



CONTRATO MARCO DE SERVICIOS

La COOPERATIVA DE ELECTRIFICACIÓN RURAL DE GUANACASTE, R.L., cédula de persona jurídica número 3-004-045202 con domicilio social en la provincia de Guanacaste, Santa Cruz, frente a la Gasolinera Santa Cruz, Edificio COOPEGUANACASTE, R.L en adelante “LA COOPERATIVA”, en su condición de proveedor de servicios de telecomunicaciones y el CLIENTE, _____, con cédula de identidad / cédula jurídica número _____ suscribimos el presente contrato, según las siguientes cláusulas y condiciones:

1. ANTECEDENTES.

Forman parte integrante de este contrato la carátula y/o los anexos o adendas en los cuales se incluyen las condiciones específicas de prestación de los servicios solicitados por el CLIENTE. El CLIENTE manifiesta la validez de lo consignado en el presente contrato y sus anexos.

2. OBJETO.

El objeto del presente contrato es regular las condiciones para la prestación del servicio de televisión por suscripción y el servicio de Acceso a Internet según la velocidad contratada por parte de LA COOPERATIVA al CLIENTE.

3. SUSCRIPCIÓN DE ANEXOS POR MEDIOS ELECTRÓNICOS

El presente contrato marco se formalizará de manera presencial en cualquiera de las 11 Plataformas de Servicio de COOPEGUANACASTE, R.L. ubicadas en las comunidades de Sardinal, Filadelfia, Huacas, Santa Cruz (2 locaciones), San Martín de Nicoya, Nicoya Centro, Hojancha, Nandayure, Jicaral y Paquera. No obstante, podrán suscribirse y formalizarse posteriormente anexos a este Contrato por los medios electrónicos disponibles en el sitio Web www.coopeguanacaste.com, para lo cual el cliente y LA COOPERATIVA aceptan y reconocen que tiene los mismos efectos y validez legal de los documentos suscritos en forma presencial; siempre y cuando los servicios adicionales suscritos por medios electrónicos se encuentren autorizados en este Contrato.

4. NÚMERO PERSONAL DE IDENTIFICACIÓN / “PERSONAL IDENTIFICATION NUMBER” (PIN)

Con la formalización del presente contrato, el CLIENTE recibirá un código de identificación, secreto, personalísimo e intransferible, cuya entrega podrá realizarse en forma personal, o por el medio electrónico, o apartado postal, indicados por el CLIENTE. LA COOPERATIVA implementará las medidas de seguridad que estén a su alcance, a efecto de que las transacciones que realice el CLIENTE sean seguras; para lo cual, por razones de seguridad informática y económica, podrá bloquear en cualquier momento los códigos de identificación.



El CLIENTE acepta que las transacciones que registre con su PIN son de su entera responsabilidad, las cuales tendrán igual validez legal que si la hubiese realizado de forma personal, sirviendo como medio de prueba los registros emitidos por los sistemas de gestión comercial. El CLIENTE asume la responsabilidad por la revelación voluntaria o involuntaria que haga de su PIN a terceros y del uso incorrecto que éstos hicieren del mismo. Cuando un CLIENTE, detecte que su PIN ha sido obtenido por un tercero sin su consentimiento, podrá reportarlo, a través de los medios que LA COOPERATIVA ha dispuesto para tales fines, con lo cual el CLIENTE quedaría exento de responsabilidad a partir del momento del reporte.

5. DEPÓSITO DE GARANTÍA

La COOPERATIVA podrá solicitarle al CLIENTE el pago de un depósito de garantía por la prestación del servicio. En caso de solicitarse un depósito de garantía, el monto correspondiente será especificado en el anexo o adenda respectiva.

La devolución de los depósitos de garantía se realizará en un plazo máximo de 3 días hábiles posteriores a la finalización de la relación contractual, siempre y cuando el CLIENTE no mantenga deudas sobre este servicio o equipos pendientes de devolver a la COOPERATIVA.

6. INSTALACIÓN E INICIO DEL SERVICIO

De así requerirse, EL CLIENTE deberá pagar un monto por concepto de instalación de los servicios, el cual será cargado a la facturación por el primer mes de servicios. La información sobre los montos por concepto de instalación se encuentra disponible en el sitio Web www.coopeguanacaste.com. En caso de que el CLIENTE desista del servicio contratado, podrá solicitar a LA COOPERATIVA la anulación de la orden de instalación, o activación del servicio y el reembolso del monto pagado por dicho servicio y en los casos en que proceda, la devolución de los equipos adquiridos, facultando a LA COOPERATIVA al rebajo de los costos incurridos, el cual se realizará de manera proporcional a la fase del período de instalación en que se encuentre en cada caso.

Para efectos de la instalación del servicio y su revisión, el CLIENTE autoriza a LA COOPERATIVA a ingresar a los sitios por donde pasará la instalación, lo cual puede incluir techos, cielos rasos, lugares confinados, entre otros. En todo caso, durante los procesos de instalación o revisión estará presente el CLIENTE o algún representante suyo. La instalación se realizará en todo caso previa cita coordinada con el CLIENTE.

LA COOPERATIVA realizará la instalación de los servicios únicamente si el sitio reúne las condiciones físicas y técnicas necesarias a tales efectos, las cuales se publicarán en el sitio Web www.coopeguanacaste.com, y no asumirá responsabilidad alguna en caso de que no sea posible la instalación por causas no



atribuibles a LA COOPERATIVA. En caso de que el servicio no pueda ser instalado por causas atribuibles al CLIENTE, LA COOPERATIVA podrá cancelar la orden de instalación del servicio y cobrar al CLIENTE los gastos administrativos que correspondan.

La instalación de los servicios se realizará de conformidad con los plazos y condiciones establecidas en el Reglamento de Prestación y Calidad de los Servicios y la regulación vigente. El plazo de activación para el servicio de transferencia de datos (Acceso a Internet) no deberá exceder 1 día hábil cuando exista infraestructura disponible. En caso de no existir disponibilidad inmediata de infraestructura el plazo no deberá exceder los 30 días hábiles y cuando se requiera la ampliación o construcción de infraestructura de fibra óptica, este plazo no deberá exceder los 45 días hábiles.

El CLIENTE no podrá manipular ni alterar ninguno de los elementos que componen la instalación de los servicios, con excepción de los casos en que el CLIENTE aporte el terminal; asumiendo cualquier costo de reparación derivado en caso de su manipulación.

7. EQUIPOS TERMINALES

El CLIENTE podrá aportar el equipo terminal necesario para la utilización de sus servicios, o bien, utilizar los que ofrece LA COOPERATIVA. Cuando el CLIENTE opte por aportar su propio equipo terminal, la instalación, actualización, mantenimiento, reparación, reposición correrán por cuenta de éste. Además, el equipo deberá de estar adecuadamente homologado cuando la regulación así lo requiera.

Cuando el CLIENTE opta por utilizar un equipo terminal propiedad de LA COOPERATIVA, será responsable por el uso adecuado y conservación de los equipos. Deberá además, facilitar sus actualizaciones y mantenimiento, por parte de LA COOPERATIVA, debiendo abstenerse de realizarlas en forma directa o por medio de terceros no autorizados. En caso de pérdida, daños o la no devolución del equipo, LA COOPERATIVA podrá cargar el valor actual del equipo, según el costo del mercado en la facturación de cualquier otro servicio de Telecomunicaciones registrado a nombre del CLIENTE.

8. PRECIOS O TARIFAS

LA COOPERATIVA prestará sus servicios de telecomunicaciones en el marco de los precios conformes con la regulación vigente del sector. Los precios de los servicios particulares contratados por el CLIENTE se publicarán en el sitio Web www.coopeguanacaste.com.

9. MODIFICACIONES EN LOS PRECIOS, CARGOS Y CONDICIONES

Previa notificación al CLIENTE, con una antelación de al menos 30 días calendario, LA COOPERATIVA podrá modificar en cualquier momento los precios ofrecidos por los servicios contratados, así como cualquier otro cargo administrativo relacionado con la prestación de los mismos. Las modificaciones en los precios o tarifas se realizarán de conformidad con lo establecido en el artículo 28 del Reglamento sobre el Régimen de Protección al Usuario Final de los Servicios de Telecomunicaciones. Cualquier modificación en las tarifas de los servicios de telecomunicaciones deberá ser notificada a la SUTEL. Antes de aplicar las tarifas correspondientes de cada servicio, ya sea fijadas por la SUTEL o bien fijadas por los operadores cuando se encuentren en competencia efectiva, deberá comunicársele con el mismo plazo de antelación de al menos 30 días calendario a los clientes o usuarios finales cuáles son esas nuevas tarifas, a través de al menos dos medios de comunicación masiva y la página Web del operador o proveedor.

En caso de que el CLIENTE se encuentre disconforme con las modificaciones sobre los precios, podrá darse por terminado el Contrato sin responsabilidad para ninguna de las partes, siempre y cuando se cancele cualquier saldo pendiente con LA COOPERATIVA. En caso de que el servicio no esté sujeto a un plazo de permanencia mínima, el cliente podrá dar por terminado el contrato sin ningún tipo de penalización.

10. FORMA DE PAGO

El CLIENTE deberá de pagar los montos facturados a más tardar en la fecha de vencimiento establecida por LA COOPERATIVA. Para la realización de sus pagos el CLIENTE podrá elegir cualquiera de los siguientes medios: dinero en efectivo, cargo automático a una tarjeta de crédito o de débito, transferencia electrónica, depósito directo, cobro en cajas registradoras de agencias, o agentes recaudadores en todo el país. La validez del pago estará sujeta a que LA COOPERATIVA pueda hacerlo efectivo; no obstante, dicha condición no aplicará para el caso de terceros recaudadores.

Las Cuentas Bancarias habilitadas a tales efectos son las siguientes:

- Banco Nacional: Cuenta Corriente 100-01-009-004243-3
Cuenta Cliente 15100910010042434
- Banco de Costa Rica: Cuenta Corriente 326-0000521-5
Cuenta Cliente 15201326000052158

11. FACTURACIÓN

LA COOPERATIVA entregará al CLIENTE la factura por los servicios prestados con una antelación de al menos seis (6) días naturales al vencimiento de la misma. Para conveniencia del CLIENTE, este manifiesta que su facturación le sea comunicada mediante el siguiente medio:



- () Correo Electrónico:
- () Mensajes de Texto o de Voz
- () Plataformas de Autogestión
- () Apartado Postal:
- () Domicilio:

12. CARGOS AUTOMÁTICOS DE UN SERVICIO A OTRO

El CLIENTE autoriza a LA COOPERATIVA a cargar en la facturación cualquier otro servicio que se encuentre registrado a su nombre, aquellas deudas que tuvieren pendientes por concepto de trámites de servicio, consumos no cancelados, entre otros:

SÍ

NO

13. SERVICIOS DE MANTENIMIENTO

Con el fin de garantizar que todos los equipos y facilidades brinden adecuadamente y sin interrupción el servicio ofrecido, LA COOPERATIVA ejecutará continuamente servicios de mantenimiento y soporte técnico en los servicios que brinda con eficiencia y en forma continua durante las 24 horas del día, en los 365 días del año, salvo caso fortuito, fuerza mayor, culpa del cliente, usuario, o hecho de un tercero. Asimismo el CLIENTE autoriza a LA COOPERATIVA para que por medio de su personal o cualquier otro contratado por éste, debidamente identificado, puede inspeccionar sus instalaciones para verificar el uso y estado de los servicios y/o equipos cuando así lo requiera; previa cita coordinada con el CLIENTE.

En caso de ejecución de obras de mantenimiento que supongan la salida total o parcial de un servicio de telecomunicaciones, se informará a la SUTEL, así como a los usuarios de los servicios a través de los medios de comunicación masiva, con una anticipación de al menos 72 horas.

14. REPORTE DE AVERÍAS, NO CONFORMIDADES Y RECLAMACIONES

El CLIENTE podrá reportar las averías y no conformidades de los servicios así como sus quejas o reclamaciones través de los medios habilitados por LA COOPERATIVA para tales efectos. Los reportes se canalizarán por los siguientes medios:

- **Plataforma de Servicios:** atención personalizada que se brinda en horarios de atención Lunes a Sábado de 8:00 a.m. a 5:00 p.m. en cualquiera de las 11 Plataformas de Servicio de COOPEGUANACASTE, R.L. ubicadas en las comunidades de Sardinal, Filadelfia, Huacas, Santa Cruz (2 locaciones), San Martín de Nicoya, Nicoya Centro, Hojanca, Nandayure, Jicaral y Paquera.

- **Llamadas Telefónicas:** para lo cual LA COOPERATIVA destina el número telefónico gratuito: 800-5226673 (800-LACOOPE).
- **Medios Electrónicos:**
 - El correo electrónico serviciocliente@coopeguanacaste.com
 - Facsímil: 2680 0606
 - Página web www.coopeguanacaste.com

Las averías serán atendidas de conformidad con los plazos y condiciones establecidos para cada servicio en el Reglamento de Prestación y Calidad de los Servicios y la regulación vigente. Para el servicio de transferencia de datos (Acceso a Internet), tiempo máximo de reparación de averías será de 3 horas a partir del reporte correspondiente. Las no conformidades serán resueltas en un tiempo máximo de 1 hora posterior a la presentación de ésta por parte del CLIENTE.

En caso de interrupciones (servicios sin accesibilidad por duraciones iguales o superiores a 5 segundos), se deberá informar a la SUTEL en un plazo no mayor de 6 horas por medios electrónicos y 12 horas por medios formales a partir de la detección del incidente, y con el cumplimiento de los plazos de solución. Igualmente, durante el mismo plazo, LA COOPERATIVA cuenta con los centros de telegestión y agencias, con dicha información a disposición de sus clientes.

Las reclamaciones serán resueltas en un plazo máximo de diez (10) días naturales, y se notificarán al lugar indicado por EL CLIENTE en el contrato y anexos respectivos. En caso de que el CLIENTE no resulte conforme con lo resuelto por LA COOPERATIVA, podrá acudir a presentar su reclamación ante la Sutel.

15. REDES INTERNAS Y REDES PRIVADAS

El CLIENTE es responsable por la construcción, mantenimiento y seguridad física y lógica de sus redes internas y/o redes privadas. LA COOPERATIVA no será responsable por averías o fraudes cometidos a las redes internas y/o privadas del CLIENTE.

Se entiende como red interna, la red que inicia a partir de la toma de distribución interna del cliente, es decir, a partir del punto de interconexión entre la red de fibra de LA COOPERATIVA y la red interna del hogar del cliente final.

Las condiciones mínimas para la instalación de los servicios serán:

1. Disponibilidad de espacio físico en las instalaciones internas del sitio, libre de exceso de polvo y humedad.
2. Disponibilidad de alimentación eléctrica, en cumplimiento del código eléctrico vigente.

3. Encontrarse dentro del área de cobertura de la red de acceso, en el caso de los límites, no debe exceder una distancia mayor a 100 metros del último punto de conexión a la red.

16. OBLIGACIONES DEL CLIENTE

Sin perjuicio de las demás responsabilidades establecidas y derivadas del presente Contrato y sus anexos, el CLIENTE deberá:

- I. Realizar el pago por los servicios recibidos de manera puntual y conforme a los términos acordados.
- II. Abstenerse de realizar conexiones adicionales o permitir el uso de los servicios por parte de terceros no autorizados por LA COOPERATIVA, ya sea en forma gratuita u onerosa
- III. Informar de manera inmediata a LA COOPERATIVA sobre cualquier daño en el servicio o uso inapropiado del mismo que sea de su conocimiento.
- IV. Utilizar el servicio de manera lícita, no lucrativa, y exclusivamente en el sitio de instalación habilitado por LA COOPERATIVA.
- V. Asumir la responsabilidad por los actos de terceros que tengan acceso y utilicen el servicio. Para todos los efectos, el hecho de tercero no se tendrá como causa eximente de responsabilidad

De ser requerido, permitir el ingreso de personeros de LA COOPERATIVA al sitio de la instalación para su inspección o revisión. Abstenerse de actuar con engaño, fraude o mala fe al momento de la suscripción de la contratación o disfrute posterior del servicio, así como de ejecutar dolosamente cualquier acción que ocasione un daño o comprometa de alguna manera la prestación de los servicios o la operabilidad e integridad de la red. Sin perjuicio de reclamar las acciones legales que correspondan ante las autoridades competentes, se procederá también a la suspensión definitiva del servicio ante este supuesto.

17. OBLIGACIONES DE LA COOPERATIVA

Sin perjuicio de los demás compromisos contractuales, serán además obligaciones de LA COOPERATIVA:

- I. Proveer al CLIENTE servicios de calidad de manera continua, equitativa y conforme con la normativa vigente durante todo el plazo de la relación contractual; lo anterior sin perjuicio de los presupuestos eximentes de responsabilidad de LA COOPERATIVA establecidos en este Contrato y demás normativa vigente.
- II. Cumplir con los parámetros de calidad de los servicios establecidos en el Reglamento de Prestación y Calidad de los Servicios.
- III. Atender en tiempo y forma las reclamaciones y las solicitudes presentadas por los usuarios de los servicios.
- IV. Abstenerse de utilizar los datos personales de los usuarios para fines distintos de los autorizados por el ordenamiento jurídico.

- V. Realizar ajustes o compensaciones sobre la facturación del CLIENTE por interrupciones o afectaciones al servicio atribuibles al proveedor cuando así proceda, de conformidad con los términos establecidos en el presente Contrato y la regulación vigente.
- VI. Entregar al usuario información veraz, expedita y adecuada sobre la prestación de los servicios, el régimen de protección del usuario final, y demás información exigida normativamente, conforme al artículo 13 inciso h) del Reglamento sobre el Régimen de Protección al Usuario Final de los Servicios de Telecomunicaciones, incluyendo información sobre las alternativas de suscripción, la cual será de acceso permanente al público en la página de Internet, en la línea de atención al usuario y en todas las oficinas de atención usuario y puntos de venta autorizados de la COOPERATIVA.
- VII. Permitir al CLIENTE cambiar libremente de proveedor de servicios, así como solicitar su autorización de previo a realizar un cambio de proveedor de servicios; lo anterior sin perjuicio de los supuestos establecidos contractual y regulatoriamente para el caso de contratos de permanencia mínima.
- VIII. Proveer al CLIENTE acceso gratuito a servicios de reporte de averías, de trámites telefónicos, de consulta de facturación, de interposición de reclamaciones por violación de derechos del usuario de los servicios de telecomunicaciones, y los demás definidos por la Ley 8642.
- IX. Disponer de centros de gestión que informen al CLIENTE sobre el consumo realizado durante un período de facturación, mediante sistemas de consulta que brinden una opción que permita obtener la información del consumo telefónico a la fecha de la solicitud.
- X. Entregar al CLIENTE oportunamente la factura mensual del servicio, en la forma acordada y por el medio en que se garantice su privacidad.
- XI. Proveer al CLIENTE una facturación exacta, veraz y que refleje el consumo realizado para el período correspondiente, abstenerse de facturar un servicio que el usuario final no ha solicitado y realizar la pronta corrección en caso de errores de facturación.
- XII. Poner a disposición del CLIENTE la información sobre los indicadores de calidad y rendimiento y las áreas de cobertura reales de sus servicios de telecomunicaciones, los cuales deberán estar disponibles en las agencias correspondientes y las páginas Web, debidamente actualizados, según lo establecido en el Reglamento de Prestación y Calidad de los Servicios y demás regulación.
- XIII. Informar oportunamente al CLIENTE cuando se produzca un cambio de los precios, las tarifas o los planes contratados previamente, e informar claramente sobre los plazos de vigencia de las ofertas.
- XIV. Respetar el derecho del usuario o cliente de desconexión de un determinado servicio y respetar la voluntad del usuario a la extinción de un contrato conformidad con lo dispuesto en el inciso 10) del artículo 21 del

Reglamento sobre el Régimen de Protección al Usuario Final de los Servicios de Telecomunicaciones.

- XV. Informar oportunamente al CLIENTE de la desconexión de los servicios.
- XVI. Proveer al CLIENTE la información en idioma español.
- XVII. Los demás que se establezcan en el ordenamiento jurídico vigente.

18. EXCLUSIÓN DE RESPONSABILIDAD

LA COOPERATIVA, sus representantes y funcionarios no serán responsables directa ni indirectamente de:

- I. Daños a los equipos o afectaciones al servicio derivados de la manipulación o tratamiento inadecuado o negligente del CLIENTE respecto a la instalación del servicio y/o los equipos, o bien originados por el mal estado, disconformidad u obsolescencia de los equipos y/o terminales que hayan sido aportados por EL CLIENTE, en caso de determinarse que la afectación tiene origen particularmente en el mal estado del terminal y/o equipo aportado.
- II. Suspensiones, interrupciones o afectaciones de cualquier naturaleza sobre los servicios, cuando estas se originen en causas de fuerza mayor, caso fortuito, hechos imputables a un tercero, orden emitida por autoridad judicial o cualquier otra autoridad competente, o actos de la Administración Pública.
- III. El manejo, tratamiento y/o confidencialidad de la información que el CLIENTE envíe o reciba a través del servicio de Internet, así como usos o accesos ilegales o no autorizados por el CLIENTE que terceros puedan hacer en sus equipos.
- IV. Daños directos o indirectos que derive el CLIENTE con motivo de suspensiones, fallas o interrupciones en el servicio contratado, incluyendo: afectaciones sobre sus bienes, pérdida de información del CLIENTE o terceros, expectativas de ganancias, pérdidas causadas por lucro cesante, interrupción de actividades comerciales y otras pérdidas pecuniarias.
- V. 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.

19. DESCONEXIÓN Y SUSPENSIÓN DE LOS SERVICIOS

Suspensión temporal por falta de pago: La falta de pago oportuna facultará a LA COOPERATIVA para suspender temporalmente el servicio a partir del tercer día hábil posterior al vencimiento del cobro facturado, salvo en aquellos casos que se compruebe fraude o conducta fraudulenta. 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, así como las

llamadas entrantes, excepto las de cobro revertido, y las llamadas salientes de emergencia.

Suspensión definitiva de los servicios por falta de pago: Ante la acumulación de dos recibos vencidos consecutivos, sin cancelar por parte del CLIENTE, LA COOPERATIVA podrá suspender definitivamente el servicio o solución, proceder a la liquidación contable de los mismos y a la terminación unilateral del contrato por incumplimiento, previa notificación debida al CLIENTE. En estos casos, LA COOPERATIVA podrá retirar y hacer uso de las vías, números, y equipos, asignados al servicio liquidado contablemente y podrá reasignarlos a otro CLIENTE.

Suspensión definitiva por otras faltas: en los casos en que el cliente o usuario haya actuado con engaño, fraude o mala fe al momento de la suscripción de la contratación o disfrute posterior del servicio, o bien, que en forma dolosa ocasione un daño o comprometa de alguna manera, la prestación de los servicios o la operabilidad e integridad de la red LA COOPERATIVA podrá igualmente suspender definitivamente el servicio o solución, proceder a la liquidación contable de los mismos y a la terminación unilateral del contrato por incumplimiento, previa notificación debida al CLIENTE; lo anterior sin perjuicio de reclamar las acciones legales que correspondan ante las autoridades competentes. En estos casos, LA COOPERATIVA podrá retirar y hacer uso de las vías, números, y equipos, asignados al servicio liquidado contablemente y podrá reasignarlos a otro CLIENTE.

En caso de tratarse de un contrato sujeto a permanencia mínima, el CLIENTE deberá continuar cancelando el plan correspondiente.

20. DAÑOS Y PERJUICIOS

En caso que la COOPERATIVA pretenda el cobro de los daños y perjuicios al cliente, la Sutel será la encargada de aprobar el monto respectivo. Para ello, la COOPERATIVA suministrará a la Sutel las pruebas técnicas que demuestren la incorrecta utilización de los servicios por parte del cliente y/o el nexo de causalidad entre la acción del cliente y las alteraciones sufridas en la operación normal del sistema; así como la metodología empleada para cuantificar los daños y perjuicios.

21. REACTIVACIÓN DE LOS SERVICIOS

Salvo los casos de terminación anticipada del Contrato, la reactivación de los servicios procederá una vez haya cesado la causa que originó la suspensión o desconexión de los mismos.

La reactivación de los servicios se realizará de conformidad con los plazos y condiciones establecidas en el Reglamento de Prestación y Calidad de los Servicios y la regulación vigente. Para los servicios de Acceso a Internet la

reconexión 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.

Para los casos de los servicios desconectados por falta de pago, el CLIENTE deberá cancelar, las sumas pendientes de pago, sus intereses (6% sobre el monto facturado) más un cargo adicional de ₡5.000.°, por concepto de re-instalación de acometida en fibra y de ₡5.000.°, por concepto de re-instalación de equipos, si fuera necesario para la reconexión del servicio, únicamente en caso de suspensión definitiva del servicio; lo anterior salvo que el servicio se haya suspendido por causas no imputables al usuario.

22. COMPENSACIONES Y REINTEGROS

El CLIENTE tendrá derecho a solicitar las compensaciones y reintegros que correspondan conforme lo establecido en el Reglamento sobre el Régimen de Protección al Usuario Final de los Servicios de Telecomunicaciones, el presente Contrato y demás normativa vigente, siempre y cuando no se configure alguno de los supuestos de exclusión de responsabilidad de LA COOPERATIVA establecidos en el presente Contrato. Dicha compensación se realizara utilizando la siguiente fórmula:

$$PC=PS \times (e^{k(T(1-D)-1)})$$

Donde:

- PC = Precio, tarifa plana, carga básico, monto de recarga u otras alternativas de cobro con ajuste por compensación.
- PS = Precio, tarifa plana, cargo básico, monto de recarga u otras alternativas de cobro aplicadas durante el periodo evaluado.
- K = Constante de proporcionalidad, cuyo valor será de 2,5% y podrá ser ajustado mediante resolución de la SUTEL para cada servicio.
- T = Total de horas del periodo evaluado.
- D = Porcentaje de disponibilidad.
- I = Duración acumulada (en horas) de las interrupciones en el periodo avaluado.

En caso de que proceda la compensación por interrupciones sufridas por el CLIENTE, LA COOPERATIVA efectuará el reintegro respectivo de conformidad con lo establecido en el artículo 26 del Reglamento de Prestación y Calidad de los Servicios. LA COOPERATIVA efectuará la devolución o reintegro en la factura del periodo siguiente al considerado.

23. NIVELES DE CALIDAD DE LOS SERVICIOS

El CLIENTE tendrá derecho a recibir los servicios de conformidad con las condiciones y parámetros establecidos en el Reglamento de Prestación y Calidad de los Servicios y demás disposiciones aplicables.

Servicio de transferencia de datos (Acceso a Internet)

Parámetros de Calidad:

Clase de Calidad de Servicio	Descripción	Umbral de retardo internacional (ms)
0	Tiempo real, alta interacción, sensibles al retardo (Voz y video en tiempo real)	80
1	Tiempo real, interactivos, sensibles al retardo (Voz y video en tiempo real de menor calidad)	120
2	Datos de alta prioridad (transaccionales, altamente interactivos)	160
3	Datos de mediana prioridad (transaccionales, altamente interactivos)	200
4	Datos de baja prioridad (transaccionales cortas, datos en grandes cantidades, flujo continuo de video streaming)	240
5	Datos de mejor esfuerzo	280

Velocidad de Transferencia:

Correspondiente al desempeño de la velocidad de transferencia local e internacional respecto a la velocidad contratada, bajo los siguientes umbrales mínimos:

Tipos de Servicio	Velocidad Real de Transferencia
() Domiciliar	80%
() Pequeña y Mediana Empresa	85%
() Grandes Empresas	90%
() Corporativo	95%

Umbral de Sobre Suscripción:

Los niveles de sobresuscripción para cada tipo de servicio, considerando una ocupación máxima de cada enlace de un 80% serán:

Tipos de Servicio		Umbral de Sobre Suscripción
()	Domiciliar	1:20
()	Pequeña y Mediana Empresa	1:15
()	Grandes Empresas	1:10
()	Corporativo	1:5

Cumplimiento de niveles de pérdida de paquetes a nivel local

Clase de calidad de servicio	Descripción	Umbral de pérdida de paquetes local (%)
0	Tiempo real, alta interacción, sensibles al retardo. (Voz y video en tiempo real)	0,5%
1	Tiempo real, interactivos, sensibles al retardo (Voz y video en tiempo real de menor calidad)	1,5%
2	Datos de alta prioridad (transaccionales, altamente interactivos)	2,5%
3	Datos de mediana prioridad (Datos transaccionales interactivos)	5%
4	Datos de baja prioridad (transacciones cortas, datos en grandes cantidades, flujo continuo de video <i>streaming</i>)	5%
5	Datos de mejor esfuerzo	5%

Cumplimiento de niveles de pérdida de paquetes a nivel internacional

Clase de calidad de servicio	Descripción	Umbral de pérdida de paquetes internacional (%)
------------------------------	-------------	---

0	Tiempo real, alta interacción, sensibles al retardo. (Voz y video en tiempo real)	0,5%
1	Tiempo real, interactivos, sensibles al retardo (Voz y video en tiempo real de menor calidad)	1,5%
2	Datos de alta prioridad (transaccionales, altamente interactivos)	2,5%
3	Datos de mediana prioridad (Datos transaccionales interactivos)	5%
4	Datos de baja prioridad (transacciones cortas, datos en grandes cantidades, flujo continuo de video <i>streaming</i>)	5%
5	Datos de mejor esfuerzo	5%

Disponibilidad del Servicio: 99,97%

24. PRIVACIDAD Y TRATAMIENTO DE DATOS

El CLIENTE tendrá derecho a la protección de su privacidad e intimidad, así como a la protección de sus datos personales y el secreto de sus comunicaciones; todo lo anterior de conformidad con la normativa vigente en la materia.

El CLIENTE autoriza la utilización y tratamiento de sus datos personales por parte de LA COOPERATIVA, todo lo anterior de conformidad con la normativa vigente:

SÍ

NO

25. CESIÓN

El CLIENTE no podrá ceder el presente Contrato o los derechos derivados del mismo sin previa autorización de LA COOPERATIVA. LA COOPERATIVA podrá ceder para cualquier fin lícito el presente Contrato sin autorización del CLIENTE. En todo caso, cualquier modificación de las condiciones contractuales deberá ser comunicada al abonado con una antelación mínima de un (1) mes calendario.

26. CAUSAS DE TERMINACIÓN DEL CONTRATO

LA COOPERATIVA podrá dar por terminado el contrato, sin responsabilidad para ésta:

- I. A solicitud del CLIENTE con al menos quince (15) días naturales previo al momento de surtir el efecto de finalización de este contrato.
- II. Ante la falta de pago por parte del CLIENTE de dos (2) o más facturaciones consecutivas.
- III. Cuando el CLIENTE actúe de mala fe al momento de formalización del Contrato o durante la prestación de los servicios, haga un uso ilícito, no autorizado o fraudulento de los servicios, o bien afecte los servicios o derechos de otros usuarios.
- IV. En caso de cesión del Contrato o sus derechos derivados por parte del CLIENTE sin autorización expresa de LA COOPERATIVA.
- V. Cuando el CLIENTE incumpla cualquiera de las condiciones establecidas en este Contrato, sus anexos o la regulación vigente del sector telecomunicaciones.

En los casos de prestación de servicios o soluciones donde se ha establecido un acuerdo de permanencia mínima, no se aplicarán las causales de terminación anticipada indicadas en los incisos I. y II. de esta cláusula. No obstante, en el período de prórroga, el CLIENTE sí podrá solicitar la finalización del Contrato.

27. CAUSAS JUSTAS DEL RETIRO

Cualquiera de las partes podrá dar por terminado el presente contrato bajo las siguientes causas:

- Incumplimiento de las cláusulas pactadas en el Contrato Marco de Servicios de Telecomunicaciones.
- Modificación de las condiciones contractuales.
- Fallas en el servicio prestado que provoquen un detrimento constante en la calidad y continuidad del servicio, las cuales sean atribuibles al operador o proveedor de servicios.
- Violación de los derechos de los usuarios finales de telecomunicaciones.
- Violación al régimen de intimidad y privacidad de las comunicaciones.

28. PLAZO

El presente contrato es de plazo indefinido, salvo que se acuerden plazos de permanencia mínima a través de una adenda o anexo al mismo, para la aplicación de subsidios en el costo de equipos y/o descuentos en las tarifas de los servicios.

En caso de otorgarse un subsidio en el costo del equipo, aplicará un plazo máximo de permanencia mínima de veinticuatro (24) meses; para el caso de descuentos en las tarifas (sin el subsidio de un equipo) aplicará un plazo máximo de permanencia mínima de doce (12) meses; ambos contados a partir de que se

suscriba el presente Contrato. LA COOPERATIVA podrá ofrecer de manera conjunta al CLIENTE subsidios en el costo del equipo y descuentos en las tarifas de los servicios. En caso de tratarse de un Contrato sujeto a permanencia mínima, el Cliente podrá dar por terminado el Contrato antes de la finalización del plazo, cancelando adicionalmente a la COOPERATIVA el cargo correspondiente por concepto de penalización. La penalización es el saldo a pagar por el usuario cuando no cumple con el plazo de permanencia mínima al cual se comprometió, siempre y cuando no medie una justa causa que ampare su incumplimiento.

Cuando se trate del subsidio de un terminal, el monto de la penalización estará constituido por la diferencia entre la amortización mensual por los meses restantes para finalizar la relación contractual. En tales casos, se aplicará la siguiente fórmula:

$$\text{Penalización} = \text{amortización mensual} \times \text{meses restantes}$$

Cuando se trate del otorgamiento de una tarifa preferencial, la penalización se calculará multiplicando el descuento mensual obtenido por la cantidad de meses disfrutados, mediante la siguiente fórmula:

$$\text{Penalización} = \text{meses disfrutados} \times (\text{Tarifa normal}_{\text{sin permanencia}} - \text{Tarifa preferencial})$$

Cuando en un mismo plan se otorguen beneficios económicos por descuentos o tarifas preferenciales y terminales asociados, la COOPERATIVA considerará de manera conjunta, tanto el descuento otorgado en la tarifa como la amortización del terminal. La penalización o el monto a pagar por terminación anticipada no podrá ser mayor al saldo de la financiación o subsidio de los equipos terminales u otros equipos requeridos para el uso del servicio contratado, o al descuento sustancial por tarifas especiales, que generó la cláusula de permanencia mínima.

No se aplicará al CLIENTE una penalización para el caso de otorgamiento de descuentos (la excepción no aplica para subsidio de equipos) en los siguientes supuestos: cuando haya un incumplimiento por parte de la COOPERATIVA a las cláusulas de este Contrato; en caso de modificaciones por parte de la COOPERATIVA a las condiciones contractuales; por fallas en el servicio atribuibles a la COOPERATIVA que provoquen un detrimento constante y continuo del servicio; en caso de violación por parte de la COOPERATIVA a los derechos del CLIENTE como usuario final de servicios de telecomunicaciones o al régimen de privacidad e intimidad de su comunicaciones.

El CLIENTE podrá elegir 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, si el

CLIENTE tuviera saldos pagados por anticipado, estos se le serán devueltos una vez que se liquiden los saldos adeudados y se haga entrega del equipo propiedad de la COOPERATIVA.

Cuando el CLIENTE continúe utilizando los servicios posteriormente a la fecha de vencimiento de un plan, podrá retirarse en cualquier momento, sin penalización alguna, o bien, suscribir un nuevo plan o modelo de servicio, sujeto o no a permanencia mínima.

En caso de que el CLIENTE desee dar por terminado el Contrato deberá informarle a la COOPERATIVA con al menos 15 días naturales de anticipación. De previo a la ejecución de la terminación del Contrato, El CLIENTE deberá estar al día en el cumplimiento de sus obligaciones contractuales, hacer entrega del equipo en caso de ser propiedad de la COOPERATIVA y cancelar cualquier monto que se encuentre pendiente de pago.

29. VALIDEZ DE LAS CLÁUSULAS CONTRACTUALES

El presente Contrato se encuentra debidamente homologado por la Sutel. La nulidad, invalidez o imposibilidad jurídica de cumplir con alguna o varias de las cláusulas de este Contrato o sus anexos no afectará las demás disposiciones contractuales, en cuyo caso el contrato se interpretará como si la cláusula inválida, nula o cuyo cumplimiento es imposible, no hubiera existido.

30. TÍTULOS

Los títulos utilizados en el presente contrato y sus anexos tienen un carácter referencial, por lo que de ninguna manera limitan el contenido de la cláusula correspondiente.

31. TOLERANCIA / EXCLUSIÓN DE RENUNCIA

Los derechos que este contrato confiere a cada una de las Partes no se considerarán como renunciados en virtud de la tolerancia respecto al incumplimiento de cualquier disposición u obligación a cargo de la otra Parte, ni podrá considerarse como una aceptación implícita de incumplimientos futuros.

32. NOTIFICACIONES

LA COOPERATIVA notificará las comunicaciones dirigidas al CLIENTE a través de cualquiera de los medios indicados en el presente Contrato y sus anexos.

LA COOPERATIVA recibirá notificaciones a través de los siguientes medios:
Su domicilio físico en la provincia de Guanacaste, Santa Cruz, frente a la Gasolinera Santa Cruz, Edificio COOPEGUANACASTE, R.L.;

TEL: (506) 2680 9292

FAX: (506) 2680 0606

CORREO ELECTRÓNICO: serviciocliente@coopeguanacaste.com

El CLIENTE señala como lugar y/o medio para atender notificaciones el siguiente:

- () Correo Electrónico: _____
() Mensajes de Texto o de Voz: _____
() Apartado Postal: _____
() Domicilio: _____
Provincia: _____
Cantón: _____
Distrito: _____
Otras Señas: _____

33. ENVÍO DE INFORMACIÓN

El CLIENTE autoriza a LA COOPERATIVA el envío de cualquier información adicional a sus servicios, soluciones, incluyendo ofertas, promociones y nuevos servicios, a través de medios electrónicos u otros, asociados a los servicios suscritos con LA COOPERATIVA.

SÍ

NO

34. LEGISLACIÓN APLICABLE

El presente Contrato se encuentra regido y regulado por las leyes de la República de Costa Rica. Para la interpretación, ejecución, cumplimiento, terminación, rescisión y todo lo relativo al presente Contrato, las partes acuerdan expresamente someterse a las leyes aplicables de Costa Rica y al fuero de los tribunales judiciales correspondientes.

35. ACEPTACIÓN

Todas las cláusulas y condiciones establecidas en el presente contrato y sus anexos son entendidas y aceptadas en forma expresa y voluntaria por el CLIENTE con la firma de este documento y por parte de LA COOPERATIVA con la instalación del equipo y el inicio de la prestación del servicio; por lo tanto, se extienden dos tantos del presente contrato, su carátula y anexos (de haberlos), y se entrega una copia al CLIENTE.

FIRMA CLIENTE

FECHA

FIRMA POR
COOPEGUANACASTE R.L.

CONTRATO MARCO DE SERVICIOS

La COOPERATIVA DE ELECTRIFICACIÓN RURAL DE GUANACASTE, R.L., cédula de persona jurídica número 3-004-045202 con domicilio social en la provincia de Guanacaste, Santa Cruz, frente a la Gasolinera Santa Cruz, Edificio COOPEGUANACASTE, R.L en adelante "LA COOPERATIVA", en su condición de proveedor de servicios de telecomunicaciones y el CLIENTE, _____, con cédula de identidad / cédula jurídica número _____ suscribimos el presente contrato, según las siguientes cláusulas y condiciones:

1. ANTECEDENTES.

Forman parte integrante de este contrato la carátula y/o los anexos o adendas en los cuales se incluyen las condiciones específicas de prestación de los servicios solicitados por el CLIENTE. El CLIENTE manifiesta la validez de lo consignado en el presente contrato y sus anexos.

2. OBJETO.

El objeto del presente contrato es regular las condiciones para la prestación del servicio de televisión por suscripción y el servicio de Acceso a Internet según la velocidad contratada por parte de LA COOPERATIVA al CLIENTE.

3. SUSCRIPCIÓN DE ANEXOS POR MEDIOS ELECTRÓNICOS

El presente contrato marco se formalizará de manera presencial en cualquiera de las 11 Plataformas de Servicio de COOPEGUANACASTE, R.L. ubicadas en las comunidades de Sardinal, Filadelfia, Huaoas, Santa Cruz (2 locaciones), San Martín de Niooya, Nicoya Centro, Hojancha, Nandayure, Jicaral y Paquera. No obstante, podrán suscribirse y formalizarse posteriormente anexos a este Contrato por los medios electrónicos disponibles en el sitio Web www.coopeguanacaste.com, para lo cual el cliente y LA COOPERATIVA aceptan y reconocen que tiene los mismos efectos y validez legal de los documentos suscritos en forma presencial; siempre y cuando los servicios adicionales suscritos por medios electrónicos se encuentren autorizados en este Contrato.

4. NÚMERO PERSONAL DE IDENTIFICACIÓN / "PERSONAL IDENTIFICATION NUMBER" (PIN)

Con la formalización del presente contrato, el CLIENTE recibirá un código de identificación, secreto, personalísimo e intransferible, cuya entrega podrá realizarse en forma personal, o por el medio electrónico, o apartado postal, indicados por el CLIENTE. LA COOPERATIVA implementará las medidas de seguridad que estén a su alcance, a efecto de que las transacciones que realice el CLIENTE sean seguras; para lo cual, por razones de seguridad informática y económica, podrá bloquear en cualquier momento los códigos de identificación.



El CLIENTE acepta que las transacciones que registre con su PIN son de su entera responsabilidad, las cuales tendrán igual validez legal que si la hubiese realizado de forma personal, sirviendo como medio de prueba los registros emitidos por los sistemas de gestión comercial. El CLIENTE asume la responsabilidad por la revelación voluntaria o involuntaria que haga de su PIN a terceros y del uso incorrecto que éstos hicieren del mismo. Cuando un CLIENTE, detecte que su PIN ha sido obtenido por un tercero sin su consentimiento, podrá reportarlo, a través de los medios que LA COOPERATIVA ha dispuesto para tales fines, con lo cual el CLIENTE quedaría exento de responsabilidad a partir del momento del reporte.

5. DEPÓSITO DE GARANTÍA

La COOPERATIVA podrá solicitarle al CLIENTE el pago de un depósito de garantía por la prestación del servicio. En caso de solicitarse un depósito de garantía, el monto correspondiente será especificado en el anexo o adenda respectiva.

La devolución de los depósitos de garantía se realizará en un plazo máximo de 3 días hábiles posteriores a la finalización de la relación contractual, siempre y cuando el CLIENTE no mantenga deudas sobre este servicio o equipos pendientes de devolver a la COOPERATIVA.

6. INSTALACIÓN E INICIO DEL SERVICIO

De así requerirse, EL CLIENTE deberá pagar un monto por concepto de instalación de los servicios, el cual será cargado a la facturación por el primer mes de servicios. La información sobre los montos por concepto de instalación se encuentra disponible en el sitio Web www.coopeguanacaste.com. En caso de que el CLIENTE desista del servicio contratado, podrá solicitar a LA COOPERATIVA la anulación de la orden de instalación, o activación del servicio y el reembolso del monto pagado por dicho servicio y en los casos en que proceda, la devolución de los equipos adquiridos, facultando a LA COOPERATIVA al rebajo de los costos incurridos, el cual se realizará de manera proporcional a la fase del período de instalación en que se encuentre en cada caso.

Para efectos de la instalación del servicio y su revisión, el CLIENTE autoriza a LA COOPERATIVA a ingresar a los sitios por donde pasará la instalación, lo cual puede incluir techos, cielos rasos, lugares confinados, entre otros. En todo caso, durante los procesos de instalación o revisión estará presente el CLIENTE o algún representante suyo. La instalación se realizará en todo caso previa cita coordinada con el CLIENTE.

LA COOPERATIVA realizará la instalación de los servicios únicamente si el sitio reúne las condiciones físicas y técnicas necesarias a tales efectos, las cuales se publicarán en el sitio Web www.coopeguanacaste.com, y no asumirá responsabilidad alguna en caso de que no sea posible la instalación por causas no

atribuibles a LA COOPERATIVA. En caso de que el servicio no pueda ser instalado por causas atribuibles al CLIENTE, LA COOPERATIVA podrá cancelar la orden de instalación del servicio y cobrar al CLIENTE los gastos administrativos que correspondan.

La instalación de los servicios se realizará de conformidad con los plazos y condiciones establecidas en el Reglamento de Prestación y Calidad de los Servicios y la regulación vigente. El plazo de activación para el servicio de transferencia de datos (Acceso a Internet) no deberá exceder 1 día hábil cuando exista infraestructura disponible. En caso de no existir disponibilidad inmediata de infraestructura el plazo no deberá exceder los 30 días hábiles y cuando se requiera la ampliación o construcción de infraestructura de fibra óptica, este plazo no deberá exceder los 45 días hábiles.

El CLIENTE no podrá manipular ni alterar ninguno de los elementos que componen la instalación de los servicios, con excepción de los casos en que el CLIENTE aporte el terminal; asumiendo cualquier costo de reparación derivado en caso de su manipulación.

7. EQUIPOS TERMINALES

El CLIENTE podrá aportar el equipo terminal necesario para la utilización de sus servicios, o bien, utilizar los que ofrece LA COOPERATIVA. Cuando el CLIENTE opte por aportar su propio equipo terminal, la instalación, actualización, mantenimiento, reparación, reposición correrán por cuenta de éste. Además, el equipo deberá de estar adecuadamente homologado cuando la regulación así lo requiera.

Cuando el CLIENTE opta por utilizar un equipo terminal propiedad de LA COOPERATIVA, será responsable por el uso adecuado y conservación de los equipos. Deberá además, facilitar sus actualizaciones y mantenimiento, por parte de LA COOPERATIVA, debiendo abstenerse de realizarlas en forma directa o por medio de terceros no autorizados. En caso de pérdida, daños o la no devolución del equipo, LA COOPERATIVA podrá cargar el valor actual del equipo, según el costo del mercado en la facturación de cualquier otro servicio de Telecomunicaciones registrado a nombre del CLIENTE.

8. PRECIOS O TARIFAS

LA COOPERATIVA prestará sus servicios de telecomunicaciones en el marco de los precios conformes con la regulación vigente del sector. Los precios de los servicios particulares contratados por el CLIENTE se publicarán en el sitio Web www.coopeguanacaste.com.

9. MODIFICACIONES EN LOS PRECIOS, CARGOS Y CONDICIONES

Previa notificación al CLIENTE, con una antelación de al menos 30 días calendario, LA COOPERATIVA podrá modificar en cualquier momento los precios ofrecidos por los servicios contratados, así como cualquier otro cargo administrativo relacionado con la prestación de los mismos. Las modificaciones en los precios o tarifas se realizarán de conformidad con lo establecido en el artículo 28 del Reglamento sobre el Régimen de Protección al Usuario Final de los Servicios de Telecomunicaciones. Cualquier modificación en las tarifas de los servicios de telecomunicaciones deberá ser notificada a la SUTEL. Antes de aplicar las tarifas correspondientes de cada servicio, ya sea fijadas por la SUTEL o bien fijadas por los operadores cuando se encuentren en competencia efectiva, deberá comunicársele con el mismo plazo de antelación de al menos 30 días calendario a los clientes o usuarios finales cuáles son esas nuevas tarifas, a través de al menos dos medios de comunicación masiva y la página Web del operador o proveedor.

En caso de que el CLIENTE se encuentre disconforme con las modificaciones sobre los precios, podrá darse por terminado el Contrato sin responsabilidad para ninguna de las partes, siempre y cuando se cancele cualquier saldo pendiente con LA COOPERATIVA. En caso de que el servicio no esté sujeto a un plazo de permanencia mínima, el cliente podrá dar por terminado el contrato sin ningún tipo de penalización.

10. FORMA DE PAGO

El CLIENTE deberá de pagar los montos facturados a más tardar en la fecha de vencimiento establecida por LA COOPERATIVA. Para la realización de sus pagos el CLIENTE podrá elegir cualquiera de los siguientes medios: dinero en efectivo, cargo automático a una tarjeta de crédito o de débito, transferencia electrónica, depósito directo, cobro en cajas registradoras de agencias, o agentes recaudadores en todo el país. La validez del pago estará sujeta a que LA COOPERATIVA pueda hacerlo efectivo; no obstante, dicha condición no aplicará para el caso de terceros recaudadores.

Las Cuentas Bancarias habilitadas a tales efectos son las siguientes:

- Banco Nacional: Cuenta Corriente 100-01-009-004243-3
Cuenta Cliente 15100910010042434
- Banco de Costa Rica: Cuenta Corriente 326-0000521-5
Cuenta Cliente 15201326000052158

11. FACTURACIÓN

LA COOPERATIVA entregará al CLIENTE la factura por los servicios prestados con una antelación de al menos seis (6) días naturales al vencimiento de la misma. Para conveniencia del CLIENTE, este manifiesta que su facturación le sea comunicada mediante el siguiente medio:

- () Correo Electrónico:
- () Mensajes de Texto o de Voz
- () Plataformas de Autogestión
- () Apartado Postal:
- () Domicilio:

12. CARGOS AUTOMÁTICOS DE UN SERVICIO A OTRO

El CLIENTE autoriza a LA COOPERATIVA a cargar en la facturación cualquier otro servicio que se encuentre registrado a su nombre, aquellas deudas que tuvieren pendientes por concepto de trámites de servicio, consumos no cancelados, entre otros:

SÍ

NO

13. SERVICIOS DE MANTENIMIENTO

Con el fin de garantizar que todos los equipos y facilidades brinden adecuadamente y sin interrupción el servicio ofrecido, LA COOPERATIVA ejecutará continuamente servicios de mantenimiento y soporte técnico en los servicios que brinda con eficiencia y en forma continua durante las 24 horas del día, en los 365 días del año, salvo caso fortuito, fuerza mayor, culpa del cliente, usuario, o hecho de un tercero. Asimismo el CLIENTE autoriza a LA COOPERATIVA para que por medio de su personal o cualquier otro contratado por éste, debidamente identificado, puede inspeccionar sus instalaciones para verificar el uso y estado de los servicios y/o equipos cuando así lo requiera; previa cita coordinada con el CLIENTE.

En caso de ejecución de obras de mantenimiento que supongan la salida total o parcial de un servicio de telecomunicaciones, se informará a la SUTEL, así como a los usuarios de los servicios a través de los medios de comunicación masiva, con una anticipación de al menos 72 horas.

14. REPORTE DE AVERÍAS, NO CONFORMIDADES Y RECLAMACIONES

El CLIENTE podrá reportar las averías y no conformidades de los servicios así como sus quejas o reclamaciones través de los medios habilitados por LA COOPERATIVA para tales efectos. Los reportes se canalizarán por los siguientes medios:

- **Plataforma de Servicios:** atención personalizada que se brinda en horarios de atención Lunes a Sábado de 8:00 a.m. a 5:00 p.m. en cualquiera de las 11 Plataformas de Servicio de COOPEGUANACASTE, R.L. ubicadas en las comunidades de Sardinal, Filadelfia, Huacas, Santa Cruz (2 locaciones), San Martín de Nicoya, Nicoya Centro, Hojancha, Nandayure, Jicaral y Paquera.

- **Llamadas Telefónicas:** para lo cual LA COOPERATIVA destina el número telefónico gratuito: 800-5226673 (800-LACOOPE).
- **Medios Electrónicos:**
 - El correo electrónico serviciocliente@coopeguanacaste.com
 - Facsímil: 2680 0606
 - Página web www.coopeguanacaste.com

Las averías serán atendidas de conformidad con los plazos y condiciones establecidos para cada servicio en el Reglamento de Prestación y Calidad de los Servicios y la regulación vigente. Para el servicio de transferencia de datos (Acceso a Internet), tiempo máximo de reparación de averías será de 3 horas a partir del reporte correspondiente. Las no conformidades serán resueltas en un tiempo máximo de 1 hora posterior a la presentación de ésta por parte del CLIENTE.

En caso de interrupciones (servicios sin accesibilidad por duraciones iguales o superiores a 5 segundos), se deberá informar a la SUTEL en un plazo no mayor de 6 horas por medios electrónicos y 12 horas por medios formales a partir de la detección del incidente, y con el cumplimiento de los plazos de solución. Igualmente, durante el mismo plazo, LA COOPERATIVA cuenta con los centros de telegestión y agencias, con dicha información a disposición de sus clientes.

Las reclamaciones serán resueltas en un plazo máximo de diez (10) días naturales, y se notificarán al lugar indicado por EL CLIENTE en el contrato y anexos respectivos. En caso de que el CLIENTE no resulte conforme con lo resuelto por LA COOPERATIVA, podrá acudir a presentar su reclamación ante la Sutel.

15. REDES INTERNAS Y REDES PRIVADAS

El CLIENTE es responsable por la construcción, mantenimiento y seguridad física y lógica de sus redes internas y/o redes privadas. LA COOPERATIVA no será responsable por averías o fraudes cometidos a las redes internas y/o privadas del CLIENTE.

Se entiende como red interna, la red que inicia a partir de la toma de distribución interna del cliente, es decir, a partir del punto de interconexión entre la red de fibra de LA COOPERATIVA y la red interna del hogar del cliente final.

Las condiciones mínimas para la instalación de los servicios serán:

1. Disponibilidad de espacio físico en las instalaciones internas del sitio, libre de exceso de polvo y humedad.
2. Disponibilidad de alimentación eléctrica, en cumplimiento del código eléctrico vigente.

3. Encontrarse dentro del área de cobertura de la red de acceso, en el caso de los límites, no debe exceder una distancia mayor a 100 metros del último punto de conexión a la red.

16. OBLIGACIONES DEL CLIENTE

Sin perjuicio de las demás responsabilidades establecidas y derivadas del presente Contrato y sus anexos, el CLIENTE deberá:

- I. Realizar el pago por los servicios recibidos de manera puntual y conforme a los términos acordados.
- II. Abstenerse de realizar conexiones adicionales o permitir el uso de los servicios por parte de terceros no autorizados por LA COOPERATIVA, ya sea en forma gratuita u onerosa
- III. Informar de manera inmediata a LA COOPERATIVA sobre cualquier daño en el servicio o uso inapropiado del mismo que sea de su conocimiento.
- IV. Utilizar el servicio de manera lícita, no lucrativa, y exclusivamente en el sitio de instalación habilitado por LA COOPERATIVA.
- V. Asumir la responsabilidad por los actos de terceros que tengan acceso y utilicen el servicio. Para todos los efectos, el hecho de tercero no se tendrá como causa eximente de responsabilidad

De ser requerido, permitir el ingreso de personeros de LA COOPERATIVA al sitio de la instalación para su inspección o revisión. Abstenerse de actuar con engaño, fraude o mala fe al momento de la suscripción de la contratación o disfrute posterior del servicio, así como de ejecutar dolosamente cualquier acción que ocasione un daño o comprometa de alguna manera la prestación de los servicios o la operabilidad e integridad de la red. Sin perjuicio de reclamar las acciones legales que correspondan ante las autoridades competentes, se procederá también a la suspensión definitiva del servicio ante este supuesto.

17. OBLIGACIONES DE LA COOPERATIVA

Sin perjuicio de los demás compromisos contractuales, serán además obligaciones de LA COOPERATIVA:

- I. Proveer al CLIENTE servicios de calidad de manera continua, equitativa y conforme con la normativa vigente durante todo el plazo de la relación contractual; lo anterior sin perjuicio de los presupuestos eximentes de responsabilidad de LA COOPERATIVA establecidos en este Contrato y demás normativa vigente.
- II. Cumplir con los parámetros de calidad de los servicios establecidos en el Reglamento de Prestación y Calidad de los Servicios.
- III. Atender en tiempo y forma las reclamaciones y las solicitudes presentadas por los usuarios de los servicios.
- IV. Abstenerse de utilizar los datos personales de los usuarios para fines distintos de los autorizados por el ordenamiento jurídico.



- V. Realizar ajustes o compensaciones sobre la facturación del CLIENTE por interrupciones o afectaciones al servicio atribuibles al proveedor cuando así proceda, de conformidad con los términos establecidos en el presente Contrato y la regulación vigente.
- VI. Entregar al usuario información veraz, expedita y adecuada sobre la prestación de los servicios, el régimen de protección del usuario final, y demás información exigida normativamente, conforme al artículo 13 inciso h) del Reglamento sobre el Régimen de Protección al Usuario Final de los Servicios de Telecomunicaciones, incluyendo información sobre las alternativas de suscripción, la cual será de acceso permanente al público en la página de Internet, en la línea de atención al usuario y en todas las oficinas de atención usuario y puntos de venta autorizados de la COOPERATIVA.
- VII. Permitir al CLIENTE cambiar libremente de proveedor de servicios, así como solicitar su autorización de previo a realizar un cambio de proveedor de servicios; lo anterior sin perjuicio de los supuestos establecidos contractual y regulatoriamente para el caso de contratos de permanencia mínima.
- VIII. Proveer al CLIENTE acceso gratuito a servicios de reporte de averías, de trámites telefónicos, de consulta de facturación, de interposición de reclamaciones por violación de derechos del usuario de los servicios de telecomunicaciones, y los demás definidos por la Ley 8642.
- IX. Disponer de centros de gestión que informen al CLIENTE sobre el consumo realizado durante un período de facturación, mediante sistemas de consulta que brinden una opción que permita obtener la información del consumo telefónico a la fecha de la solicitud.
- X. Entregar al CLIENTE oportunamente la factura mensual del servicio, en la forma acordada y por el medio en que se garantice su privacidad.
- XI. Proveer al CLIENTE una facturación exacta, veraz y que refleje el consumo realizado para el período correspondiente, abstenerse de facturar un servicio que el usuario final no ha solicitado y realizar la pronta corrección en caso de errores de facturación.
- XII. Poner a disposición del CLIENTE la información sobre los indicadores de calidad y rendimiento y las áreas de cobertura reales de sus servicios de telecomunicaciones, los cuales deberán estar disponibles en las agencias correspondientes y las páginas Web, debidamente actualizados, según lo establecido en el Reglamento de Prestación y Calidad de los Servicios y demás regulación.
- XIII. Informar oportunamente al CLIENTE cuando se produzca un cambio de los precios, las tarifas o los planes contratados previamente, e informar claramente sobre los plazos de vigencia de las ofertas.
- XIV. Respetar el derecho del usuario o cliente de desconexión de un determinado servicio y respetar la voluntad del usuario a la extinción de un contrato conformidad con lo dispuesto en el inciso 10) del artículo 21 del

Reglamento sobre el Régimen de Protección al Usuario Final de los Servicios de Telecomunicaciones.

- XV. Informar oportunamente al CLIENTE de la desconexión de los servicios.
- XVI. Proveer al CLIENTE la información en idioma español.
- XVII. Los demás que se establezcan en el ordenamiento jurídico vigente.

18. EXCLUSIÓN DE RESPONSABILIDAD

LA COOPERATIVA, sus representantes y funcionarios no serán responsables directa ni indirectamente de:

- I. Daños a los equipos o afectaciones al servicio derivados de la manipulación o tratamiento inadecuado o negligente del CLIENTE respecto a la instalación del servicio y/o los equipos, o bien originados por el mal estado, disconformidad u obsolescencia de los equipos y/o terminales que hayan sido aportados por EL CLIENTE, en caso de determinarse que la afectación tiene origen particularmente en el mal estado del terminal y/o equipo aportado.
- II. Suspensiones, interrupciones o afectaciones de cualquier naturaleza sobre los servicios, cuando estas se originen en causas de fuerza mayor, caso fortuito, hechos imputables a un tercero, orden emitida por autoridad judicial o cualquier otra autoridad competente, o actos de la Administración Pública.
- III. El manejo, tratamiento y/o confidencialidad de la información que el CLIENTE envíe o reciba a través del servicio de Internet, así como usos o accesos ilegales o no autorizados por el CLIENTE que terceros puedan hacer en sus equipos.
- IV. Daños directos o indirectos que derive el CLIENTE con motivo de suspensiones, fallas o interrupciones en el servicio contratado, incluyendo: afectaciones sobre sus bienes, pérdida de información del CLIENTE o terceros, expectativas de ganancias, pérdidas causadas por lucro cesante, interrupción de actividades comerciales y otras pérdidas pecuniarias.
- V. 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.

19. DESCONEXIÓN Y SUSPENSIÓN DE LOS SERVICIOS

Suspensión temporal por falta de pago: La falta de pago oportuna facultará a LA COOPERATIVA para suspender temporalmente el servicio a partir del tercer día hábil posterior al vencimiento del cobro facturado, salvo en aquellos casos que se compruebe fraude o conducta fraudulenta. 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, así como las



llamadas entrantes, excepto las de cobro revertido, y las llamadas salientes de emergencia.

Suspensión definitiva de los servicios por falta de pago: Ante la acumulación de dos recibos vencidos consecutivos, sin cancelar por parte del CLIENTE, LA COOPERATIVA podrá suspender definitivamente el servicio o solución, proceder a la liquidación contable de los mismos y a la terminación unilateral del contrato por incumplimiento, previa notificación debida al CLIENTE. En estos casos, LA COOPERATIVA podrá retirar y hacer uso de las vías, números, y equipos, asignados al servicio liquidado contablemente y podrá reasignarlos a otro CLIENTE.

Suspensión definitiva por otras faltas: en los casos en que el cliente o usuario haya actuado con engaño, fraude o mala fe al momento de la suscripción de la contratación o disfrute posterior del servicio, o bien, que en forma dolosa ocasione un daño o comprometa de alguna manera, la prestación de los servicios o la operabilidad e integridad de la red LA COOPERATIVA podrá igualmente suspender definitivamente el servicio o solución, proceder a la liquidación contable de los mismos y a la terminación unilateral del contrato por incumplimiento, previa notificación debida al CLIENTE; lo anterior sin perjuicio de reclamar las acciones legales que correspondan ante las autoridades competentes. En estos casos, LA COOPERATIVA podrá retirar y hacer uso de las vías, números, y equipos, asignados al servicio liquidado contablemente y podrá reasignarlos a otro CLIENTE.

En caso de tratarse de un contrato sujeto a permanencia mínima, el CLIENTE deberá continuar cancelando el plan correspondiente.

20. DAÑOS Y PERJUICIOS

En caso que la COOPERATIVA pretenda el cobro de los daños y perjuicios al cliente, la Sutel será la encargada de aprobar el monto respectivo. Para ello, la COOPERATIVA suministrará a la Sutel las pruebas técnicas que demuestren la incorrecta utilización de los servicios por parte del cliente y/o el nexo de causalidad entre la acción del cliente y las alteraciones sufridas en la operación normal del sistema; así como la metodología empleada para cuantificar los daños y perjuicios.

21. REACTIVACIÓN DE LOS SERVICIOS

Salvo los casos de terminación anticipada del Contrato, la reactivación de los servicios procederá una vez haya cesado la causa que originó la suspensión o desconexión de los mismos.

La reactivación de los servicios se realizará de conformidad con los plazos y condiciones establecidas en el Reglamento de Prestación y Calidad de los



Servicios y la regulación vigente. Para los servicios de Acceso a Internet la reconexión 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.

Para los casos de los servicios desconectados por falta de pago, el CLIENTE deberá cancelar, las sumas pendientes de pago, sus intereses (6% sobre el monto facturado) más un cargo adicional de \$5.000.°, por concepto de re-instalación de acometida en fibra y de \$5.000.°, por concepto de re-instalación de equipos, si fuera necesario para la reconexión del servicio, únicamente en caso de suspensión definitiva del servicio; lo anterior salvo que el servicio se haya suspendido por causas no imputables al usuario.

22. COMPENSACIONES Y REINTEGROS

El CLIENTE tendrá derecho a solicitar las compensaciones y reintegros que correspondan conforme lo establecido en el Reglamento sobre el Régimen de Protección al Usuario Final de los Servicios de Telecomunicaciones, el presente Contrato y demás normativa vigente, siempre y cuando no se configure alguno de los supuestos de exclusión de responsabilidad de LA COOPERATIVA establecidos en el presente Contrato. Dicha compensación se realizara utilizando la siguiente fórmula:

$$PC=PS \times (e^{k(T(1-D))}-1)$$

Donde:

- PC = Precio, tarifa plana, carga básico, monto de recarga u otras alternativas de cobro con ajuste por compensación.
- PS = Precio, tarifa plana, cargo básico, monto de recarga u otras alternativas de cobro aplicadas durante el periodo evaluado.
- K = Constante de proporcionalidad, cuyo valor será de 2,5% y podrá ser ajustado mediante resolución de la SUTEL para cada servicio.
- T = Total de horas del periodo evaluado.
- D = Porcentaje de disponibilidad.
- I = Duración acumulada (en horas) de las interrupciones en el periodo evaluado.

En caso de que proceda la compensación por interrupciones sufridas por el CLIENTE, LA COOPERATIVA efectuará el reintegro respectivo de conformidad con lo establecido en el artículo 26 del Reglamento de Prestación y Calidad de los Servicios. LA COOPERATIVA efectuará la devolución o reintegro en la factura del periodo siguiente al considerado.

23. NIVELES DE CALIDAD DE LOS SERVICIOS

El CLIENTE tendrá derecho a recibir los servicios de conformidad con las condiciones y parámetros establecidos en el Reglamento de Prestación y Calidad de los Servicios y demás disposiciones aplicables.

Servicio de transferencia de datos (Acceso a Internet)

Parámetros de Calidad:

Clase de Calidad de Servicio	Descripción	Umbral de retardo internacional (ms)
0	Tiempo real, alta interacción, sensibles al retardo (Voz y video en tiempo real)	80
1	Tiempo real, interactivos, sensibles al retardo (Voz y video en tiempo real de menor calidad)	120
2	Datos de alta prioridad (transaccionales, altamente interactivos)	160
3	Datos de mediana prioridad (transaccionales, altamente interactivos)	200
4	Datos de baja prioridad (transaccionales cortas, datos en grandes cantidades, flujo continuo de video streaming)	240
5	Datos de mejor esfuerzo	280

Velocidad de Transferencia:

Correspondiente al desempeño de la velocidad de transferencia local e internacional respecto a la velocidad contratada, bajo los siguientes umbrales mínimos:

Tipos de Servicio	Velocidad Real de Transferencia
() Domiciliar	80%
() Pequeña y Mediana Empresa	85%
() Grandes Empresas	90%
() Corporativo	95%

Umbral de Sobre Suscripción:

Los niveles de sobresuscripción para cada tipo de servicio, considerando una ocupación máxima de cada enlace de un 80% serán:



Tipos de Servicio		Umbral de Sobre Suscripción
()	Domiciliar	1:20
()	Pequeña y Mediana Empresa	1:15
()	Grandes Empresas	1:10
()	Corporativo	1:5

Cumplimiento de niveles de pérdida de paquetes a nivel local

Clase de calidad de servicio	Descripción	Umbral de pérdida de paquetes local (%)
0	Tiempo real, alta interacción, sensibles al retardo. (Voz y video en tiempo real)	0,5%
1	Tiempo real, interactivos, sensibles al retardo (Voz y video en tiempo real de menor calidad)	1,5%
2	Datos de alta prioridad (transaccionales, altamente interactivos)	2,5%
3	Datos de mediana prioridad (Datos transaccionales interactivos)	5%
4	Datos de baja prioridad (transacciones cortas, datos en grandes cantidades, flujo continuo de video <i>streaming</i>)	5%
5	Datos de mejor esfuerzo	5%

Cumplimiento de niveles de pérdida de paquetes a nivel internacional

Clase de calidad de	Descripción	Umbral de pérdida de paquetes internacional
---------------------	-------------	---

servicio		(%)
0	Tiempo real, alta interacción, sensibles al retardo. (Voz y video en tiempo real)	0,5%
1	Tiempo real, interactivos, sensibles al retardo (Voz y video en tiempo real de menor calidad)	1,5%
2	Datos de alta prioridad (transaccionales, altamente interactivos)	2,5%
3	Datos de mediana prioridad (Datos transaccionales interactivos)	5%
4	Datos de baja prioridad (transacciones cortas, datos en grandes cantidades, flujo continuo de video <i>streaming</i>)	5%
5	Datos de mejor esfuerzo	5%

Disponibilidad del Servicio: 99,97%

24. PRIVACIDAD Y TRATAMIENTO DE DATOS

El CLIENTE tendrá derecho a la protección de su privacidad e intimidad, así como a la protección de sus datos personales y el secreto de sus comunicaciones; todo lo anterior de conformidad con la normativa vigente en la materia.

El CLIENTE autoriza la utilización y tratamiento de sus datos personales por parte de LA COOPERATIVA, todo lo anterior de conformidad con la normativa vigente:

SÍ

NO

25. CESIÓN

El CLIENTE no podrá ceder el presente Contrato o los derechos derivados del mismo sin previa autorización de LA COOPERATIVA. LA COOPERATIVA podrá ceder para cualquier fin lícito el presente Contrato sin autorización del CLIENTE.

En todo caso, cualquier modificación de las condiciones contractuales deberá ser comunicada al abonado con una antelación mínima de un (1) mes calendario.

26. CAUSAS DE TERMINACIÓN DEL CONTRATO

LA COOPERATIVA podrá dar por terminado el contrato, sin responsabilidad para ésta:

- I. A solicitud del CLIENTE con al menos quince (15) días naturales previo al momento de surtir el efecto de finalización de este contrato.
- II. Ante la falta de pago por parte del CLIENTE de dos (2) o más facturaciones consecutivas.
- III. Cuando el CLIENTE actúe de mala fe al momento de formalización del Contrato o durante la prestación de los servicios, haga un uso ilícito, no autorizado o fraudulento de los servicios, o bien afecte los servicios o derechos de otros usuarios.
- IV. En caso de cesión del Contrato o sus derechos derivados por parte del CLIENTE sin autorización expresa de LA COOPERATIVA.
- V. Cuando el CLIENTE incumpla cualquiera de las condiciones establecidas en este Contrato, sus anexos o la regulación vigente del sector telecomunicaciones.

En los casos de prestación de servicios o soluciones donde se ha establecido un acuerdo de permanencia mínima, no se aplicarán las causales de terminación anticipada indicadas en los incisos I. y II. de esta cláusula. No obstante, en el período de prórroga, el CLIENTE sí podrá solicitar la finalización del Contrato.

27. CAUSAS JUSTAS DEL RETIRO

Cualquiera de las partes podrá dar por terminado el presente contrato bajo las siguientes causas:

- Incumplimiento de las cláusulas pactadas en el Contrato Marco de Servicios de Telecomunicaciones.
- Modificación de las condiciones contractuales.
- Fallas en el servicio prestado que provoquen un detrimento constante en la calidad y continuidad del servicio, las cuales sean atribuibles al operador o proveedor de servicios.
- Violación de los derechos de los usuarios finales de telecomunicaciones.
- Violación al régimen de intimidad y privacidad de las comunicaciones.

28. PLAZO

El presente contrato es de plazo indefinido, salvo que se acuerden plazos de permanencia mínima a través de una adenda o anexo al mismo, para la aplicación de subsidios en el costo de equipos y/o descuentos en las tarifas de los servicios.



En caso de otorgarse un subsidio en el costo del equipo, aplicará un plazo máximo de permanencia mínima de veinticuatro (24) meses; para el caso de descuentos en las tarifas (sin el subsidio de un equipo) aplicará un plazo máximo de permanencia mínima de doce (12) meses; ambos contados a partir de que se suscriba el presente Contrato. LA COOPERATIVA podrá ofrecer de manera conjunta al CLIENTE subsidios en el costo del equipo y descuentos en las tarifas de los servicios. En caso de tratarse de un Contrato sujeto a permanencia mínima, el Cliente podrá dar por terminado el Contrato antes de la finalización del plazo, cancelando adicionalmente a la COOPERATIVA el cargo correspondiente por concepto de penalización. La penalización es el saldo a pagar por el usuario cuando no cumple con el plazo de permanencia mínima al cual se comprometió, siempre y cuando no medie una justa causa que ampare su incumplimiento.

Cuando se trate del subsidio de un terminal, el monto de la penalización estará constituido por la diferencia entre la amortización mensual por los meses restantes para finalizar la relación contractual. En tales casos, se aplicará la siguiente fórmula:

$$\text{Penalización} = \text{amortización mensual} \times \text{meses restantes}$$

Cuando se trate del otorgamiento de una tarifa preferencial, la penalización se calculará multiplicando el descuento mensual obtenido por la cantidad de meses disfrutados, mediante la siguiente fórmula:

$$\text{Penalización} = \text{meses disfrutados} \times (\text{Tarifa normal}_{\text{sin permanencia}} - \text{Tarifa preferencial})$$

Cuando en un mismo plan se otorguen beneficios económicos por descuentos o tarifas preferenciales y terminales asociados, la COOPERATIVA considerará tanto el descuento otorgado en la tarifa como la amortización del terminal. La penalización o el monto a pagar por terminación anticipada no podrá ser mayor al saldo de la financiación o subsidio de los equipos terminales u otros equipos requeridos para el uso del servicio contratado, o al descuento sustancial por tarifas especiales, que generó la cláusula de permanencia mínima.

No se aplicará al CLIENTE una penalización para el caso de otorgamiento de descuentos (la excepción no aplica para subsidio de equipos) en los siguientes supuestos: cuando haya un incumplimiento por parte de la COOPERATIVA a las cláusulas de este Contrato; en caso de modificaciones por parte de la COOPERATIVA a las condiciones contractuales; por fallas en el servicio atribuibles a la COOPERATIVA que provoquen un detrimento constante y continuo del servicio; en caso de violación por parte de la COOPERATIVA a los derechos

del CLIENTE como usuario final de servicios de telecomunicaciones o al régimen de privacidad e intimidad de su comunicaciones.

El CLIENTE podrá elegir 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, si el CLIENTE tuviera saldos pagados por anticipado, estos se le serán devueltos una vez que se liquiden los saldos adeudados y se haga entrega del equipo propiedad de la COOPERATIVA.

Cuando el CLIENTE continúe utilizando los servicios posteriormente a la fecha de vencimiento de un plan, podrá retirarse en cualquier momento, sin penalización alguna, o bien, suscribir un nuevo plan o modelo de servicio, sujeto o no a permanencia mínima.

En caso de que el CLIENTE desee dar por terminado el Contrato deberá informarle a la COOPERATIVA con al menos 15 días naturales de anticipación. De previo a la ejecución de la terminación del Contrato, El CLIENTE deberá estar al día en el cumplimiento de sus obligaciones contractuales, hacer entrega del equipo en caso de ser propiedad de la COOPERATIVA y cancelar cualquier monto que se encuentre pendiente de pago.

29. VALIDEZ DE LAS CLÁUSULAS CONTRACTUALES

El presente Contrato se encuentra debidamente homologado por la Sutel. La nulidad, invalidez o imposibilidad jurídica de cumplir con alguna o varias de las cláusulas de este Contrato o sus anexos no afectará las demás disposiciones contractuales, en cuyo caso el contrato se interpretará como si la cláusula inválida, nula o cuyo cumplimiento es imposible, no hubiera existido.

30. TÍTULOS

Los títulos utilizados en el presente contrato y sus anexos tienen un carácter referencial, por lo que de ninguna manera limitan el contenido de la cláusula correspondiente.

31. TOLERANCIA / EXCLUSIÓN DE RENUNCIA

Los derechos que este contrato confiere a cada una de las Partes no se considerarán como renunciados en virtud de la tolerancia respecto al incumplimiento de cualquier disposición u obligación a cargo de la otra Parte, ni podrá considerarse como una aceptación implícita de incumplimientos futuros.

32. NOTIFICACIONES

LA COOPERATIVA notificará las comunicaciones dirigidas al CLIENTE a través de cualquiera de los medios indicados en el presente Contrato y sus anexos.

LA COOPERATIVA recibirá notificaciones a través de los siguientes medios:
Su domicilio físico en la provincia de Guanacaste, Santa Cruz, frente a la Gasolinera Santa Cruz, Edificio COOPEGUANACASTE, R.L.;
TEL: (506) 2680 9292
FAX: (506) 2680 0606
CORREO ELECTRÓNICO: serviciocliente@coopeguanacaste.com

El CLIENTE señala como lugar y/o medio para atender notificaciones el siguiente:

- Correo Electrónico: _____
- Mensajes de Texto o de Voz: _____
- Apartado Postal: _____
- Domicilio:
Provincia: _____
Cantón: _____
Distrito: _____
Otras Señas: _____

33. ENVÍO DE INFORMACIÓN

El CLIENTE autoriza a LA COOPERATIVA el envío de cualquier información adicional a sus servicios, soluciones, incluyendo ofertas, promociones y nuevos servicios, a través de medios electrónicos u otros, asociados a los servicios suscritos con LA COOPERATIVA.

SÍ

NO

34. LEGISLACIÓN APLICABLE

El presente Contrato se encuentra regido y regulado por las leyes de la República de Costa Rica. Para la interpretación, ejecución, cumplimiento, terminación, rescisión y todo lo relativo al presente Contrato, las partes acuerdan expresamente someterse a las leyes aplicables de Costa Rica y al fuero de los tribunales judiciales correspondientes.

35. ACEPTACIÓN

Todas las cláusulas y condiciones establecidas en el presente contrato y sus anexos son entendidas y aceptadas en forma expresa y voluntaria por el CLIENTE con la firma de este documento y por parte de LA COOPERATIVA con la instalación del equipo y el inicio de la prestación del servicio; por lo tanto, se extienden dos tantos del presente contrato, su carátula y anexos (de haberlos), y se entrega una copia al CLIENTE.



FIRMA CLIENTE

FECHA

FIRMA POR
COOPEGUANACASTE R.L.