

**1. PARTES**

INTERPHONE, SOCIEDAD ANÓNIMA, En adelante InterPhone, y el CLIENTE, indicado en la cláusula 2 de esta carátula, hemos convenido en celebrar un contrato de servicio de telefonía IP, que se regirá por las siguientes cláusulas y condiciones.

**2. DATOS DEL CLIENTE**

Razón Social: \_\_\_\_\_

Cédula Jurídica \_\_\_\_\_

Dirección de la empresa: \_\_\_\_\_

Nombre completo representante legal: \_\_\_\_\_

Sexo: M ( ) F ( )

Cédula de identidad representante legal: ( ) Nacional ( ) Cédula de Residencia ( ) Pasaporte

Número de documento: \_\_\_\_\_

Dirección exacta: \_\_\_\_\_

Provincia: \_\_\_\_\_

Cantón: \_\_\_\_\_

Distrito: \_\_\_\_\_

Teléfonos: \_\_\_\_\_

**3. TIPO DE SERVICIO**

Nombre del Servicio: \_\_\_\_\_ Pago Mensual: ¢ \_\_\_\_\_

**Servicios adicionales:** El listado de los servicios a disposición del CLIENTE, pueden ser consultados en la página web de InterPhone: [www.InterPhoneline.com](http://www.InterPhoneline.com) así como en el anexo a esta carátula.

**Vigencia del contrato**
 Permanencia Mínima \_\_\_\_\_ ( ) Sin Permanencia

Monto Por Instalación ¢ \_\_\_\_\_

**Tarifa Telefonía IP:**

Tarifa por minuto llamadas a Fijos: ¢ \_\_\_\_\_

Tarifa por minuto llamadas a Móviles: ¢ \_\_\_\_\_

**4. EQUIPO**

NÚMERO TELEFÓNICO ASIGNADO: \_\_\_\_\_

MARCA: \_\_\_\_\_ MODELO: \_\_\_\_\_ N°. SERIE \_\_\_\_\_

 EQUIPO APORTADO POR EL CLIENTE

 EQUIPO PROVISTO POR INTERPHONE BAJO MODALIDAD VENTA AL CONTADO
**5. FORMA DE FACTURACIÓN**
 Factura física

Dirección: \_\_\_\_\_ Teléfono/fax: \_\_\_\_\_

 Factura electrónica

E-mail: \_\_\_\_\_

Fecha de corte: \_\_\_\_\_

**7. FORMA DE PAGO**

**Transferencia electrónica**

Cuenta del Banco Nacional de Costa Rica, número #200-01-173-002890-0, cuenta cliente # 15117320010028901.  
Cuenta del BAC San José, número #921-076-345, cuenta cliente # 10200009210763458

**Débito Automático**

Yo, \_\_\_\_\_, autorizo a InterPhone a debitar de mi tarjeta de ( ) crédito ( ) débito, ( ) Visa ( ) Mastercard ( ) Otra, número \_\_\_\_\_ con fecha de vencimiento \_\_\_\_\_ el pago mensual del servicio de telefonía IP. Firma autorizada \_\_\_\_\_.

**Efectivo**

Oficinas Centrales de InterPhone, San José Escazú, San Rafael, Edificio Prisma Bussines Center Oficina #303.

**8. AUTORIZACIÓN DE ACCESO A INFORMACIÓN**

De conformidad con lo establecido la ley 8968 el CLIENTE autoriza a InterPhone para que en relación con análisis presentes y futuros almacene, consulte, investigue, verifique, información personal y crediticia. Del mismo modo, el CLIENTE autoriza a InterPhone para que obtenga de cualquier banco de datos o fuente referencias e información relativa a todos mis datos personales en relación manejo crediticios, hábitos de pago.

- SI**  
 **NO**

**9. AUTORIZACIÓN PARA RECIBIR INFORMACION COMERCIAL**

De conformidad con lo establecido en el artículo 44 de la ley 88642, el CLIENTE autoriza a InterPhone para que directamente o por medio de terceros, debidamente autorizados, le remita, ofrezca, envíe, información sobre bienes, servicios, productos, promociones, mensajes, avisos de consumo, avisos de mora, para lo cual InterPhone queda expresamente facultado para utilizar cualquier medio de comunicación al que tenga acceso el CLIENTE.

- SI**  
 **NO**

**10. FIRMA DEL CLIENTE**

\_\_\_\_\_  
**FIRMA DEL CLIENTE**

\_\_\_\_\_  
**Doc. Identificación Número**

\_\_\_\_\_  
**FECHA**

\_\_\_\_\_  
**InterPhone**

CONTRATO DE SUMINISTRO DE TELEFONÍA IP- PERSONA JURIDICA  
Nº 000\_\_\_\_\_

Entre nosotros InterPhone, Sociedad Anónima, cédula jurídica 3-101-498395 con domicilio en San Rafael de Escazú, Edificio Prisma Business Center, oficina 303, frente a Plaza Natura, en adelante y para efectos de este contrato denominada InterPhone y \_\_\_\_\_, cédula Jurídica \_-\_-\_\_\_\_\_, debidamente identificado en la carátula de este contrato, en adelante denominado (a) el CLIENTE, ambos en conjunto conocidos como LAS PARTES, como fundamento en la autorización con el TITULO HABILITANE Nº TH-037, mediante los cuales, de conformidad con el artículo 23 de la Ley General de Telecomunicaciones, convenios en celebrar el presente CONTRATO DE SUMINISTRO DE TELEFONIA IP – PERSONA JURIDICA el cual se registrá en general por la legislación costarricense y en particular por las siguientes cláusulas:

**PRIMERA – DEFINICIONES.**

Para la correcta interpretación de este contrato se establecen las siguientes definiciones:

**INTERPHONE:** InterPhone, Sociedad Anónima, persona jurídica que provee los servicios objeto de este contrato.

**CLIENTE:** Persona física que suscribe el contrato de servicios objeto de este contrato.

**SUTEL:** Superintendencia de Telecomunicaciones.

**SAC:** Servicio de Atención al Cliente.

**NOC:** Centro de soporte al cliente (Network Operations Center)

**TELEFONÍA IP:** Tecnología que permite transmitir voz a través de una red de datos (TCP/IP)

**PLATAFORMA:** Es el conjunto de equipos y sistemas que requieren para que funcione el servicio.

**ACUERDO DE NIVEL DE SERVICIO (ANS):** Documento anexo que forma parte integral de este contrato mediante el cual InterPhone y el CLIENTE acuerdan factores del servicio tales como: Establecimiento de niveles de prioridad al tráfico de voz de Telefonía IP, parámetros de calidad del servicio, entre otros, conforme las condiciones mínimas establecidas en el Reglamento de Prestación y Calidad de los Servicios.

**USUARIO:** Es quien utiliza o trabaja con el servicio objeto del presente contrato.

**EQUIPO:** Equipo terminal de telecomunicaciones, para interiores o exteriores, mediante el cual el CLIENTE accede a los servicios objeto de este contrato, cuya marca, modelo y número de identificación se describen en la carátula de este contrato.

**EQUIPO CLIENTE:** Es aquel equipo propiedad del CLIENTE y que se identifica en la carátula de este contrato.

**EQUIPO PROVISTO:** Es aquel equipo que InterPhone provee directamente al CLIENTE con motivo del presente contrato, ya sea en el momento de la firma del contrato o en un momento posterior.

**SERVICIOS:** Son aquellos incluidos en el Plan Tarifario y los Servicios adicionales, sea que se brinden conjunta o individualmente.

**SERVICIOS ADICIONALES:** Aquellos servicios de telecomunicaciones que requieren para su activación una solicitud directa del CLIENTE para su contratación, sea que ésta se dé al momento de la contratación del Plan Tarifario o en cualquier otro momento del contrato, siempre que para su provisión el equipo con el que cuenta el CLIENTE puede soportarlos.

**SERVICIOS DE LLAMADA INTERNACIONAL:** Servicios que presta InterPhone que permiten al CLIENTE realizar llamadas telefónicas a números telefónicos de otros países.

**PRECIO DEL SERVICIO:** Suma de dinero que el cliente debe pagar a InterPhone por el servicio contratado.

**FORMA DE PAGO DE TELEFONÍA IP:** Medio establecido en el contrato para que el cliente proceda a efectuar el pago del servicio.

**OBLIGACIONES DEL CLIENTE:** Son aquellas obligaciones y/o responsabilidades del CLIENTE relacionadas a este contrato.

**CASO FORTUITO O DE FUERZA MAYOR:** Es aquel en que, por hechos ajenos a InterPhone, y aun cuando se tomen las debidas previsiones, la plataforma experimenta variaciones o daños incompatibles con el buen servicio.

**FUERZA MAYOR:** Corresponde a una fuerza tan grande como la de la naturaleza o un accidente imprevisible, que generen de igual manera perturbaciones o daños a los equipos.

**PLAZO DE PRESTACIÓN DEL SERVICIO:** El plazo de permanencia se estipula en la carátula del contrato.

**SANCIONES:** Corresponde a las sanciones pecuniarias y/o fácticas aplicables en caso de incumplimiento o rescisión contractual, descritas en la cláusula de sanciones de este contrato.

**MANTENIMIENTO POR AVERÍAS:** Son los trabajos que por concepto de afectación o daños en el servicio deben realizarse por parte de InterPhone dirigidos a recuperar el servicio.

**SERVICIO DE SOPORTE TÉCNICO:** Ayuda técnica que se le brinda al cliente durante el tiempo establecido en el ANS.

**GRANTÍA DE CALIDAD DE SERVICIO AL CLIENTE:** Es el nivel de calidad asociado al precio del servicio de telecomunicaciones convenido con el cliente, así como también a la condición de prestación del servicio que se le brinda al usuario. Su verificación se realiza mediante el procedimiento estándar de apoyo humano y tecnológico del servicio que se le brinda al usuario.

**TIEMPOS DE INSTALACIÓN:** Es el tiempo efectivo para los trabajos de instalación de la totalidad de los equipos hasta el momento de la entrada en operación de la totalidad del servicio, según los parámetros del ANS para el servicio de telefonía IP.

**TARIFAS:** Son aquellas aplicables a los Servicios fijados por InterPhone dentro de los límites que impone la legislación en materia de regulación vigente.

**SEGUNDA- OBJETO Y DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO.** El objeto del presente contrato es la regulación de los términos y condiciones bajo los cuales InterPhone prestará los servicios de TELEFONÍA IP al CLIENTE con sujeción a las siguientes condiciones:

- Venta del servicio de Telefonía IP según la oferta elegida en la carátula de este contrato.

**TERCERA-SERVICIOS ADICIONALES Y UTILIZACION DE LOS SERVICIOS.** El CLIENTE será informado por InterPhone de la disponibilidad existente para la prestación de los servicios, sus condiciones y términos. El CLIENTE tiene derecho a solicitar y utilizar cualquiera de los servicios adicionales ofrecidos por InterPhone, los cuales se encuentran disponibles en la página web; [www.interphoneline.com](http://www.interphoneline.com), aceptando desde ya su obligación de pagar los cargos que se generen por su utilización.

**CUARTA-TIEMPO DE INSTALACION DE LOS SERVICIOS.** Para servicios nuevos, traslados y reinstalaciones, el plazo máximo de instalación será de 6 días hábiles, cuando exista infraestructura disponible. En caso de no existir disponibilidad inmediata de infraestructura el plazo máximo de instalación será de 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. Para la activación, desactivación de facilidades y reconexión de servicios, el plazo máximo es de 6 horas. El costo de instalación del servicio se indica en la caratula del contrato. La cita deberá ser coordinada previa con el Usuario. El horario de vista de lunes a viernes de 7am a 7pm.

**QUINTA- PRECIO DEL SERVICIO DE TELEFONÍA IP.**

El CLIENTE pagará mensualmente a InterPhone, por el servicio de TELEFONÍA IP la suma que corresponda la oferta seleccionada por el cliente y que se indica en la carátula del contrato. Los montos por los servicios se fijan en colones costarricenses. Los precios de los servicios están disponibles en nuestra página web: [www.InterPhoneline.com](http://www.InterPhoneline.com)

**SEXTA-FORMA DE PAGO Y FACTURACIÓN DEL SERVICIO DE TELEFONÍA IP.**

El CLIENTE pagará a InterPhone los cargos especificados en la factura respectiva, misma que deberá de ser entregada con una antelación no menor de seis (6) días naturales al vencimiento.

CLIENTE podrá realizar el pago así: (a) en el SAC, en dinero en efectivo, tarjeta de crédito, tarjeta de débito o cualquier otro medio aceptado por InterPhone; (b) mediante cargo automático a la tarjeta de crédito o de débito conforme a los datos que se indican en la carátula de este contrato; (c) mediante depósito o transferencia bancaria a las cuenta del Banco

Nacional de Costa Rica, número #200-01-173-002890-0, cuenta cliente # 15117320010028901, o bien, a la cuenta del BAC San José, número #921-076-345, cuenta cliente # 10200009210763458. El CLIENTE entiende y acepta que InterPhone puede, en cualquier momento, cambiar los medios de pago y la forma de pago, para lo cual InterPhone notificará al CLIENTE del cambio con un mes de anticipación. Si el CLIENTE no está de acuerdo con los cambios contractuales, y está sujeto a la permanencia mínima, puede rescindir del contrato sin penalización alguna. En caso de atraso en el pago de la factura por los servicios brindados, InterPhone cobrará el recargo por mora que se indica en la cláusula décima de este contrato. InterPhone enviará mensualmente por el medio seleccionado por el CLIENTE la factura a la dirección de indicada en la carátula del contrato. La factura incluirá la descripción de los cargos y consumos por los servicios suministrados a la fecha de corte.

#### **SETIMA–OBLIGACIONES DEL CLIENTE:**

Además de las obligaciones que por las disposiciones legales vigentes y las surgidas con ocasión del presente contrato, el CLIENTE se obliga: (a) a pagar la totalidad de los cargos incluidos en la factura en el plazo señalado; (b) proveer a InterPhone de las facilidades mínimas de energía, Internet, protección eléctrica, espacio físico para los equipos, (c) llamar al Centro de Soporte Técnico (NOC) de InterPhone para reportar averías, (d) Comunicar inmediatamente a InterPhone de cualquier cambio en los datos suministrados tales como dirección de correo electrónico, números telefónicos, domicilio; (e) darle al servicio el uso que se describe en este contrato, no emplear los servicios para prácticas contrarias a la ley, a los reglamentos o al presente contrato.

#### **OCTAVA–OBLIGACIONES DE INTERPHONE.**

Son obligaciones y responsabilidades de InterPhone, sin perjuicio de lo establecido en la legislación de regulación vigente y las demás obligaciones establecidas en este contrato:

- a) Prestar los servicios en las condiciones pactadas.
- b) Facturar y cobrar al CLIENTE en forma mensual el consumo a la fecha de corte correspondiente de conformidad con lo establecido en la cláusula quinta de este contrato.
- c) Cumplir con los niveles de calidad del servicio.
- d) Compensar al CLIENTE por interrupciones en el servicio imputables a InterPhone.
- e) Guardar plena consideración y confidencia sobre los datos personales de los clientes a quienes tenga acceso con ocasión de los contratos que se perfeccionen, guardando para tales efectos estricto apego a la legislación vigente en materia de protección de datos.

#### **NOVENA–PLAZO Y TERMINACION**

El contrato tendrá la permanencia indicada en la carátula de este contrato. Caso contrario el plazo será indefinido.

Siempre y cuando no sea responsabilidad de InterPhone, El CLIENTE podrá dar por terminado el contrato en forma anticipada mientras cancele a InterPhone todos los saldos adeudados. (Monto constituido por la diferencia entre la amortización mensual por los meses restantes para finalizar la relación contractual).

Vencida la permanencia mínima, siempre y cuando exista el consentimiento el CLIENTE podrá continuar utilizando los servicios de acuerdo a los términos y condiciones originalmente pactados, operando la prórroga automática de presente contrato. El CLIENTE podrá, luego de vencido el plazo de permanencia mínima, sin penalización alguna ponerle fin a la relación contractual en cualquier momento. La terminación del contrato podrá efectuarse en el SAC, en las oficinas de atención al cliente, en puntos de venta autorizados y en su número gratuito 1719, mediante el correo electrónico [servicioalcliente@intephonline.com](mailto:servicioalcliente@intephonline.com), o el fax 4070-0006. En caso de modificación contractuales InterPhone deberá comunicarle al CLIENTE con una antelación mínima de treinta días calendario dichos cambios contractuales; el CLIENTE podrá rescindir anticipadamente del contrato sin penalización alguna en caso de no aceptar las nuevas condiciones.

#### **DECIMA–SANCIONES APLICABLES.**

- a) El atraso en el pago de los servicios facturados, dará derecho a InterPhone a cobrar un recargo por mora del 3% mensual, a partir del vencimiento de la factura.

#### **DECIMA PRIMERA–SUSPENSION TEMPORAL**

- a) El servicio será suspendido temporalmente si el pago relativo a los servicios facturados no se realiza dentro de los 3 días hábiles siguientes al vencimiento de la factura. A estos efectos, InterPhone dará aviso al CLIENTE, dentro de los tres días hábiles siguientes al vencimiento del cobro, de que el servicio será suspendido. El servicio será re-establecido en el momento en que el CLIENTE realice el pago de los saldos debidos. InterPhone no cobrará al cliente monto alguno por reconexión siempre y cuando las causas no sean imputables al CLIENTE. InterPhone no podrá suspender o suprimir los servicios brindados los días viernes, sábados o domingos, ni el día anterior a un feriado por Ley, salvo en aquellos casos en que se compruebe fraude o conducta fraudulenta.

#### **DECIMA SEGUNDA–SUSPENSION DEFINITIVA**

La falta de pago del CLIENTE, de dos o más facturas consecutivas, dará derecho a InterPhone a suspender el servicio de forma definitiva dentro de los tres días hábiles siguientes al vencimiento del segundo periodo facturado. En caso de que InterPhone compruebe que el CLIENTE utiliza el servicio de telecomunicaciones indebidamente, ocasionando alteraciones en la operación normal, mediante acciones que provoquen congestión en las centrales, así como prácticas de tipo fraudulento, InterPhone tendrá derecho a suspender el servicio sin responsabilidad alguna, tal como lo establece en el artículo 23 del Reglamento de Calidad y Prestación de los Servicios.

#### **DÉCIMA TERCERA– INTERRUPTIÓN TEMPORAL DE LOS SERVICIOS, EXCEPCIÓN DE RESPONSABILIDAD**

En los casos en que se deba dar mantenimiento preventivo a la red y en el evento de interrupciones ocasionadas, siempre y cuando se logre probar que efectivamente es caso fortuito o fuerza mayor, InterPhone podrá interrumpir temporalmente los servicios y estará exenta de sus responsabilidades respecto al cumplimiento de los parámetros de calidad. InterPhone notificará tanto a la SUTEL como al CLIENTE con al menos 72 horas de anticipación, para lo cual se informará de la naturaleza de los trabajos, los horarios de ejecución, la duración de los mismos y la afectación a los clientes. Los trabajos se ejecutarán en horarios en los que la afectación del servicio sea mínima.

#### **DECIMA CUARTA– ACUERDO DE NIVEL DE SERVICIO (ANS)**

Se incluye como anexo al presente contrato el ANS donde se incorporan diversos factores del servicio tales como: establecimiento de niveles de prioridad al tráfico de voz de Telefonía IP, parámetros de calidad del servicio, entre otros, conforme a las condiciones mínimas establecidas en el Reglamento de Prestación y Calidad de los Servicios.

#### **DÉCIMA QUINTA– INDEMNIZACIÓN POR INTERRUPTIÓN TEMPORAL DE LOS SERVICIOS.**

InterPhone compensará automáticamente al CLIENTE por las interrupciones sufridas en su servicio, en la factura correspondiente al periodo siguiente al considerado. De igual forma InterPhone mantendrá un monitoreo constante del servicio y aplicará las compensaciones de oficio a sus clientes en caso de interrupción temporal de los servicios. El monto de la indemnización será definido por InterPhone para lo cual seguirá los parámetros de calidad a que se refiere la regulación vigente, medidos por medio del cumplimiento mínimo de calidad del servicio. En caso de que InterPhone reconozca una indemnización al CLIENTE, el CLIENTE manifiesta que la responsabilidad de InterPhone por interrupciones en el servicio se limita exclusivamente a lo estipulado en esta cláusula. Así mismo, el cliente acepta en un todo que InterPhone no será responsable por daños indirectos, daños consecuenciales, lucro cesante, pérdida de negocio o pérdida de oportunidad proveniente de la interrupción del servicio, siempre y cuando InterPhone demuestre que no fue su responsabilidad. Quedan excluidos los siguientes casos de la indemnización referida: caso fortuito, fuerza mayor, causas imputables al CLIENTE, hecho de un tercero, incumplimiento de las condiciones contractuales por parte del CLIENTE y mantenimiento de la red.

#### **DÉCIMA SEXTA – POLÍTICAS DE GARANTÍA.**

En caso de que El CLIENTE adquiera por parte de InterPhone, cualquier equipo por medio de compra, para el disfrute de los servicios ofrecidos en el presente contrato, éste tendrá un periodo de un (1) año de garantía:

- a) La garantía cubre únicamente defectos en el funcionamiento del equipo que no sean ocasionados por uso inapropiado, mal trato, alteraciones, o cualquier otra causa imputable a El CLIENTE o a terceros.
- b) La firma de este contrato certifica respectivamente el inicio y la existencia de la garantía.

c) Cualquier defecto en el funcionamiento del equipo durante el período establecido deberá ser notificado a InterPhone mediante los canales descritos en este contrato.

d) El CLIENTE es el único autorizado para utilizar la garantía y para hacerlo deberá presentar la copia del contrato a InterPhone.

e) El CLIENTE se encuentra facultado para ejercitar todos sus derechos establecidos en el artículo 61 del Reglamento a la Ley de Promoción de la Competencia y Defensa Efectiva del consumidor, en relación con la garantía descrita en la presente cláusula.

f) Una vez expirado el plazo descrito anteriormente la garantía prescribe en forma automática. En caso de que asimismo, la configuración, mantenimiento preventivo o correctivo de dicho equipo, se hará únicamente por el personal autorizado por InterPhone, quien se reserva el derecho a efectuar los cambios que considere convenientes o necesarios. En caso de que El CLIENTE no compre el equipo terminal necesario para la utilización de sus servicios a InterPhone, podrá aportar su propio equipo. InterPhone, mantendrá un control de número de serie de los equipos activados en sus redes con el objetivo de evitar que se puedan utilizar equipos reportados como robados o extraviados y podrá compartir esta información con otros proveedores de acuerdo a los protocolos y normativa vigente

#### **DÉCIMA SETIMA – TOLERANCIA Y CONCESIONES ESPECIALES**

Siempre que sea legal, lícito y posible, cualquier tolerancia, trato especial regulado o no por el presente contrato que beneficie de forma extrapetita al CLIENTE, concesión o trato especial que de buena voluntad InterPhone manifieste, gestione o actúe en beneficio del CLIENTE, no se conformará como un derecho adquirido, ni generará ningún derecho a reclamar por parte del CLIENTE ante ninguna vía de hecho o de derecho.

#### **DÉCIMA OCTAVA – RECLAMOS**

El CLIENTE tiene dos meses para presentar reclamaciones a InterPhone en el SAC, o bien llamando al número gratuito 1719. Excepto si el problema de efecto es continuado. En el momento de recibido el reclamo, InterPhone asignará un número consultivo, tanto para las quejas verbales como para las escritas, por medio del cual el CLIENTE puede dar seguimiento a su reclamo. Por su parte, InterPhone tendrá como máximo 10 días naturales, a partir del recibido del reclamo, para dar respuesta al CLIENTE. Podrá también el CLIENTE acudir a la SUTEL a formular su reclamo, en caso de que en el citado plazo no se le dé respuesta o esta sea insatisfactoria. En el evento de que el reclamo se haya presentado por escrito InterPhone notificará al CLIENTE de su decisión a la dirección de notificaciones señalada en la carátula de este contrato.

#### **DÉCIMA NOVENA – CAUSAS DE EXTINCIÓN DEL CONTRATO.**

El contrato se extinguirá por las causas por las que se extinguen los contratos conforme a la legislación común, así como también por la voluntad del abonado. En caso de que el abonado decida ponerle fin al contrato, deberá comunicarlo a InterPhone con una antelación de al menos 15 días naturales a la fecha en que la finalización del contrato surtirá efectos.

#### **VIGÉSIMA– NOTIFICACIONES**

Las partes señalan, para todos los efectos jurídicos, como sus domicilios o medios para atender notificaciones los establecidos en la carátula de este contrato. El CLIENTE está en la obligación de comunicarle a InterPhone cualquier cambio de domicilio o medio de recepción de notificaciones para cualquier fin, incluida la facturación. El CLIENTE acepta que todas las notificaciones que se realicen en el domicilio o medio indicado en la carátula se tendrán por legalmente válidas mientras no le notifique a InterPhone del cambio de domicilio o medio para recibir notificaciones. Las notificaciones del CLIENTE a InterPhone se tendrán por aceptadas en el

momento en que sean recibidas por InterPhone en la dirección física indicada en la respectiva factura, por medio de correo electrónico o fax.

**VIGÉSIMA PRIMERA- HOMOLOGACION DEL CONTRATO MARCO:** Los términos de este Contrato Universal de Telecomunicaciones, han sido homologados por la SUTEL por medio de la resolución número \_\_\_\_\_

El cliente, manifiesta expresamente que conoce y acepta los términos y condiciones presentados en este contrato y que recibe una copia física de este documento. La firma de El CLIENTE, da fe de la señal de aceptación de los términos y condiciones del presente contrato Universal de Telecomunicaciones

**VIGÉSIMA SEGUNDA-DAÑOS Y PERJUICIOS:** Según lo establecido en el artículo 324 del Código Civil; el que viola, usurpa o perjudica los bienes o derechos de otro, es obligado a indemnizar al ofendido de los daños y perjuicios que por su culpa se ocasionen a éste.

Leído este contrato, y sus anexos las partes manifiestan su entendimiento y aceptación a todas sus cláusulas y se suscribe en original y dos copias. El original queda en poder de InterPhone y una copia se le entrega al CLIENTE en este acto y enteradas las partes de su alcance y contenido, FIRMAMOS EN LA CIUDAD DE \_\_\_\_\_ A LAS \_\_\_\_\_ HORAS DEL DÍA \_\_\_\_\_ DE \_\_\_\_\_ DEL \_\_\_\_\_.

**Por El CLIENTE:**

\_\_\_\_\_

**Por InterPhone:**

\_\_\_\_\_

**Anexo No. 1**  
**Acuerdo de Nivel de Servicio (ANS)**

El presente anexo, que forma parte integral del contrato principal, detalla los puntos en el Acuerdo de Nivel de Servicio que entra en vigencia a partir de la fecha en que se firma el Contrato de Servicios de Telefonía IP.

**Disponibilidad del Servicio**

La "Falta de Disponibilidad de la Red" corresponde a un porcentaje inferior al 99.97% de la sumatoria de las duraciones de las interrupciones sufridas en el servicio durante el periodo de cobro, en el cual la Red de InterPhone no está disponible para el CLIENTE e incluye la falta de disponibilidad asociada con todas las tareas de mantenimiento correctivo en la infraestructura de la red y sin conexión con el abonado, con excepción de las tareas correspondientes al Mantenimiento Programado (descrito más abajo). Las interrupciones en el servicio serán consideradas como Falta de Disponibilidad de la Red y las mismas serán atendidas en forma inmediata una vez que el CLIENTE haya realizado su debida notificación por medio de una llamada o incidencia (Ticket) reportada al centro de soporte 24/7 de InterPhone (NOC). Las interrupciones en el servicio que sean responsabilidad de InterPhone serán compensadas al CLIENTE en la siguiente facturación de servicios. La Falta de Disponibilidad de la Red no incluirá el Mantenimiento Programado ni las faltas ocasionadas por:

I- Aplicaciones, equipos o instalaciones propiedad del CLIENTE.

II- Acciones, omisiones e incumplimiento grave de las condiciones contractuales del CLIENTE, por el uso indebido de los servicios por un tercero autorizado o no por el CLIENTE.

III- Razones de Fuerza Mayor.

IV- Interrupción del servicio por mora del CLIENTE.

Por una hora o fracción de hora de Falta de Disponibilidad de la Red en cualquier mes calendario, se aplicará a favor del CLIENTE un descuento en el cargo mensual que se reflejará en la facturación siguiente al evento de la interrupción. El descuento se calculará de acuerdo a la siguiente fórmula dispuesta en el artículo 26 del Reglamento de Prestación y Calidad de los Servicios (RPCS):

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

**Notificación de Mantenimiento Programado**

En el caso de mantenimiento preventivo, ampliación o mejoras en la infraestructura de la red, que impliquen la salida total o parcial de los servicios de telecomunicaciones que se brindan al CLIENTE, InterPhone notificará, a la Sutel directamente y al CLIENTE a través de medios de comunicación masiva, 72 horas antes de dar inicio el evento. Se indicará la naturaleza de los trabajos, la hora de ejecución, la duración de los mismos y la afectación al CLIENTE. Los trabajos se ejecutarán en días y horas en los que la afectación al cliente sea mínima, tomando en cuenta factores climáticos, ambientales y de seguridad.

**Mantenimiento por averías**

Para el caso de averías, el tiempo máximo de respuesta será de 12 horas en lo referente al tema de telefonía a partir de que el CLIENTE o usuario lo reporta a InterPhone en calidad del servicio 24/7.

**Parámetros técnicos de calidad del servicio**

Se cumplirá con los umbrales de calidad establecidos en el Reglamento de Prestación y Calidad de los Servicios para el servicio de telefonía IP en los artículos 104 al 108.

- a) **Indicadores técnicos del servicio de Telefonía IP:** Para los servicios de telefonía IP, se deberá cumplir con los mismos parámetros de Calidad establecidos en el Reglamento de Prestación Y Calidad de los Servicios para el servicio telefónico.
- b) **Establecimiento de niveles de prioridad al tráfico de voz de Telefonía IP:** Se contará en las redes, con sistemas que establezcan prioridades entre los distintos tipos de tráfico que cursan la red, estableciendo la clase de servicio 0, de acuerdo con la recomendación UIT-T Y.1541.

Clase de calidad de Servicio	Descripción
0	Tiempo real, alta interacción, sensibles al retardo. (Voz y video en tiempo real)

- c) **Cumplimiento de parámetros de calidad de transmisión de datos para servicios de telefonía IP:** Los servicios de telefonía IP se ajustarán a los niveles de calidad de las clases de calidad de servicio 0.

Clase de calidad de servicio	Umbral de retardo local (ms)	Umbral de retardo internacional (ms)	Umbral de jitter local (ms)	Umbral de jitter internacional (ms)	Umbral de pérdida de paquetes local (%)	Umbral de pérdida de paquetes internacional (%)
0	20	80	15	25	0.50%	0.50%

Adicionalmente se cumplirá con los umbrales de ocupación máxima de enlaces locales e internacionales del 80%.

- d) **Cumplimiento de parámetros de calidad de operación de los servicios de telefonía IP:** Se asegurará que los servicios se presten en cumplimiento con los siguientes umbrales de operación, para la hora cargada media:

Parámetro	Umbral
Completación de llamadas tráfico entrante	≥ 85%
Completación de llamadas tráfico saliente	≥ 85%
Demora del tono de invitación a marcar (UIT-T.431)	< 3 s
Demora del tono de conexión de llamada (UIT-T E.721)	< 6,5 s

- e) **Calidad de voz para los servicios de telefonía IP:** Corresponde a la comparación de las características de las señales (sonidos y voz) emitidas respecto a las recibidas en una comunicación entre redes de telefonía, para todas las tecnologías de acceso. Dicha comparación deberá realizarse conforme a las recomendaciones UIT-T P.800, P.862 y G.107 y sus umbrales de cumplimiento serán de MOS (*Mean Opinion Score*) mayor o igual a 4, PESQ (*Perceptual Evaluation of Speech Quality*) mayor o igual a 4 respectivamente y un valor de R (*R value*) superior a un 85 para el caso del E-Model (UIT-T G.107). Las evaluaciones del cumplimiento de este parámetro se realizarán con base en una muestra representativa con un nivel de confianza mayor o igual al 95% y un porcentaje de error menor o igual al 5%, siendo la población aplicada, el total líneas activas del servicio de telefonía IP.

#### Servicio de Soporte Técnico

InterPhone cuenta con un Centro de Soporte Técnico el cual le brindará al abonado un servicio de forma remota durante 24 horas los 7 días de la semana para atender llamadas telefónicas en incidencias (tickets) acerca del estado del servicio y consultas varias. InterPhone cuenta con el número gratuito 1719 al cual el CLIENTE puede llamar las 24 horas los 7 días de la semana para recibir asistencia.

#### Garantía de calidad de servicio al CLIENTE

Para garantizar la disponibilidad del 99.97%, InterPhone monitoreará permanentemente, por medio de sus gestores, la localidad de servicio al CLIENTE.

#### Tiempos de instalación

En lo correspondiente a la instalación de servicios de Telefonía IP, para servicios nuevos, traslados y reinstalaciones, el plazo máximo de instalación será de 6 días hábiles, cuando exista infraestructura disponible. En caso de no existir disponibilidad inmediata de infraestructura el plazo máximo de instalación será de 30 días hábiles. Para la activación, desactivación de facilidades y reconexión de servicios, el plazo máximo es de 6 horas.

La facturación será prorrateada según la fecha de instalación de los servicios. Los porcentajes de descuento a la facturación del CLIENTE mostrados en este Acuerdo de Nivel de Servicio no podrá superar el total de la facturación del mes en cuestión.

---

Por InterPhone

---

Por El Cliente

**1. PARTES**

INTERPHONE, SOCIEDAD ANÓNIMA, En adelante InterPhone, y el CLIENTE, indicado en la cláusula 2 de esta carátula, hemos convenido en celebrar un contrato de servicio de telefonía IP, que se regirá por las siguientes cláusulas y condiciones.

**2. DATOS DEL CLIENTE**

Nombre completo: \_\_\_\_\_ Sexo: M ( ) F ( )

Lugar de trabajo: \_\_\_\_\_

Cédula de identidad representante legal: ( ) Nacional ( ) Cédula de Residencia ( ) Pasaporte

Número de documento: \_\_\_\_\_

Dirección exacta: \_\_\_\_\_

Provincia: \_\_\_\_\_ Cantón: \_\_\_\_\_ Distrito: \_\_\_\_\_

Teléfonos: \_\_\_\_\_

**3. TIPO DE SERVICIO**

Nombre del Servicio: \_\_\_\_\_ Pago Mensual: ¢ \_\_\_\_\_

**Servicios adicionales:** El listado de los servicios a disposición del CLIENTE, pueden ser consultados en la página web de InterPhone: [www.InterPhoneline.com](http://www.InterPhoneline.com) así como en el anexo a esta carátula.

**Vigencia del contrato**

Permanencia Mínima \_\_\_\_\_ ( ) Sin Permanencia

Monto Por Instalación ¢ \_\_\_\_\_

**Tarifa Telefonía IP:**

Tarifa por minuto llamadas a Fijos: ¢ \_\_\_\_\_

Tarifa por minuto llamadas a Móviles: ¢ \_\_\_\_\_

**4. EQUIPO**

NÚMERO TELEFÓNICO ASIGNADO: \_\_\_\_\_

MARCA: \_\_\_\_\_ MODELO: \_\_\_\_\_ N°. SERIE \_\_\_\_\_

EQUIPO APORTADO POR EL CLIENTE

EQUIPO PROVISTO POR INTERPHONE BAJO MODALIDAD VENTA AL CONTADO

**5. FORMA DE FACTURACIÓN**

Factura física

Dirección: \_\_\_\_\_ Teléfono/fax: \_\_\_\_\_

Factura electrónica

E-mail: \_\_\_\_\_

Fecha de corte: \_\_\_\_\_

## 7. FORMA DE PAGO

**Transferencia electrónica**

Cuenta del Banco Nacional de Costa Rica, número #200-01-173-002890-0, cuenta cliente # 15117320010028901.  
Cuenta del BAC San José, número #921-076-345, cuenta cliente # 10200009210763458

**Débito Automático**

Yo, \_\_\_\_\_, autorizo a InterPhone a debitar de mi tarjeta de ( ) crédito ( ) débito, ( ) Visa ( ) Mastercard ( ) Otra, número \_\_\_\_\_ con fecha de vencimiento \_\_\_\_\_ el pago mensual del servicio de telefonía IP. Firma autorizada \_\_\_\_\_.

**Efectivo**

Oficinas Centrales de InterPhone, San José Escazú, San Rafael, Edificio Prisma Business Center Oficina #303.

## 8. AUTORIZACIÓN DE ACCESO A INFORMACIÓN

De conformidad con lo establecido la ley 8968 el CLIENTE autoriza a InterPhone para que en relación con análisis presentes y futuros almacene, consulte, investigue, verifique, información personal y crediticia. Del mismo modo, el CLIENTE autoriza a InterPhone para que obtenga de cualquier banco de datos o fuente referencias e información relativa a todos los datos personales en relación manejos crediticios, hábitos de pago.

- SI**  
 **NO**

## 9. AUTORIZACIÓN PARA RECIBIR INFORMACION COMERCIAL

De conformidad con lo establecido en el artículo 44 de la ley 88642, el CLIENTE autoriza a InterPhone para que directamente o por medio de terceros, debidamente autorizados, le remita, ofrezca, envíe, información sobre bienes, servicios, productos, promociones, mensajes, avisos de consumo, avisos de mora, para lo cual InterPhone queda expresamente facultado para utilizar cualquier medio de comunicación al que tenga acceso el CLIENTE.

- SI**  
 **NO**

## 10. FIRMA DEL CLIENTE

\_\_\_\_\_  
**FIRMA DEL CLIENTE**

\_\_\_\_\_  
**Doc. Identificación Número**

\_\_\_\_\_  
**FECHA**

\_\_\_\_\_  
**InterPhone**

CONTRATO DE SUMINISTRO DE TELEFONÍA IP- PERSONA FISICA  
Nº 000\_\_\_\_\_

Entre nosotros InterPhone, Sociedad Anónima, cédula jurídica 3-101-498395 con domicilio en San Rafael de Escazú, Edificio Prisma Business Center, oficina 303, frente a Plaza Natura, en adelante y para efectos de este contrato denominada InterPhone y \_\_\_\_\_, cédula numero \_\_\_\_-\_\_\_\_-\_\_\_\_\_, debidamente identificado en la carátula de este contrato, en adelante denominado (a) el CLIENTE, ambos en conjunto conocidos como LAS PARTES, como fundamento en la autorización con el TITULO HABILITANE Nº TH-037, mediante los cuales, de conformidad con el artículo 23 de la Ley General de Telecomunicaciones, convenios en celebrar el presente CONTRATO DE SUMINISTRO DE TELEFONIA IP – PERSONA FISICA el cual se registró en general por la legislación costarricense y en particular por las siguientes cláusulas:

**PRIMERA – DEFINICIONES.**

Para la correcta interpretación de este contrato se establecen las siguientes definiciones:

**INTERPHONE:** InterPhone, Sociedad Anónima, persona jurídica que provee los servicios objeto de este contrato.

**CLIENTE:** Persona física que suscribe el contrato de servicios objeto de este contrato.

**SUTEL:** Superintendencia de Telecomunicaciones.

**SAC:** Servicio de Atención al Cliente.

**NOC:** Centro de soporte al cliente (Network Operations Center)

**TELEFONÍA IP:** Tecnología que permite transmitir voz a través de una red de datos (TCP/IP)

**PLATAFORMA:** Es el conjunto de equipos y sistemas que requieren para que funcione el servicio.

**ACUERDO DE NIVEL DE SERVICIO (ANS):** Documento anexo que forma parte integral de este contrato mediante el cual InterPhone y el CLIENTE acuerdan factores del servicio tales como: Establecimiento de niveles de prioridad al tráfico de voz de Telefonía IP, parámetros de calidad del servicio, entre otros, conforme las condiciones mínimas establecidas en el Reglamento de Prestación y Calidad de los Servicios.

**USUARIO:** Es quien utiliza o trabaja con el servicio objeto del presente contrato.

**EQUIPO:** Equipo terminal de telecomunicaciones, para interiores o exteriores, mediante el cual el CLIENTE accede a los servicios objeto de este contrato, cuya marca, modelo y número de identificación se describen en la carátula de este contrato.

**EQUIPO CLIENTE:** Es aquel equipo propiedad del CLIENTE y que se identifica en la carátula de este contrato.

**EQUIPO PROVISTO:** Es aquel equipo que InterPhone provee directamente al CLIENTE con motivo del presente contrato, ya sea en el momento de la firma del contrato o en un momento posterior.

**SERVICIOS:** Son aquellos incluidos en el Plan Tarifario y los Servicios adicionales, sea que se brinden conjunta o individualmente.

**SERVICIOS ADICIONALES:** Aquellos servicios de telecomunicaciones que requieren para su activación una solicitud directa del CLIENTE para su contratación, sea que ésta se dé al momento de la contratación del Plan Tarifario o en cualquier otro momento del contrato, siempre que para su provisión el equipo con el que cuenta el CLIENTE puede soportarlos.

**SERVICIOS DE LLAMADA INTERNACIONAL:** Servicios que presta InterPhone que permiten al CLIENTE realizar llamadas telefónicas a números telefónicos de otros países.

**PRECIO DEL SERVICIO:** Suma de dinero que el cliente debe pagar a InterPhone por el servicio contratado.

**FORMA DE PAGO DE TELEFONÍA IP:** Medio establecido en el contrato para que el cliente proceda a efectuar el pago del servicio.

**OBLIGACIONES DEL CLIENTE:** Son aquellas obligaciones y/o responsabilidades del CLIENTE relacionadas a este contrato.

**CASO FORTUITO O DE FUERZA MAYOR:** Es aquel en que, por hechos ajenos a InterPhone, y aun cuando se tomen las debidas previsiones, la plataforma experimenta variaciones o daños incompatibles con el buen servicio.

**FUERZA MAYOR:** Corresponde a una fuerza tan grande como la de la naturaleza o un accidente imprevisible, que generen de igual manera perturbaciones o daños a los equipos.

**PLAZO DE PRESTACIÓN DEL SERVICIO:** El plazo de permanencia se estipula en la carátula del contrato.

**SANCIONES:** Corresponde a las sanciones pecuniarias y/o fácticas aplicables en caso de incumplimiento o recesión contractual, descritas en la cláusula de sanciones de este contrato,

**MANTENIMIENTO POR AVERÍAS:** Son los trabajos que por concepto de afectación o daños en el servicio deben realizarse por parte de InterPhone dirigidos a recuperar el servicio.

**SERVICIO DE SOPORTE TÉCNICO:** Ayuda técnica que se le brinda al cliente durante el tiempo establecido en el ANS.

**GRANTÍA DE CALIDAD DE SERVICIO AL CLIENTE:** Es el nivel de calidad asociado al precio del servicio de telecomunicaciones convenido con el cliente, así como también a la condición de prestación del servicio que se le brinda al usuario. Su verificación se realiza mediante el procedimiento estándar de apoyo humano y tecnológico del servicio que se le brinda al usuario.

**TIEMPOS DE INSTALACIÓN:** Es el tiempo efectivo para los trabajos de instalación de la totalidad de los equipos hasta el momento de la entrada en operación de la totalidad del servicio, según los parámetros del ANS para el servicio de telefonía IP.

**TARIFAS:** Son aquellas aplicables a los Servicios fijados por InterPhone dentro de los límites que impone la legislación en materia de regulación vigente.

**SEGUNDA- OBJETO Y DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO.** El objeto del presente contrato es la regulación de los términos y condiciones bajo los cuales InterPhone prestará los servicios de TELEFONÍA IP al CLIENTE con sujeción a las siguientes condiciones:

- Venta del servicio de Telefonía IP según la oferta elegida en la carátula de este contrato.

**TERCERA-SERVICIOS ADICIONALES Y UTILIZACION DE LOS SERVICIOS.** El CLIENTE será informado por InterPhone de la disponibilidad existente para la prestación de los servicios, sus condiciones y términos. El CLIENTE tiene derecho a solicitar y utilizar cualquiera de los servicios adicionales ofrecidos por InterPhone, los cuales se encuentran disponibles en la página web; [www.interphoneline.com](http://www.interphoneline.com), aceptando desde ya su obligación de pagar los cargos que se generen por su utilización.

**CUARTA-TIEMPO DE INSTALACION DE LOS SERVICIOS.** Para servicios nuevos, traslados y reinstalaciones, el plazo máximo de instalación será de 6 días hábiles, cuando exista infraestructura disponible. En caso de no existir disponibilidad inmediata de infraestructura el plazo máximo de instalación será de 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. Para la activación, desactivación de facilidades y reconexión de servicios, el plazo máximo es de 6 horas. El costo de instalación del servicio se indica en la carátula del contrato. La cita deberá ser coordinada previa con el Usuario. El horario de vista de lunes a viernes de 7am a 7pm.

**QUINTA– PRECIO DEL SERVICIO DE TELEFONÍA IP.**

El CLIENTE pagará mensualmente a InterPhone, por el servicio de TELEFONÍA IP la suma que corresponda la oferta seleccionada por el cliente y que se indica en la carátula del contrato. Los montos por los servicios se fijan en colones costarricenses. Los precios de los servicios están disponibles en nuestra página web: [www.InterPhoneline.com](http://www.InterPhoneline.com)

**SEXTA–FORMA DE PAGO Y FACTURACIÓN DEL SERVICIO DE TELEFONÍA IP.**

El CLIENTE pagará a InterPhone los cargos especificados en la factura respectiva, misma que deberá de ser entregada con una antelación no menor de seis (6) días naturales al vencimiento.

CLIENTE podrá realizar el pago así: (a) en el SAC, en dinero en efectivo, tarjeta de crédito, tarjeta de débito o cualquier otro medio aceptado por InterPhone; (b) mediante cargo automático a la tarjeta de crédito o de débito conforme a los datos que se indican en la carátula de este contrato; (c) mediante depósito o transferencia bancaria a las cuenta del Banco Nacional de Costa Rica, número #200-01-173-002890-0, cuenta cliente # 15117320010028901, o bien, a la cuenta del BAC San José, número #921-076-345, cuenta cliente # 10200009210763458. El CLIENTE entiende y acepta que InterPhone puede, en cualquier momento, cambiar los medios de pago y la forma de pago, para lo cual InterPhone notificará al CLIENTE

del cambio con un mes de anticipación. Si el CLIENTE no está de acuerdo con los cambios contractuales, y está sujeto a la permanencia mínima, puede rescindir del contrato sin penalización alguna. En caso de atraso en el pago de la factura por los servicios brindados, InterPhone cobrará el recargo por mora que se indica en la cláusula décima de este contrato.

InterPhone enviará mensualmente por el medio seleccionado por el CLIENTE la factura a la dirección de indicada en la carátula del contrato. La factura incluirá la descripción de los cargos y consumos por los servicios suministrados a la fecha de corte.

#### **SETIMA–OBLIGACIONES DEL CLIENTE:**

Además de las obligaciones que por las disposiciones legales vigentes y las surgidas con ocasión del presente contrato, el CLIENTE se obliga: (a) a pagar la totalidad de los cargos incluidos en la factura en el plazo señalado; (b) proveer a InterPhone de las facilidades mínimas de energía, Internet, protección eléctrica, espacio físico para los equipos, (c) llamar al Centro de Soporte Técnico (NOC) de InterPhone para reportar averías, (d) Comunicar inmediatamente a InterPhone de cualquier cambio en los datos suministrados tales como dirección de correo electrónico, números telefónicos, domicilio; (e) darle al servicio el uso que se describe en este contrato, no emplear los servicios para prácticas contrarias a la ley, a los reglamentos o al presente contrato.

#### **OCTAVA–OBLIGACIONES DE INTERPHONE.**

Son obligaciones y responsabilidades de InterPhone, sin perjuicio de lo establecido en la legislación de regulación vigente y las demás obligaciones establecidas en este contrato:

- a) Prestar los servicios en las condiciones pactadas.
- b) Facturar y cobrar al CLIENTE en forma mensual el consumo a la fecha de corte correspondiente de conformidad con lo establecido en la cláusula quinta de este contrato.
- c) Cumplir con los niveles de calidad del servicio.
- d) Compensar al CLIENTE por interrupciones en el servicio imputables a InterPhone.
- e) Guardar plena consideración y confidencia sobre los datos personales de los clientes a quienes tenga acceso con ocasión de los contratos que se perfeccionen, guardando para tales efectos estricto apego a la legislación vigente en materia de protección de datos.

#### **NOVENA–PLAZO Y TERMINACION**

El contrato tendrá la permanencia indicada en la carátula de este contrato. Caso contrario el plazo será indefinido.

Siempre y cuando no sea responsabilidad de InterPhone, El CLIENTE podrá dar por terminado el contrato en forma anticipada mientras cancele a InterPhone todos los saldos adeudados. (Monto constituido por la diferencia entre la amortización mensual por los meses restantes para finalizar la relación contractual).

Vencida la permanencia mínima, siempre y cuando exista el consentimiento el CLIENTE podrá continuar utilizando los servicios de acuerdo a los términos y condiciones originalmente pactados, operando la prórroga automática de presente contrato. El CLIENTE podrá, luego de vencido el plazo de permanencia mínima, sin penalización alguna ponerle fin a la relación contractual en cualquier momento. La terminación del contrato podrá efectuarse en el SAC, en las oficinas de atención al cliente, en puntos de venta autorizados y en su número gratuito 1719, mediante el correo electrónico [servicioalcliente@intephonline.com](mailto:servicioalcliente@intephonline.com), o el fax 4070-0006. En caso de modificación contractuales InterPhone deberá comunicarle al CLIENTE con una antelación mínima de treinta días calendario dichos cambios contractuales; el CLIENTE podrá rescindir anticipadamente del contrato sin penalización alguna en caso de no aceptar las nuevas condiciones.

#### **DECIMA–SANCIONES APLICABLES.**

- a) El atraso en el pago de los servicios facturados, dará derecho a InterPhone a cobrar un recargo por mora del 3% mensual, a partir del vencimiento de la factura.

#### **DECIMA PRIMERA–SUSPENSION TEMPORAL**

a) El servicio será suspendido temporalmente si el pago relativo a los servicios facturados no se realiza dentro de los 3 días hábiles siguientes al vencimiento de la factura. A estos efectos, InterPhone dará aviso al CLIENTE, dentro de los tres días hábiles siguientes al vencimiento del cobro, de que el servicio será suspendido. El servicio será re-establecido

en el momento en que el CLIENTE realice el pago de los saldos debidos. InterPhone no cobrará al cliente monto alguno por reconexión siempre y cuando las causas no sean imputables al CLIENTE. InterPhone no podrá suspender o suprimir los servicios brindados los días viernes, sábados o domingos, ni el día anterior a un feriado por Ley, salvo en aquellos casos en que se compruebe fraude o conducta fraudulenta.

#### **DECIMA SEGUNDA–SUSPENSION DEFINITIVA**

La falta de pago del CLIENTE, de dos o más facturas consecutivas, dará derecho a InterPhone a suspender el servicio de forma definitiva dentro de los tres días hábiles siguientes al vencimiento del segundo período facturado. En caso de que InterPhone compruebe que el CLIENTE utiliza el servicio de telecomunicaciones indebidamente, ocasionando alteraciones en la operación normal, mediante acciones que provoquen congestión en las centrales, así como prácticas de tipo fraudulento, InterPhone tendrá derecho a suspender el servicio sin responsabilidad alguna, tal como lo establece en el artículo 23 del Reglamento de Calidad y Prestación de los Servicios.

#### **DÉCIMA TERCERA– INTERRUPTCIÓN TEMPORAL DE LOS SERVICIOS, EXCEPCIÓN DE RESPONSABILIDAD**

En los casos en que se deba dar mantenimiento preventivo a la red y en el evento de interrupciones ocasionadas, siempre y cuando se logre probar que efectivamente es caso fortuito o fuerza mayor, InterPhone podrá interrumpir temporalmente los servicios y estará exenta de sus responsabilidades respecto al cumplimiento de los parámetros de calidad. InterPhone notificará tanto a la SUTEL como al CLIENTE con al menos 72 horas de anticipación, para lo cual se informará de la naturaleza de los trabajos, los horarios de ejecución, la duración de los mismos y la afectación a los clientes. Los trabajos se ejecutarán en horarios en los que la afectación del servicio sea mínima.

#### **DECIMA CUARTA– ACUERDO DE NIVEL DE SERVICIO (ANS)**

Se incluye como anexo al presente contrato el ANS donde se incorporan diversos factores del servicio tales como: establecimiento de niveles de prioridad al tráfico de voz de Telefonía IP, parámetros de calidad del servicio, entre otros, conforme a las condiciones mínimas establecidas en el Reglamento de Prestación y Calidad de los Servicios.

#### **DÉCIMA QUINTA– INDEMNIZACIÓN POR INTERRUPTCIÓN TEMPORAL DE LOS SERVICIOS.**

InterPhone compensará automáticamente al CLIENTE por las interrupciones sufridas en su servicio, en la factura correspondiente al período siguiente al considerado. De igual forma InterPhone mantendrá un monitoreo constante del servicio y aplicará las compensaciones de oficio a sus clientes en caso de interrupción temporal de los servicios. El monto de la indemnización será definido por InterPhone para lo cual seguirá los parámetros de calidad a que se refiere la regulación vigente, medidos por medio del cumplimiento mínimo de calidad del servicio. En caso de que InterPhone reconozca una indemnización al CLIENTE, el CLIENTE manifiesta que la responsabilidad de InterPhone por interrupciones en el servicio se limita exclusivamente a lo estipulado en esta cláusula. Así mismo, el cliente acepta en un todo que InterPhone no será responsable por daños indirectos, daños consecuenciales, lucro cesante, pérdida de negocio o pérdida de oportunidad proveniente de la interrupción del servicio, siempre y cuando InterPhone demuestre que no fue su responsabilidad. Quedan excluidos los siguientes casos de la indemnización referida: caso fortuito, fuerza mayor, causas imputables al CLIENTE, hecho de un tercero, incumplimiento de las condiciones contractuales por parte del CLIENTE y mantenimiento de la red.

#### **DÉCIMA SEXTA – POLÍTICAS DE GARANTÍA.**

En caso de que El CLIENTE adquiera por parte de InterPhone, cualquier equipo por medio de compra, para el disfrute de los servicios ofrecidos en el presente contrato, éste tendrá un período de un (1) año de garantía:

- a) La garantía cubre únicamente defectos en el funcionamiento del equipo que no sean ocasionados por uso inapropiado, mal trato, alteraciones, o cualquier otra causa imputable a El CLIENTE o a terceros.
- b) La firma de este contrato certifica respectivamente el inicio y la existencia de la garantía.
- c) Cualquier defecto en el funcionamiento del equipo durante el período establecido deberá ser notificado a InterPhone mediante los canales descritos en este contrato.
- d) El CLIENTE es el único autorizado para utilizar la garantía y para hacerlo deberá presentar la copia del contrato a InterPhone.

e) El CLIENTE se encuentra facultado para ejercitar todos sus derechos establecidos en el artículo 61 del Reglamento a la Ley de Promoción de la Competencia y Defensa Efectiva del consumidor, en relación con la garantía descrita en la presente cláusula.

f) Una vez expirado el plazo descrito anteriormente la garantía prescribe en forma automática. En caso de que asimismo, la configuración, mantenimiento preventivo o correctivo de dicho equipo, se hará únicamente por el personal autorizado por InterPhone, quien se reserva el derecho a efectuar los cambios que considere convenientes o necesarios. En caso de que El CLIENTE no compre el equipo terminal necesario para la utilización de sus servicios a InterPhone, podrá aportar su propio equipo. InterPhone, mantendrá un control de número de serie de los equipos activados en sus redes con el objetivo de evitar que se puedan utilizar equipos reportados como robados o extraviados y podrá compartir esta información con otros proveedores de acuerdo a los protocolos y normativa vigente

#### **DÉCIMA SETIMA – TOLERANCIA Y CONCESIONES ESPECIALES**

Siempre que sea legal, lícito y posible, cualquier tolerancia, trato especial regulado o no por el presente contrato que beneficie de forma extrapetita al CLIENTE, concesión o trato especial que de buena voluntad InterPhone manifieste, gestione o actúe en beneficio del CLIENTE, no se conformará como un derecho adquirido, ni generará ningún derecho a reclamar por parte del CLIENTE ante ninguna vía de hecho o de derecho.

#### **DÉCIMA OCTAVA – RECLAMOS**

El CLIENTE tiene dos meses para presentar reclamaciones a InterPhone en el SAC, o bien llamando al número gratuito 1719. Excepto si el problema de efecto es continuado. En el momento de recibido el reclamo, InterPhone asignará un número consultivo, tanto para las quejas verbales como para las escritas, por medio del cual el CLIENTE puede dar seguimiento a su reclamo. Por su parte, InterPhone tendrá como máximo 10 días naturales, a partir del recibido del reclamo, para dar respuesta al CLIENTE. Podrá también el CLIENTE acudir a la SUTEL a formular su reclamo, en caso de que en el citado plazo no se le dé respuesta o esta sea insatisfactoria. En el evento de que el reclamo se haya presentado por escrito InterPhone notificará al CLIENTE de su decisión a la dirección de notificaciones señalada en la carátula de este contrato.

#### **DÉCIMA NOVENA – CAUSAS DE EXTINCIÓN DEL CONTRATO.**

El contrato se extinguirá por las causas por las que se extinguen los contratos conforme a la legislación común, así como también por la voluntad del abonado. En caso de que el abonado decida ponerle fin al contrato, deberá comunicarlo a InterPhone con una antelación de al menos 15 días naturales a la fecha en que la finalización del contrato surtirá efectos.

#### **VIGÉSIMA– NOTIFICACIONES**

Las partes señalan, para todos los efectos jurídicos, como sus domicilios o medios para atender notificaciones los establecidos en la carátula de este contrato. El CLIENTE está en la obligación de comunicarle a InterPhone cualquier cambio de domicilio o medio de recepción de notificaciones para cualquier fin, incluida la facturación. El CLIENTE acepta que todas las notificaciones que se realicen en el domicilio o medio indicado en la carátula se tendrán por legalmente válidas mientras no le notifique a InterPhone del cambio de domicilio o medio para recibir notificaciones. Las notificaciones del CLIENTE a InterPhone se tendrán por aceptadas en el momento en que sean recibidas por InterPhone en la dirección física indicada en la respectiva factura, por medio de correo electrónico o fax.

**VIGÉSIMA PRIMERA- HOMOLOGACION DEL CONTRATO MARCO:** Los términos de este Contrato Universal de Telecomunicaciones, han sido homologados por la SUTEL por medio de la resolución número \_\_\_\_\_. El cliente, manifiesta expresamente que conoce y acepta los términos y condiciones presentados en este contrato y que recibe una copia física de este documento. La firma de El CLIENTE, da fe de la señal de aceptación de los términos y condiciones del presente contrato Universal de Telecomunicaciones

**VIGÉSIMA SEGUNDA-DAÑOS Y PERJUICIOS:** Según lo establecido en el artículo 324 del Código Civil; el que viola, usurpa o perjudica los bienes o derechos de otro, es obligado a indemnizar al ofendido de los daños y perjuicios que por su culpa se ocasionen a éste.

Leído este contrato, y sus anexos las partes manifiestan su entendimiento y aceptación a todas sus cláusulas y se suscribe en original y dos copias. El original queda en poder de InterPhone y una copia se le entrega al CLIENTE en este acto y enteradas las partes de su alcance y contenido, FIRMAMOS EN LA CIUDAD DE \_\_\_\_\_ A LAS \_\_\_\_\_ HORAS DEL DÍA \_\_\_\_\_ DE \_\_\_\_\_ DEL \_\_\_\_\_.

**Por El CLIENTE:**

\_\_\_\_\_

**Por InterPhone:**

\_\_\_\_\_

**Anexo No. 1**  
**Acuerdo de Nivel de Servicio (ANS)**

El presente anexo, que forma parte integral del contrato principal, detalla los puntos en el Acuerdo de Nivel de Servicio que entra en vigencia a partir de la fecha en que se firma el Contrato de Servicios de Telefonía IP.

**Disponibilidad del Servicio**

La "Falta de Disponibilidad de la Red" corresponde a un porcentaje inferior al 99.97% de la sumatoria de las duraciones de las interrupciones sufridas en el servicio durante el periodo de cobro, en el cual la Red de InterPhone no está disponible para el CLIENTE e incluye la falta de disponibilidad asociada con todas las tareas de mantenimiento correctivo en la infraestructura de la red y sin conexión con el abonado, con excepción de las tareas correspondientes al Mantenimiento Programado (descrito más abajo). Las interrupciones en el servicio serán consideradas como Falta de Disponibilidad de la Red y las mismas serán atendidas en forma inmediata una vez que el CLIENTE haya realizado su debida notificación por medio de una llamada o incidencia (Ticket) reportada al centro de soporte 24/7 de InterPhone (NOC). Las interrupciones en el servicio que sean responsabilidad de InterPhone serán compensadas al CLIENTE en la siguiente facturación de servicios. La Falta de Disponibilidad de la Red no incluirá el Mantenimiento Programado ni las faltas ocasionadas por:

I- Aplicaciones, equipos o instalaciones propiedad del CLIENTE.

II- Acciones, omisiones e incumplimiento grave de las condiciones contractuales del CLIENTE, por el uso indebido de los servicios por un tercero autorizado o no por el CLIENTE.

III- Razones de Fuerza Mayor.

IV- Interrupción del servicio por mora del CLIENTE.

Por una hora o fracción de hora de Falta de Disponibilidad de la Red en cualquier mes calendario, se aplicará a favor del CLIENTE un descuento en el cargo mensual que se reflejará en la facturación siguiente al evento de la interrupción. El descuento se calculará de acuerdo a la siguiente fórmula dispuesta en el artículo 26 del Reglamento de Prestación y Calidad de los Servicios (RPCS):

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

**Notificación de Mantenimiento Programado**

En el caso de mantenimiento preventivo, ampliación o mejoras en la infraestructura de la red, que impliquen la salida total o parcial de los servicios de telecomunicaciones que se brindan al CLIENTE, InterPhone notificará, a la Sutel directamente y al CLIENTE a través de medios de comunicación masiva, 72 horas antes de dar inicio el evento. Se indicará la naturaleza de los trabajos, la hora de ejecución, la duración de los mismos y la afectación al CLIENTE. Los trabajos se ejecutarán en días y horas en los que la afectación al cliente sea mínima, tomando en cuenta factores climáticos, ambientales y de seguridad.

**Mantenimiento por averías**

Para el caso de averías, el tiempo máximo de respuesta será de 12 horas en lo referente al tema de telefonía a partir de que el CLIENTE o usuario lo reporta a InterPhone en calidad del servicio 24/7.

**Parámetros técnicos de calidad del servicio**

Se cumplirá con los umbrales de calidad establecidos en el Reglamento de Prestación y Calidad de los Servicios para el servicio de telefonía IP en los artículos 104 al 108.

- f) **Indicadores técnicos del servicio de Telefonía IP:** Para los servicios de telefonía IP, se deberá cumplir con los mismos parámetros de Calidad establecidos en el Reglamento de Prestación Y Calidad de los Servicios para el servicio telefónico.
- g) **Establecimiento de niveles de prioridad al tráfico de voz de Telefonía IP:** Se contará en las redes, con sistemas que establezcan prioridades entre los distintos tipos de tráfico que cursan la red, estableciendo la clase de servicio 0, de acuerdo con la recomendación UIT-T Y.1541.

Clase de calidad de Servicio	Descripción
0	Tiempo real, alta interacción, sensibles al retardo. (Voz y video en tiempo real)

- h) **Cumplimiento de parámetros de calidad de transmisión de datos para servicios de telefonía IP:** Los servicios de telefonía IP se ajustarán a los niveles de calidad de las clases de calidad de servicio 0.

Clase de calidad de servicio	Umbral de retardo local (ms)	Umbral de retardo internacional (ms)	Umbral de jitter local (ms)	Umbral de jitter internacional (ms)	Umbral de pérdida de paquetes local (%)	local (%) Umbral de pérdida de paquetes internacional (%)
0	20	80	15	25	0.50%	0.50%

Adicionalmente se cumplirá con los umbrales de ocupación máxima de enlaces locales e internacionales del 80%.

- i) **Cumplimiento de parámetros de calidad de operación de los servicios de telefonía IP:** Se asegurará que los servicios se presten en cumplimiento con los siguientes umbrales de operación, para la hora cargada media:

Parámetro	Umbral
Completación de llamadas tráfico entrante	≥ 85%
Completación de llamadas tráfico saliente	≥ 85%
Demora del tono de invitación a marcar (UIT-T.431)	< 3 s
Demora del tono de conexión de llamada (UIT-T E.721)	< 6,5 s

- j) **Calidad de voz para los servicios de telefonía IP:** Corresponde a la comparación de las características de las señales (sonidos y voz) emitidas respecto a las recibidas en una comunicación entre redes de telefonía, para todas las tecnologías de acceso. Dicha comparación deberá realizarse conforme a las recomendaciones UIT-T P.800, P.862 y G.107 y sus umbrales de cumplimiento serán de MOS (*Mean Opinion Score*) mayor o igual a 4, PESQ (*Perceptual Evaluation of Speech Quality*) mayor o igual a 4 respectivamente y un valor de R (*R value*) superior a un 85 para el caso del E-Model (UIT-T G.107). Las evaluaciones del cumplimiento de este parámetro se realizarán con base en una muestra representativa con un nivel de confianza mayor o igual al 95% y un porcentaje de error menor o igual al 5%, siendo la población aplicada, el total líneas activas del servicio de telefonía IP.

#### Servicio de Soporte Técnico

InterPhone cuenta con un Centro de Soporte Técnico el cual le brindará al abonado un servicio de forma remota durante 24 horas los 7 días de la semana para atender llamadas telefónicas en incidencias (tickets) acerca del estado del servicio y consultas varias. InterPhone cuenta con el número gratuito 1719 al cual el CLIENTE puede llamar las 24 horas los 7 días de la semana para recibir asistencia.

#### Garantía de calidad de servicio al CLIENTE

Para garantizar la disponibilidad del 99.97%, InterPhone monitoreará permanentemente, por medio de sus gestores, la localidad de servicio al CLIENTE.

#### Tiempos de instalación

En lo correspondiente a la instalación de servicios de Telefonía IP, para servicios nuevos, traslados y reinstalaciones, el plazo máximo de instalación será de 6 días hábiles, cuando exista infraestructura disponible. En caso de no existir disponibilidad inmediata de infraestructura el plazo máximo de instalación será de 30 días hábiles. Para la activación, desactivación de facilidades y reconexión de servicios, el plazo máximo es de 6 horas.

La facturación será prorrateada según la fecha de instalación de los servicios. Los porcentajes de descuento a la facturación del CLIENTE mostrados en este Acuerdo de Nivel de Servicio no podrá superar el total de la facturación del mes en cuestión.

---

Por InterPhone

---

Por El Cliente