los servicios de televisión por cable digital, el servicio requiere el arrendamiento o alquiler, por parte del CLIENTE, de un convertidor digital con su control remoto. Para el servicio de Internet residencial, se requiere el arrendamiento o alquiler de un módem y de ser necesario según el escenario y a solicitud del CLIENTE de un extensor para la red de WiFi. II) Para el servicio de Telefonía IP, se requiere el arrendamiento o alquiler de equipos adaptadores terminales de medios "MTA" por sus siglas en inglés. Para el servicio de televisión satelital o DTH por sus siglas en inglés será necesario un receptor digital (conformado por una antena y un aparato conversor reductor de ruido o LNB por sus siglas en inglés, una tarjeta inteligente -dentro de una caja decodificadora) y un control remoto. El costo de arrendamiento de los equipos para la provisión de los servicios se incluye desglosado en la factura mensual del servicio contratado. Todos los equipos requieren el uso de electricidad ya sea en su conjunto o en al menos alguno de sus componentes.

Para información sobre las condiciones de los precios de arrendamiento de los diferentes equipos y para la prestación del servicio por medio de equipos propios del cliente, remitirse a la cláusula 10.

Cláusula 3. Contratación y ampliación y/o modificación de la contratación de los servicios por parte del CLIENTE.

Para la contratación de los servicios, ampliación y/o modificación de ellos, el CLIENTE lo podrá hacer por medio de firma digital, física sobre documento impreso o medio electrónico los cuales, por equivalencia funcional, tienen la misma validez. TIGO guardará en sus registros el consentimiento correspondiente dado por el CLIENTE durante el plazo que dure la relación contractual y dos meses posteriores a la terminación contractual. TIGO podrá establecer los mecanismos de seguridad y verificación informáticos que resulten apropiados para la suscripción electrónica de contratos, anexos y otra documentación, debiendo conservar la prueba que acredite el consentimiento del usuario sobre la contratación.

El CLIENTE podrá solicitar cambios o modificaciones en productos ya contratados o contratar servicios adicionales, cuya contratación podrá ser formalizada de la misma manera en que se contrató el servicio originalmente, o bien, optar por los canales de atención indicados en (www.tigo.cr/regulatorio). En caso de que las modificaciones a la contratación sean electrónicas, las modificaciones quedarán perfeccionadas desde que se reciba la aceptación del usuario de la propuesta/oferta o de las condiciones con que esta fuere modificada, para lo cual TIGO incorporará constancia en sus registros de su consentimiento durante el plazo que dure la relación contractual y dos meses posteriores a la terminación contractual. En todo caso se debe cumplir con lo siguiente:

- **Manipulación de la instalación.** El CLIENTE no deberá bajo ninguna circunstancia manipular la instalación del servicio contratado, incluyendo, pero no limitado a: cables, conexiones, filtros, acometidas, y demás elementos que permiten la entrega del servicio. En caso de incumplimiento, el CLIENTE asume bajo su propia responsabilidad y riesgo, los efectos que pudieren interrumpir o degradar el servicio contratado y, además, asumirá por su cuenta el costo de las reparaciones al precio publicado en el sitio web (<https://www.tigo.cr/legales#tigo-costo-de-equipos-y-servicios-tecnicos>) que resulten necesarias para restablecer la instalación original y que se incluirá en su próxima facturación. El cargo de reparación por modificación o manipulación incluye el costo de la visita técnica.
- **Inspección de la instalación.** El CLIENTE autoriza, en este acto, a TIGO a realizar una inspección sin costo de la instalación y su funcionamiento, previa coordinación entre las partes, independientemente de que exista o no una queja del CLIENTE respecto al servicio. El personal de TIGO estará debidamente identificado para dicha inspección, el CLIENTE, para esos efectos, le permitirá el acceso al sitio de instalación.
- TIGO tendrá un plazo de (1) día hábil desde la recepción de la solicitud del cliente para desactivar y/o desconectar los servicios

adicionales.

Cláusula 4. Conexiones adicionales. EL CLIENTE podrá solicitar conexiones adicionales a su servicio para ampliar su red de televisión. Ante ello, TIGO, por medio de personal autorizado y debidamente identificado, realizará la instalación del servicio a satisfacción del CLIENTE y con la debida coordinación previa. Para ello, el personal de TIGO o personal subcontratado para tales efectos estará debidamente identificado. Si el CLIENTE requiere una conexión adicional no incluida en el plan deberá solicitarse expresamente a TIGO mediante los canales de comunicación visibles en la página web (<https://www.tigo.cr/legales#tigo-canales-de-atencion>). Los decodificadores de TV (cajas de TV digitales/análogicas) adicionales tienen un costo extra, el cual puede ser consultado en la página web (<https://www.tigo.cr/legales#tigo-costo-de-equipos-y-servicios-tecnicos>).

Cláusula 5. Derechos y obligaciones del CLIENTE. El CLIENTE tendrá 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, a los establecidos en las resoluciones emitidas por la Superintendencia de Telecomunicaciones y aquellos derechos y deberes mencionados en el presente contrato de adhesión.

5.1. Sin perjuicio de los demás compromisos contractuales, serán además obligaciones del CLIENTE: a) Actuar de buena fe de previo a la contratación y durante el uso del servicio, b) Cumplir sus compromisos contractuales, en especial, el pago oportuno de las facturas, de previo a su vencimiento, c) Cancelar los montos pendientes de los servicios de telecomunicaciones, previo a rescindir el contrato, d) Hacer uso lícito y responsable de las redes, equipos y servicios de telecomunicaciones, e) Informarse sobre las condiciones y restricciones de los servicios de telecomunicaciones e información; contenidas en las cláusulas del contrato de adhesión, el sitio WEB de TIGO Costa Rica, su oferta comercial, reglamentos de promociones, concursos, así como cualquier otra relevante para tomar una decisión de consumo, f) Abstenerse de alterar o utilizar equipos terminales de telecomunicaciones de manera que se afecte la prestación del servicio o se imposibilite la identificación unívoca del equipo en las redes de los operadores, g) Evitar el envío de comunicaciones que puedan perjudicar los derechos de los demás usuarios finales y la seguridad de las redes de TIGO, h) Abstenerse de realizar prácticas prohibidas o de utilizar los servicios de telecomunicaciones para fines distintos del contratado. Realizar estas prácticas faculta a TIGO para suspender el servicio de forma temporal y en caso de que no se corrija dicha condición en el plazo de dos meses, se procederá con la suspensión definitiva, liquidación contable y la disposición del recurso numérico en caso de que fuere aplicable, i) Brindar información veraz y correcta para el registro y actualización de sus datos en la suscripción, facturación y uso de sus servicios de telecomunicaciones, indistintamente de la modalidad de cobro, j) Informar a TIGO de forma inmediata de cualquier daño en el servicio o uso inapropiado de este, que sea de su conocimiento, y k) Previa coordinación, permitir el ingreso del personal de TIGO, debidamente identificado, al sitio de la instalación para la inspección de la instalación, mantenimiento del servicio.

5.2. Adicionalmente a lo anterior, serán prácticas prohibidas por parte de EL CLIENTE: a) Alterar o poner en riesgo la operación normal de la red y su seguridad, así como degradar la calidad del servicio, b) Acciones que provoquen interferencias, interrupciones, congestión o daños a la red y a otros usuarios de los servicios de telecomunicaciones, c) Utilizar terminales que impidan la identificación única en las redes de los operadores o posean identificadores irregulares, d) Utilizar equipos que operen en las bandas de uso libre no homologados por Sutel, e) Reventa o alquiler de servicios de telecomunicaciones por parte del cliente o usuario final, f) Conductas reiteradas que resulten irrespetuosas, agresivas u ofensivas y afecten el normal funcionamiento de los Centros de Atención del Usuario Final o la prestación del servicio de telecomunicaciones, g) Actuar con engaño, fraude, mala fe, dolo en la suscripción o uso del servicio, h) Utilizar los servicios de telecomunicaciones para fines distintos del contratado, i) Manipular la red sin autorización y, j) Cualquier otra categorizada como tal en normativa correspondiente.

Cláusula 6. Derechos y obligaciones de TIGO. TIGO tendrá todos los derechos y obligaciones estipuladas 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, a los establecidos en las resoluciones emitidas por la Superintendencia de Telecomunicaciones y aquellos deberes mencionados en el presente contrato de adhesión.

6.1. Sin perjuicio de los demás compromisos contractuales, serán además obligaciones de TIGO: a) Brindar servicios de calidad y de manera continua, con las exclusiones de responsabilidad establecidas en este contrato y las excepciones contempladas en la legislación vigente, b) Realizar ajustes a la facturación (compensaciones) en caso de no brindar el servicio de forma continua e ininterrumpida, según la regulación vigente, c) No utilizar para fines distintos de los autorizados los datos personales del CLIENTE, salvo los mandatos impuestos por Ley, e) Cumplir con los parámetros de calidad de los servicios de acuerdo con lo dispuesto en el Reglamento de Prestación y Calidad de los Servicios, f) Tramitar y atender las reclamaciones de los CLIENTES de conformidad con la normativa vigente, y g) Demás obligaciones establecidas en el Reglamento sobre el Régimen de Protección al Usuario Final.

6.2. Serán también derechos de TIGO, sin responsabilidad a su cargo: a) Suspender de forma temporal o definitiva los servicios de telecomunicaciones de conformidad con las disposiciones del Reglamento sobre el Régimen de Protección al Usuario Final, b) Variar el acomodo de los canales de televisión (numeración y orden). También podrá variar incluir y/o excluir contenidos, programación y horarios, así como modificar la tecnología de transmisión y las señales de transmisión de dichos canales de televisión. Cualquier propuesta de modificación de las condiciones contractuales deberá ser aprobada por la SUTEL y ser comunicada al CLIENTE con el plazo de antelación mínimo indicado en la normativa, al medio señalado para notificaciones en la carátula de este contrato. En esta comunicación se informará, además, sobre el derecho del abonado para dar por terminado anticipadamente el contrato, sin penalización alguna en caso de la no aceptación de las nuevas condiciones, c) Posponer la ejecución de este contrato por cualquier retraso causado por caso fortuito, fuerza mayor, hecho de un tercero, o cualquier otra causa que esté fuera del control de las partes,

de conformidad con el Reglamento de Prestación y Calidad de Servicios, d) Realizar un cargo administrativo (a partir de la segunda visita injustificada), cuando el CLIENTE solicite una visita técnica sin antes seguir las indicaciones y/o recomendaciones provistas por TIGO al respecto y, en el momento que se realice, se identifique que la situación pudo haber sido atendida sin necesidad de dicha visita. El valor y la procedencia de este cargo se puede encontrar en el enlace (<https://www.tigo.cr/legales#tigo-costo-de-equipos-y-servicios-tecnicos>), e) Realizar la suspensión definitiva del servicio contratado, bajo los supuestos establecidos en Reglamento sobre el Régimen de Protección al Usuario Final y la cláusula 16 del presente contrato, f) No instalar los servicios de telecomunicaciones cuando el cliente o usuario final incumpla los requerimientos técnicos para la instalación del servicio, según lo establecido previamente por TIGO, en el enlace (<https://www.tigo.cr/legales#tigo-regulatorio>) o el presente contrato.

6.3. TIGO podrá abstenerse de celebrar un contrato de servicios de telecomunicaciones con EL CLIENTE cuando demuestre que: i) EL CLIENTE posee una deuda exigible por la prestación de servicios de telecomunicaciones con TIGO, ii) exista una imposibilidad técnica de instalación del servicio, iii) exista un antecedente de comisión de prácticas prohibidas por parte del CLIENTE, y iv) por incumplimiento de EL CLIENTE de los requisitos técnicos publicados en el enlace: (<https://www.tigo.cr/legales#tigo-costo-de-equipos-y-servicios-tecnicos>), necesarios para la prestación de dicho servicio.

Cláusula 7. Plazo contractual. El presente contrato es por un plazo indefinido, hasta que el usuario final solicite a TIGO la rescisión contractual, razón por la cual se mantendrán vigentes las condiciones pactadas, siempre que no se cumpla alguno de los supuestos de la terminación contractual según los términos de la cláusula 28.

Cláusula 8. Modificación contractual. Cualquier propuesta de modificación del presente contrato, deberá ser aprobada por la Sutel. TIGO 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 TIGO en el mismo plazo. En caso de que dicha modificación sea en detrimento de las condiciones establecidas en el contrato de adhesión, TIGO 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, TIGO debe registrar el consentimiento del usuario final. Para lo anterior, el usuario podrá conocer en el enlace (<https://www.tigo.cr/legales#tigo-canales-de-atencion>) los canales de atención en que puede realizar dicha solicitud.

Cláusula 9. Precios y tarifas del servicio. El CLIENTE deberá pagar el monto mensual señalado en la carátula de este contrato, más los consumos adicionales que realice en el servicio de telefonía IP en caso de que fuere aplicable. De igual manera para todos los usuarios finales, la tarifa se cobrará en colones costarricenses, sin embargo, el cliente podrá cancelar su factura si así lo prefiere en dólares estadounidenses (moneda de curso legal de los Estados Unidos de América), según el tipo de cambio vigente del día de pago de la facturación, establecido por el Banco Central de Costa Rica (BCCR).

Para cualquier modificación de precio, TIGO informará a SUTEL con un plazo de antelación de 10 días hábiles previo a su publicación y, además, informará al usuario final con un mínimo de cinco (5) días hábiles de antelación, a través de redes sociales, dos medios de comunicación masiva, en su página WEB y, en el medio de notificación señalado en el presente contrato. Los ajustes aplicados a las tarifas serán publicados en el sitio web (<https://www.tigo.cr/legales#tigo-comunicados>). En caso de que el CLIENTE no se encuentre conforme con dicha modificación tarifaria, podrá solicitar al proveedor del servicio la rescisión del contrato, sin penalización alguna.

Cláusula 10. Equipos terminales. TIGO arrendará al CLIENTE los equipos terminales en las condiciones indicadas en la carátula de este contrato. En caso de que el CLIENTE requiera equipos adicionales tales como extensores de red, decodificadores de TV adicionales para televisión y/o routers, estos tendrán un costo adicional, dependiendo de si es por venta o arrendamiento y según se indique en la carátula del presente contrato, el cual se encuentra publicado en el sitio web (<https://www.tigo.cr/legales#tigo-costo-de-equipos-y-servicios-tecnicos>). Al entregarse a EL CLIENTE los equipos (los cuales podrán ser entregados en arrendamiento o venta) se encontrarán en buen estado de funcionamiento y debidamente homologados ante la SUTEL según las disposiciones del Plan Nacional de Atribución de Frecuencias (PNAF) cuando estos empleen bandas de uso libre.

En caso de que los equipos, por cualquier motivo atribuible a la acción, omisión o negligencia del CLIENTE, sean modificados, alterados, cambiados, dañados o robados, sus reparaciones correrán por cuenta del CLIENTE según el valor de reposición y/o reparación del equipo dañado y de las visitas de reparación y/o inspección, montos que se encontrarán publicados en el sitio WEB (<https://www.tigo.cr/legales#tigo-costo-de-equipos-y-servicios-tecnicos>). Todo lo anterior estará publicado en el sitio web (<https://www.tigo.cr/legales#tigo-costo-de-equipos-y-servicios-tecnicos>) y será incluido en la próxima facturación mensual.

Igualmente, para el servicio de internet y las condiciones de red del operador, los equipos podrán ser aportados por el CLIENTE en tanto y en cuanto cumplan con las características técnicas definidas por TIGO en la página web (<https://www.tigo.cr/legales#tigo-regulatorio>), en la sección denominada "Parámetros requeridos para los equipos". El CLIENTE será el único responsable por los equipos que sean de su propiedad, los cuales deberán contar con las condiciones técnicas necesarias para la prestación del servicio por parte de TIGO. Los equipos terminales que operen en bandas de uso libre que sean provistos por TIGO deberán estar debidamente homologados por la SUTEL.

Si el CLIENTE aporta un equipo terminal propio que no se encuentre debidamente homologado, TIGO no asumirá ninguna responsabilidad sobre su funcionalidad u operatividad en la red para el servicio contratado.

Cláusula 11. Tráfico telefónico excesivo (aplica para servicios de telefonía IP). En caso de tráfico telefónico excesivo, TIGO bloqueará 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, el operador 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, TIGO contactará al usuario final 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.

Cláusula 12. Medios de pago. El CLIENTE tiene el deber de cancelar las facturaciones con anterioridad a la fecha de su vencimiento. Este podrá elegir, para la realización de sus pagos, cualquiera de los siguientes medios:

- Medios de pago. TIGO acepta los pagos realizados a través de su amplia red de recaudadores que incluyen bancos, a través de su sitio WEB, su aplicación (Mi TIGO), supermercados y otros comercios afiliados –que serán aquellos que se identifiquen con tal disponibilidad al momento de efectuar el pago– conforme a los usos y costumbres comerciales, a elección del CLIENTE y según la disponibilidad técnica de TIGO. Los medios de pago autorizados serán los que se indiquen en el sitio web (<https://www.tigo.cr/pago-de-facturas>).
- Pago con tarjetas de crédito y débito. El CLIENTE podrá autorizar a TIGO para que cargue automáticamente la tarifa, de forma mensual, a cualquier medio de pago electrónico de uso común en el comercio que sea satisfactorio para TIGO. Este cargo que se realizará durante los diez (10) primeros días del mes y/o durante el mes hasta que sea efectivo el cobro o no se haya recibido un pago por parte del CLIENTE por otro canal de recaudo.

Cláusula 13. 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. TIGO implementará 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. TIGO 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 temporal del servicio, un cargo por reactivación o reconexión del servicio, según corresponda, así como un interés máximo por morosidad, conforme lo establecido en la respectiva factura, sitio WEB y lo dispuesto en el presente contrato.

Cláusula 14. Tasación y facturación de los servicios. TIGO 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.

La tasación y facturación a los usuarios finales se realizará conforme al CDR de la central de origen de TIGO, 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, TIGO 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 TIGO 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 TIGO 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 TIGO, podrá acudir a la Sutel y solicitar las medidas cautelares correspondientes, si lo considera pertinente.

Cláusula 15. Suspensión temporal del servicio. Los servicios que no sean cancelados en la fecha de su vencimiento serán suspendidos temporalmente a partir del tercer (3) día hábil posterior al vencimiento del cobro facturado, salvo en aquellos casos en que se compruebe alguna práctica prohibida por parte del CLIENTE, la cual habilita a TIGO a suspender el servicio de forma inmediata.

El servicio será restablecido una vez sean cancelados los saldos pendientes y los intereses moratorios respectivos a la factura no pagada. En la suspensión temporal por falta de pago se ajustará a lo establecido en el Reglamento sobre el Régimen de Protección al Usuario Final y el CLIENTE será previamente informado por TIGO, 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.

TIGO no suspenderá o suprimirá los servicios los días: sábados, domingos o feriados de Ley, en el tanto para esos días TIGO tenga disponibles o habilitados medios de pago. Así mismo, 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.

Cláusula 16. Suspensión definitiva del servicio. Posterior a la suspensión temporal, TIGO 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 en caso de que fuere aplicable. La suspensión definitiva se ejecutará por parte TIGO 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 TIGO 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, TIGO procederá con la suspensión definitiva del servicio, cuando el usuario final incurra en una práctica prohibida.

En caso de suspensión definitiva, el CLIENTE deberá devolver los equipos brindados en arrendamiento por TIGO para prestar los servicios a través de los canales establecidos para ello-en los centros de atención de TIGO, o a través de un tercero debidamente autorizado por TIGO (coordinado a través de nuestro Call Center al 1722)-y según se especifica en la cláusula 36 de este contrato. La información sobre estos canales se detalla en el sitio web (<https://www.tigo.cr/legales#tigo-canales-de-atencion>). La negativa del CLIENTE a devolver los equipos facultará a TIGO a interponer las acciones judiciales que correspondan incluyendo, pero no limitado a, retención indebida o a la aplicación del valor de reposición de los equipos en la siguiente factura. El valor de reposición de los equipos estará debidamente publicado en el sitio web (<https://www.tigo.cr/legales#tigo-costo-de-equipos-y-servicios-tecnicos>).

Cláusula 17. Liquidación contable. Junto a la suspensión definitiva del servicio o como consecuencia de la terminación de este contrato, TIGO procederá a realizar la liquidación contable de la cuenta del CLIENTE y, a partir de ese momento, TIGO podrá disponer libremente de los equipos para asignarlos a un nuevo CLIENTE, así como el recurso numérico (para telefonía IP) en caso de que fuere aplicable.

Cláusula 18. Plazo instalación del servicio. A partir de una factibilidad técnica positiva previa a la suscripción del contrato, TIGO prestará al CLIENTE el servicio a partir de su instalación. TIGO realizará la instalación del (los) servicio(os) contratado(os), sin ningún costo adicional, en los plazos máximos señalados en la cláusula 21 –teniendo como horario laboral de lunes a sábado de 8 am a 8 pm y domingos de 8 am a 5 pm-. De igual manera, TIGO asegurará que estas instalaciones se realicen conforme a la normativa internacional aplicable vigente.

Posterior a la verificación de la factibilidad técnica del servicio -para efectos de la instalación del servicio y su revisión-, el CLIENTE autoriza a TIGO para que ingrese a lugares confinados, cielos rasos, techos y demás sitios por donde pasará la instalación, previa coordinación con el CLIENTE. En caso de que el sitio de instalación sea en apartamentos, condominios, entre otros, el CLIENTE deberá contar con la autorización de la administración o cualquier otra autorización que se requiera. En todo momento deberá estar presente el CLIENTE o al menos uno de sus representantes. Se considerará como sitio de instalación cada unidad habitacional, oficina y habitación que cuente con un medidor eléctrico, separado e independiente, y cuya instalación eléctrica no ponga en riesgo al personal ni a los equipos de TIGO. TIGO procederá a la instalación del servicio solamente en los casos en que exista disponibilidad de red habilitada para prestar el servicio, y que la distancia entre la toma principal y el lugar de instalación no comprometa la calidad de la señal brindada-con excepción de los servicios inalámbricos que estén disponibles y/o DTH (condición que será verificada de previo a la suscripción del contrato)-.

En el eventual caso que el CLIENTE desista voluntariamente del servicio contratado previo a la instalación, o si TIGO no instala el servicio en el plazo estipulado, el CLIENTE podrá dar por terminado el contrato sin responsabilidad. Esto podrá ser gestionado a través de los canales establecidos para ello en el sitio web (<https://www.tigo.cr/legales#tigo-canales-de-atencion>). Si el servicio no se puede instalar por causas atribuibles al CLIENTE, TIGO podrá anular la orden de instalación.

Cláusula 19. Reconexión del servicio. El CLIENTE deberá cancelar las sumas adeudadas para que TIGO realice el procedimiento de reconexión. Los costos por concepto de reconexión se encuentran debidamente publicados en el sitio web (<https://www.tigo.cr/legales#tigo-costo-de-equipos-y-servicios-tecnicos>). Una vez que el CLIENTE cancele los montos adeudados, TIGO reconectará el servicio en el plazo de 1 (un) día hábil, contado a partir de la verificación del pago adeudado. Si transcurrido este plazo TIGO no ha procedido a la reconexión del servicio por causas atribuibles a este, no podrá cobrar en la facturación monto alguno por este concepto.

Cláusula 20. 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 Cliente, dejando TIGO constancia de este hecho en los sistemas.

Cláusula 21. Calidad del servicio. TIGO prestará sus servicios en estricto apego a la regulación vigente en materia de calidad y es enteramente responsable por los servicios prestados dentro de su propia red. El CLIENTE tendrá derecho a solicitar las compensaciones y reembolsos, conforme a lo establecido en la normativa vigente y en los términos indicados en el presente contrato. Los parámetros de calidad por los que se rige este contrato están dados según los siguientes umbrales de cumplimiento:

SERVICIO DE TELEFONÍA IP		
INDICADOR	REFERENCIA REGLAMENTO PRESTACIÓN Y CALIDAD DE LOS SERVICIOS	UMBRAL
Tiempo de instalación del servicio -Infraestructura disponible inmediatamente-	(IC-1)	4 días hábiles
Tiempo de instalación del servicio - Infraestructura no disponible inmediatamente-	(IC-1)	10 días hábiles
Tiempo de instalación del servicio - Infraestructura externa no existente -	(IC-1)	20 días hábiles

Tiempo de reconexión del servicio	(IC-1)	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 FIJO		
INDICADOR	REFERENCIA REGLAMENTO PRESTACIÓN Y CALIDAD DE LOS SERVICIOS	UMBRAL
Tiempo de instalación del servicio -Infraestructura disponible inmediatamente-	(IC-1)	4 días hábiles
Tiempo de instalación del servicio - Infraestructura no disponible inmediatamente-	(IC-1)	10 días hábiles
Tiempo de instalación del servicio - Infraestructura externa no existente -	(IC-1)	20 días hábiles
Tiempo de reconexión del servicio	(IC-1)	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 provisionada	(ID-18)	80%

SERVICIO DE TELEVISIÓN		
INDICADOR	REFERENCIA REGLAMENTO PRESTACIÓN Y CALIDAD DE LOS SERVICIOS	UMBRAL
Tiempo de instalación del servicio -Infraestructura disponible inmediatamente-	(IC-1)	4 días hábiles
Tiempo de instalación del servicio -Infraestructura no disponible inmediatamente-	(IC-1)	10 días hábiles
Tiempo de instalación del servicio - Infraestructura externa no existente -	(IC-1)	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%

Para el servicio de Internet, los estándares de calidad ofrecidos por TIGO se garantizan en el equipo terminal. La medición de cumplimiento de calidad se medirá en este punto, es decir, a través de la interfaz Ethernet del cable módem o del extensor de red en caso de que sea provisto por TIGO. El CLIENTE entiende y acepta que el ancho de banda contratado será distribuido entre todos los equipos que se conecten a su red.

Los equipos terminales propiedad de TIGO proveerán al CLIENTE la posibilidad de conectarse inalámbricamente a través de las redes en 2.4 GHz y/o 5.8 GHz siempre y cuando el equipo terminal del CLIENTE cuente con las características técnicas necesarias para conectarse

a cualquiera de estas redes. TIGO no garantizará los parámetros de calidad (velocidad/cobertura) utilizando este tipo de conexión pues intervienen una serie de factores fuera de su control tales como las interferencias de otras redes, los equipos del CLIENTE, los elementos físicos del entorno, la distancia, y cualquier otro ajeno al control de TIGO. Los resultados de las mediciones estarán sujetos a los factores anteriores y a las especificaciones técnicas del equipo terminal utilizado para las mismas.

Cláusula 22. Compensaciones y reembolsos. TIGO prestará todos los servicios de telecomunicaciones 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, TIGO contabilizará el tiempo de interrupción del servicio desde el instante en el que se produce la interrupción hasta el instante en 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:

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

No se aplicará la compensación a los usuarios por interrupciones en los servicios cuando la interrupción esté motivada por alguna de las siguientes causas: a) Incumplimiento grave de las condiciones contractuales por parte del usuario, en particular para los casos de prácticas prohibidas o mora en el pago, en cuyos casos se aplicará la suspensión temporal o definitiva del servicio, según corresponda, b) Averías o fallas ocasionadas por eventos ajenos al control de TIGO, c) Trabajos de intervención en las redes de TIGO debidamente notificados a los usuarios afectados, d) Para el caso particular de equipos terminales propiedad del CLIENTE y que no se encuentren homologados por la SUTEL, y e) Una situación ajena al control o previsión de TIGO, 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.

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 la cláusula 21 para el servicio en cuestión tenga un cumplimiento igual o inferior a un 40%.

Cláusula 23. Atención y reparación de fallas que afecten el servicio. TIGO tiene habilitado el teléfono gratuito 1722 del centro de atención al usuario señalado en la carátula del presente contrato para que el CLIENTE interponga reportes por fallas que se presenten en el servicio contratado. TIGO deberá reparar las fallas reportadas y restablecer el servicio a sus condiciones normales de funcionamiento en el plazo de un (1) día hábil. El CLIENTE permitirá que TIGO realice visitas técnicas en sus instalaciones, con el fin de realizar labores de soporte, mantenimiento preventivo y correctivo, cuando así lo requiera. Lo anterior deberá efectuarse previa coordinación con el CLIENTE y, además, el personal técnico deberá encontrarse debidamente identificado. En caso de que el CLIENTE no permita dichas visitas técnicas, TIGO se encontrará exento de responsabilidad siempre y cuando documente dicha negativa y esto sea debidamente acreditado ante la SUTEL. Si la falla fue ocasionada por el CLIENTE, TIGO realizará las reparaciones y, a partir de la segunda visita técnica injustificada, cobrará al usuario final los montos indicados en el sitio web (<https://www.tigo.cr/legales#tigo-costos-de-equipos-y-servicios-tecnicos>).

Cláusula 24. Reportes de trabajos en las redes y sistemas de telecomunicaciones. TIGO, previo a la ejecución de trabajos de intervención en sus redes, y con una antelación de al menos 48 horas, informará a sus usuarios 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 (<https://www.tigo.cr/legales#tigo-comunicados>) 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 25. Puntos de demarcación para la prestación del servicio. Las averías que no estén directamente relacionadas con la instalación de TIGO o a los equipos provistos en arrendamiento por TIGO para brindar el servicio, deberán ser reparadas por el CLIENTE y TIGO no asumirá ninguna responsabilidad por ese concepto. TIGO establece como punto o puntos de demarcación para los servicios que brinde los equipos adaptadores terminales de medios -“MTA” por sus siglas en inglés- para el servicio de telefonía IP, módem (o el extensor cuando la red haya sido desarrollada por TIGO) para el servicio de Internet y decodificadores de TV digitales para el servicio de televisión. TIGO garantizará hasta el punto de demarcación, la funcionalidad del servicio. El CLIENTE será responsable a partir de esto en su red interna.

Cláusula 26. Eximentes de responsabilidad. Se consideran eximentes de responsabilidad los casos en los cuales TIGO 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.

Adicionalmente, TIGO, sus apoderados, funcionarios y empresas relacionadas, no serán responsables directa ni indirectamente de: a) Daños causados o derivados de la manipulación del CLIENTE de la instalación del servicio, o su negligencia respecto a esta, cuando los equipos propiedad del CLIENTE funcionen inadecuadamente y/o dejen de hacerlo en forma completa, b) Pérdida de datos resultantes de retardos, no llegadas, interrupciones del servicio causadas por negligencia, errores u omisiones del CLIENTE o de terceros, ni por los daños causados por otros usuarios de la red o la calidad o el contenido de la información que se obtenga de la red de Internet, c) Uso, manejo o confidencialidad de la información que el CLIENTE reciba o envíe a través del servicio de Internet, ni por el tratamiento que terceros puedan dar a esa información, d) Usos y/o accesos ilegales o no autorizados por el CLIENTE que terceros puedan hacer en sus equipos de cómputo, e) Desconfiguración del equipo propiedad del CLIENTE y/o problemas de funcionamiento de sus redes internas y f) Fallas en el servicio o la calidad de este debido al mal estado y obsolescencia de los equipos y terminales aportados por el CLIENTE.

Cláusula 27. 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 rescindir el contrato con TIGO 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 financiado por parte del TIGO 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.

Cláusula 28. Formas de extinción y renovación del contrato. El contrato es por plazo indefinido, pero se extinguirá por las causas generales de extinción de los contratos, por las causales establecidas en la normativa y especialmente por voluntad del CLIENTE. Para este último caso, el CLIENTE deberá comunicarlo previamente a TIGO y este tendrá un plazo máximo de tres (3) días hábiles a partir de la comunicación del CLIENTE, para que realice las gestiones respectivas para la terminación. En caso de existir deudas pendientes al momento de terminación del contrato, TIGO le notificará al CLIENTE para que realice el pago respectivo. En caso de que TIGO no tenga respuesta positiva sobre esta notificación, se iniciará un proceso de cobro judicial.

Las formas de extinción del contrato son las siguientes:

- a) A petición del cliente.
- b) Muerte, liquidación, insolvencia o quiebra del cliente.
- c) Que haya operado la suspensión definitiva del servicio.
- d) Práctica prohibida.
- e) Cesión de los derechos del cliente derivados del contrato, sin el consentimiento previo y por escrito del operador/proveedor.
- f) Cuando el cliente ejerza la portabilidad numérica.
- g) Orden de autoridad judicial o administrativa competente.
- h) Caso fortuito o fuerza mayor que impida la prestación del servicio de forma definitiva.
- i) Disolución o liquidación del operador/proveedor.
- j) Incumplimiento de las obligaciones contractuales por parte del operador/proveedor.
- k) Cualquier otra causa señalada expresamente por las leyes y reglamentos aplicables.

Cláusula 29. Devolución y/o entrega de los equipos terminales. El CLIENTE podrá solicitar a TIGO la recolección de los equipos propiedad del operador en su casa de habitación o sitio de instalación a través de un tercero autorizado por TIGO, por lo cual se le cobrará al CLIENTE un cargo adicional que se encuentra publicado en la página web (<https://www.tigo.cr/legales#tigo-costos-de-equipos-y-servicios-tecnicos>). El CLIENTE también podrá realizar personalmente en cualquier centro de atención al usuario final, o través de un tercero autorizado, la entrega de los equipos en cualquier centro de atención de TIGO. En caso de que el CLIENTE se niegue a realizar la devolución de los equipos propiedad de TIGO, dados en arrendamiento, TIGO le cobrará al CLIENTE el valor del equipo no entregado que se encuentra publicado en la página web (<https://www.tigo.cr/legales#tigo-costos-de-equipos-y-servicios-tecnicos>).

Cláusula 30. Interposición de reclamaciones ante TIGO. TIGO dispone de una unidad o servicio especializado de atención al CLIENTE, que tiene por objeto atender y resolver las reclamaciones. La atención en todos los canales es de carácter gratuito para el CLIENTE y, para cada gestión, TIGO brindará al CLIENTE el número consecutivo de referencia de su reclamación, de igual manera TIGO pone a disposición de los clientes que posean alguna discapacidad, personal y canales adecuados para atenderlos de manera presencial o remota en caso de ser requerido. La presentación de las reclamaciones no requiere la elaboración de un documento formal ni intervención de abogado y pueden ser presentadas a través del correo electrónico contacto@tigo.co.cr, o a través de cualquier canal de atención según se indica en la carátula. Las reclamaciones deberán presentarse por parte del CLIENTE o un apoderado. TIGO deberá atender, resolver y brindar respuesta efectiva y razonada, en un plazo máximo de diez (10) días naturales a partir de su presentación.

Cláusula 31. Procedimiento de intervención de la SUTEL. En caso de resolución negativa o insuficiente o la ausencia de resolución por parte de TIGO, 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 32. Caducidad de la acción para reclamar. La acción para reclamar ante TIGO 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 33. Modificación de parrilla televisiva. En caso de que TIGO modifique la distribución en su red de los canales que transmite, informará al usuario final, con la antelación mínima indicada en la normativa, 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 usuario no se encuentra conforme.

Cláusula 34. Tratamiento de datos personales y consentimiento informado. Al marcar (SI) en la casilla correspondiente de la carátula de este contrato, el CLIENTE otorga su consentimiento previo, expreso e informado a TIGO para el tratamiento de sus datos personales, incluidos sus datos financieros y crediticios, así como cualesquiera otros datos en caso de que fueran necesarios para la prestación de los

servicios contratados, todo conforme a la legislación aplicable y al Aviso de Privacidad de TIGO publicado en el sitio web (<https://www.tigo.cr/legales#tigo-aviso-de-privacidad>).

EL CLIENTE de manera voluntaria declara, acepta y autoriza a TIGO para: a) Que la información proporcionada bajo el presente contrato o para la prestación de los servicios sea procesada en una base de datos de carácter personal de conformidad con la legislación aplicable en materia de protección de datos vigente y al Aviso de Privacidad de TIGO, b) Que obtenga información personal no sensible de otras fuentes y referencias relativas a sus datos personales incluyendo lo relativo a su comportamiento como usuario del servicio, al cumplimiento de sus obligaciones y crédito comercial, hábitos de pago, manejo de su(s) cuenta(s) y en general el cumplimiento de sus obligaciones pecuniarias, c) Que la finalidad de la recolección y el tratamiento de sus datos personales incluirá, entre otros, la prestación de los servicios contratados, ofrecimiento de productos y servicios, encargo a terceros proveedores y a entidades afiliadas y subsidiarias de TIGO u otras compañías pertenecientes al mismo grupo empresarial, dentro y fuera de Costa Rica, envío de comunicaciones relacionadas con los servicios y productos, promociones comerciales, mejora del servicio, encuestas de satisfacción, estudio de crédito, gestión de cobro, servicio de atención al CLIENTE, soporte técnico u otros servicios relacionados, así como aquellas finalidades descritas en el Aviso de Privacidad de TIGO. En todo caso, con el consentimiento dado en la carátula, el CLIENTE autoriza a TIGO para la realización del tratamiento de todos los datos necesarios para la debida prestación de los servicios, d) Acepta que la finalidad de la recolección y el tratamiento de sus datos personales sería solamente para (i) la validación de su identidad por parte de TIGO en posibles procesos de venta o postventa u otros eventuales servicios, con el fin de prevenir fraude, lavado de activos, financiación al terrorismo y otras actividades ilegales y (ii) permitirle su autenticación electrónica, siempre que el CLIENTE así lo decida, en ciertos productos y servicios ofrecidos por TIGO; e) Que conoce que los derechos que le asisten de acuerdo con la legislación vigente son: rectificación o supresión de sus datos personales y el consentimiento de la cesión de sus datos, conforme a lo establecido en el Aviso de Privacidad de Tigo y, f) Que puede revisar el Aviso de Privacidad de TIGO publicado en el sitio web (<https://www.tigo.cr/legales#tigo-aviso-de-privacidad>), para conocer acerca de nuestras prácticas para el tratamiento de los datos personales, el cual podrá ser modificado o actualizado en cualquier momento por parte de TIGO, a través de su portal web en Internet.

Asimismo, el CLIENTE autoriza expresamente a TIGO para que solicite y/o verifique sus datos crediticios en la Central de Riesgos y demás buros de crédito privados en cualquier tiempo mientras se encuentre vigente la relación contractual con TIGO, suministre sus datos personales a terceros proveedores de servicios o productos o socios comerciales encargados del tratamiento de los datos, y a las entidades afiliadas y subsidiarias de TIGO u otras compañías pertenecientes al mismo grupo empresarial, dentro y fuera de Costa Rica con fines relacionados a la prestación del servicio y a lo indicado en el Aviso de Privacidad de TIGO.

Cláusula 35. Cesión del contrato. TIGO podrá ceder el presente contrato para cualquier fin lícito, previa autorización del CLIENTE brindada en la carátula de este documento, e informando de la cesión a través del medio de notificaciones también indicado en la carátula, con una antelación mínima de treinta (30) días naturales. El CLIENTE podrá ceder los derechos derivados de este contrato, únicamente bajo autorización previa de TIGO.

Cláusula 36. Representantes del cliente. Tal como se indica en la carátula EL CLIENTE posee la facultad de autorizar a una persona para que lo represente en los siguientes actos: a) Reciba los equipos que se otorgan en arrendamiento para la prestación del servicio, b) Entregue los equipos de vuelta a TIGO una vez solicitada la terminación por el titular del servicio y c) Realice cualquier gestión de contratación relativa a un incremento de servicios o facturación. El cambio de cualquiera de las personas autorizadas deberá informarse a TIGO por escrito.

Cláusula 37. Notificaciones y canales de atención. TIGO dirigirá toda notificación o comunicación al CLIENTE al medio indicado por este en la carátula de este contrato. Para notificaciones a TIGO, se señalan los canales de atención indicados en la carátula de este contrato. Toda notificación o comunicación mencionada en este contrato deberá hacerse por escrito y tales notificaciones surtirán plenos efectos legales. No podrán fijarse, para efectos de notificaciones y comunicaciones relacionadas con este contrato, domicilios que se encuentren ubicados fuera del territorio costarricense.

Cláusula 38. Legislación aplicable, aceptación y vigencia. Este contrato se encuentra regido y regulado por las leyes de la República de Costa Rica, y su contenido se complementa en los términos del Reglamento sobre el Régimen de Protección al Usuario Final, el Reglamento de Prestación y Calidad de Servicios y disposiciones regulatorias vigentes. Este contrato cobra vigencia para ambas partes al momento de su suscripción. Las condiciones estipuladas en el presente contrato son entendidas y aceptadas en forma expresa y voluntaria. Las partes manifiestan su aceptación por medio de firma digital, física sobre documento impreso o medio electrónico de este contrato, por lo que emiten dos tantos del presente contrato, entregándosele al CLIENTE una copia.

Estando conformes las partes, firmamos en la ciudad de _____, el día __ de _____ del _____.

CLIENTE / DOCUMENTO DE IDENTIFICACIÓN

POR TIGO