



## CONTRATO DE SERVICIOS DE INFOCOMUNICACIONES

Entre COOPERATIVA DE ELECTRIFICACIÓN RURAL DE SAN CARLOS R.L, en adelante Coopelesca, persona jurídica con sede principal en San Carlos, Ciudad Quesada, costado este de la Escuela Juan Chaves Rojas, cédula jurídica 3-004-045117-13, debidamente habilitada para prestación de servicios de televisión por cable e internet y el SUSCRIPTOR, se ha celebrado el presente contrato de servicio de Infocomunicaciones, el cual se registrará por la legislación costarricense en materia de Infocomunicaciones, protección al consumidor, así como por las siguientes cláusulas.

**Primera:** De las Definiciones.

**Suscriptor:** Persona física o jurídica afiliada a Coopelesca, la cual ha contratado los servicios de internet o televisión, cuyas calidades constan en el presente contrato, quien manifiesta estar legalmente facultado y contar con capacidad patrimonial para suscribir el presente contrato de Infocomunicaciones.

**Dólar (\$)** moneda oficial de los Estados Unidos de Norte América.

**Domicilio o Inmueble del Suscriptor:** Es la dirección de instalación del servicio suministrada por el SUSCRIPTOR, indicada en el presente contrato. También corresponderá a aquella dirección que sustituya la inicialmente suministrada, en caso de traslado, siempre y cuando haya sido debidamente comunicada a Coopelesca y haya aceptado la modificación de ubicación.

**Internet:** Servicio de acceso de banda ancha fija a la red de Internet que se define como el conjunto de redes interconectadas que utilizan la familia de protocolos TCP/IP, utilizando redes de cable coaxial o fibra óptica. **Televisión por Cable:** Servicio de Televisión por suscripción, donde se pone a disposición del suscriptor distintos planes de canales a través de redes de cable. **Plan Contratado:** Coopelesca pone a disposición del suscriptor los servicios de televisión por cable e internet, de forma conjunta o separada. Para el Servicio de Televisión por Cable se ofrecen distintos planes, los cuales varían de acuerdo a la cantidad de canales y tipo de tecnología puestos a disposición del suscriptor. **Acometida:** La acometida o porción de infraestructura comprendida entre el poste y el aparato del suscriptor, es propiedad de Coopelesca, siendo instalada por el personal de esta, y bajo la autorización del SUSCRIPTOR, quien autoriza su revisión periódica a efectos de corroborar su buen funcionamiento y correcta operación del equipo.

**Segunda:** Objeto del Presente Contrato: Coopelesca se obliga a prestar al SUSCRIPTOR, el (los) servicio (s) de Televisión por Cable y/o Internet, descrito (s) en el formato de servicios contratados contenido en la carátula del presente contrato y aquellos que con posterioridad se lleguen a contratar por parte del SUSCRIPTOR. La prestación del (los) servicio (s) se realizará en los términos y condiciones establecidos en el presente contrato y en sus documentos anexos. Dicha prestación se entiende aceptada por el SUSCRIPTOR por cualquiera de los medios que para tal efecto Coopelesca haya puesto a disposición del SUSCRIPTOR, tales como la firma de este contrato y el pago correspondiente al aporte de capital que lo acredita como asociado de la Cooperativa en caso de que no lo fuera. Si el SUSCRIPTOR ya es asociado de Coopelesca pero no posee el capital suficiente para un nuevo servicio, deberá realizar el aporte correspondiente según las disposiciones de Coopelesca en esta materia.

**Tercera:** De la Instalación. Previo a la instalación y en caso de ser necesario, se coordinará una cita para determinar fecha y hora a realizar la instalación del servicio. Se entiende que ha quedado efectuada la instalación del servicio en el momento en que el suscriptor, o quien este autorice, firma el recibo conforme. Coopelesca realizará conexiones tanto con personal propio como con personal subcontratado debidamente identificado, de lunes a sábado de 7:00 am a 7:00 pm. El plazo para la instalación de los servicios y traslados será de 6 días hábiles, a partir de la firma del contrato o la aceptación de Coopelesca del traslado de los servicios.

**Cuarta:** Reconexión del Servicio: La falta de pago de una mensualidad de cualquiera de los servicios, faculta a Coopelesca a realizar la suspensión del servicio moroso, la cual se realizará a partir del tercer día hábil posterior al vencimiento. Coopelesca podrá suspender el servicio por falta de pago a partir del tercer día hábil posterior al vencimiento del cobro facturado. Para la reconexión de servicios por falta de pago, el plazo será de 24 horas a partir de la cancelación, a satisfacción de Coopelesca, quien podrá cobrar un monto por la reconexión del servicio definido en la página web. Si por circunstancias atribuibles a Coopelesca, se sobrepasa cualquiera de los plazos señalados, Coopelesca se compromete a no facturar el lapso en que no se prestó el servicio.

**Quinta:** Suspensión Temporal: Coopelesca se compromete a prestar sus servicios de forma continua y respaldada por el mejor personal técnico, pero no tendrá responsabilidad alguna frente al suscriptor o terceros cuando la suspensión del servicio sea producto de fuerza mayor, caso fortuito, culpa del usuario o hecho de un tercero. En caso de darse la suspensión temporal del servicio, por razones imputables a Coopelesca, la indemnización se limitará a la establecida en el artículo veintiséis (26) del Reglamento de Prestación y Calidad del Servicio. En caso de suspensiones temporales del servicio de televisión, Coopelesca reconocerá el monto de acuerdo a la cantidad de canales y tiempo que estuvo fuera de servicio, esto calculado sobre la base de la tarifa mensual del suscriptor.

**Sexta:** Suspensión temporal del servicio a solicitud del suscriptor. Así mismo, si el SUSCRIPTOR desea suspender el servicio por un periodo no mayor a seis meses, deberá comunicarlo por escrito a Coopelesca en cualquiera de sus oficinas. Una vez comunicado se procederá a realizar la suspensión, en un plazo no mayor de 24 horas en el tanto no existan deudas pendientes. Sin embargo, en el período de suspensión, el suscriptor deberá cancelar la tarifa básica mensual establecida para dicho servicio.

**Séptima:** Suspensión Definitiva: La suspensión definitiva del servicio se producirá ante la ausencia de pago de dos o más mensualidades consecutivas, lo cual da derecho a Coopelesca, previo aviso al SUSCRIPTOR dentro de los tres días hábiles posteriores al vencimiento del periodo mensual, de proceder a retirar el servicio.

**Octava:** De los equipos. Para la adecuada prestación de los servicios, Coopelesca debe facilitar al SUSCRIPTOR los siguientes equipos. Para el servicio de Televisión por Cable Digital, se pondrá a disposición un decodificador con control remoto y una tarjeta inteligente, para lo cual se cobrará un alquiler por cada caja mensual establecido en la carátula del presente contrato y consta en la página web [www.coopelesca.co.cr](http://www.coopelesca.co.cr).

Para el servicio de Internet se alquilará un modem cuyo monto de alquiler se encuentra cubierto en la tarifa y definida en la carátula del contrato. Si por causas atribuibles a el suscriptor, el equipo en su posesión sufre daños, así como la acometida, no atribuibles al desgaste usual del mismo, le corresponde a éste la reparación o sustitución de los mismos. Al momento de cancelar o rescindir la prestación del presente contrato, se deben de devolver los equipos, caso contrario debe de reconocerse por parte del suscriptor el valor económico de los mismos. Coopelesca podrá registrar en las protectoras de crédito la situación de deuda y compromisos no cumplidos por el suscriptor.

**Novena:** Características Técnicas de los Servicios. Coopelesca se compromete a brindar el servicio de transferencia de datos en conformidad con las siguientes características técnicas:

PARÁMETRO	TIPO DE SERVICIO	UMBRAL
Sobresuscripción a nivel local	Domiciliar	1:20
Sobresuscripción a nivel internacional	Domiciliar	1:20
Retardo a nivel local	Datos al mejor esfuerzo	70 ms
Retardo a nivel Internacional	Datos al mejor esfuerzo	280 ms
Pérdida de paquetes a nivel Internacional	Datos al mejor esfuerzo	5%
Pérdida de paquetes a nivel local	Datos al mejor esfuerzo	5%
Cumplimiento de desempeño de la velocidad de transferencia local e internacional respecto a la velocidad contratada.	Domiciliar	80%



**Décima:** Causales para la terminación. Coopelesca se reserva el derecho de finiquitar de forma inmediata y unilateral el presente contrato, cuando ocurra una de las siguientes causales a) Alteración en el funcionamiento de los equipos en posesión del SUSCRIPUTOR, para obtener una contraprestación indebida. b) Por muerte, quiebra o liquidación del suscriptor. c) Conexiones no autorizadas imputables al SUSCRIPUTOR, sea de forma personal o de terceros. d) Se determine que quien realizó la solicitud del servicio no era el dueño del inmueble o no contaba con el permiso de este. e) Por circunstancias técnicas, legales, o por disposición de autoridad competente que imposibiliten la prestación de cualquier servicio de Infocomunicaciones. f) Deuda pendiente, producto de la prestación del servicio. g) En caso de que el SUSCRIPUTOR desee dar por terminado el presente contrato, deberá comunicarlo con 15 días naturales de anticipación a Coopelesca previo a su intención de finalizar la relación contractual. Además deberá devolver cualquier equipo alquilado o en préstamo en las oficinas de Coopelesca. En caso de que el SUSCRIPUTOR no pueda presentarse en las oficinas de Coopelesca para la entrega del equipo, Coopelesca podrá retirar el equipo en el domicilio del SUSCRIPUTOR, cargando el importe correspondiente al gasto generado por el traslado, cargo que estará disponible en la dirección electrónica [www.coopelesca.co.cr](http://www.coopelesca.co.cr)

**Décima Primera:** En caso de modificarse el presente contrato, Coopelesca se obliga a informarle con un (1) mes de anticipación al suscriptor cualquier reforma, si este último no acepta las nuevas condiciones podrá darlo por terminado. Cuando el suscriptor no manifieste su rechazo a las modificaciones dentro del plazo señalado, se tendrán como aceptados los cambios.

**Décima Segunda:** Suspensión del servicio por labores de mantenimiento o mejoras. Coopelesca se compromete a informar, mediante correo electrónico, anuncio o cualquier otro medio de comunicación masiva, toda labor de mantenimiento o mejoras programadas en la red de Infocomunicaciones que implique la suspensión temporal del servicio, con un mínimo de tres (3) días naturales previos a su ejecución. Así mismo Coopelesca se compromete a realizar dichas labores, de forma que impliquen el menor perjuicio al suscriptor.

**Décima Tercera:** El precio del servicio contratado y alquiler de equipos, es fijado de conformidad con el plan comercial seleccionado por el suscriptor en la carátula del contrato, el cual lo cancelará por mes adelantado, puede ser modificado de forma unilateral por parte de Coopelesca siempre que respete las garantías del consumidor y sea comunicado de forma previa. En todo caso si el suscriptor no se encuentra conforme con la variación del monto, puede rescindir el contrato sin responsabilidad, previo pago de las obligaciones pendientes. Para la cancelación del servicio brindado, Coopelesca debe poner a cobro la factura correspondiente según los días de cobro asignados y esta debe de ser efectivamente cancelada por el suscriptor a más tardar a la fecha de vencimiento. Para tal efecto se pone a disposición la oficina Urbana en Ciudad Quesada, Oficina en Fortuna, Pital, Puerto Viejo, Santa Rosa y Aguas Zarcas, o bien en oficinas del Banco Nacional de Costa Rica, Banco de Costa Rica, Banco Davivienda, COOCIQUE R.L.

**Décima Cuarta:** El SUSCRIPUTOR manifiesta que el servicio puesto a disposición por Coopelesca es para uso exclusivo de su domicilio y no lo extenderá a otros domicilios o edificaciones. En el servicio de televisión por cable, el suscriptor puede conectar un máximo de cuatro televisores, pero Coopelesca solo se compromete a efectuar la correcta conexión de un único televisor, de ser requeridos televisores adicionales se cobrará un monto mensual por instalación de cada televisor adicional, se cobra el monto definido en la carátula del presente contrato y que consta en la página web. Cualquier uso indebido del servicio realizado por el SUSCRIPUTOR, queda sujeto a la aplicación de las medidas legales que Coopelesca estime pertinentes, así como el cobro de daños y perjuicios.

**Décima Quinta:** Sobre el plan contratado en el servicio de Televisión por Cable. El suscriptor acepta que Coopelesca, en el tanto medien causas técnicas o comerciales, pueda suprimir, agregar, reemplazar, cambiar la numeración u ampliar la grilla de canales ofrecidos en el plan contratado. No obstante es deber de Coopelesca comunicar cualquier cambio en grilla de canales ofrecidos. Vía página web o COOPELESCA EN LINEA, el suscriptor podrá conocer las tarifas vigentes del servicio de Infocomunicaciones contratado. Coopelesca deberá notificar por al menos dos medios de comunicación cualquier cambio en las tarifas.

**Décima Sexta:** Procedimiento para la atención de reclamos: El suscriptor podrá presentar ante Coopelesca sus reclamos los cuales deberán tener respuesta en un plazo máximo de 10 días naturales, en caso de respuesta negativa, insuficiente u omisión de respuesta se facultará al suscriptor a acudir a la SUTEL. Dichas reclamaciones deberán ser atendidas de manera eficiente y gratuita.

**Décima Séptima:** Política de privacidad. El suscriptor autoriza expresamente a Coopelesca para fines de su giro norma de su operación, la investigación, reproducción, almacenamiento, acceso y transmisión interna total o parcial de los datos o información que con motivo del presente contrato se haga del conocimiento de Coopelesca. Así mismo, en cumplimiento de las obligaciones de información establecidas en la legislación vigente y siempre que haya sido autorizado por el suscriptor en la caratula del presente contrato, Coopelesca de forma directa o a través de terceros debidamente autorizados, está autorizada para satisfacer o enviar al suscriptor diversos bienes, productos, información, publicidad o servicios, efectuando al efecto cualquier medio de comunicación con que cuente el suscriptor. Coopelesca se obliga a no transmitir a terceros con fines publicitarios o mercadotécnicos, los datos o información proporcionada por el suscriptor con motivo del presente contrato.

**Décima Octava:** Sobre el servicio de asistencia de averías y soporte técnico. Los servicios de asistencia de averías y soporte técnico, serán realizados por el personal técnico debidamente identificado y deberá cumplirse en un plazo no mayor a veinticuatro (24) horas los siete días de la semana desde la comunicación del incidente. Para la respectiva comunicación el SUSCRIPUTOR, tendrá a su disposición el Centro de Atención al Cliente o cualquier oficina de Coopelesca, localizable en la página <http://www.coopelesca.co.cr/>. Este servicio se prestará únicamente a los equipos, redes o conexiones de red, que hayan sido instalados por cuenta de Coopelesca o que se encuentren bajo supervisión directa. Para poder brindar la adecuada prestación de estos servicios, es obligación del SUSCRIPUTOR permitir a los funcionarios de Coopelesca el ingreso a la propiedad.

**Décima Novena:** Para contactar la oficina de servicio e interposición de reclamos, averías y consultas relativas a la interpretación del presente contrato COOPELESCA pone a disposición el teléfono gratuito 800 asociado, el 2401-2880, la página de internet <http://www.coopelesca.co.cr/> y el correo electrónico [webmaster@coopelesca.co.cr](mailto:webmaster@coopelesca.co.cr).

**Vigésima:** Coopelesca pondrá en la página <http://www.coopelesca.co.cr/> toda la información, referente a los servicios de Infocomunicaciones, la cual será —a título enunciativo y no limitativo— la siguiente: precios, tarifas, características técnicas, copia del presente contrato, número de atención al cliente y demás información general.

**Vigésima Primera:** Plazo y Prorroga del Contrato: El plazo de vigencia del presente contrato es de un año a partir de la instalación del servicio, sin embargo el suscriptor esta autorizado a continuar utilizando los servicios con posterioridad al vencimiento del contrato, en cumplimiento de todas sus cláusulas. Así mismo al finalizar su vigencia el suscriptor podrá retirarse, o bien, suscribir un nuevo servicio.

**Vigésima Segunda:** El presente contrato se compone de tres páginas debidamente numeradas, las cuales manifiesta el SUSCRIPUTOR fueron leídas, sus cláusulas aprobadas, el suscriptor recibe una copia de la totalidad del contrato al momento de firmar.

En conforme, firmamos en \_\_\_\_\_, a los \_\_\_\_\_ días del mes de \_\_\_\_\_ del \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_  
SUSCRIPUTOR

\_\_\_\_\_  
COOPELESCA

\_ ÚLTIMA LINEA \_