



Una empresa de Televisora de Costa Rica S.A.



www.cabletica.com

CONTRATO DE SERVICIOS DE TELECOMUNICACIONES CABLETICA (EMPRESARIAL)

Entre nosotros, TELEVISORA DE COSTA RICA SOCIEDAD ANONIMA, en adelante denominada como Cabletica, con cédula jurídica número 3-101-006829 y domicilio social en San José, Sabana Oeste, edificio René Picado, frente al Estadio Nacional, en su condición de operadora y prestadora de servicios de telecomunicaciones, y por otro lado, el Cliente, cuyas calidades se especifican en la carátula anterior, hemos convenido celebrar el presente Contrato de Telecomunicaciones Cabletica (EMPRESARIAL), en adelante denominado como El Contrato, el cual se regirá por las disposiciones y cláusulas que se detallan a continuación, así también como por sus Anexos.

1. ANTECEDENTES

- 1.1. El Cliente declara que es válida y veraz toda la información que se detalla en la carátula del contrato, para todos los efectos legales correspondientes y que está legalmente facultado y con solvencia económica suficiente para suscribir el presente contrato así como sus Anexos.
- 1.2. En el caso de personas jurídicas, la persona física que firma este contrato manifiesta estar legalmente facultada para suscribirlo y se hace personalmente responsable por las obligaciones contraídas bajo este contrato.

2. OBJETO DEL CONTRATO

El objeto del presente contrato es la prestación de los servicios señalados en los anexos anteriores por parte de Cabletica y a favor del Cliente.

Los servicios ofrecidos por Cabletica se detallan a continuación:

2.1. Internet por fibra óptica: Consiste en pulsos de luz que pasan por una fibra óptica que permite la transmisión de datos a velocidades acorde a las necesidades del Cliente, utilizando una interface Ethernet, de manera simétrica o asimétrica, y con una capacidad de tramas máximas de 1497 unidades. Al Cliente se le entregará un convertidor de medios remoto, el cual extiende la ruta de fibra hasta sus instalaciones, permitiendo a su vez entregar el enlace con el puerto UTP de cobre. Adicionalmente, al Cliente se le otorga un direccionamiento /30 con 2 direcciones IPV4 que se utilizarán para establecer la conexión WAN entre la Red del Cliente y la Red de Transporte de Cabletica. En caso de que el Cliente lo requiera, se pueden adicionar grupos de direcciones IP, las cuales serán asignadas según el consumo de ancho de banda contratado y serán devueltas a Cabletica una vez se termine el presente contrato o en el evento en que el Cliente le dé un uso indebido a discreción de Cabletica. El Cliente deberá configurar su CPE (equipo que recibe el servicio de Cabletica) con los parámetros otorgados por Cabletica para realizar la interconexión del servicio. Cabletica tendrá el acceso necesario y por ende control sobre los equipos y sistemas de gestión técnica, comercial y de monitoreo para el servicio de internet ofrecido en el presente contrato.

2.2. Servicio de Datos Privados

El servicio de Datos Privados permite a las empresas interconectar varios sitios separados geográficamente por medio de un enlace de fibra óptica o un enlace coaxial,, utilizando la Red de Transporte Cabletica o la Red de Cable Coaxial de Cabletica. La conexión de acceso al sitio del Cliente se hace a través de un enlace de fibra óptica o través de un enlace de cable coaxial, con la ventaja de que se brinda un puerto Ethernet en cobre para facilitar la conexión al equipo del Cliente. Este servicio se provee

a nivel de capa 2 o capa 3 del modelo OSI sobre una plataforma de Ethernet sobre MPLS (EoMPLS) o bien sobre la Red de Cable Coaxial de Cabletica, según se describen a continuación:

2.2.1. Servicio de Datos en Capa 2 - punto a punto: Este servicio permite extender el segmento de la Red del Cliente a través de la Red de Transporte o de la Red de Cable Coaxial de Cabletica entre dos sitios únicamente. En caso de que se preste el servicio por medio de fibra óptica, al Cliente se le entregará un convertidor de medios remoto por sitio (dos convertidores). Dichos convertidores extienden la ruta de fibra hasta sus instalaciones, permitiendo a su vez entregar los enlaces con puertos UTP de cobre en ambos sitios. En caso de utilizar la infraestructura de la Red de Cable Coaxial de Cabletica, se le entregará al Cliente un Cable Modem por cada sitio remoto en donde se requiera el servicio (dos Cable Módems), permitiendo a su vez entregar un puerto UTP de cobre. Los elementos que conforman la Red de Última Milla serán asignados de manera exclusiva por Cabletica, al igual que las VLANs utilizadas. En caso que ser necesarias, Cabletica podrá, en cualquier momento, cambiar los circuitos virtuales asignados cuando técnica o comercialmente no sea posible mantener las líneas asignadas y desactivar las mismas por uso indebido a discreción de Cabletica. El Cliente deberá configurar su CPE (equipo que recibe el servicio de Cabletica) con los parámetros otorgados por Cabletica. Cabletica tendrá el acceso necesario y por ende control sobre los equipos y sistemas de gestión técnica, comercial y de monitoreo para el servicio ofrecido en el presente contrato.

2.2.2. Servicio de Datos en Capa 2 - punto multipunto: Este servicio permite extender el segmento de Red del Cliente de un sitio a varios sitios a través de la Red de Transporte de Cabletica o de la Red de Cable Coaxial de Cabletica. En el caso de utilizar la Red de Transporte, cada uno de los sitios remotos (denominado SPOKE) es identificado con una conexión virtual en el sitio principal (denominado HUB), en donde se entregan todos los servicios multiplexados en una sola interfaz física configurada en modo troncal. Los elementos que conforman la Red de la Última Milla serán asignados de manera exclusiva por Cabletica, al igual que las VLANs utilizadas para aprovisionar el servicio. En caso de que se preste el servicio por medio de fibra óptica, al Cliente se le instalarán los convertidores de medios remotos necesarios para todos los sitios que desee habilitar. Dichos convertidores extienden la ruta de fibra hasta cada sitio del Cliente, permitiendo a su vez entregar los enlaces con puertos UTP de cobre. En el segundo caso, donde se utiliza la infraestructura de Red Coaxial de Cabletica, se le entregará al Cliente un Cable Modem por cada sitio remoto en donde se requiera el servicio, permitiendo a su vez entregar un puerto UTP de cobre. Cabletica asignará los circuitos virtuales necesarios para prestar el servicio. El Cliente deberá configurar su CPE (equipo que recibe el servicio de Cabletica) con los parámetros otorgados por Cabletica. Cabletica tendrá el acceso necesario y por ende control sobre los equipos y sistemas de gestión técnica, comercial y de monitoreo para el servicio ofrecido en el presente contrato.

2.2.3. Servicio de Datos en capa 3 - multipunto: Este servicio permite interconectar diferentes sitios entre sí, habilitando la comunicación entre todos y utilizando una infraestructura compartida sobre la Red de Transporte de Cabletica. En este tipo de servicios, cada enlace es configurado como HUB & SPOKE, tal y como se describe en el apartado anterior. Como parte de este servicio, el Cliente puede elegir el tipo de enrutamiento a utilizar:

- a) Enrutamiento Estático: Dicho enrutamiento requiere de la configuración de túneles por parte del Cliente para trasegar el protocolo de enrutamiento dinámico de una localidad del Cliente a otra.
- b) Enrutamiento Dinámico: Es un protocolo de enrutamiento para facilitar el intercambio de información entre varios sitios dispersos del Cliente y conectados a través de la Red de Transporte de Cabletica. Para este tipo de servicios se utilizan dos tipos de enrutamiento estándares del mercado

conocido como RIP (Routing Information Protocol) en su versión 2 o bien IBGP (Internal Border Gateway Protocol- Protocolo Interno de Pasarela de Borde).

Los elementos que conforman la Red de Datos de Última Milla de Cabletica serán asignados de manera exclusiva por Cabletica, al igual que las VLANs utilizadas para aprovisionar el servicio. En caso de que se preste este servicio, al Cliente se le entregarán los convertidores de medios remotos necesarios para todos los sitios que desee habilitar. Dichos convertidores extienden la ruta de fibra hasta cada sitio del Cliente, permitiendo a su vez entregar los enlaces con puertos UTP de cobre. El Cliente deberá configurar su CPE (equipo que recibe el servicio de Cabletica) con los parámetros otorgados por Cabletica. Cabletica tendrá el acceso necesario y por ende control sobre los equipos y sistemas de gestión técnica, comercial y de monitoreo para el servicio ofrecido en el presente contrato.

2.3. Telefonía Troncalizada con protocolo SIP

El presente servicio consiste en la prestación del servicio de telefonía mediante un protocolo SIP. Dicho servicio se rige por las siguientes condiciones particulares:

- 2.3.1. Para la prestación de este servicio, el Cliente debe contar con un enlace de datos en fibra óptica entre el Cliente y la Red de Transporte de Cabletica.
- 2.3.2. Asimismo, para la prestación del servicio, el Cliente debe contar con su propia central telefónica que permita la interconexión descrita en el punto anterior.
- 2.3.3. La compra, el mantenimiento y gestiones relacionadas con la central telefónica interna del Cliente, es responsabilidad única del Cliente. En vista de lo anterior, el Cliente exonera a Cabletica de cualquier tipo de responsabilidad en relación con el uso de dicha central telefónica, incluyendo posibles fraudes o problemas de alto consumo telefónico nacional o internacional.
- 2.3.4. Las facilidades o "call features" en este escenario dependerán de las funcionalidades que provea la central telefónica perteneciente al Cliente.
- 2.3.5. Este servicio entrega al Cliente un máximo de 30 canales SIP simultáneas a través de un enlace de 3 Mbps. El ancho de banda con el que debe contar el Cliente para la prestación de este servicio es el siguiente: 3 Mbps por cada 30 canales simultáneos.
- 2.3.6. Se aclara que para brindar los servicios de telefonía e internet de manera simultánea, Cabletica utiliza equipos de demarcación instalados en el domicilio del Cliente, con puertos diferentes; es decir, un puerto para Telefonía y otro puerto para Internet.
- 2.3.7. **Servicio de Larga Distancia Internacional:** El servicio de Larga Distancia Internacional (en adelante también denominado LDI) está incluido dentro del servicio de telefonía. Es entendido y aceptado por el Cliente que el servicio de LDI se facturará por país de acuerdo con las tarifas establecidas en la página web www.cabletica.com.
 - 2.3.7.1. De conformidad con lo establecido en la legislación vigente, los casos de cobro revertido internacional podrán verse reflejados en facturaciones posteriores que no podrán superar los noventa (90) días naturales a partir del día en que el Cliente hizo uso del servicio.
 - 2.3.7.2. El Cliente pagará los cargos correspondientes a los servicios de llamadas internacionales con independencia de los cargos por originar y recibir llamadas o cualesquiera otros cargos que se generen o puedan generarse en forma paralela.

2.4 Administración del Servicio.

- 2.4.1 Como parte de los servicios ofertados, Cabletica realizará las siguientes tareas de Administración de la Red de la Última Milla:

- 2.4.2 Definición y configuración de circuitos, monitoreo y control de la Red de Última Milla y la coordinación de problemas de punto a punto.
- 2.4.3 Como parte del servicio, el Cabletica realizará todas las instalaciones, cambios, reajustes, mantenimiento y/o remoción de las facilidades de telecomunicaciones o servicios requeridos para la provisión del servicio.
- 2.4.4 Las tareas de Administración de la Red de Última Milla no incluyen la administración, configuración y operación del equipo que se encuentre en las instalaciones del Cliente (con excepción del equipo que fuere alquilado a Cabletica) o que sea propiedad del Cliente.

3 FORMALIZACIÓN POR OTROS MEDIOS

- 3.1. Los Anexos que en el futuro se lleguen a formalizar, podrán ser aceptados, formalizados, renovados, modificados, adicionados o terminados por el Cliente, a través de los medios descritos en la cláusula Vigésimo Segunda. Dichos medios remotos dispondrán de validaciones que permitan, de forma segura, identificar al Cliente, su consulta posterior, la preservación de la información y la manifestación de la voluntad contractual.
- 3.2. Asimismo, Cabletica conservará los comprobantes que respalden todas sus gestiones. Cabletica está en libertad de definir las gestiones que los clientes podrán hacer de manera remota.
- 3.3. El Cliente, expresamente acepta y reconoce que la suscripción, renovación, modificación, inclusión o terminación a través de los medios remotos descritos anteriormente tendrá la misma validez legal que los documentos suscritos en forma presencial.

4. OBLIGACIONES DE CABLETICA

Cabletica se compromete a:

- 4.1. Proveer al Cliente servicios de telecomunicaciones en concordancia con la normativa y regulación vigente. Cuando aplique, las condiciones y características específicas del servicio, que no se encuentren reguladas en este contrato, serán indicadas en los Anexos correspondientes.
- 4.2. Entregar en perfecto estado, el equipo que se haya convenido con el Cliente en caso de arrendamiento, para la correcta provisión del servicio.
- 4.3. Facturar y cobrar al Cliente según la periodicidad pactada, el consumo efectuado a la fecha de corte según la cláusula de Facturación y Pago.
- 4.4. Respetar los derechos de los usuarios finales de los servicios de telecomunicaciones establecidos en el Capítulo II de la Ley General de Telecomunicaciones.
- 4.5. Brindar servicios de calidad, de conformidad con la normativa vigente aplicable a la materia.
- 4.6. Realizar las compensaciones correspondientes en caso de interrupciones, de conformidad con lo descrito en la cláusula Vigésima.
- 4.7. Contar con sistemas de detención y prevención de fraudes.

5. RESPONSABILIDADES DEL CLIENTE:

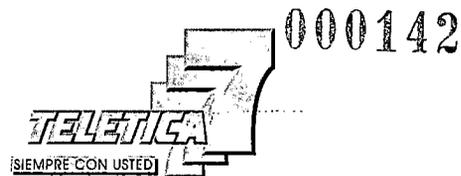
El Cliente tendrá todos los derechos y obligaciones establecidos en el presente contrato, sus Anexos, en la legislación vigente y en las resoluciones del ente regulador y cualquier otro órgano competente. Adicionalmente, son obligaciones del Cliente las siguientes:

- 5.1. Proveer todo el apoyo necesario para que la entrega de los servicios contratados sea cumplida en la fecha acordada, según el plan de instalación que sea elaborado y acordado por ambas partes.
- 5.2. Proveer todo el equipo requerido en sus instalaciones para la operación de los servicios contratados.



CABLETICA
EMPRESARIAL

Una empresa de Televisora de Costa Rica S.A.



www.cabletica.com

- 5.3. Mantener actualizados sus datos de localización, cobro y contacto.
- 5.4. Cancelar a Cabletica la totalidad de los cargos incluidos en las facturas originadas por este contrato o sus Anexos, dentro del plazo señalado.
- 5.5. Cancelar los costos incurridos por concepto de reconexiones, gestiones de cobros, importes de morosidad, traslados o cualquier otra gestión referente al giro del servicio.
- 5.6. Utilizar los servicios únicamente con equipos debidamente homologados o con terminales que cuenten con idénticas características de otros equipos homologados, en caso de que la normativa vigente lo disponga de esta forma.
- 5.7. No destinar los servicios para ningún propósito contrario a la ley, a la normativa vigente o al presente contrato, ni para perturbar a terceros o interferir injustificadamente el servicio de otros clientes o terceros.
- 5.8. No vender, arrendar o ceder en forma alguna los derechos, beneficios, la señal o los servicios que otorga el presente contrato a terceras personas.
- 5.9. Cumplir con los procedimientos establecidos para suspensiones, desconexiones, reporte de averías o no conformidades, reclamos, traslados, solicitudes de servicios adicionales y cualquier orden de servicio que desee gestionar.
- 5.10. No suprimir, alterar, cubrir o tergiversar la propiedad intelectual ni/o la propiedad industrial, los derechos de autor, nombres comerciales, marcas de fábrica o patentes de invención de Cabletica.
- 5.11. Brindar las facilidades necesarias para que el personal de Cabletica ingrese a sus instalaciones a efectuar las labores de instalación.
- 5.12. Mantener dentro de las instalaciones del Cliente todo el equipo suministrado en buen estado (tal y como le haya sido entregado) y de conformidad con las especificaciones dadas por Cabletica.
- 5.13. No modificar, cambiar, alterar o manipular el equipo instalado por Cabletica. El Cliente cubrirá los gastos y será responsable de cualquier daño o avería causada al equipo, cuando el mismo haya sido manipulado por personal ajeno a Cabletica.
- 5.14. Notificar de inmediato a Cabletica de cualquier uso indebido del servicio del que tenga conocimiento.
- 5.15. Permitir que el personal de Cabletica realice visitas de inspección periódicas en las instalaciones del Cliente donde se encuentra instalado el servicio y/o localizado el equipo, en el momento en que Cabletica lo considere necesario, en horas y días hábiles y previa coordinación con el Cliente.
- 5.16. Acatar las recomendaciones y las disposiciones técnicas que le imparta Cabletica.
- 5.17. Reportar a Cabletica las fallas que se presenten relativas a la prestación del servicio contratado.
- 5.18. Responsabilizarse por la interferencia perjudicial que produzcan los equipos de su propiedad a los equipos provistos por Cabletica.
- 5.19. Implementar todas las medidas de seguridad para su red y equipos, tendientes a evitar el acceso no autorizado a su red, el envío de correo Spam o llamadas para fines ilícitos, virus, ataques de hackers o cualquier otro acto o intervención de terceros. Lo anterior, de conformidad con lo establecido en la cláusula Vigésimo Cuarta.
- 5.20. Resguardar la contraseña de la sucursal virtual de Cabletica y cualquier otra contraseña y mantener la confidencialidad de los datos y cuenta tanto como usuario y password de la sucursal virtual o cualquier otra facilidad que Cabletica le brinde. Cualquier incidente relacionado a este deberá ser reportado de manera inmediata a Cabletica.
- 5.21. La construcción de los ductos internos en las instalaciones del Cliente será responsabilidad única del Cliente. En caso de que los ductos no estén construidos en el momento en que se firma el presente contrato, el Cliente tendrá un plazo de 30 días naturales, contados a partir de dicha firma, para completar su construcción.

6. DERECHOS

- 6.1. Todas las ideas, conceptos, conocimiento o técnicas relacionadas con el objeto de éste contrato, desarrolladas exclusivamente por Cabletica, serán propiedad exclusiva de Cabletica. Por lo tanto, Cabletica será la dueña de dicha idea, concepto, conocimiento u técnica y sus respectivos derechos materiales y de propiedad intelectual, los cuales podrán ser inscritos o no ante cualquier Registro Nacional o Internacional.
- 6.2. No obstante, en aquellos casos en que dichas ideas, conceptos o conocimiento hayan sido desarrollados conjuntamente entre Cabletica y el Cliente, podrán ser utilizados por cualquiera de las partes, de cualquier forma que les parezca apropiado, siempre que exista acuerdo previo por escrito firmado entre las partes.

7. EQUIPO Y GARANTÍA DE CABLETICA

- 7.1. En caso de que Cabletica le haga entrega al Cliente de cualquier tipo de equipo necesario para la prestación de los servicios, el Cliente será responsable por su conservación y devolución (la cual, en caso de alquiler, es un requisito indispensable para que la relación contractual se tenga por concluida por cualquier motivo).
- 7.2. El Cliente deberá facilitar sus actualizaciones y mantenimiento, por parte de Cabletica, debiendo abstenerse de realizarlas en forma directa o por medio de terceros no autorizados.
- 7.3. En caso de que el Cliente adquiera por parte de Cabletica cualquier equipo por medio de compra, para el disfrute de los servicios ofrecidos en el presente contrato, éste tendrá un período de un (1) año de garantía, el cual podrá ser ampliado de conformidad con lo establecido en la carátula: a) La garantía cubre únicamente defectos en el funcionamiento del equipo que no sean ocasionados por uso inapropiado, maltrato, alteraciones, o cualquier otra causa imputable al Cliente o a terceros. b) La orden de instalación del equipo y el recibo de compra certifican respectivamente el inicio y la existencia de la garantía. c) Cualquier defecto en el funcionamiento del equipo durante el período establecido deberá ser notificado a Cabletica. d) El Cliente es el único autorizado para utilizar la garantía y para hacerlo deberá presentar el original del Formulario de Garantía de Cabletica. e) El Cliente se encuentra facultado para ejercitar todos sus derechos establecidos en el artículo 61 del Reglamento a la Ley de Promoción de la Competencia y Defensa Efectiva del Consumidor, en relación con la garantía descrita en la presente cláusula. f) Una vez expirado el plazo descrito anteriormente la garantía prescribe en forma automática.
- 7.4. En caso de que el Cliente alquile dicho equipo, el mismo deberá ser utilizado exclusivamente por el Cliente y bajo ninguna circunstancia se podrá destinar o utilizar para usos diferentes al servicio contratado. Asimismo, la configuración, mantenimiento preventivo o correctivo de dicho equipo, se hará únicamente por el personal autorizado por Cabletica, quien se reserva el derecho a efectuar los cambios que considere convenientes o necesarios. Desde el momento en que Cabletica le haga entrega del equipo al Cliente, el Cliente responde por los daños que se le llegaren a ocasionar, diferentes al deterioro normal del mismo, no causado por causas atribuibles al Cliente. En tal caso, así como en el caso de pérdida o robo, el Cliente responderá directamente a Cabletica por el precio definido en la carátula, para lo cual el Cliente autoriza a Cabletica para incluir dicho monto dentro de la factura que emita por concepto de la prestación de los servicios objeto del presente contrato.
- 7.5. En caso de que el Cliente no arriende o compre el equipo terminal necesario para la utilización de sus servicios a Cabletica, podrá aportar su propio equipo. Cuando el Cliente opte por aportar su propio equipo (incluyendo la central telefónica descrita en la cláusula segunda, apartado tercero), la instalación, actualización, mantenimiento, reparación, reposición correrán por cuenta de éste. Cabletica no será responsable por problemas de calidad o imposibilidad de la prestación del servicio, cuando el equipo del Cliente no se encuentre debidamente homologado y dicha homologación sea requerida por la normativa vigente aplicable a la materia.

- 7.6. Cabletica, mantendrá un control de número de serie de los equipos activados en sus redes con el objetivo de evitar que se puedan utilizar equipos reportados como robados o extraviados y podrá compartir esta información con otros proveedores de acuerdo a los protocolos y normativa vigente.

8. DEPÓSITO DE GARANTÍA

- 8.1. Cabletica podrá hacer un análisis crediticio y podrá solicitarle al Cliente el pago de un depósito de garantía por la prestación del servicio, cuyo monto dependerá del servicio contratado y será establecido en la carátula.
- 8.2. La devolución de depósitos o saldos a favor del Cliente se realizará siempre y cuando el Cliente no tenga saldos pendientes con Cabletica o equipos pendientes de devolver a Cabletica, caso contrario el depósito de garantía le será aplicado a los mismos y se le devolverá el remanente. Dicha devolución será realizada por un período máximo de tres (3) días hábiles después de la finalización de la relación contractual.
- 8.3. El depósito podrá ser ajustado en los siguientes casos: a) cuando se da un cambio en los servicios contratados b) cuando se realice un traspaso de derecho c) cuando se presente un tráfico telefónico excesivo, de conformidad con lo establecido en el artículo 31 del Reglamento sobre el Régimen de Protección al Usuario Final (cuando el consumo mensual supere el consumo mensual promedio del trimestre anterior).

9. TARIFAS

- 9.1. Los montos que se le cobrarán al Cliente son los siguientes: a) Instalación del servicio (el cual podrá ser cobrado en un solo tracto o en varios tractos de conformidad con lo establecido en el Anexo). b) El Cargo Mensual Recurrente (CMR), el cual consiste en la suma de todos los cargos mensuales fijos y alquileres de equipo correspondientes al o los servicios contratados. c) Cargos mensuales variables. d) Los siguientes servicios, los cuales una vez sean solicitados por el Cliente, generarán costos adicionales a su cargo: ventas o financiamientos de equipos, servicios adicionales, reconexiones, traslados, desconexión, instalaciones adicionales, desinstalación, reparaciones y reposiciones de equipos, equipos o convertidores adicionales, facilidades adicionales en los planes telefónicos, como bolsas de minutos, entre otros.
- 9.2. El CMR por los servicios brindados parcialmente, ya sea durante el primer o último mes de vigencia del contrato, deberá ser prorrateado entre la cantidad de días efectivos del mes en que se brindaron los servicios. El Cliente entiende y acepta que el CMR no incluye ningún cargo por activación.
- 9.3. El Cliente es exclusivamente responsable por cualquier impuesto, cargo o tasa que puedan ser exigidos contra el Cliente o Cabletica por cualquier entidad de gobierno con respecto a los servicios o al equipo proporcionado al Cliente y/o por el uso del Cliente de los servicios o el equipo. El impuesto de ventas o impuesto sobre el valor agregado, si aplicara, serán agregados por Cabletica al estado de cuenta de la facturación mensual.

10. FACTURACIÓN

- 10.1. Las facturas que le entregará Cabletica al Cliente, correspondientes al cobro de los servicios objeto del presente contrato, podrán ser desglosadas o no desglosadas a elección del Cliente y contendrán en lo que aplique lo establecido en el artículo 31 del Reglamento sobre el Régimen de Protección al Usuario Final.
- 10.2. Cabletica tendrá disponible la factura correspondiente a los cargos y consumos por los servicios suministrados a la fecha de corte en su sucursal virtual. Adicionalmente, el Cliente podrá recibir dicha factura mediante su correo electrónico, indicado en la carátula, o en sus oficinas, cuya dirección exacta se indica en la carátula. En cualquier caso, la factura será puesta a disposición del Cliente con al menos con seis (6) días naturales de anticipación a la fecha de su vencimiento (fecha límite de pago), caso contrario, la fecha de vencimiento se correrá en la misma proporción a los días de entrega tardía.

- 10.3. El Cliente deberá cancelar los montos facturados a más tardar en la fecha de vencimiento establecida por Cabletica, que es el día veinte (20) de cada mes. Los montos facturados serán prorrateados dependiendo de la fecha de activación del servicio. La validez del pago estará sujeta a que Cabletica pueda hacerlo efectivo.

11. INICIO E INSTALACIÓN

- 11.1. En caso de ser necesario, el Cliente deberá cancelar el rubro por concepto de instalación descrito en el Anexo, el cual comprende el costo de mano de obra necesaria para instalar, configurar los equipos y los insumos necesarios para la presentación de los servicios, tales como conectores y cables, entre otros.
- 11.2. Cabletica se compromete a instalar el servicio de conformidad con lo siguiente: en caso de servicios nuevos el plazo no deberá exceder un (1) día hábil cuando exista infraestructura disponible, en caso de no existir disponibilidad inmediata de infraestructura el plazo no deberá exceder los treinta (30) días hábiles y cuando se requiera la ampliación o construcción de infraestructura, este plazo no deberá exceder los cuarenta y cinco (45) días hábiles.
- 11.3. En caso de que el Cliente, por razones no imputables a Cabletica, desista voluntariamente del servicio contratado y el mismo ya haya sido instalado parcial o totalmente, la devolución de los montos cancelados será proporcional al avance de la instalación realizada por Cabletica y se procederá a devolver el dinero en un plazo de tres (3) días hábiles, contados a partir de la finalización de la relación contractual.
- 11.4. Cualquier fallo o atraso la instalación del servicio imputable al Cliente necesariamente resultará en ajustes automáticos de los términos y horarios de instalación establecidos por las partes.
- 11.5. Dicha instalación se realizará siempre y cuando se cumplan todos los requisitos técnicos (contar con los elementos estructurales requeridos, el permiso de los propietarios, la ductería adecuada y cualquier otro establecidos por Cabletica). En caso de que no se presenten las condiciones descritas anteriormente, Cabletica le notificará oportunamente al Cliente para convenir el costo adicional de instalación, la coordinación posterior de la instalación una vez que se cumplan con dichos requisitos técnicos o, en su defecto, la devolución del dinero que haya cancelado hasta el momento.
- 11.6. Una vez finalizada la instalación, el Cliente podrá disfrutar de todos los servicios contratados.
- 11.7. A partir del momento en que se instale el servicio y se verifique su correcto funcionamiento, Cabletica estará facultado para cobrarle al Cliente el servicio o servicios contratados.
- 11.8. En caso de que se deba realizar un traslado de equipo dentro de las instalaciones del Cliente, o bien traslado e instalación a otro domicilio, Cabletica está facultada para realizar cobro por concepto de traslado, el cual será cobrado como una instalación adicional.
- 11.9. Cabletica no se hace responsable de conectar equipos adicionales que sean propiedad del Cliente.
- 11.10. Cabletica no se hace responsable por las instalaciones, cambios o alteraciones realizadas por el Cliente dentro de su red en caso de que lleguen a afectar o degradar el servicio contratado.
- 11.11. Los servicios contratados serán conectados en las instalaciones del Cliente. Por lo tanto, el Cliente garantiza a Cabletica lo siguiente:
- Que tiene autorización para contratar los servicios y para que éstos sean conectados en las instalaciones detalladas en la carátula.
 - Que tiene autorización sobre el acceso a las instalaciones en las serán conectados los servicios.
 - Que Cabletica o cualquier tercero, asignado por él para facilitar la instalación de los servicios, tendrá acceso garantizado a las instalaciones para la ejecución adecuada del presente contrato, previa coordinación con el Cliente.
 - Que será responsable por los atrasos causados por problemas de acceso a las instalaciones o falta de cumplimiento con la provisión de equipo, instalaciones o autorizaciones requeridas. Dichos atrasos no podrán ser atribuibles a Cabletica ni serán considerados como un



Una empresa de Televisora de Costa Rica S.A.



www.cabletica.com

- incumplimiento o falta de Cabletica.
- e) Que no podrá modificar o hacer cambios al equipo ubicado en las instalaciones sin la previa coordinación y autorización por escrito de Cabletica con el fin de evitar afectar la operación y rendimiento de los servicios contratados.
 - f) Que el Cliente suministrará a Cabletica la infraestructura necesaria para el ingreso del servicio, desde el exterior de la edificación hasta el sitio donde el Cliente disponga que desea el servicio.

12. SERVICIOS DE MANTENIMIENTO Y SOPORTE TÉCNICO

- 12.1. Cabletica estará en constante revisión y será el responsable de las averías que sean directamente imputables a Cabletica. En caso de presentarse alguna avería imputable a Cabletica en la prestación del servicio, de acuerdo con lo descrito anteriormente, aplicará lo dispuesto en la cláusula Vigésima del presente contrato.
- 12.2. Si luego de atender y resolver una determinada avería, Cabletica logra comprobar que la misma fue causada por el Cliente, de manera directa o indirecta, se le cobrará al Cliente los siguientes montos:
 - a) Desconfiguración lógica por parte del Cliente en el equipo: ciento cincuenta dólares, moneda de curso legal de los Estados Unidos de América (US\$ 150), por cada hora hábil invertida en la resolución del caso, y doscientos veinticinco dólares, moneda de curso legal de los Estados Unidos de América (\$225 USD), por cada hora no hábil invertida en la resolución del caso.
 - b) Daño al cable de fibra óptica: ciento cincuenta dólares, moneda de curso legal de los Estados Unidos de América (US\$150), por cada hora hábil invertida en la resolución del caso, y doscientos veinticinco dólares, moneda de curso legal de los Estados Unidos de América (\$225 USD), por cada hora no hábil invertida en la resolución del caso. Adicionalmente se cobrarán cuatro dólares (\$4 USD), moneda de curso legal de los Estados Unidos de América, por cada metro de fibra reemplazada.
 - c) Daño al patch cord de fibra óptica: sesenta y cinco dólares, moneda de curso legal de los Estados Unidos de América (US\$65), por hora. Adicionalmente se cobrarán cuarenta dólares, moneda de curso legal de los Estados Unidos de América (US\$40), por cada metro de patch cord.
 - d) Daño al convertidor de medios: sesenta y cinco dólares, moneda de curso legal de los Estados Unidos de América (US\$ 65), por hora. Adicionalmente se cobrarán mil cuarenta dólares, moneda de curso legal de los Estados Unidos de América (US \$1040) por el convertidor de medios.
- 12.3. El Cliente brindará las facilidades necesarias para que el personal de Cabletica ingrese a sus instalaciones a efectuar las labores de instalación y revisión, siempre que dicho personal se presente debidamente identificado.

13. SUSPENSIÓN TEMPORAL Y DEFINITIVA, DESACTIVACIÓN DE LOS SERVICIOS Y LIQUIDACIÓN CONTABLE

- 13.1 Suspensión Temporal por falta de pago: En caso de que los servicios facturados no sean cancelados en la fecha de su vencimiento, Cabletica podrá suspenderlos temporalmente a partir del tercer (3) día hábil siguiente a la fecha de vencimiento del cobro facturado. Se exceptúan del proceso de suspensión temporal los servicios de emergencia de hospitales, Cruz Roja, Seguridad Pública, Servicio 911, Bomberos, Comisión Nacional de Emergencias, y otros servicios que así sean determinados por el ente regulador. Igualmente, se mantendrán las llamadas entrantes, excepto las de cobro revertido, y las llamadas salientes de emergencia.
- 13.2 Suspensión Definitiva de los servicios por falta de pago: En caso de que los servicios facturados no sean cancelados a partir del día siguiente a la fecha de vencimiento de la segunda (2) facturación consecutiva sin cancelar, Cabletica podrá proceder con la suspensión definitiva de dichos servicios, a la liquidación contable de los mismos y a la terminación unilateral del contrato por incumplimiento, previa notificación al Cliente por los medios señalados en la carátula.

- 13.3** Suspensión Definitiva de los servicios por otros incumplimientos: En caso de que el Cliente actúe con engaño, fraude o mala fe, o bien, que en forma dolosa ocasione un daño o comprometa de alguna manera la prestación de los servicios o la operatividad e integridad de la red, Cabletica procederá, de conformidad con lo establecido en el artículo 34 del Reglamento sobre el Régimen de Protección al Usuario Final, a suspender de forma definitiva los servicios adquiridos, a la liquidación contable de los mismos y a la terminación unilateral del contrato por incumplimiento. Lo anterior, sin perjuicio de reclamar las acciones legales que correspondan ante las autoridades competentes.
- 13.4** Desactivación de facilidades: En caso de que El Cliente desee desactivar determinadas facilidades adicionales a los servicios contratados, deberá notificarlo a Cabletica por medios presenciales o remotos que éste estipule para ello y Cabletica tendrá un plazo de cuarenta y ocho (48) horas naturales contadas a partir de la notificación mencionada anteriormente para proceder con la desactivación.
- 13.5** Liquidación contable: De aplicarse la suspensión definitiva, Cabletica podrá realizar la liquidación contable del servicio en cuestión y podrá hacer uso de la numeración, la infraestructura y los equipos asignados para el servicio, y reasignarlos a cualquier otro cliente.

14. REACTIVACIÓN

- 14.1.** El restablecimiento en la prestación de los servicios se hará una vez eliminada la causa que originó la suspensión y canceladas las sumas pendientes de pago, sus intereses y un cargo por reconexión equivalente al costo por instalación establecido en el Anexo correspondiente; salvo que dicha causa diere lugar a la terminación unilateral del contrato por parte de Cabletica, de acuerdo con las condiciones establecidas en el presente contrato.
- 14.2.** Cabletica no garantizará al Cliente conservar su numeración o infraestructura, cuando la reconexión del servicio sea realizada con posterioridad a la realización de la liquidación contable.
- 14.3.** La reconexión de los servicios de internet se realizará en un plazo de un (1) día hábil cuando exista infraestructura disponible. En caso de no existir disponibilidad inmediata de infraestructura, el plazo no excederá los treinta (30) días hábiles. Cuando se requiera la ampliación o construcción de infraestructura de fibra óptica dicho plazo no excederá los cuarenta y cinco (45) días hábiles.
- 14.4.** En el caso de los servicios de telefonía la reconexión se realizará en un plazo máximo de seis (6) días hábiles cuando exista infraestructura disponible. En caso de no existir disponibilidad inmediata de infraestructura el plazo no excederá los treinta (30) días hábiles. Cuando se requiera la ampliación o construcción de infraestructura de fibra óptica dicho plazo no excederá los cuarenta y cinco (45) días hábiles.

15. NIVELES DE CALIDAD DE LOS SERVICIOS PRESTADOS

- 15.1.** Cabletica se compromete a prestar sus servicios de acuerdo con los niveles de calidad establecidos en la normativa vigente en materia de telecomunicaciones.
- 15.2.** Asimismo, Cabletica se compromete a prestar sus servicios de telecomunicaciones con eficiencia y en forma continua durante las veinticuatro (24) horas del día, en los trescientos sesenta y cinco (365) días del año, salvo en casos fuera del control de Cabletica y en casos de fuerza mayor o caso fortuito.
- 15.3.** Cabletica se compromete a prestar sus servicios con una disponibilidad mínima del noventa y nueve punto noventa y siete por ciento (99,97%).
- 15.4.** Asimismo, Cabletica se compromete a cumplir con todos los demás parámetros de calidad aplicables, de conformidad con lo establecido en el Reglamento de Prestación y Calidad de los Servicios, específicamente lo indicado en los capítulos séptimo y octavo de dicho reglamento.

16. RECLAMOS



CABLETICA
EMPRESARIAL



Una empresa de Televisora de Costa Rica S.A.

www.cabletica.com

- 16.1. El Cliente tiene derecho a presentar reclamos, ya sea por escrito o verbalmente. La presentación de dichos reclamos no requiere de un documento formal ni de la intervención de un abogado para su confección y pueden ser presentados directamente al ejecutivo de cuenta asignado o a través de la línea telefónica corporativa gratuita 4700-0707.
- 16.2. El procedimiento para resolver los reclamos planteados por el Cliente es totalmente gratuito para éste.
- 16.3. Cabletica cuenta con diez (10) días naturales para la resolución de reclamos, dicho plazo empezará a correr a partir del momento de su presentación. Cabletica asignará a la reclamación un código de atención para el seguimiento del Cliente y le notificará su decisión al Cliente por el medio señalado por éste en la carátula.
- 16.4. Finalmente, se le informa al Cliente que también puede presentar sus reclamaciones ante la Sutel, de forma escrita, en caso de que la resolución por parte de Cabletica sea omisa, negativa o insuficiente y/o haya expirado el plazo de los diez (10) días naturales especificado en esta cláusula.

17. PRIVACIDAD Y TRATAMIENTO DE DATOS

- 17.1. El Cliente reconoce que Cabletica almacena en bases de datos la información personal que brinda para la formalización de este contrato y autoriza el uso, acceso, análisis y transmisión interna de la información personal para fines del giro normal de Cabletica. El responsable de la base de datos es Televisora de Costa Rica S.A.
- 17.2. Asimismo, si el Cliente lo autoriza según lo señalado en la carátula, Cabletica podrá: a) obtener y/o actualizar información personal no sensible del Cliente de otras fuentes o centrales de datos y b) enviar información promocional, de forma directa o a través de terceros subcontratados por Cabletica, correspondiente a productos, servicios, promociones, publicidad, avisos de consumo, avisos de mora entre otros, empleando cualquier medio de comunicación disponible al que tenga acceso el Cliente. El Cliente podrá revocar la autorización descrita y ejercer sus derechos de información, acceso, rectificación, modificación y eliminación en cualquier momento, presentando una solicitud a los medios de atención descritos en la cláusula Vigésimo Segunda.
- 17.3. Cabletica se compromete a cumplir con la normativa vigente en materia de privacidad y tratamiento de datos, garantizándole al Cliente la confidencialidad de sus datos y la inviolabilidad de los servicios de telecomunicaciones.
- 17.4. Las políticas de privacidad y tratamiento de datos de Cabletica se encuentran publicadas y disponibles en la página de internet www.cabletica.com.

18. FORMA DE PAGO

- 18.1. El Cliente podrá efectuar el pago de los cargos facturados por cualquiera de los medios descritos en la carátula del presente contrato.
- 18.2. Si el Cliente opta por la facilidad de cargo o débito automático deberá utilizar cuentas bancarias o tarjetas de crédito que se encuentran 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. Cabletica queda facultado para verificar toda la información aportada con las entidades financieras a las que corresponda aplicar el pago. En el caso de que el cargo automático de los servicios sea rechazado por la institución financiera emisora, o la cuenta o tarjeta sea cancelada o sustituida, el Cliente se compromete a pagar por cualquiera de los otros medios de pago que Cabletica ha habilitado para el efecto. Además, el Cliente se obliga a informar por escrito a Cabletica de la cancelación, sustitución o cambio en la numeración de la tarjeta de crédito o débito, o la cuenta bancaria asociada, en un plazo no mayor de tres (3) días hábiles de obtenida la nueva información.
- 18.3. Si el Cliente opta por realizar el pago mediante depósito es responsabilidad del Cliente enviar a Cabletica

- el comprobante de transferencia respectivo utilizando alguno de los medios para notificación definidos en la cláusula Vigésimo Séptima del presente contrato, todo dentro del plazo de cinco (5) días hábiles, contados a partir del momento en que se realice el depósito. Todos los pagos deberán ser netos de comisiones bancarias, serán pagaderos a Cabletica en dólares y se tendrán como recibidos una vez que se reciba confirmación por parte del banco.
- 18.4. Cualquier pago no recibido a tiempo se le aplicará un cargo moratorio de un tres por ciento (3%) mensual sobre el monto adeudado o el máximo que permita la ley, en caso de ser menor.
- 18.5. Todos los pagos indicados en este contrato deben ser realizados sin deducciones de impuestos, tasas, cargos, gravámenes, retenciones y/o contribuciones que puedan existir ahora o que puedan ser impuestos en el futuro por cualquier autoridad política, administrativa, legislativa o judicial. En todo caso, si el Cliente requiere ahora o en el futuro deducir o retener cualquier monto de dinero por cualquier razón, deberá incrementar el pago a favor de Cabletica de tal forma que Cabletica reciba siempre el pago completo al que tiene derecho.
- 18.6. La validez del pago estará sujeta a que Cabletica pueda hacerlo efectivo.
- 18.7. Cabletica podrá, en todo momento, modificar los medios de pago ofrecidos a El Cliente comunicándolo con al menos un (1) mes de antelación, caso en el cual el Cliente podrá rescindir el presente contrato sin penalización.

19. LIBERACIÓN DE RESPONSABILIDAD DE CABLETICA

- 19.1. Cabletica podrá interrumpir temporalmente los servicios por motivos de mantenimiento preventivo de equipos previamente programados, sin responsabilidad alguna de su parte frente al Cliente. Dichos mantenimientos se ejecutarán en días y horas donde la afectación del servicio sea mínima, considerando factores climáticos, ambientales y de seguridad. En caso de que procedan dichas reparaciones, Cabletica le informará al Cliente con un mínimo de setenta y dos (72) horas de anticipación por medio de la página web de Cabletica www.cabletica.com y por algún medio de comunicación masiva que circule en la zona geográfica afectada.
- 19.2. Cabletica no será responsable por daños, pérdidas, demoras u omisiones de desempeño en la prestación de los servicios, tales como, interferencias, suspensiones o interrupciones, entre otros, cuando:
- a) La causa de los mismos esté fuera del control de Cabletica (emergencias impredecibles como cortes de fluido eléctrico, cables reventados, postes quebrados, entre otros), siempre y cuando se hayan tomado las provisiones necesarias y éstas no hayan sido suficientes para evitarlo.
 - b) Éstas sean relacionadas a terminales no homologadas por la SUTEL y la regulación vigente así lo requiera.
 - c) Sean imputables al Cliente o a terceras personas ajenas al personal de Cabletica.
 - d) Sean producto de fuerza mayor o caso fortuito.
- 19.3. Cabletica no será responsable por daños indirectos o consecuentes, incluyendo pérdida de ganancias, ventajas, ahorros o aumentos en el costo de las operaciones, entre otros.
- 19.4. Cabletica no será responsable por los accesos ilegales o no autorizados que terceros puedan realizar al equipo del Cliente y por los montos que se le facturen al Cliente como consecuencia de dichos accesos.
- 19.5. Cabletica no se hace responsable de proveer soporte a la Red del Cliente, central telefónica del Cliente, extensiones telefónicas, equipos o software no suministrado ni instalado por Cabletica.
- 19.6. Cabletica en ningún caso será responsable por la información o comunicaciones que el Cliente transmita, reciba o almacene. En todo caso el Cliente será el único responsable por el contenido de la información que almacene, reciba o transmita por la red o que mantenga en espacio de disco.
- 19.7. El Cliente es el único responsable por el contenido y seguridad de la información que se curse a través de su red. Cabletica está exenta de cualquier responsabilidad cuando la información transmitida por el Cliente



CABLETICA
EMPRESARIAL

Una empresa de Televisora de Costa Rica S.A.



www.cabletica.com

- esté prohibida por la ley, sea contraria al orden público o a las buenas costumbres, o atente contra derechos de terceros o de Cabletica.
- 19.8. Cabletica no se hace responsable por aquellas acciones producidas como consecuencia del obrar del Cliente o de terceros, que puedan dañar el sistema, equipos o servicios accesibles directa o indirectamente a través del servicio objeto de este contrato.
- 19.9. Cabletica en ningún caso será responsable por llamadas realizadas por terceros desde la central telefónica del Cliente. Para evitar lo anterior, Cabletica ofrece un servicio de contraseña para hacer llamadas y cuenta con control de tráfico.
- 19.10. Cabletica en ningún caso será responsable por reclamos relacionados con infracciones, violaciones, daños o sanciones que el Cliente deba asumir como resultado de su provisión de servicios a terceros.
- 19.11. El remedio exclusivo del Cliente, por cualquier causa, que surja en relación con éste contrato, está limitado a lo indicado en este documento, cualquier otro tipo de remedio está expresamente excluido.

20. MECANISMOS DE AJUSTE E INDEMNIZACIÓN

- 20.1. Cuando las interrupciones a los servicios prestados por Cabletica sean directamente imputables a éste, el Cliente tendrá derecho a compensación de conformidad con lo establecido en la normativa vigente.
- 20.2. La metodología que se utilizará para determinar la compensación será la establecida en el artículo vigésimo sexto (26) del Reglamento de Prestación y Calidad del Servicio y será aplicada de forma automática en la siguiente facturación.

21. PLAZO

- 21.1. El presente contrato será de plazo indefinido, salvo que se establezcan plazos de permanencia mínima en los anexos para la aplicación de subsidios en el costo de los equipos necesarios para la prestación del servicio contratado o descuentos en las tarifas. Para el caso de subsidios en el costo del equipo aplicará un plazo máximo de permanencia mínima de veinticuatro (24) meses y para el caso de descuentos en las tarifas aplicará un plazo máximo de permanencia mínima de doce (12) meses; ambos contados a partir del momento en que se suscriba el presente contrato.
- 21.2. En caso de que el Cliente desee dar por terminado el presente contrato o un determinado servicio (Anexo), deberá: a) comunicarlo a Cabletica con al menos quince (15) días naturales de anticipación, b) devolver cualquier equipo alquilado y c) estar al día en sus obligaciones de pago. El contrato o el anexo no se tendrá por terminado y se continuarán facturando los servicios contratados hasta el momento en que el Cliente entregue a Cabletica el equipo alquilado. En caso de que el Cliente no pueda presentarse en las oficinas de Cabletica para la entrega del equipo, Cabletica podrá retirar el equipo en el domicilio del Cliente, cargando el importe correspondiente al gasto generado por el traslado al Cliente, cargo disponible en la dirección electrónica www.cabletica.com.
- 21.3. En el caso de plazos de permanencia mínima, el Cliente podrá dar por terminado el contrato o el anexo antes de la finalización del plazo, para lo cual deberá cancelar a Cabletica: a) el cargo correspondiente al monto que se le haya subsidiado o al descuento que se le haya aplicado hasta ese momento, de conformidad con lo descrito en la carátula, y b) el cargo por desinstalación establecido en la carátula.
- 21.4. A pesar de lo descrito anteriormente, en el caso de que aplique una cláusula de permanencia mínima por descuentos en las tarifas (no aplica para subsidio de equipos) el Cliente podrá dar por terminado el presente contrato o cualquier servicio contratado sin el pago de la penalización descrita anteriormente en los siguientes supuestos: a) Por el incumplimiento de Cabletica de las cláusulas establecidas en el presente contrato. b) Por modificación por parte de Cabletica de las presentes condiciones contractuales. c) Por fallas en el servicio que provoquen un detrimento constante y continuo del servicio, siempre y cuando las mismas sean atribuibles a Cabletica. d) Por violación por parte de Cabletica de sus derechos

como usuario final de servicios de telecomunicaciones, de conformidad con lo establecido en la Ley General de Telecomunicaciones. e) Por violación por parte de Cabletica del régimen de intimidad y privacidad de las comunicaciones. f) Cualquier otra causa que determine la Sutel.

- 21.5. El Cliente tendrá la posibilidad de contratar los servicios objeto del presente contrato, sin sujeción a condiciones de permanencia mínima, en cuyo caso no se le aplicará ningún tipo de subsidio o descuento. En todos los casos de terminación (contratos con o sin permanencia mínima), si el Cliente tuviera saldos pagados por anticipado, éstos le serán devueltos una vez que se liquiden los saldos adeudados y se devuelva el equipo arrendado en las oficinas de Cabletica.

22. MEDIOS DE ATENCIÓN

- 22.1. El Cliente podrá solicitar servicios y realizar gestiones relacionadas con los mismos a través de los siguientes medios: a) Sucursales en todo el país, las cuales se pueden consultar en la dirección electrónica www.cabletica.com. b) Sucursal Virtual en www.cabletica.com. c) Servicios personalizados a través de la central gratuita de Servicio al Cliente número telefónico 800-cableticaya (800-22253842292). d) On-net a través de la línea gratuita 1177. e) A través del asesor comercial con quién se gestionó esta contratación. f) Por medio del correo electrónico corporativo@cabletica.com.

23. PROHIBICIÓN DE USO ILEGAL O FRAUDULENTO DEL SERVICIO

- 23.1. El Cliente hará uso de los servicios objeto del presente contrato en las condiciones requeridas por la ley y exonera de toda responsabilidad a Cabletica por la indebida utilización que él, sus subordinados o un tercero hagan de los mismos.
- 23.2. Las Políticas de Usos Indebidos de Cabletica se encuentran publicadas y disponibles en la página de internet www.cabletica.com. El Cliente, al suscribir el presente contrato, acepta todos los términos y condiciones establecidos en dichas políticas.
- 23.3. En caso que el Cliente incumpla con dichas políticas, Cabletica podrá bloquear o restringir el tráfico (flujo de datos) y/o las aplicaciones constitutivas de los usos indebidos y/o suspender definitivamente los servicios y terminar unilateralmente el contrato por incumplimiento, sin perjuicio de las acciones legales que podría interponer Cabletica posteriormente.
- 23.4. El Cliente declara que conoce y acata la normativa legal que prohíbe contenidos perjudiciales para menores de edad en cualquier modalidad de información en las redes globales, como pornografía y explotación sexual, y además se obliga a prevenir y no permitir el acceso a dichos contenidos, desde su terminal, a menores de edad.

24. MECANISMOS DE CONTROL DE FRAUDE PARA EL SERVICIO DE TELEFONÍA

- 24.1. Cabletica, mediante sus mecanismos de control de fraude, determina consumos atípicos relacionados con el tráfico telefónico excesivo y a los diferentes fraudes tipificados en el Capítulo Tercero del Reglamento sobre el Régimen de Protección al Usuario Final, entre otros, que pueden darse en el servicio de Telefonía. En caso de que se determine la existencia de dichos consumos atípicos, Cabletica notificará al Cliente por cualquiera de los medios disponibles para tal fin y podrá: a) a solicitud del Cliente suspender temporalmente el servicio y b) generar un cobro extraordinario por tráfico excesivo, c) Suspender el servicio temporalmente hasta encontrar la causa del consumo atípico. El Cliente entiende y acepta que dicho mecanismo no se constituye en límite de crédito.
- 24.2. Si el Cliente no realiza el pago del cobro extraordinario en la fecha establecida, Cabletica podrá suspender temporalmente el servicio de Telefonía. Para el restablecimiento del servicio con motivo de lo anterior, bastará que el Cliente realice el pago correspondiente al cobro extraordinario.

25. CESIÓN

- 25.1. El presente acuerdo establecido a través del contrato y sus Anexos, no podrá ser cedido por el Cliente, salvo la previa y expresa autorización por escrito de Cabletica, para lo cual Cabletica está facultada para realizar valoraciones de índole crediticia y otras que considere pertinentes y se reserva el derecho de rechazar dicha solicitud si lo considera pertinente.
- 25.2. Cabletica se reserva el derecho de ceder el presente contrato a un operador autorizado, respetando la normativa de protección de datos de los clientes y garantizando la continuidad de los servicios de acuerdo con lo establecido en la legislación aplicable a la materia.

26. ARBITRAJE

- 26.1. Todas las controversias, disputas o reclamos de carácter patrimonial y de naturaleza disponible, que pudieran derivarse del presente acuerdo, su ejecución, incumplimiento, cancelación, interpretación o validez, convienen las partes en solucionarlas y arreglarlas, por medio del arbitraje de derecho de conformidad con los reglamentos del Centro de Conciliación y Arbitraje de la Cámara de Comercio de Costa Rica (CCACCR), a cuyas normas las partes se someten en forma voluntaria e incondicional.
- 26.2. El conflicto se dilucidará de acuerdo con la ley sustantiva de la República de Costa Rica.
- 26.3. El lugar del arbitraje será el CCACCR en San José, Costa Rica.
- 26.4. El arbitraje será resuelto por un Tribunal Arbitral integrado por tres miembros. Cada parte tendrá derecho a nombrar un árbitro y entre los árbitros nombrados por las partes designarán un tercer árbitro que será el Presidente del Tribunal Arbitral.
- 26.5. El laudo arbitral se dictará por escrito, será definitivo, vinculante para las partes e inapelable, salvo el recurso de revisión o nulidad. Una vez que el laudo se haya dictado y se encuentre firme, producirá los efectos de cosa juzgada material y las partes deberán sin demora cumplirlo.
- 26.6. Los gastos relacionados con el arbitraje y los honorarios de los árbitros serán asumidos por las partes en igual proporción conforme el procedimiento avance, salvo que el Tribunal decidiera otra cosa. Los honorarios de los respectivos asesores y abogados serán asumidos por cada parte. Todo esto sin perjuicio de la obligación de reembolso de cualquier gasto que le corresponda a la parte perdedora a favor de la parte ganadora; a este efecto, el laudo deberá condenar a la parte perdedora al pago de esos gastos, incluidos los honorarios profesionales de los asesores legales.
- 26.7. Lo anterior sin perjuicio del derecho de las partes de acudir ante la SUTEL a efecto de resolver las controversias en relación con las cuales dicha superintendencia tenga facultades para ello.

27. NOTIFICACIONES

- 27.1. Las partes señalan como domicilio contractual para recibir cualquier notificación, comunicación o requerimiento las siguientes direcciones: Cabletica: San José, Sabana Oeste, Edificio René Picado. El Cliente: Las establecidas en la caratula del presente contrato.
- 27.2. Ambas partes designarán un representante, indicado en la carátula, quien tendrá facultades suficientes para recibir y enviar todo tipo de comunicaciones, instrucciones o solicitudes relacionadas con el propósito de este contrato. Todas las comunicaciones entre las partes deberán ser dirigidas a éstos representantes. Cualquier cambio en cuanto a representantes, deberá ser informado de inmediato por escrito a la otra parte.

28. VALIDEZ DE LAS CLÁUSULAS CONTRACTUALES

- 28.1. La invalidez, ilegalidad, nulidad o ineficacia de una o varias de las estipulaciones del presente contrato o sus Anexos, declarada por la autoridad competente, no afectará la validez, legalidad, exigibilidad y eficacia de las restantes estipulaciones.

29. LEGISLACIÓN APLICABLE

- 29.1. El presente contrato, y sus Anexos, se regirán por las leyes de la República de Costa Rica.
- 29.2. Los remedios provistos en éste contrato serán acumulativos y la defensa de cualquiera de las partes de cualquier derecho o remedio no deberá excluir la defensa de dicha parte de cualesquiera otros derechos o búsqueda de otros remedios, incluyendo la recuperación de daños.

30. ACUERDO TOTAL Y COMPLETO, MODIFICACIONES Y RENUNCIAS

- 30.1. El presente contrato constituye el acuerdo total y completo entre las partes y supera todo acuerdo, entendimiento, negociación y/o discusión previa, oral o escrita, entre las partes.
- 30.2. El presente contrato no podrá ser enmendado o modificado de cualquier forma, y ninguna de sus provisiones pueden ser renunciadas excepto mediante acuerdo por escrito entre los representantes autorizados de cada parte.

31. GARANTÍAS Y AFIRMACIONES

Cada parte garantiza y afirma a la otra lo siguiente:

- 31.1. Que cuenta con todos los derechos, poderes y autoridad legal para incurrir en las obligaciones establecidas en este contrato, para ejecutar y entregar este contrato y cumplir y observar los términos y provisiones aquí establecidos.
- 31.2. Que éste contrato constituye una obligación legal válida y vinculante, de conformidad con los términos aquí establecidos.
- 31.3. Todas las autorizaciones, consentimientos, aprobaciones y licencias requeridos para la firma de este contrato y el cumplimiento de sus obligaciones han sido debidamente obtenidas o concedidas y están vigentes por todo el plazo del presente contrato.

32. INTEGRALIDAD

- 32.1. Nada de lo contenido en este documento debe ser interpretado como que requiere la comisión de actos contrarios a la ley. Si cualquier provisión es inválida o no-previsible, dicha invalidez o no-previsión no deberá invalidar el resto del contrato, sino que deberá interpretarse como si no contuviera tal disposición y los derechos y obligaciones de las partes se interpretarán de conformidad.

33. DEFINICIONES

- 33.1. **CLIENTE:** Se refiere a la persona física o jurídica que suscribe el presente contrato.
- 33.2. **DÓLARES:** Moneda de curso legal de los Estados Unidos de América.
- 33.3. **EQUIPO:** Equipo terminal de telecomunicaciones mediante el cual el Cliente recibe el servicio contratado y que puede ser suministrado por Cabletica o por el Cliente.
- 33.4. **PAQUETE:** Conjunto de servicios que se unen en un solo producto y una sola factura.
- 33.5. **PIN O PASSWORD:** Palabra clave de acceso confidencial que permite el control del consumo de determinados productos o servicios.
- 33.6. **RED DEL CLIENTE:** Se refiere a la red de datos interna ubicada dentro de las instalaciones del Cliente. Dicha red es infraestructura propiedad del Cliente y se encuentra localizada del punto de entrega del servicio de Cabletica hasta los equipos del Cliente.
- 33.7. **RED DE CABLE COAXIAL:** Se refiere a una red de cable coaxial mediante la cual se transportan señales eléctricas de alta frecuencia. Dicha red es utilizada por Cabletica para la prestación de sus servicios de televisión, Internet y telefonía.

- 33.8. RED DE DATOS DE ÚLTIMA MILLA: Se refiere a la red de acceso que conecta a la RED DEL CLIENTE a la RED DE TRANSPORTE DE CABLETICA. Dicha red incluye el cable de fibra, switches, convertidores de medios y demás recursos necesarios para conectar al Cliente directamente a la RED DE TRANSPORTE DE CABLETICA.
- 33.9. RED DE TRANSPORTE DE CABLETICA: Se refiere a la infraestructura de fibra óptica que Cabletica ha desarrollado a lo largo y ancho del país, con equipamiento activo que permite el transporte de datos y servicios desde y hacia el cliente final, mediante el uso de tecnologías de comunicación que permiten el encapsulamiento de distintos protocolos de enrolamiento.
- 33.10. SUTEL: Superintendencia de Telecomunicaciones.
- 33.11. ZONAS DE COBERTURA: Zonas geográficas en donde Cabletica tenga disponibilidad de red e infraestructura para la prestación de uno o varios servicios.

34. CONFIDENCIALIDAD

- 34.1. Ambas partes entienden y aceptan su obligación de proteger y mantener, bajo la más estricta confidencialidad y reserva, de cualquier tipo de información, conocimiento o datos que reciban o perciban de cualquier manera (en adelante denominada "la Información Confidencial"), y que pertenezca a las partes.
- 34.2. Así las cosas, ambas partes deberán limitar el acceso a dicha información estrictamente a los sujetos para quienes sea indispensable conocerla.
- 34.3. En aras de cumplir con el objeto del presente acuerdo, las partes podrán hacer uso o permitir el acceso a dicha información, previo acuerdo entre las partes sobre la información a entregar.
- 34.4. Ambas partes convienen en tomar todas las medidas y precauciones necesarias para la protección de la información confidencial y resguardarla como si fuera propia, por ende no podrá ser divulgada a ningún tercero sin el previo consentimiento por escrito de la otra parte.
- 34.5. Sin limitar la generalidad de lo expuesto anteriormente, las Partes se comprometen a: a) no revelar la Información Confidencial a ninguna otra persona física o jurídica sin la previa autorización escrita de la otra Parte, b) Revelar la Información Confidencial sólo a los empleados que tengan necesidad de conocer la misma y deberán, de igual manera, dar las instrucciones apropiadas para satisfacer las obligaciones de las partes y obtener su acuerdo por escrito de recibir y usar la Información Confidencial únicamente sobre un fundamento estrictamente confidencial y para los procedimientos autorizados; c) no reproducir total o parcialmente la Información Confidencial sin el previo consentimiento por escrito de la otra parte; d) No suprimir, alterar, cubrir o tergiversar la propiedad intelectual ni/o la propiedad industrial, los derechos de autor, nombres comerciales, marcas de fábrica o patentes de invención relacionados con la Información Confidencial y e) Las Partes por medio del presente Acuerdo reconocen y aceptan que las revelaciones realizadas, dentro del ámbito del presente Acuerdo, relativas a la Información Confidencial no implican el otorgamiento de ningún tipo de derecho de propiedad, título o interés sobre dicha Información.

35. HOMOLOGACIÓN Y ACEPTACIÓN DEL CONTRATO

- 35.1. Los términos de este Contrato de Telecomunicaciones han sido homologados por medio del Acuerdo 035-027-2014 del Consejo de la Sutel.
- 35.2. El Cliente, manifiesta expresamente que conoce y acepta los términos y condiciones presentados en este contrato y que recibe una copia física de este documento.
- 35.3. La firma de El Cliente, da fe de la señal de aceptación de los términos y condiciones del presente contrato.

NOMBRE EMPRESA :

000155

DETALLE DEL SERVICIO

Tipo de Servicio:	DATOS CAPA 2	Identificación de Punto:	Principal <input type="checkbox"/>	Secundario <input type="checkbox"/>
Velocidad Mbps (Subida / Bajada)		Nodo de Conexión		
Identificador de VLAN (solo si es EVPL)		Provincia		
Plazo de Instalación		Cantón		
Incluye Equipamiento Activo	SI <input type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/>	Distrito		
Red de Transporte	Fibra Optica <input type="checkbox"/> Red Coaxial <input type="checkbox"/>	Barrio		
		Dirección		
Garantía de los Equipos	SI <input type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/> Plazo meses: _____	Penalidad por Retiro anticipado <input type="checkbox"/>	Descuento Aplicado X <input type="checkbox"/>	Monto Subsidiado <input type="checkbox"/>
Plazo del Contrato (Meses):	12 <input type="checkbox"/> 24 <input type="checkbox"/> Indefinido <input type="checkbox"/>			

PRECIOS

Detalle	Alquiler / Venta	PRECIO	MENSUALIDAD (\$)	DESCUENTO(\$)	TOTAL A GRÁBAR (\$)
CARGO MENSUAL RECURRENTE (CMR)	No aplica	No Aplica	\$ -	\$ -	\$ -
EQUIPOS :	Alquiler <input type="checkbox"/>	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -
Subsidio : SI <input type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/>	Venta <input type="checkbox"/>				
OTROS CARGOS :	Alquiler <input type="checkbox"/>	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -
Subsidio : SI <input type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/>	Venta <input type="checkbox"/>				
OTROS CARGOS :	Alquiler <input type="checkbox"/>	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -
Subsidio : SI <input type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/>	Venta <input type="checkbox"/>				
				Subtotal Exento	\$ -
				Impuestos Ventas (13%)	\$ -
				Subtotal =	\$ -

OTROS CARGOS

Detalle	Alquiler / Venta	PRECIO	MENSUALIDAD (\$)	DESCUENTO(\$)	TOTAL EXENTO (\$)
INSTALACION	No aplica	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -
COSTO POR DESINSTALACION DEL SERVICIO.	No aplica	\$ -	No aplica	No aplica	No aplica
OTROS CARGOS :	Alquiler <input type="checkbox"/>	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -
Subsidio : SI <input type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/>	Venta <input type="checkbox"/>				
				Subtotal	\$ -

Total a Pagar = \$ -

OBSERVACIONES

Ejecutivo de Cabletica :

Firma :

Firma de Autorizado o Representante Legal:
Cédula :

Firma del Representante Legal Televisora de C.R