

04 de noviembre del 2011
631 SUTEL-SC-2011

Señores

Maryleana Méndez Jiménez, Presidenta del Consejo
Glenn Fallas Fallas, Director General de Calidad
Natalia Ramírez Alfaro, Dirección General de Calidad

Estimados señores:

Me permito comunicar a Ustedes el acuerdo 009-082-2011, de la sesión ordinaria 082-2011, celebrada por el Consejo de la Superintendencia de Telecomunicaciones el 02 de noviembre del 2011.

ACUERDO 009-082-2011

1. Dar por recibidos los ajustes presentados por Telefónica de Costa Rica T C, S. A. (TELFÓNICA), mediante su oficio del 1° de noviembre del 2011, para la homologación del "Contrato Marco para la prestación de servicios de telecomunicaciones Movistar" y su Anexo "Identificación del cliente y servicios contratados", de conformidad con lo dispuesto mediante acuerdo 017-078-2011, del acta de la sesión 078-2011, celebrada el 12 de octubre del 2011.
2. Aprobar la homologación del "Contrato Marco para la prestación de servicios de telecomunicaciones Movistar" y su Anexo "Identificación del cliente y servicios contratados" de Telefónica de Costa Rica TC, S. A. (TELFÓNICA).
3. Ordenar a Telefónica de Costa Rica TC, S. A. (TELFÓNICA) que haga público dicho contrato mediante la publicación en su página web, agencias y distribuidores comerciales tal y como lo dispone el Artículo 20 del "Reglamento sobre el régimen de protección al usuario final de los servicios de telecomunicaciones": "(...) Los operadores y proveedores deberán mantener disponibles los contratos homologados por la SUTEL para cada servicio que preste, tanto en sus agencias como en sus sitios WEB. Lo anterior con el fin de que los clientes o usuarios conozcan las ofertas de los operadores o proveedores y puedan gestionar ante la SUTEL cambios de cláusulas que éstos consideren excesivas."

ACUERDO FIRME.

Atentamente,

SUPERINTENDENCIA DE TELECOMUNICACIONES



Luis Alberto Cascante Alvarado
Secretario Consejo Directivo

ANEXO DE IDENTIFICACIÓN DE CLIENTE Y SERVICIOS CONTRATADOS

FECHA: _____

Nº _____

Quien suscribe más adelante contrata con Telefónica de Costa Rica T.C. S.A., cédula jurídica número 3-101-810198, con domicilio social en San José Escazú, Centro de Negocios Plaza Roble, Edificio Los Balcones, Cuarto Piso, la prestación del Servicio que se detalla más adelante.

ORIGEN	PUNTO DE VENTA
ALTA <input type="checkbox"/> CAMBIO TITULAR <input type="checkbox"/> MIGRACIÓN <input type="checkbox"/> RENOVACIÓN <input type="checkbox"/>	CÓDIGO PUNTO DE VENTA: _____ NOMBRE PUNTO DE VENTA: _____

CLIENTE	TIPO DE CLIENTE
TIPO DE IDENTIFICACIÓN: _____	PARTICULAR: <input type="checkbox"/> PYME: <input type="checkbox"/> EMPRESA: <input type="checkbox"/>
NÚMERO DE IDENTIFICACIÓN: _____	NOMBRE: _____
APELLIDOS/DENOMINACIÓN: _____	CANTÓN: _____
DOMICILIO PARA RECIBIR NOTIFICACIONES: _____	
PROVINCIA: _____	
E-MAIL PARA RECIBIR FACTURAS: _____	
APODERADO: _____	NÚMERO DE IDENTIFICACIÓN: _____
TIPO DE IDENTIFICACIÓN: _____	Envío de Información MOVISTAR SI <input type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/>
COMPROMISO DE PERMANENCIA SEGUN LOS PLANES CONTRATADOS: _____ MESES	Envío de Información de Terceros SI <input type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/>
FACTURACIÓN INTEGRADA: SI <input type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/>	

PLAN	LINEA 1	LINEA 2	LINEA 3	LINEA 4
NÚMERO				
TERMINAL				
IMEI				
MODELO				
SIM				
PLAN				
LÍMITE CONSUMO				
LDI* SI <input type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/>	SI <input type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/>			
CARGO FLUO				

* Línea Dedicada Internacional

SERVICIO	SERVICIO ADICIONAL LINEA 1	SERVICIO ADICIONAL LINEA 2	SERVICIO ADICIONAL LINEA 3	SERVICIO ADICIONAL LINEA 4
NOMBRE	VALOR	NOMBRE	VALOR	NOMBRE
VALOR	NOMBRE	VALOR	NOMBRE	VALOR
NOMBRE	VALOR	NOMBRE	VALOR	NOMBRE
VALOR	NOMBRE	VALOR	NOMBRE	VALOR
NOMBRE	VALOR	NOMBRE	VALOR	NOMBRE
VALOR	NOMBRE	VALOR	NOMBRE	VALOR

* Los Precios no incluyen Impuesto

El que suscribe SI _____ NO _____ autoriza al Banco para que realice con cargo a mi cuenta o tarjeta de crédito o débito que se indica seguidamente, a los montos correspondientes al pago de los Servicios de Telecomunicaciones, a favor de la empresa Telefónica de Costa Rica T.C. S.A., cédula de persona jurídica número 3-101-810198. Los números de Servicio autorizados son los que se han consignado anteriormente. Asimismo al Banco del CLIENTE se reserva el derecho de solicitar información adicional o verificar la autorización, así como denegar la domiciliación, lo cual comunicará oportunamente tanto al CLIENTE como MOVISTAR.

DOMICILIACIÓN	CÓDIGO CUENTA (C.C.C.):
FIRMA TITULAR CUENTA A CARGO _____	BANCO _____ MONEDA _____ NÚMERO CUENTA _____
Firma Autorizada	
TITULAR DE LA CUENTA _____	BANCO _____ TARJETA DE CREDITO _____ NÚMERO DE TARJETA _____
	TIPO DE TARJETA _____
SIN INDICACIÓN DE MONTO AUTORIZADO <input type="checkbox"/> CON INDICACIÓN DE MONTO AUTORIZADO <input type="checkbox"/>	MONTO _____
SIN INDICACIÓN DE FECHA MÁXIMA <input type="checkbox"/> CON INDICACIÓN DE FECHA MÁXIMA <input type="checkbox"/>	FECHA _____ MES/AÑO _____

FIRMA	FIRMA CLIENTE
Firma Autorizada	Telefónica de Costa Rica T.C. S.A. nombre del representante

Quien suscribe declara que la información incorporada en el Anexo de Identificación del Cliente y Servicios Contratados es verdadera y autoriza a MOVISTAR la verificación de la misma. Asimismo el CLIENTE declara conocer y aceptar en su totalidad los términos y condiciones establecidos en el CONTRATO PARA LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE TELECOMUNICACIONES MOVISTAR, así como las tarifas de Servicios brindados por MOVISTAR. En prueba de conformidad firma el presente Anexo de Identificación del Cliente y Servicios Contratados. En caso de las actualizaciones a través de poder, el apoderado declara expresamente que el poder en virtud del cual actúa es suficiente para obligar al CLIENTE en este acto y que dicho poder no ha sido revocado ni limitado.

CONTRATO MARCO PARA LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE TELECOMUNICACIONES MOVISTAR

Entre nosotros, Telefónica de Costa Rica TC, Sociedad Anónima, con cédula de persona jurídica número 3-101-610198 y domicilio en la ciudad de San José, Escazú, Centro de Negocios Plaza Roble, Edificio Los Balcones, Cuarto Piso, en su condición de operadora y prestadora de servicios de telecomunicaciones, en adelante también denominada "MOVISTAR", por un lado, y por el otro, el "CLIENTE" según se describe más adelante en el Anexo de Identificación del Cliente y Servicios Contratados, hemos convenido en celebrar el presente Contrato Marco para la Prestación de Servicios de Telecomunicaciones MOVISTAR (en adelante y en los Anexos también denominado "Contrato Marco"), el cual se registrará por las cláusulas que a continuación se detallan y por sus Anexos.

1. DECLARACIÓN DEL CLIENTE.

El CLIENTE declara que conoce los términos de este Contrato Marco y sus Anexos, todo lo cual conforma su relación comercial con MOVISTAR. Asimismo declara que los datos y calidades como identificación, domicilio y demás información sobre el CLIENTE que consta en el Anexo de Identificación del Cliente y Servicios Contratados, es cierta y exacta para todos los efectos legales y que ha sido brindada por el CLIENTE, y que está legalmente facultado para suscribir el presente Contrato Marco y sus Anexos.

En el caso de personas jurídicas, la persona física que firma este contrato manifiesta estar legalmente facultada para suscribirlo y se hace personalmente responsable por las obligaciones contraídas bajo el presente contrato, en caso de no haber estado suficientemente facultada para ello.

2. OBJETO.

El objeto del presente contrato es establecer las condiciones de aplicación general a la relación comercial entre MOVISTAR y el CLIENTE, producto de la prestación del servicio de telefonía móvil, telecomunicaciones y demás servicios en convergencia, suplementarios y de valor agregado (en adelante "el Servicio"), los cuales serán prestados por MOVISTAR y contratados por el CLIENTE.

3. ANEXOS.

Las condiciones particulares del Servicio o de los distintos servicios ofrecidos por MOVISTAR y contratados por el CLIENTE, serán regulados mediante Anexos al presente Contrato Marco y formarán parte integral del mismo. A estos Anexos se le aplicarán los términos y condiciones establecidos en este Contrato Marco. En caso de controversia entre el Contrato Marco y los Anexos, prevalecerá lo dispuesto por los Anexos.

4. FORMALIZACIÓN POR OTROS MEDIOS.

Los Anexos y los Servicios que en el futuro se lleguen a formalizar, podrán ser aceptados, formalizados, renovados, modificados, adicionados o terminados por las partes por los medios electrónicos disponibles para el CLIENTE, como lo serían centro de telegestión (en adelante Call Center) SMS, el Sitio web www.movistar.co.cr (en adelante también denominado "Sitio web") o cualquier otro que MOVISTAR proporcione y la SUTEL apruebe. Dichos medios electrónicos estarán diseñados para permitir, de forma segura, identificar a las partes contratantes, la inalterabilidad de su contenido, su consulta posterior, la preservación de su información y características básicas y la manifestación de la voluntad contractual. El CLIENTE expresamente acepta y reconoce que la suscripción a través de los medios electrónicos disponibles de estos instrumentos contractuales tendrá los mismos efectos y validez legal que los documentos suscritos en forma presencial.

5. SUMINISTRO DE LOS SERVICIOS Y PROPUESTA COMERCIAL.

El CLIENTE entiende y acepta que MOVISTAR suministrará al CLIENTE una gama de Servicios de telecomunicaciones, suplementarios y de valor agregado, con diferentes características, precios, planes y formas de pago, todo de conformidad con lo autorizado por la normativa legal vigente. Algunos de los Servicios solo serán prestados dentro de las áreas geográficas de cobertura detalladas en el Sitio web en forma continua, regular, eficiente, y en apego a los parámetros de calidad establecidos en la normativa vigente. Cuando aplique, las condiciones y características específicas del Servicio así como la calidad del mismo que no se encuentren reguladas en este Contrato Marco y en la normativa vigente, se indicarán en los Anexos correspondientes. A estos efectos, los parámetros y estándares de calidad en la prestación del Servicio, que no sean regulados de forma particular en este Contrato Marco y los Anexos, se registrarán por lo establecido en la normativa vigente, la que prevalecerá, para todos los efectos legales, cuando la normativa así lo establezca.

6. PRESELECCIÓN.

Tratándose del acceso a las comunicaciones locales e internacionales, el CLIENTE expresamente requiere y acepta preseleccionar a MOVISTAR. Se entiende por preselección, el acceso a los servicios de llamadas suministrados por MOVISTAR sin que sea necesaria la marcación de la clave de selección.

El CLIENTE entiende y acepta que si optara por suscribirse con otro operador o proveedor, aplicará en la facturación los cargos y tarifas de los otros operadores o proveedores de servicios que éste ha decidido utilizar.

7. DERECHOS Y OBLIGACIONES DEL CLIENTE.

EL CLIENTE tendrá los derechos y obligaciones estipuladas en el presente Contrato Marco y los Anexos, además de los derechos y obligaciones contemplados por la normativa vigente del ordenamiento jurídico costarricense. Dentro de estos derechos, el CLIENTE tendrá el derecho a la privacidad, intimidad y al secreto de las comunicaciones en los términos establecidos por la ley. Salvo que el CLIENTE de forma expresa manifieste su autorización, el número de su teléfono móvil no será publicado en ninguna guía de números telefónicos de acceso público o de terceros que no estén legalmente autorizados para conocerlo.

Asimismo, el CLIENTE está obligado a cumplir con los términos y condiciones de este Contrato Marco y sus Anexos.

8. TOLERANCIA.

El hecho de que MOVISTAR permita o tolere una o varias veces al CLIENTE incumplir o cumplir en forma parcial, imperfecta o distinta a la pactada en las obligaciones del CLIENTE, ello no equivaldrá a una modificación tácita de los términos y condiciones del presente contrato y sus Anexos, ni impedirá que MOVISTAR exija en el futuro el fiel cumplimiento de las obligaciones del CLIENTE en los términos en que han quedado manifestadas en este Contrato Marco y sus Anexos.

9. TERMINAL.

El CLIENTE podrá aportar el equipo terminal necesario para utilizar los Servicios contratados a MOVISTAR, o bien podrá utilizar o adquirir alguno de los equipos que ofrece MOVISTAR o terceras personas a través de los distintos planes que ofrece u ofrecerá MOVISTAR dentro de su Propuesta Comercial.

Cuando el CLIENTE opte por utilizar su propio terminal, la instalación, actualización, mantenimiento, reparación, diagnóstico o reposición del mismo correrán por su cuenta. Además, el terminal deberá estar debidamente homologado de conformidad con los procedimientos aprobados por SUTEL. MOVISTAR no será responsable por problemas de calidad experimentados en el Servicio, cuando el terminal del CLIENTE no cumpla con este requisito.

Asimismo, el CLIENTE entiende y acepta que cuando decida utilizar su propio terminal adquirido a través de un tercero, no tendrá derecho de reclamar a MOVISTAR por los defectos del terminal ni la garantía.

Cuando el CLIENTE elige utilizar un terminal provisto por MOVISTAR, las condiciones específicas que regulan el uso de este equipo serán desarrolladas en los Anexos, en los documentos de garantía que se le extiendan, así como en las solicitudes u órdenes de Servicios correspondientes. MOVISTAR distribuirá, comercializará o incluirá en sus planes de servicios únicamente terminales homologados por la SUTEL.

En cualquiera de los dos escenarios anteriores, el CLIENTE se compromete a no alterar o permitir que terceras personas alteren, borren o destruyan el número electrónico de serie que sirve de identificación a su terminal.

MOVISTAR, de acuerdo con lo que establezca la regulación, podrá mantener un control de IMEI o números de series activados en sus redes a fin de evitar la suscripción de servicios en terminales reportados como robados o extraviados, y podrá compartir esta información con la SUTEL y otros operadores de acuerdo con los protocolos que se establezcan.

10. DEPOSITO DE GARANTÍA.

Luego de un análisis crediticio del CLIENTE y de los Planes y Servicios que este desee contratar, MOVISTAR podrá solicitar un depósito de garantía. El monto a pagar por este concepto dependerá del servicio o plan y será especificado en los Anexos o comprobante de pago, cuando así se requiera.

El depósito de garantía será utilizado por MOVISTAR para cubrir cualquier saldo moroso adeudado por el CLIENTE o la ampliación del límite de crédito acordado con el CLIENTE. El remanente del depósito, una vez cancelados los saldos pendientes a MOVISTAR, se le devolverá al CLIENTE en el plazo de 3 días hábiles siguientes a la identificación y pago de dichos saldos. En ningún caso el depósito de garantía devengará intereses.

Este depósito deberá ser ajustado, a solicitud de MOVISTAR, en los siguientes escenarios: i) cuando se da un cambio en el tipo de servicio o plan contratado, ii) al darse la reinstalación del servicio que fuese suspendido por falta de pago, iii) cuando se realice un traspaso de derecho y iv) cuando se presente un tráfico telefónico excesivo en los términos en que lo define la regulación.

11. CONEXIÓN.

Cuando aplique, según el servicio que se contrate, el CLIENTE deberá cancelar el monto establecido por concepto de instalación de servicios o activación de planes de conformidad con la regulación tarifaria vigente, lo cual se hará constar en la orden de servicio, o en los Anexos, y será una información que estará disponible en el Sitio Web y en los puntos de atención. Igualmente, cuando aplique, se hará constar el plazo de instalación.

MOVISTAR podrá establecer cuando aplique, un plazo de instalación para los Servicios contratados, el cual estará ajustado a las disposiciones y plazos regulatorias.

En los supuestos en que el CLIENTE desista del servicio contratado antes del inicio de su debida instalación o activación podrá solicitar la anulación de la orden de instalación o activación del servicio así como el reembolso del dinero pagado por dicho concepto.

En el caso que la instalación del Servicio o la activación de planes ya se hayan iniciado o no se pueda efectuar por causas atribuibles al CLIENTE, MOVISTAR quedará facultado a cobrar los gastos administrativos correspondientes, los cuales serán equivalentes al monto cancelado por concepto de instalación o activación de los planes, con respecto a las características de los servicios y del equipo y de los costos de instalación.

12. RESPONSABILIDAD POR DAÑOS.

MOVISTAR no será responsable por daños en la prestación del Servicio, tales como y sin limitarse a los siguientes: interrupciones, degradación de los índices de calidad, interferencias y cualquier otro cuya causa le sea imputable al CLIENTE, su terminal o a terceros, o que sean producto de la fuerza mayor o caso fortuito, y/o aquellas interrupciones producto del mantenimiento preventivo que se realice a las redes o plataformas de servicio, que sean anunciados al CLIENTE a través de SMS o cualquier medio de comunicación general al público y con una anticipación de al menos 72 horas.

MOVISTAR no será responsable por los daños indirectos, incluyendo daños por pérdida de ganancias, ventajas, ahorros o dividendos de cualquier clase o aumentos de costo de operaciones. Asimismo, podrían presentarse otros daños no imputables a MOVISTAR no contemplados aquí.

Asimismo, MOVISTAR no será responsable por daños o perjuicios que ocasionen los cambios en la numeración o cualesquiera otras modificaciones que sufra el Plan de Numeración Nacional vigente y que afecten el número asignado al CLIENTE, ni por cualquier modificación o efecto en los servicios o en este contrato luego de homologado, que provenga de una disposición de la SUTEL o alguna otra entidad gubernamental.

13. COMPENSACIONES Y REEMBOLSOS.

El CLIENTE podrá solicitar las compensaciones y reembolsos a que tenga derecho de conformidad con la normativa vigente, salvo que se originen por casos de fuerza mayor, caso fortuito, culpa del CLIENTE o hecho de un tercero.

14. RECLAMOS.

El CLIENTE tendrá un plazo máximo de hasta dos meses para realizar cualquier reclamo ante MOVISTAR por motivo de la prestación del servicio, contado desde el acaecimiento de la falta, salvo para los hechos continuados, en cuyo caso, el plazo comenzará a correr a partir del último hecho ocurrido.

El CLIENTE podrá presentar sus reclamos a través de cualquiera de los siguientes canales de atención: Las oficinas o sucursales comerciales de MOVISTAR, la dirección postal y electrónica del departamento o servicio especializado de atención al cliente, los números de facsímil de estas oficinas, al número telefónico 1693 o a través del Sitio web www.movistar.co.cr, donde se encontrará la información en cuanto al procedimiento y direcciones de oficinas y sucursales comerciales. El procedimiento para la presentación de reclamos, que se indicará en el Sitio web, no tendrá cargos adicionales.

15. PLAZOS DE RESOLUCIÓN DE RECLAMOS.

Los siguientes plazos corresponden a plazos máximos para la resolución de cualquier reclamo:

Tipo de Reclamo.	Descripción.	Plazo máximo.
No conformidad	pueden ser solucionadas inmediatamente en los centros de atención o en su defecto, trasladadas al área competente, para su resolución.	6 horas para ambos escenarios
Averías	La situación donde el cliente no puede acceder al sistema y/o su capacidad se ve disminuida debido a fallas técnicas u operativas de la red.	12 horas
Reclamaciones	Casos donde haya alguna violación de los derechos de los usuarios, en los que se requiere hacer un estudio previo y una valoración técnica para determinar la solución del problema y responder formalmente al CLIENTE.	10 días naturales

16. ROBO O PÉRDIDA.

En caso de robo o pérdida del terminal, la SIM y/o cuando aplique, cualquier clave o código de identificación del CLIENTE para gestionar sobre sus contratos ante MOVISTAR, el CLIENTE será responsable de cualesquier uso, cargo y/o trámite que se generen por el uso no autorizado de estos, hasta el momento en que se notifique del hecho a MOVISTAR por cualquiera de los medios previstos y facilitados al CLIENTE.

El robo o pérdida del terminal y/o la SIM, no será causal para la terminación anticipada de los contratos de permanencia mínima o aquellos en los cuales el terminal sea provisto por MOVISTAR, quien quedará facultado para cargar el subsidio o financiamiento restante en la facturación.

17. SERVICIOS DE ATENCIÓN AL CLIENTE, MANTENIMIENTO Y SOPORTE TÉCNICO.

MOVISTAR se compromete a prestar los servicios de atención al CLIENTE, mantenimiento y soporte técnico 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. De igual manera el CLIENTE, desde el momento que suscribe este Contrato Marco, autoriza a MOVISTAR para que por medio de su personal, pueda inspeccionar, de forma remota o en el sitio, sus instalaciones y terminal, para verificar el uso y estado de los servicios y equipos, de ser necesario. Las inspecciones en sitio serán practicadas, previo aviso, en días y horas hábiles, salvo que el CLIENTE tenga a bien que se realicen durante fines de semana, días feriados o en otro horario.

18. TÉRMINOS Y CONDICIONES DE ACCESO A MI MOVISTAR ON LINE.

MI Movistar Online (MMO) es un canal virtual de autogestión, el cual MOVISTAR pone a disposición de sus usuarios mediante el Sitio web, para realizar consultas y gestiones sobre su cuenta y Servicios.

El CLIENTE en determinado momento podrá proporcionar información adicional necesaria para realizar gestiones a solicitud de MOVISTAR. El CLIENTE declara y garantiza que la información que ingresará al sitio es verdadera, y que tiene la plena disposición y está legalmente facultado para el uso y disponibilidad de la misma y para las transacciones que realice.

19. CLAVES Y ACCESO A MI MOVISTAR ONLINE.

La creación del usuario en el MMO se realizará automáticamente con la suscripción del CLIENTE en los sistemas. La contraseña será comunicada a través de SMS y/o correo electrónico al número asociado a la cuenta, o por los mecanismos de seguridad que disponga MOVISTAR. Dicha contraseña deberá ser modificada por el usuario al momento de su primera visita al MMO, y será de uso exclusivo y confidencial del CLIENTE, siendo de su responsabilidad cualquier gestión que se haga con la misma, la que para todos los efectos legales se tendrá como hecha por el CLIENTE.

20. RESPONSABILIDAD DEL USUARIO.

El CLIENTE es responsable por el uso y/o manipulación de la información proporcionada en el MMO por lo que es responsable de mantener la confidencialidad de su cuenta, de sus datos, de su usuario y contraseña y de la información que resulte por el uso de dicha contraseña. El CLIENTE no debe permitir que un tercero manipule la información o tenga acceso a la misma.

Cualquier anomalía que se suscite referente a contraseña de acceso al MMO, deberán ser reportadas inmediatamente a MOVISTAR, para efectos del bloqueo y cambio de la misma.

21. USO DE LA INFORMACIÓN.

El CLIENTE acepta expresamente que no podrá utilizar la información y/o los servicios ofrecidos por MOVISTAR para fines distintos a los permitidos por esta última o no autorizados por la regulación legal costarricense, ni para fines ilícitos. MOVISTAR se deslinda de cualquier responsabilidad por el uso que el CLIENTE o terceras personas den a las contraseñas del MMO; ya que las mismas son de carácter personal e intransferible, y deben mantenerse en estricta reserva por parte del usuario.

La alteración o modificación a la información y diseños contenidos en este sitio es un hecho ilícito y queda reservado el derecho a MOVISTAR de iniciar las acciones legales correspondientes.

22. INSTRUCCIONES.

EL CLIENTE autoriza al personal de MOVISTAR a seguir sus instrucciones de suscripción, modificación y ampliación de Servicios vía telefónica, SMS, u otros medios electrónicos o mecánicos que permitan identificar la identidad del CLIENTE, cuando estas instrucciones legal y contractualmente procedan.

El CLIENTE autoriza a MOVISTAR a grabar la conversación telefónica del Call Center donde se den instrucciones de suscripción, modificación, ampliación, renovación y terminación de Servicios, entre otras, las cuales tendrán la misma validez que las suscritas de manera presencial.

EL CLIENTE releva a MOVISTAR de toda responsabilidad por el acatamiento de dichas instrucciones. Sin perjuicio de lo anterior, MOVISTAR se reserva el derecho de requerir instrucciones escritas al CLIENTE en aquellos casos en que lo estime conveniente.

Las instrucciones para cambios de planes de afiliación y salvo que se establezca expresamente lo contrario en los Anexos, serán efectivas a partir del siguiente ciclo de facturación de cada cuenta. Cuando la fecha efectiva de conexión inicial del Servicio no coincida con la fecha de inicio de su ciclo de facturación, el

costo del Servicio será prorrateado y facturado en proporción para ese primer período. El prorrateo se realizará en proporción a la cantidad de unidades que incluye el plan y al número de días que hagan falta para que finalice el ciclo.

23. ENVÍO DE INFORMACIÓN.

Salvo que se indique lo contrario en cualquiera de los Anexos a este Contrato Marco, el CLIENTE autoriza a MOVISTAR el envío de cualquier información adicional, promocional y/o con fines de venta directa respecto de servicios, soluciones, ofertas, nuevos servicios y cualquier otra información, ya sea directamente relacionada con los servicios que ofrece MOVISTAR o de terceros, a través de correo electrónico, SMS, voz, plataforma de autogestión, llamadas automatizadas, al domicilio, apartado postal o cualquier otro medio. También y salvo que se indique lo contrario en los Anexos, la información podrá provenir de terceros a través de MOVISTAR. En caso que el CLIENTE desee limitar los medios para recibir esta información, así lo podrá indicar en cualquier momento sin costo alguno y a través de cualquiera de los canales y centros de atención antes indicados. El CLIENTE no podrá limitar el envío de información estrictamente relacionada con la ejecución de su contrato o contratos con MOVISTAR y sus correspondientes obligaciones, a través de los medios antes indicados.

24. PROMOCIONES.

MOVISTAR podrá ofrecer promociones a sus clientes según los servicios contratados. Las condiciones propias de las promociones no sustituirán permanentemente aquellas condiciones originalmente pactadas en el Contrato Marco y los Anexos y estarán disponibles en el Sitio web.

25. ACCESO INALÁMBRICO A INTERNET.

En el caso de contratar el servicio de acceso inalámbrico a Internet, el CLIENTE es responsable por el uso que se dé a dicho servicio y responderá de sus propios actos, así como de los actos de terceros que hagan uso del servicio de acceso inalámbrico a Internet del CLIENTE.

El CLIENTE reconoce y acepta que MOVISTAR no controla ni monitorea la información accesible al CLIENTE que pueda ser cursada o recibida por el CLIENTE a través de Internet. Queda entendido entonces que MOVISTAR no asume ninguna responsabilidad por el acceso o el envío de tal información por Internet ni por el uso que se dé de la misma, puesto que MOVISTAR únicamente actúa como proveedor de acceso inalámbrico a Internet. Por lo tanto no habrá lugar a daños y perjuicios en contra de MOVISTAR por el uso que dé el CLIENTE.

La velocidad real del servicio de Internet inalámbrico será con un ancho de banda variable dependiendo del plan contratado y las condiciones de la red, todo lo cual se informará al CLIENTE y se dejará constancia cuando el CLIENTE contrate el servicio de acceso inalámbrico a Internet.

Se informa al CLIENTE que la velocidad contratada para acceso inalámbrico a Internet podrá verse disminuida dependiendo de varios factores, tales como pero no limitando a: la intensidad de la señal, su movilidad, la saturación de la red y del nodo 3G al que esté conectado. En estas circunstancias excepcionales, la velocidad de bajada y subida podrá verse disminuida en un diez por ciento (10%) de la velocidad originalmente contratada, siempre considerando los umbrales mínimos de desempeño establecidos por la SUTEL.

26. SERVICIO DE LARGA DISTANCIA INTERNACIONAL.

El servicio de Larga Distancia Internacional (en adelante también denominado LDI) está incluido dentro del servicio de telefonía móvil.

Es entendido y aceptado por el CLIENTE que el servicio de LDI se pagará según los precios de cada país destino, los cuales están sujetos a cambios de conformidad con los procedimientos fijados por SUTEL, los cuales se encuentran publicados en el Sitio web.

De conformidad con lo establecido en la legislación vigente, los cobros por concepto del Servicio de LDI en determinado periodo, en los casos de cobro revertido internacional, podrán verse reflejados en facturaciones posteriores que no podrán superar los 90 días a partir del último día del mes en que el CLIENTE hizo uso del Servicio.

Por tratarse de un Servicio que se presta a través de operadores de otros países, MOVISTAR no compensará ni reembolsará al CLIENTE por concepto de interrupciones o fallas que se susciten durante la prestación de este servicio y que no sean imputables directamente a MOVISTAR.

En caso que el CLIENTE desee la desactivación de estos servicios podrá indicarlo al momento de la suscripción de este Contrato Marco o en cualquier momento podrá solicitarlo a MOVISTAR a través del Call Center, en los centros de atención descritos en el Sitio web.

27. SERVICIO DE ROAMING INTERNACIONAL.

El Servicio de Roaming Internacional, deberá ser activado a petición del CLIENTE, previa evaluación de su límite de crédito.

El Servicio de Roaming Internacional se presta y cobra cuando el CLIENTE utiliza el servicio de telefonía móvil provisto por MOVISTAR fuera de Costa Rica. El CLIENTE por este medio acepta que dicho servicio está sujeto al sistema "Mobile Party Pays" (MPP), siendo el CLIENTE responsable de pagar los cargos de las llamadas, SMS, MMS y datos que EFECTÚE Y RECIBA, sean éstas locales, nacionales o internacionales según el país en el que se encuentre, de los impuestos aplicables, así como los cargos de los servicios de valor agregado de Roaming que utilice.

De conformidad con lo establecido en la legislación vigente, los cobros por concepto del Servicio Roaming Internacional en determinado periodo, podrán verse reflejados en facturaciones posteriores que no podrán superar los 90 días a partir del último día del mes en que se utilizó el Servicio.

El CLIENTE entiende que por tratarse de un servicio Internacional, según el operador del país en el que se utilice el Servicio de Roaming Internacional, los cobros de estos podrán llegar con minutos redondeados.

El CLIENTE entiende y acepta que el Servicio Roaming Internacional solo podrá prestarse en aquellas redes locales o internacionales en donde Movistar mantenga convenios de prestación de este Servicio.

El CLIENTE entiende y acepta que para contratar el Servicio de Roaming Internacional, MOVISTAR podrá solicitar el pago de un depósito de garantía no consumible. Este monto no devengará intereses de ningún tipo a favor del CLIENTE y se registrará por lo establecido en la cláusula 11 de este Contrato Marco.

Por tratarse de un Servicio que se presta a través de operadores de otros países, MOVISTAR no compensará ni reembolsará al CLIENTE por concepto de interrupciones o fallas que se susciten durante la prestación de este servicio en el país visitante y que no sean imputables directamente a MOVISTAR.

judicial o extrajudicial de cobro de aquellas cuentas no canceladas oportunamente por causas imputables al CLIENTE, ya sea de conformidad con la regulación tarifaria vigente o las que determine el juez en el caso de las gestiones judiciales.

El CLIENTE entiende y acepta que en los casos de cargos por servicios internacionales, el monto facturado por ese concepto no necesariamente vendrá en la factura del mes siguiente al que se produzca, pues la misma dependerá del reporte de los operadores internacionales.

32. LUGAR PARA NOTIFICACIONES.

Para efectos de notificaciones administrativas y judiciales y de conformidad con la Ley 8687, el CLIENTE acepta y entiende que el lugar para recibir las es el que ha indicado en el Anexo de Identificación del Cliente y Servicios Contratados, y que si su domicilio señalado para notificaciones hubiere dejado de ser el indicado, o ese lugar resultare impreciso o inexistente, se procederá a nombrar un Curador Procesal.

33. PAGO.

El CLIENTE deberá pagar los montos facturados a más tardar en la fecha de vencimiento establecida en la factura por MOVISTAR. Para realizar los pagos el CLIENTE contará con los siguientes medios: dinero en efectivo, cargo automático a una tarjeta de crédito o de débito, débito de una cuenta corriente o de ahorros, depósito directo, cobro en cajas registradoras de agencias, o agentes recaudadores en todo el país.

El CLIENTE se obliga a pagar por mes vencido todos aquellos cargos mensuales fijos asociados al Servicio, el tiempo real de duración de las comunicaciones en exceso al plan, así como el resto de los cargos variables, de conformidad con la regulación vigente.

34. INTERESES.

La falta de pago en la fecha de vencimiento facultará a MOVISTAR a cobrar intereses moratorios correspondientes a un 3% (tres por ciento) mensual del monto vencido. La mora se producirá de pleno derecho sin necesidad de aviso o notificación previa al CLIENTE, generándose desde ese momento los intereses por mora y cargo de reconexión que MOVISTAR establezca.

35. CARGO/DÉBITO AUTOMÁTICO.

El CLIENTE que desee implementar el cargo o débito automático así lo indicará utilizando para ello los formularios y/o Anexos que le facilite MOVISTAR. Si el CLIENTE opta por esta facilidad deberá utilizar cuentas que se encuentran bajo su titularidad o en su defecto, que el titular de la cuenta o tarjeta a la que se realizará el débito o cargo manifieste su consentimiento. MOVISTAR queda facultado para verificar toda la información aportada con las entidades financieras a las que corresponda aplicar el pago, y en caso de no ser posible, el CLIENTE se compromete a pagar por cualquiera de los otros medios de pago que MOVISTAR ha habilitado para el efecto.

En el caso que el pago de las facturas se realice mediante el débito automático a una tarjeta de crédito autorizado por el tarjetahabiente, el CLIENTE se compromete a mantener esta modalidad de pago por un período mínimo de 12 meses desde la fecha de inicio del Servicio en caso de haber obtenido algún descuento en la activación u otro tipo de promoción por este motivo. De no hacerlo, MOVISTAR quedará facultada para ajustar en la facturación del CLIENTE el precio regular de la activación o de los artículos dados en promoción.

36. FACTURA INTEGRADA.

MOVISTAR podrá consolidar los saldos de todas las cuentas producto de los Servicios prestados por MOVISTAR que se encuentran bajo una misma titularidad, previo autorización del CLIENTE. En el caso que el CLIENTE desee facturas individualizadas así lo podrá indicarlo al momento de la suscripción de este Contrato Marco o en cualquier momento podrá solicitarlo a MOVISTAR a través del Call Center o en los centros de atención descritos en el Sitio web. Asimismo, autoriza a MOVISTAR a imputar los pagos a las cuentas con deudas más antiguas. De persistir cualquier saldo moroso, MOVISTAR podrá suspender el Servicio en los términos autorizados por la regulación vigente.

37. SUSPENSIÓN POR FALTA DE PAGO.

MOVISTAR podrá suspender temporalmente el Servicio contratado en el que se encuentre en mora en su pago. El Servicio o los servicios que se traten podrán o podrán ser suspendidos, previo aviso al CLIENTE, a partir del tercer día hábil posterior al vencimiento del cobro facturado, con excepción de los números de emergencia, hospitales, Seguridad Pública, Cruz Roja, Servicio 911, Bomberos, CNE, llamadas entrantes, entre otros que establezca o llegue a establecer la regulación costarricense.

Una vez cancelada la totalidad del monto adeudado, sus correspondientes intereses y cargos por cobros, MOVISTAR procederá a la reconexión del servicio y a cobrar el cargo por ese concepto.

38. SUSPENSIÓN TEMPORAL A SOLICITUD DEL CLIENTE.

El CLIENTE podrá solicitar la suspensión temporal del Servicio en cualquier momento. Sin embargo, lo anterior no exime al CLIENTE de su obligación de cancelar la tarifa básica mensual establecida y de cancelar todas las cuentas pendientes del Servicio puesto en suspensión temporal, incluyendo las obligaciones relacionadas con el pago del terminal o de cualquier equipo, dispositivo o bien que haya sido entregado por MOVISTAR sujeto a la aplicación de un plan específico contratado por el CLIENTE.

En los casos en que el CLIENTE haya suscrito un plan con compromiso de permanencia mínima, podrá solicitar la suspensión temporal del servicio, no obstante el CLIENTE se mantendrá obligado a continuar cancelando el pago mínimo acordado en el respectivo plan.

39. RECONEXIÓN DEL SERVICIO.

El CLIENTE podrá solicitar la reconexión del servicio, para lo cual deberá cancelar las sumas adeudadas, sus intereses y cargos por cobro, además de un cargo adicional por concepto de la reconexión. Este cargo será incluido en la siguiente factura.

MOVISTAR no garantiza al CLIENTE conservar su numeración, en los casos en que la reconexión se realice posteriormente a la fecha de la liquidación contable.

40. LIQUIDACIÓN CONTABLE.

La falta de pago por parte del CLIENTE de dos o más facturaciones consecutivas del Servicio, dará derecho a MOVISTAR, previo aviso al CLIENTE, para proceder a la suspensión definitiva del servicio o liquidación contable del mismo y a la resolución unilateral del contrato por incumplimiento.

Esto mismo aplicará en los casos en que el CLIENTE 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 operatividad e integridad de la red.

De aplicarse la liquidación contable del Servicio, MOVISTAR podrá hacer uso de la numeración, la infraestructura y los equipos asignados para el Servicio, y reasignarlos a cualquier otro cliente.

41. TERMINACIÓN.

El presente contrato podrá darse por terminado por las causas generales de extinción de los contratos, y especialmente por cualquiera de las siguientes razones: i) a solicitud del CLIENTE con al menos quince días naturales de previo al momento en que ha de surtir efectos, ii) en casos de insolvencia, quiebra o muerte del CLIENTE declarada judicialmente, iii) Cuando el CLIENTE cometa fraudes o realice un uso indebido de los Servicios, de conformidad con la normativa vigente, iv) Incumplimiento de alguna de las cláusulas contractuales o de la normativa vigente, v) la falta de pago de dos o más facturaciones consecutivas. Lo anterior, siempre y cuando, en los Anexos correspondientes no exista alguna disposición en contrario, prevaleciendo lo dicho en esos Anexos.

En los casos de los supuestos iii), iv) y v), previa comunicación al CLIENTE, y siempre que se cuente con indicios, presunciones graves o prueba del hecho que así lo justifique, MOVISTAR queda expresamente facultado para suspender en forma inmediata, como medida precautoria, los servicios usados en forma indebida o no cancelados y a resolver de pleno derecho el presente contrato, sin perjuicio del cobro de las indemnizaciones que procedan, lo cual será comunicado al CLIENTE a través de los mecanismos establecidos al efecto.

En los casos de prestación de servicios donde se ha establecido un acuerdo de permanencia mínima, no se aplicarán las causales de terminación anticipada indicadas en los incisos i) y ii), del párrafo primero de esta cláusula, salvo previa cancelación por parte del CLIENTE de la penalidad establecida en el respectivo plan con acuerdo de permanencia mínima.

En caso que por las particularidades de ciertos Servicios utilizados como el de Roaming, Larga Distancia Internacional, y otros, éstos aun no hayan sido facturados al vencimiento del plazo para la terminación del contrato, el contrato se tendrá por terminado pero el CLIENTE queda obligado a esperar a que los mismos sean reportados por los operadores internacionales y proceder al pago de los mismos dentro de los 10 días hábiles siguientes al recibo del correspondiente documento de cobro. MOVISTAR se reserva el derecho a exigir al CLIENTE cualquier documento de garantía que crea conveniente hasta por el importe de la deuda total, a efecto de garantizar el pago de todos los montos generados y pendientes de pago, a la fecha de la solicitud de desconexión del servicio, siempre y cuando, el importe de la garantía inicial, si la hubiere, no sea suficiente para cubrir tales montos.

42. TERMINACIÓN ANTICIPADA POR CAUSAS ATRIBUIBLES AL CLIENTE.

Los casos de terminación anticipada por causas atribuibles al CLIENTE en los planes y servicios contratados sujetos a un plazo de permanencia mínima y donde se le haya otorgado algún beneficio para la adquisición del equipo terminal, estarán sujetos a penalizaciones y multas salvo que se establezca expresamente lo contrario en los Anexos.

La penalización será calculada de la siguiente forma: el precio de contado del terminal al momento de la firma del Contrato menos precio cancelado por el CLIENTE.

Es decir:

Precio de Contado - Precio Pagado

Esta penalización también será aplicada cuando el CLIENTE decida cambiarse a un plan de menor valor al originalmente contratado o dar de baja un servicio contratado, el cual fue tomado en cuenta al momento de asignársele el subsidio de terminal. En estos casos se deberá cancelar la diferencia del precio del terminal en el plan actual y el precio del terminal en el plan al que desea migrarse. Estos precios serán los vigentes al momento de realizar la solicitud.

Lo anterior no exime al CLIENTE de la obligación de pagar todos los saldos pendientes al momento de solicitar la terminación.

43. PROHIBICIÓN DE USO ILEGAL O FRAUDULENTO DEL SERVICIO.

El CLIENTE deberá hacer uso de los servicios contratados en los términos previstos en los respectivos contratos y de acuerdo con lo dispuesto por el ordenamiento jurídico costarricense.

Cualquier uso ilegal, fraudulento, no autorizado o contrario a la ley o a los términos de los servicios contratados por el CLIENTE, conforme se indicó en la cláusula 41 anterior, dará derecho a MOVISTAR, de oficio o a solicitud de la autoridad competente, para suspender el servicio e incluso para dar por terminado el contrato o contratos que el CLIENTE tenga con MOVISTAR y a cobrar los daños y perjuicios que dicho comportamiento le ocasione.

44. LIBERACIÓN DE RESPONSABILIDADES.

El usuario indemnizará, defenderá y librá de responsabilidad a MOVISTAR ante cualquier demanda, queja, denuncia, acusación o cualquier acción penal, civil o administrativa, judicial o extrajudicial, incluidos los respectivos gastos y costas legales que surjan como consecuencia del uso inadecuado, desautorizado o ilegal de los servicios por parte del CLIENTE, que de alguna forma haya violentado el presente Contrato Marco y sus Anexos, presentes y futuros, con excepción de aquellas situaciones que sean producto de incumplimiento por parte de MOVISTAR, en cuyo caso MOVISTAR asumirá todos los costos y gastos razonables.

45. PLAZO DE VIGENCIA DEL CONTRATO.

La vigencia del presente Contrato Marco es indefinida, no obstante para algunos servicios y planes de servicios específicos, la vigencia del contrato podrá estar subordinada al tipo de plan contratado, donde se determinarán los plazos de cada servicio que contrate el CLIENTE, incluyendo plazos de permanencia mínima y penalidades en caso de terminación anticipada.

En aquellos casos en los que el Anexo no regule el plazo del contrato, se entenderá que dicho plazo de vigencia será indefinido, por lo cual el mismo se mantendrá hasta tanto el CLIENTE manifieste expresamente su deseo de terminar la relación contractual, o se produzca alguna de las causales de terminación anticipada del contrato.

El presente Contrato Marco y sus Anexos, comenzará a regir a partir de la fecha de su suscripción y salvo que se establezca lo contrario, cualquier nuevo servicio que contrate el CLIENTE comenzará a regir a partir de la formalización del respectivo Servicio.

46. CESIÓN.

El CLIENTE, sin la previa y expresa autorización por escrito de MOVISTAR y sin haber cancelado todos los cargos y cuentas pendientes que deba a MOVISTAR, no podrá ceder a terceros los derechos y obligaciones establecidas en este Contrato Marco, sus Anexos y Servicios que en el futuro llegue a contratar. MOVISTAR sólo aceptará la cesión si el cesionario reúne las condiciones del CLIENTE, a juicio de MOVISTAR, especialmente en lo que se refiere a la capacidad crediticia del cesionario.

MOVISTAR, por su parte, queda facultada para ceder su posición contractual a un operador autorizado, bastando notificación o comunicación al CLIENTE para que surta plenos efectos. En estos casos el CLIENTE conservará todos sus derechos y obligaciones, incluyendo el recibir los Servicios en los mismos términos de precio y calidad en que fueron contratados y la de dar por terminado el contrato de conformidad con la regulación nacional en materia de telecomunicaciones y los términos del contrato y sus Anexos.

47. LEGISLACIÓN Y JURISDICCIÓN APLICABLE.

El presente contrato, así como sus anexos presentes y futuros, se regirán por las leyes de la República de Costa Rica, en especial por las disposiciones en materia de telecomunicaciones de conformidad con el artículo 1 de la ley 8642. Asimismo, las partes se someten a la jurisdicción de los tribunales costarricenses con renuncia a cualquier otro fuero o jurisdicción.

48. VALIDEZ DE LAS CLÁUSULAS CONTRACTUALES.

La nulidad o ilegalidad declaradas por Autoridad Competente de alguna o algunas de las cláusulas de este Contrato Marco y sus respectivos Anexos, no afectará la validez, legalidad o exigibilidad de las cláusulas restantes.

49. HOMOLOGACIÓN DEL CONTRATO MARCO.

Los términos de este Contrato Marco han sido homologados por la SUTEL y su contenido publicado en un medio de comunicación nacional. El CLIENTE manifiesta expresamente que conoce y acepta los documentos contractuales y que recibe en el acto de la suscripción y firma una copia física de estos documentos contractuales, independientemente de que los mismos estarán disponibles en el Sitio web y en las oficinas o sucursales comerciales de MOVISTAR.

La firma de las partes, en señal de aceptación de los términos y condiciones del presente Contrato Marco y sus Anexos, se consigna en el Anexo de Identificación del Cliente y Servicios Contratados que se adjunta y que forma parte integral del presente contrato.