

Contrato de Prestación Servicio Telefonía VoIP Y SIP Trunk



OST:

Número o Línea asignada:

Consecutivo:

Entre nosotros, **RADIOGRÁFICA COSTARRICENSE S. A.**, cédula jurídica número 3-101-09059, en adelante denominado RACSA, legalmente constituido, con domicilio en la ciudad de San José, Barrio El Carmen entre calle 1 y avenida 5, número telefónico (506) 2287-0087; Facsímil: (506) 2287-0508; Email: comercial@racsa.co.cr, página web: www.racsa.co.cr; Apartado Postal 54-1000; y el CLIENTE:

1. INFORMACION DEL CLIENTE:	
Cliente físico o jurídico:	Cédula o número de identificación:
Representante Legal:	Cédula o número de identificación:
Correo electrónico:	Sexo: M () F ()
Número telefónico:	Número de Fax:
Apartado Postal:	Dirección Exacta:
Por el medio indicado en la casilla anterior EL CLIENTE autoriza a RACSA para que envíe mensajes, información y publicidad con fines comerciales: Si ____ No ____ Por el medio indicado en la casilla anterior EL CLIENTE autoriza a RACSA a utilizar sus datos personales para la contratación o aplicación a otros productos y servicios que presta RACSA, así como para estrategias de mercadeo y su comercialización: Si ____ No ____	

Hemos convenido en suscribir el presente Anexo de Servicio de Telefonía fija, según las siguientes cláusulas y condiciones:

2. PROPUESTA COMERCIAL:
El servicio de telefonía VoIP, que le permitirá al CLIENTE Empresarial realizar y recibir llamadas, desde un punto fijo hacia otros servicios fijos o móviles, nacionales o internacionales, conforme las condiciones establecidas en la oferta comercial. Este servicio de voz puede ser adquirido de forma individual, o a través de diferentes planes de voz fija, a precios y/o tarifas preferenciales, así como, otras facilidades que se vayan implementando por parte de RACSA. Los precios preferenciales ofrecidos en los planes, representan un beneficio económico para el cliente, en comparación al monto que tendría pagar mensualmente, si se utilizara el mismo servicio no asociado a un plan. Estos beneficios (precios preferenciales) se otorgan a los clientes que suscriben un plan con un plazo de permanencia mínima.

3. INFORMACIÓN PARA EL CLIENTE:
Toda la información referente a los planes, restricciones, facilidades, tarifas, ofertas, cuotas de instalación, cambio de planes, tarifas para el excedente, podrán ser consultados por los CLIENTES en el sitio web www.racsa.co.cr

4. TIPO DE EMPRESAS:
() Empresa Privada () Empresa Pública

(1) no serán incluidos en la guía telefónica impresa o digital, ni se proporcionará por medio del servicio de información de voz.

5. INFORMACION DEL PLAN SELECCIONADO:		
Plan a Contratar:	Permanencia:	Minutos incluidos:
	Mínima: ____ () Sin permanencia	() Solo Red RACSA (2) () Red RACSA y otras redes (3)
(2) Todos los minutos excedentes que se generen se cobraran al precio vigente de acuerdo con la regulación tarifaria, según se indica en la web www.racsa.co.cr (3) Los minutos excedentes en la red RACSA y todos los que se generen hacia otras redes se cobrarán al precio vigente de acuerdo con la regulación tarifaria, según se indica en nuestro sitio web www.racsa.co.cr		

6. DIFERENCIA MENSUAL SUSTANCIAL: el cliente recibirá un beneficio económico sustancial mensual por el plazo indicado en la tabla anterior de:		
PRECIO MENSUAL DEL SERVICIO SIN PLAN (i.v.i.):		Penalización:
PRECIO MENSUAL DEL SERVICIO CON PLAN (i.v.i.):		El monto por retiro anticipado será la Diferencia Mensual Sustancial por los meses disfrutados.
DIFERENCIA MENSUAL SUSTANCIAL:		
El CLIENTE manifiesta que comprende la diferencia de contratar servicios de forma individual y contratar los mismos servicios asociados a un plan, y los beneficios que este le representa. Este plan se encuentra asociado a una promoción () SI () NO Nombre de la promoción _____; beneficio asociado:		

7. RESTRICCIONES QUE EL CLIENTE DESEA ACTIVAR :		
() Llamadas internacionales salientes	() Servicio 900 Nacional	() Otro (s) _____
() Llamadas internacionales entrantes	() Servicio 900 Internacional	

FACILIDADES QUE EL CLIENTE DESEA ACTIVAR: (algunas de las facilidades podrían generar costo para el usuario)		
() Llamada en espera	() Casillero de voz activado	() Factura Digital, email:
() Identificador de llamadas	() Control de Consumo (4)	() Otro (s)
() NO Identificador llamada	() Transferencia de Llamadas	
() Desvío de llamadas	() Directorio de usuarios	
() Directorio de usuarios	() Conferencia Tripartita	
() Mensaje de Voz con reenvío o correo electrónico	() Desborde	
() Portal Web para administración	() Programación de teclas y funciones	
(4) Es una opción disponible para aquellos clientes que han presentado morosidad con RACSA. El servicio tiene un límite de consumo equivalente al monto cancelado como depósito de garantía, por lo que una vez consumido este monto, el servicio será suspendido y se reconectará hasta que se cancele.		

Contrato de Prestación Servicio Telefonía VoIP Y SIP Trunk



OST:

Número o Línea asignada:

Consecutivo:

8. SERVICIOS CONTRATADOS VoIP

8.1 SIP TRUNK (Ver inciso 31)						
SIP Trunking ()	Cantidad de canales ()	Cuota mes	Precio _____	Instalación ()	Monto _____	
8.2 Servicio VoIP equipos (Ver inciso 31)						
Teléfono IP Básico ()	Cantidad de dispositivos ()	Cuota mes	Precio _____	Instalación ()	Monto _____	
Teléfono IP Intermedio ()	Cantidad de dispositivos ()	Cuota mes	Precio _____	Instalación ()	Monto _____	
Teléfono IP Avanzado ()	Cantidad de dispositivos ()	Cuota mes	Precio _____	Instalación ()	Monto _____	
Controladores (CXs) ()	Nº equipos solicitados ()	Cuota mes	Precio _____	Instalación ()	Monto _____	
Softphone ()	Nº equipos solicitados ()	Cuota mes	Precio _____		Monto _____	
Paquetes de funcionalidades						
Funcionalidades Básico ()	Cantidad Básico ()	Cuota mes	Precio _____	Instalación ()	Monto _____	
Funcionalidades Estándar ()	Cantidad estándar ()	Cuota mes	Precio _____	Instalación ()	Monto _____	
Funcionalidades Pro ()	Cantidad Pro ()	Cuota mes	Precio _____	Instalación ()	Monto _____	
Central IP virtual ()	Cantidad IP Virtual ()	Cuota mes	Precio _____	Instalación ()	Monto _____	
					MONTO TOTAL _____	

9. CONDICIONES DE LA CONTRATACION

El circuito virtual SIP Trunk del cliente es validado en la red de RACSA, con la IP fija del cliente indicada en el contrato y usuario y password que facilitará RACSA. Las llamadas originadas por este circuito virtual, desde esta IP, se imputarán al cliente, y RACSA no se hará responsable de fraudes causados por ataques internos o externos a los sistemas y red del cliente, y que originen llamadas no deseadas por el cliente desde esta dirección IP. En todas las conexiones el cliente debe disponer de equipos telefónicos. En caso de que el cliente necesite restricciones de llamadas a determinados destinos, éste deberá solicitarlo previamente a RACSA, quién activará los mecanismos para estas restricciones, en la medida que le permitan sus sistemas.

10. PRECIO MENSUAL TOTAL:

El precio final que se cobrará al CLIENTE será el monto total por concepto del plan, facilidades y restricciones contratadas.

PRECIO MENSUAL		OTROS RUBROS	
Costo fijo mensual i.v.i.		Cuota de instalación (6) () SI () NO	
Costo por facilidades adicionales i.v.i.		Depósito de Garantía (7) () SI () NO	
Costos totales servicio VoIP i.v.i.		Costo de Control de Consumo	
Precio Mensual Total i.v.i. (5)		Costo de Número Especial	

(5) Adicionalmente, a la facturación mensual se cargarán los montos por concepto de minutos que se generen dentro de la misma red fija o hacia la red móvil del RACSA o hacia otras redes (fijas o móviles) de otros operadores, los cuales se tasarán conforme a los precios vigentes al momento de utilizarlos. Asimismo, se incluirán en la facturación las llamadas internacionales y todas aquellas generadas a servicios de información y contenido que tienen un cargo adicional.

(6) La cuota de instalación del servicio será de acuerdo al Régimen Tarifario vigente y pagadero por única vez.

(7) Monto no consumible y que responde por deudas pendientes al momento de finalización de la relación contractual. En caso de no existir deudas pendientes, se realizará la devolución del depósito en un plazo máximo de 3 días hábiles posteriores a la terminación del contrato.

11. DIRECCIÓN EXACTA DONDE SE INSTALARÁ EL SERVICIO:

Provincia:	Cantón:	Distrito:
Otras señas:	Tel. Referencia:	

12. INFORMACIÓN TELEFÓNICA: El CLIENTE decidirá que los siguientes datos personales (nombre, número de teléfono, dirección) sean incluidos en la guía telefónica impresa o digital y proporcionada por medio del servicio de información de voz, este servicio cuenta con un costo :

() SI deseo incluir datos:	Nombre:	Número telefónico:
() No deseo incluir datos	Dirección:	

13. ENVIO DE INFORMACION:

() SI El CLIENTE autoriza a RACSA a enviarle información promocional y/o con fines de venta directa de sus servicios y/o productos, así como, cualquier otra información ofrecida directamente por éste o a través de terceros por cualquier medio.

14. TRATAMIENTO DE LOS DATOS PERSONALES:

En el caso de que EL CLIENTE autorice a RACSA para utilizar los datos personales, nombre y número de teléfono, esta garantiza que tales datos recopilados serán utilizados únicamente para la contratación o aplicación a otros productos y servicios que presta RACSA, así como para estrategias de mercadeo y comercialización de dichos productos y servicios que presta RACSA.

RACSA garantiza la seguridad de los datos personales para lo cual adopta las medidas de índole técnica y administrativas necesaria que garantice dicha seguridad y eviten su alteración, pérdida, sustracción, tratamiento o acceso no autorizado, independientemente de la tecnología y de la naturaleza de los datos almacenados

Contrato de Prestación Servicio Telefonía VoIP Y SIP Trunk



OST:

Número o Línea asignada:

Consecutivo:

brinden como resultado una disponibilidad inferior al 99,97%, RACSA deberá aplicar de manera automática, la siguiente metodología de compensación por interrupciones:

$$PC = PS \times \left(e^{K(t(1-D)-1)} \right)$$

Dónde:

PC: Precio, tarifa plana, cargo básico, monto de la recarga u otras alternativas de cobro con ajuste de compensación.

PS: Precio, tarifa plana, cargo básico, monto de recarga u otras alternativas de cobro aplicadas durante el periodo evaluación.

K: Constante de proporcionalidad, cuyo valor será de 2,5% y podrá ser ajustado mediante resolución de la SUTEL para cada servicio.

T: Total de horas del periodo evaluado.

D: Porcentaje de disponibilidad.

L: Duración acumulada (en horas) de las interrupciones en el periodo evaluado.

24. CÁLCULO DE LA PENALIZACIÓN: La fórmula para calcular la penalización por retiro anticipado cuando existen beneficios económicos en la tarifa o precio del servicio:

Penalización = $(PP \text{ s/d} - PP \text{ c/d}) \times \text{meses disfrutados}$, donde PP s/d corresponde al precio mensual del plan sin descuento y PP c/d es el precio mensual del plan con descuento. El CLIENTE deberá cancelar los montos por concepto de penalización en un solo tracto. De acuerdo a la oferta comercial, podrán existir combinaciones de ambas modalidades de beneficios económicos.

25. OBLIGACIONES DEL CLIENTE: Con la suscripción del presente contrato, el Cliente acepta las siguientes obligaciones: a) Utilizar el servicio para los fines que fue contratado, por lo que el uso indebido del servicio, pero sin limitarse a una o más de las siguientes acciones: 1) utilizar este servicio con fines o efectos ilícitos, sobrecargar o deteriorar, alterar, servicios, sistemas, redes, equipos informáticos, hardware y/o software, propiedad de terceros, tales como, operadores, proveedores, clientes, usuarios, entre otros. 2) Realizar comunicaciones masivas no solicitadas, de forma directa o indirecta (terceras personas o medios automatizados). 3) Conectar equipos no homologados que puedan afectar, degradar o imposibilitar, en todo o en parte, la prestación o el acceso de los servicios contratados. b) Cumplir con una red eléctrica adecuada para la colocación de hardware. a) Ajustarse a la regulación vigente en materia de telecomunicaciones. El incumplimiento de cualquiera de las obligaciones anteriores, faculta a RACSA para suspender de forma inmediata el servicio contratado, cobrar las indemnizaciones, multas por incumplimiento, sin perjuicio de las acciones legales que correspondan.

26. CONDICIONES DE CALIDAD E INTERRUPCIONES DEL SERVICIO: RACSA brindará el servicio objeto de este Anexo, conforme las disposiciones de los reglamentos, planes técnicos y otras disposiciones emitidas por la SUTEL, con eficiencia y de forma continua durante las 24 horas del día, 365 días del año, salvo que, la interrupción de los mismos obedezca a alguna de las siguientes causas: a) fuerza mayor, b) caso fortuito, c) hechos que le sean imputables al CLIENTE; d) hechos que le sean imputables a un tercero, y e) condiciones de mantenimiento de la red. Salvo los casos de excepción previstos en este aparte, RACSA compensará al CLIENTE en aquellos casos en que la sumatoria de las duraciones de las interrupciones de los servicios, al compararse con un periodo de cobro del mismo, brinden como resultado una disponibilidad inferior al 99.97 %, según la metodología incluida en la citada normativa.

27. JUSTAS CAUSAS DE TERMINACIÓN: Serán causas justas para finalizar anticipadamente un contrato con permanencia mínima, sin el pago de la correspondiente penalización, las siguientes: a) incumplimiento de las cláusulas pactadas en este Anexo; b) modificación de las condiciones contractuales; c) fallas en el servicio que provoquen un detrimento constante en la calidad y continuidad del servicio, las cuales sean atribuibles al operador; d) violación de los derechos de los usuarios finales establecidos en la Ley General de Telecomunicaciones, e) violación del régimen de intimidad y privacidad de las comunicaciones.

28. SISTEMAS DE TASACION DE LLAMADAS: El CLIENTE podrá consultar el esquema de transferencia de llamadas y tasación entre redes del mismo operador y las redes de los diferentes operadores en el sitio web www.racsa.co.cr

29. CANALES DE ATENCION: El CLIENTE podrá realizar sin costo alguno, todas las gestiones y/o reclamaciones relacionadas con este servicio, a través de los siguientes puntos de contacto: Tele gestión 1406, Teléfono 2287-0404, o al correo gestioncontrol@racsa.co.cr o cualquier otro punto autorizado por éste.

30. MANTENIMIENTO DEL SERVICIO:

15. PLANES DE SERVICIOS, PRECIOS O TARIFAS: Cuando el CLIENTE contrate un plan de servicios con permanencia mínima, se le aplicarán las tarifas o precios preferenciales indicados en la oferta comercial, los cuales se mantendrán por todo el plazo contratado. El CLIENTE manifiesta conocer y entender los beneficios económicos que le representa contratar un plan y declara que la información suministrada por RACSA es clara, suficiente y la ha comprendido en su totalidad.

16. OPCIONES SIN PERMANENCIA MINIMA, PRECIOS O TARIFAS: El CLIENTE podrá suscribir el servicio de telefonía fija sin plazo de permanencia mínima, en el entendido que esta opción no incluye beneficios, o descuentos asociados, por lo que deberá cancelar los precios y tarifas vigentes al momento de utilizar el servicio, a los cuales se les aplicara las variaciones o incrementos aprobados conforme a la normativa vigente.

17. TERMINACION ANTICIPADA: En aquellos servicios suscritos con permanencia mínima, el CLIENTE se obliga a mantenerlos por el plazo contratado; por lo que ante un retiro anticipado por causas atribuibles al CLIENTE (Ejemplo: voluntario, por falta de pago, traslado del servicio con factibilidad negativa, realizar actividades consideradas fraudulentas conforme a la normativa vigente, uso indebido del servicio), deberá reintegrar por concepto de penalización, el beneficio económico recibido al suscribir el plan (Ejemplo: precio preferencial, descuento). De igual forma, deberá cancelar todos los rubros que se hayan generado por la utilización del servicio, plan, servicios adicionales y cualquier otro rubro pendiente de facturar. El CLIENTE podrá consultar las multas o penalizaciones aplicables al plan contratado en el sitio www.racsa.co.cr

18. INSTALACIÓN Y TRASLADO DEL SERVICIO: La instalación y traslado de los servicios rige según lo que establecido en el artículo 83 del Reglamento de Prestación de Calidad de Servicios.

19. PRÓRROGA DEL SERVICIO: Cuando el CLIENTE continúe utilizando el servicio posterior a la fecha de vencimiento del plan, deberá cancelar los precios y tarifas vigentes al momento de utilizar el servicio, a los cuales se les aplicara las variaciones o incrementos aprobados conforme a la normativa vigente, previa autorización del cliente para lo cual deberá suscribir un nuevo contrato para adquisición del servicio o plan de su preferencia. De igual forma, podrá retirarse en cualquier momento sin penalización alguna, o bien, suscribir un nuevo plan sujeto o no a una permanencia.

20. OTROS SERVICIOS DE INFORMACIÓN, VALOR AGREGADO O FACILIDADES: El CLIENTE podrá activar y desactivar otros servicios de Información, contenido, facilidades, tales como, servicios 900, entre otros, a través de los medios dispuestos por el operador (frontales de atención al cliente, SMS, WEB, otros), para lo cual deberá solicitar y firmar el respectivo comprobante de suscripción. Cuando la solicitud se haga por la WEB, SMS, u otros medios que no sea por medio del frontal de atención al cliente, su acreditación se hará por los medios electrónicos establecidos o cualquier otro medio que demuestre la solicitud del cliente, los cuales formarán parte integral de este Anexo y cuyo costo le será cargado en su facturación mensual.

21. CAMBIO DE PLANES: Previo cumplimiento de los requisitos establecidos por RACSA, el CLIENTE podrá optar por un cambio del plan contratado, antes de la fecha de vencimiento de éste, y se le aplicará la penalización correspondiente, en los términos expuestos en la cláusula de terminación anticipada. Para realizar un cambio de plan, el CLIENTE deberá firmar un nuevo Contrato.

22. FACTURACIÓN: La facturación comprende el precio mensual del servicio contratado, más los impuestos autorizados por ley (tales como ventas, Cruz Roja, 911); asimismo, incluye los excedentes que se generen por el uso del servicio y/o facilidades que tengan definido un precio adicional. Ninguna factura podrá ser emitida a los clientes o usuarios con consumos o cargos con un atraso mayor a sesenta (60) días naturales, a partir del registro de dichos consumos. Se exceptúa de lo anterior los cargos generados por el uso de los servicios y facilidades internacionales, en cuyo caso, RACSA informará al cliente del trámite pendiente y el plazo, el cual no podrá ser mayor a noventa (90) días naturales. De conformidad con el artículo 32 de Reglamento de Régimen de Protección al Usuario Final, la facturación será entregada al usuario con una antelación de 6 días naturales al plazo de su vencimiento.

23. COMPENSACIONES Y REEMBOLSOS: El CLIENTE tendrá derecho a solicitar las compensaciones y reembolsos, conforme lo establecido en la normativa vigente. Se exceptúan de lo anterior, los casos de fuerza mayor, caso fortuito o hecho de un tercero y culpa del CLIENTE. RACSA deberá prestar los servicios durante las 24 horas del día, en los 365 días del año, salvo caso fortuito, fuerza mayor, culpa del cliente, usuario o hecho tercero. Para efectos de contabilizar el acumulado de los tiempos de interrupción, se tomarán todas aquellas interrupciones con duraciones iguales o superiores a 5 segundos. En caso de sumatoria de las duraciones de las interrupciones sufridas en un servicio, al compararse con el periodo de cobro del mismo o con el plazo de vigencia de la recarga,

Contrato de Prestación Servicio Telefonía VoIP Y SIP Trunk



OST: _____ Número o Línea asignada: _____ Consecutivo: _____
En aquellos casos de mantenimiento preventivo y correctivo de la Red de RACSA, mantenimiento preventivo y correctivo de enlaces internacionales, uso indebido del servicio por parte de EL CLIENTE, hecho de un tercero o caso fortuito y fuerza mayor,

RACSA podrá suspender el servicio sin responsabilidad alguna de su parte. En este caso la reconexión del servicio será sin costo adicional para el Cliente.

RACSA notificará a EL CLIENTE, con una anticipación de al menos 72 horas, según lo dispuesto en los artículos 19, 21 y 26 del Reglamento de Prestación de Calidad de los Servicios, indicando la naturaleza de los trabajos a realizar, la hora de ejecución y la duración de los mismos, cuando requiera realizar alguna de esas labores.

RACSA ejecutará los trabajos en días y horas donde la afectación del servicio sea mínima, considerando factores climáticos, ambientales y de seguridad. Solo en los casos de emergencia así declarados (como por ejemplo caso fortuito y fuerza mayor), RACSA atenderá dicho evento en el menor tiempo posible considerando la magnitud del mismo quedando eximido de la obligación de preaviso dispuesta en el párrafo precedente.

El CLIENTE autoriza a RACSA para que por medio de su personal o cualquier otro contratado por éste, debidamente identificado, pueda inspeccionar sus instalaciones para verificar el uso y estado de los servicios y los equipos cuando así lo requiera. Dicha inspección se realizará en días y horas donde la afectación del servicio sea mínima, previa coordinación con EL CLIENTE.

31. PROCEDIMIENTO DE ATENCION DE RECLAMOS: RACSA garantiza una disponibilidad de 24 horas, los 365 días al año para la recepción y registro de reclamos y reportes por interrupciones y deterioro de la calidad del servicio, cobros indebidos, violación a la intimidad y en general de los derechos del CLIENTE a la línea telefónica 800-NAVEGAR (800-628-3427) o con el Departamento de Soporte Operativo, el cual una vez recibido el reclamo asignará un número de referencia y se lo comunicará al CLIENTE para informarse del estado de su caso. La presentación de las reclamaciones, no requiere la elaboración de un documento formal ni intervención de abogado y pueden ser presentadas por cualquier medio de gestión y ser presentada por el CLIENTE o cualquier persona sin que necesariamente sea el agraviado por el hecho que se reclama.

La acción para reclamar caduca en un plazo de dos (2) meses, contado desde el acaecimiento de la falta o desde que esta se conoció, salvo para los hechos continuados, en cuyo caso, comienza a correr a partir del último hecho. La atención del reclamo es gratuita y una vez recibido RACSA se compromete a resolverlo en un plazo máximo de 10 días naturales.

32. PLAZO CONTRACTUAL: La vigencia del presente acuerdo estará determinada por el plazo de permanencia mínima estipulado en este Contrato, a excepción del servicio que se contrate de forma individual sin un plazo de permanencia mínima.

CONDICIONES PARTICULARES DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE LINEA VOIP/SIP TRUNK

33. DEFINICION DE LOS SERVICIOS

33.a) TELEFONIA MEDIANTE SIP TRUNK: Se incluye en el presente contrato la prestación por parte de RACSA del servicio telefónico mediante SIP Trunk (en adelante "Servicio"). El servicio es el enlace de comunicación telefónico Vía protocolo SIP (Sesión Iniciación Protocolo) por medio de la plataforma de RACSA para los clientes que requieran comunicación vía protocolo Internet. El servicio le permite al cliente cursar sus llamadas de voz por medio de plataformas de datos.

33.b) El servicio de VoIP : El servicio de Voz IP consiste en una comunicación haciendo uso de telefonía IP, la cual permite a los clientes finales, utilizar la Red de Internet como medio para interconectar tanto la red interna, como la red de telefonía pública nacional (PSTN ICE) e internacional (Carriers).. Ambos servicios cumplen la normativa del ente regulador.

34. SERVICIOS DETALLADOS

34.a) SIP Trunk: es el enlace de comunicación telefónico Vía protocolo SIP (Sesión Iniciación Protocolo) por medio de la plataforma de RACSA.

34. b) VoIP y Equipos: El servicio de voz IP consiste en la comunicación telefónica de voz, su función es la transmisión de voz en paquetes de datos sobre una red digitalizada, presentando una plataforma de equipos robusta, esta nueva tecnología y los equipos dispuestos por RACSA para el cliente son los terminales o teléfonos IP (Ver equipos en renta).

El cliente debe tener contratado suficiente ancho de banda para lograr una buena experiencia del servicio. De requerir conectividad RACSA presentará una oferta con ambos servicios. En otro caso, RACSA no responde por la calidad de las comunicaciones prestadas a través de servicios de conectividad de terceros.

Para los equipos en renta; Teléfono IP básico (Mitel modelo 5320), Teléfono IP intermedio (Mitel modelo 5324), Teléfono IP avanzado (Mitel modelo 5330), todos cuentan con garantía de 12 meses.

35. SEGURIDAD DE LOS EQUIPOS: El Cliente será responsable de cualesquiera daños causados por su personal o por sus equipos a los equipos y/o personal de RACSA. El riesgo asociado a los posibles daños que puedan causar tanto los equipos del Cliente como su personal corresponderá en todo momento al propio Cliente, que deberá encargarse del pago total de los equipos en caso de riesgos como, los de incendio, robo o inundación.

El circuito virtual Trunk SIP del cliente es validado en la red de RACSA con la IP fija del cliente indicada en el contrato.

Las llamadas originadas por este circuito virtual, desde esta IP, se imputarán al cliente, y RACSA no se hará responsable de fraudes causados por ataques internos o externos a los sistemas y red del cliente, y que originen llamadas no deseadas por el cliente desde esta dirección IP.

En caso de que el cliente necesite restricciones de llamadas a determinados destinos, éste deberá solicitarlo previamente a RACSA, quién activará los mecanismos para estas restricciones, en la medida que le permitan sus sistemas.

No obstante se aclara que RACSA aplicará las mejores prácticas validadas a nivel internacional que permitirá asegurar la protección del usuario ante condiciones fraudulentas, lo anterior apegados a lo establecido en los artículos 69 y 70 del Reglamento de Protección al Usuario Final.

36. METODOS DE ACCESO AL SERVICIO: El servicio telefónico directo podrá ser establecido haciendo uso bien de tecnologías de digitalización y transmisión de información sobre redes de datos (conocidas como Voz sobre IP), o bien sobre tecnología tradicional PSTN.

El servicio de comunicaciones de datos será ofrecido mediante las tecnologías y equipamiento basados en el protocolo IP.

37. PLAZO DE CONEXIÓN INICIAL AL SERVICIO: El plazo de conexión inicia conforme lo establecido en el artículo 83 del Reglamento de Prestación de Calidad de los Servicios de Telecomunicaciones.

38. CONDICIONES DEL SERVICIO: En el caso de que el Cliente sufra una interrupción prolongada se aplicará lo indicado "en el derecho a compensación por interrupciones en los servicios de telecomunicaciones" del "Reglamento de prestación y calidad de los servicios", el Cliente tendrá derecho a obtener una compensación consistente en la devolución, en el período de facturación siguiente a la confirmación de que la interrupción del Servicio ha sido causada por causa imputable a RACSA, de al menos el precio que pague el usuario al operador, por todos los cargos fijos, por el período en el que se efectúe la interrupción. No obstante lo anterior, RACSA no será responsable de las interrupciones o incorrecto funcionamiento del Servicio que no sea directamente imputable a la misma.

RACSA proporcionará al Cliente informes estándar de tráfico mensuales por consumo.

39. SUSPENSIÓN TEMPORAL Y DESCONEXION DEFINITIVA DEL SERVICIO. De conformidad con el artículo 12 y 34 del Reglamento de Régimen de Protección al Usuario Final, RACSA en cumplimiento de las cláusulas establecidas en el presente contrato, podrá suspender los servicios en caso de que las comunicaciones facturadas no sean canceladas en la fecha de su vencimiento, estas podrán ser suspendidas temporalmente por RACSA, a partir del tercer día hábil posterior al vencimiento del cobro facturado, salvo en aquellos casos en que se compruebe fraude o conducta fraudulenta. De conformidad con lo dispuesto en el artículo 1 de la Ley para el control de la suspensión o supresión de los servicios de agua, luz y teléfono, 7081, RACSA no podrá suspender o suprimir su servicio 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. Se exceptúan del proceso de suspensión temporal los servicios de emergencia de hospitales, Cruz Roja, Seguridad Pública, Servicio 911, Bomberos, Comisión Nacional de Emergencias, y otros servicios que así sean determinados por SUTEL, por cumplir una función de vital importancia para la sociedad en materia de seguridad, salud, emergencia u otros. RACSA procederá a la suspensión definitiva del servicio, a partir del día siguiente a la fecha de vencimiento de la segunda facturación consecutiva sin cancelar. La reconexión del servicio deberá realizarse dentro del plazo establecido en el "Reglamento de Prestación y Calidad de Servicios", posterior a que se hayan cancelado los cargos o servicios pendientes. Sin perjuicio de reclamar las acciones legales que correspondan ante las autoridades competentes, se procederá también a la suspensión definitiva del servicio, en los casos en que el cliente o usuario haya actuado con engaño, fraude o mala fe al momento de la suscripción de la contratación o disfrute posterior del servicio, o bien, que en forma dolosa ocasione un daño o comprometa de alguna manera, la prestación de los servicios o la operatividad e integridad de la red.

Antes de proceder con la suspensión temporal o definitiva del servicio, el cliente será notificado. El restablecimiento en la prestación del servicio se hará una vez eliminada la causa que originó la suspensión y cancelados los pagos a que hubiere lugar, con excepción de la terminación unilateral del contrato por parte de RACSA, de acuerdo con las condiciones establecidas en el presente contrato. La reconexión del servicio deberá realizarse dentro del plazo establecido en el "Reglamento de Prestación y Calidad de Servicios", posterior a que se hayan cancelado los cargos o servicios pendientes. Si

Contrato de Prestación Servicio Telefonía VoIP Y SIP Trunk



OST: _____ Número o Línea asignada: _____
transcurrido este plazo, RACSA no ha procedido a la reconexión del servicio, no podrá
cobrar en la facturación el cargo correspondiente por la reconexión del mismo. RACSA

Consecutivo: _____

llevará un registro de la fecha y hora en que se efectuó la reconexión del servicio, la cual se indicará en la facturación siguiente. No podrá cobrarse suma alguna por reconexión, cuando el servicio se haya suspendido por causas no imputables al CLIENTE. En el caso de pagos parciales por servicios particulares registrados en una misma factura, tales como acceso a Internet, servicios especiales, servicios 900 u otros, sólo se dará lugar a la suspensión de los servicios no cancelados.

40. SERVICIOS DE ATENCION AL CLIENTE: El CLIENTE podrá realizar sin costo alguno, todas las gestiones y/o reclamaciones relacionadas con este servicio, a través de los siguientes puntos de contacto: Tele-gestión 1406, Teléfono 2287-0404, o al correo gestionycontrol@racsa.co.cr o cualquier otro punto autorizado por éste.

41. CAUSAS DE DENEGACION DE LA SOLICITUD: RACSA podrá negarse a dar de alta el Servicio cuando se incurra en alguno de los supuestos que se señalan a continuación:

- a) Datos incompletos o erróneos en la información esencial de la solicitud.
- b) Imposibilidades técnicas de prestación del servicio.
- c) Aspectos de rentabilidad.
- d) Cualquier otra causa que pueda ser acordada voluntariamente entre los operadores, dentro del marco legal o que se derive del mismo.

Leído lo anterior y estando conformes las partes, firmamos en dos tantos de igual validez jurídica, uno de los cuales le es entregado en este acto al CLIENTE, dado en la ciudad de ___, el día ___ de ___

El CLIENTE (Nombre y firma)

RACSA o Agente Autorizado (Nombre y Firma)