

PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO DE INTERNET

Cláusula Primera.- Objeto del contrato. El objeto del presente contrato es la prestación de los servicios de internet, bajo las modalidades de inalámbrico o fibra óptica, de acuerdo a lo señalado en la carátula anterior por parte de REYCOM y a favor del Cliente.

Cláusula Segunda.- Características del servicio. A continuación, se detallan los servicios ofrecidos por REYCOM: Internet: Consiste en la distribución del servicio de conectividad al protocolo de comunicaciones de internet para la transmisión y recepción de datos. REYCOM pone a disposición de sus clientes una gama de velocidades de internet, las cuales están disponibles en la dirección electrónica: www.reycom.cr. Los medios físicos para la conectividad a internet se detallan a continuación: a) Internet inalámbrico: es una tecnología de conexión a internet por medio de la cual los datos se envían a través de un enlace inalámbrico. b) Internet por fibra óptica: es el medio de transmisión de datos que consiste en pulsos de luz que pasan por una fibra óptica y que permite la transmisión de datos con gran capacidad, seguridad y velocidad.

Cláusula Tercera.- Plazo de conexión o instalación del servicio. REYCOM instalará el servicio contratado, dentro de los plazos establecidos en el indicador de 'tiempo de entrega del servicio' (IC-1) regulado en el Reglamento de Prestación y Calidad de Servicios, contando a partir de la suscripción del presente contrato, en los siguientes términos:

Infraestructura disponible inmediatamente (IDI): Casos en los cuales, al momento de recibir REYCOM una orden válida de servicio, existe infraestructura física ya instalada que conecta el sitio donde se solicita la provisión del servicio con la red de acceso de REYCOM y esta infraestructura física permite que el servicio pueda ser activado inmediatamente. El plazo será de 5 días hábiles para el año 2019 y de 4 días hábiles del año 2020 en adelante.

Infraestructura no disponible inmediatamente (IND): Casos en los cuales, al momento de recibir REYCOM una orden válida de servicio, existe infraestructura física ya instalada que conecta el sitio donde se solicita la provisión del servicio con la red de acceso de REYCOM, pero REYCOM debe realizar trabajos de campo para activar el servicio fijo en cuestión. El plazo será de 17 días hábiles para el año 2019 y de 10 días hábiles del año 2020 en adelante.

Infraestructura externa no existente (INE): Casos en los cuales, al momento de recibir REYCOM una orden válida de servicio, REYCOM ofrece servicios en la zona que está ubicado el sitio donde se solicita la provisión del servicio, pero no existe infraestructura física que conecte el sitio donde se solicita la provisión del servicio con la red de acceso de REYCOM. El plazo será de 30 días hábiles para el año 2019 y de 20 días hábiles del año 2020 en adelante.

La instalación de los Servicios se realizará en días hábiles. En todo caso, el personal de REYCOM que necesite ingresar a las instalaciones del Cliente lo hará debidamente identificado, previa coordinación entre las partes. El Cliente debe cancelar los montos por concepto de conexión o instalación del servicio, los cuales se encuentran debidamente publicados en el sitio WEB <https://reycom.cr/wp-content/uploads/2019/04/tarifas-1.png> y en la carátula de este contrato).

Si REYCOM no instala el servicio en el plazo estipulado, el Cliente podrá: 1. Rescindir la relación contractual con la restitución de la suma pagada por concepto de instalación cuando aplique y la devolución del

equipo adquirido con el operador sin costo ni responsabilidad, siempre y cuando sea devuelto en condiciones de funcionamiento normales, en caso de aplicar y 2. Continuar con el servicio sin pagar la cuota de instalación.

Cláusula Cuarta.- Derechos y obligaciones del Cliente: El Cliente, tendrá todos los derechos y obligaciones estipulados en la Ley General de Telecomunicaciones, Reglamento sobre el Régimen de Protección al Usuario Final de los Servicios de Telecomunicaciones, Reglamento de Prestación y Calidad de Servicios y demás normativa aplicable. Adicionalmente, a lo establecido en las resoluciones emitidas por la Superintendencia de Telecomunicaciones y aquellos deberes y derechos mencionados en este contrato.

Cláusula Quinta.- Obligaciones de REYCOM: REYCOM tendrá todas las obligaciones estipuladas en la Ley General de Telecomunicaciones, Reglamento sobre el Régimen de Protección al Usuario Final de los Servicios de Telecomunicaciones, Reglamento de Prestación y Calidad de Servicios y demás normativa aplicable. Adicionalmente, a lo establecido en las resoluciones emitidas por la Superintendencia de Telecomunicaciones y aquellos deberes mencionados en el presente contrato.

Cláusula Sexta.- Suspensión temporal del servicio. Las comunicaciones facturadas que no sean canceladas en la fecha de su vencimiento, serán suspendidas temporalmente, a partir del tercer día hábil posterior al vencimiento del cobro facturado, salvo en aquellos casos en que se compruebe fraude o conducta fraudulenta que habilitan a REYCOM para suspender el servicio de forma inmediata; ahora bien, no se debe suspender o suprimir esos servicios los días viernes, sábados o domingos, o feriados de Ley, cuando para esos días, REYCOM no tenga disponibles o habilitados medios de pago. Asimismo, se exceptúan del proceso de suspensión temporal los servicios de emergencia de hospitales, Cruz Roja, Seguridad Pública, Servicio 911, Bomberos, Comisión Nacional de Emergencias, y otros servicios que así sean determinados por el ente regulador, por cumplir una función de vital importancia para la sociedad en materia de seguridad, salud, emergencia u otros.

Antes de proceder con la suspensión temporal del servicio, el cliente será debidamente notificado por REYCOM.

Cláusula Séptima.- Suspensión a solicitud del abonado. El Cliente podrá solicitar la suspensión temporal de su servicio, para lo cual REYCOM tendrá un máximo de 24 horas para su ejecución. Lo anterior, no exime al cliente de cancelar todas sus deudas pendientes por el servicio puesto en suspensión temporal. Además, en el período de la suspensión, el cliente deberá cancelar el cargo mensual del servicio fijado en la carátula del contrato.

Cláusula Octava.- Suspensión definitiva del servicio. La falta de pago por parte de El Cliente de dos o más facturaciones consecutivas de su servicio de telecomunicaciones dará derecho a REYCOM, previo aviso al deudor, a proceder con la suspensión definitiva del servicio o liquidación contable del mismo y a la resolución unilateral del contrato por incumplimiento. 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 haya actuado con engaño, fraude o mala fe al momento de la suscripción de la contratación o disfrute posterior del servicio, o bien, que en forma dolosa ocasione un daño o comprometa de alguna manera, la prestación de los servicios o la operabilidad e integridad de la red.



Cláusula Novena-. Reconexión del servicio. El Cliente deberá cancelar las sumas adeudadas para realizar la solicitud de reconexión. REYCOM no cobrará al Cliente costos adicionales por concepto de reconexión. Una vez que el Cliente cancele los montos adeudados, REYCOM deberá reconectar los Servicios en el plazo de un (1) día hábil, contado a partir de la fecha de pago.

Cláusula Décima-. Calidad del servicio. REYCOM se compromete a prestar sus servicios de acuerdo con los niveles de calidad establecidos en la normativa vigente en materia de telecomunicaciones, los siguientes:

Disponibilidad del Servicio. La disponibilidad del servicio asociada a la red núcleo o "core" (IC-7) se define como la cantidad de horas dentro de un mes en las que se encuentra disponible un servicio de telecomunicaciones y asociado al correcto funcionamiento de la red de núcleo o "core" que lo soporta. El total de horas de disponibilidad se obtiene de restar el tiempo de no disponibilidad, al tiempo total de horas del mes correspondiente. REYCOM debe cumplir con una disponibilidad del servicio asociada a la red núcleo o "core" superior o igual a 99,97%.

Retardo local e Internacional. Para efectos de este Contrato y según los indicadores ID-16 e ID-17 regulados en el Reglamento de Prestación y Calidad de Servicios, se entenderá por retardo local, el tiempo de ida y vuelta (RTT), medido en milisegundos, de un paquete de datos enviado a un nodo de Internet en Costa Rica y por retardo internacional, el tiempo de ida y vuelta (RTT) de un paquete de datos enviado a un nodo principal de Internet en una ubicación internacional. El retardo local será menor a 50 ms en el 95% de los casos y el retardo internacional 100 ms adicionales al retardo local.

Relación entre velocidad de transferencia de datos local o internacional respecto a la velocidad aprovisionada. Es la relación porcentual entre la velocidad de referencia (transferencia de datos en bits por segundo) local o internacional, respecto a la velocidad aprovisionada. Respecto al indicador IC-18, REYCOM cumplirá con el siguiente umbral para redes fijas: Servicio: Fijo. Umbral: La velocidad de referencia debe ser igual o mayor al ochenta por ciento (80%) de la velocidad aprovisionada.

El Cliente podrá acceder en todo momento a la información sobre las condiciones de prestación y niveles de calidad de los servicios contratados a través del Centro de Atención al Usuario de REYCOM.

Cláusula Décima Primera-. Compensaciones y reembolsos. REYCOM tiene el deber de prestar los Servicios contratados con eficiencia y de forma continua y aplicar las compensaciones y reembolsos en caso de degradación o interrupción del servicio con excepción de los casos que se consideren eximentes de responsabilidad según la normativa vigente. Para efectos de la compensación por interrupciones, REYCOM contabilizará el tiempo de interrupción de los Servicios desde el instante en el que se produce la interrupción hasta el instante en el que los Servicios se restablecen por completo y regresan a su condición normal de funcionamiento. El cálculo de la compensación se efectuará de la siguiente manera, según lo establecido en el Reglamento de Prestación y Calidad de Servicios:

$$\text{Compensación} = 2 * \text{Tarifa recurrente} * \frac{\text{Tiempo total de interrupción}}{\text{Tiempo total del mes o periodo de facturación}}$$

Para efectos de la contabilización en la fórmula anterior, se considera que una degradación en un servicio de telecomunicaciones constituye una interrupción, cuando al menos uno de los indicadores particulares definidos en el Reglamento de Prestación y Calidad de Servicio para el servicio en cuestión, tenga un cumplimiento igual o inferior a un cuarenta

por ciento (40%). Esta información se encuentra publicada en el sitio WEB de REYCOM www.reycom.cr

Cláusula Décima Segunda-. Atención y reparación de fallas que afecten el servicio. El Cliente puede interponer, ante REYCOM, quejas o reclamaciones por fallas que se presenten en el servicio contratado; y REYCOM se encuentra en la obligación de reparar y restablecer el servicio a sus condiciones normales de funcionamiento en el plazo máximo de un (1) día hábil. Según el indicador IC-2 regulado en el Reglamento de Prestación y Calidad de Servicios, tal plazo se extenderá desde el instante en que el Cliente reporta una falla al Centro de Atención al Usuario de REYCOM hasta el instante en que el servicio haya sido establecido a su funcionamiento normal. Para efectos de la respuesta al Cliente producto de su reclamo, REYCOM brindará respuesta efectiva en un plazo máximo de diez (10) días naturales, para lo anterior, el Cliente podrá disponer de los siguientes canales de atención ('Centro de Atención al Usuario'):
Teléfono gratuito: 800 REYCOMCR
Teléfono de oficina: (506) 2771-1916

Dirección física: San José, Peréz Zeledón, San Isidro de El General, Barrio San Andrés, del Bar Los Mora 200m Norte.

Correo Electrónico a: servicioalcliente@reycom.cr.

REYCOM comunicará al Cliente el número de referencia dado a la reclamación planteada (código de atención consecutivo), para que éste tenga constancia de su reclamación y pueda dar seguimiento al trámite. La presentación de las reclamaciones no requerirá la elaboración de un documento formal ni intervención de abogado. Por su parte, REYCOM preparará un expediente con los correspondientes datos de la reclamación (calidades del usuario, características del servicio brindado, histórico de averías, detalle de las reclamaciones, soluciones planteadas y otros). En caso de resolución negativa o insuficiente o la ausencia de resolución por parte de REYCOM, el Cliente podrá acudir a la Superintendencia de Telecomunicaciones.

Cláusula Décima Tercera-. Reportes de trabajos en las redes y sistemas de telecomunicaciones. REYCOM deberá informar a sus clientes previo a la ejecución de trabajos de reparación o mantenimiento de equipos previamente programados, que afecten la continuidad del servicio. En estos casos REYCOM informará al cliente antes de que procedan dichas reparaciones, con un mínimo de cuarenta y ocho (48) horas de anticipación por medio de la página web de REYCOM www.reycom.cr y por algún medio de comunicación electrónica directa, donde se informará al cliente sobre los servicios que se verán afectados, zonas de afectación y el tiempo de afectación.

Cláusula Décima Cuarta-. Eximentes de responsabilidad. Para efectos del cumplimiento de los deberes y obligaciones de REYCOM, siempre y cuando éste cumpla con los reportes de averías en las redes y sistemas de telecomunicaciones, se consideran eximentes de responsabilidad los casos en los cuales REYCOM demuestre que su incumplimiento deviene de una situación ajena a su control o previsión, catalogada como caso fortuito, fuerza mayor o hecho de un tercero, para lo cual deberá contar con las pruebas necesarias que permitan acreditar ante la Superintendencia de Telecomunicaciones que efectivamente se presentó alguna de estas figuras jurídicas.

Cláusula Décima Quinta-. Rescisión contractual por interrupciones en los servicios. En caso que el tiempo de interrupción de un servicio sea mayor o igual a 36 horas continuas, o cuando el tiempo total de interrupción acumulado para todo el mes o período de facturación sea igual o superior a 72 horas, dicha condición operará como justa causa para rescindir el contrato con REYCOM y El Cliente podrá dar por



terminada, de forma unilateral y sin responsabilidad, la relación contractual para el servicio afectado sin que le aplique ningún tipo de penalización, con excepción del pago del equipo terminal subsidiado por parte de REYCOM en caso que exista, así como las facturas adeudadas por concepto de servicios que reflejen la condición de morosidad del usuario de previo a la interrupción sufrida. Para efectos de contabilización del tiempo de interrupción, se tendrán en cuenta las exclusiones establecidas en la cláusula Décima Cuarta del presente contrato.

Cláusula Décima Sexta.- Interposición de la reclamación ante REYCOM. REYCOM deberá disponer de una unidad o servicio especializado de atención al cliente o usuario, que tenga por objeto atender y resolver las reclamaciones del Cliente. La atención en todos los canales será de carácter gratuito para el Cliente y para cada gestión, REYCOM deberá brindarle al Cliente el número de referencia de su reclamación. La presentación de las reclamaciones no requerirá la elaboración de un documento formal ni intervención de abogado, y podrán ser presentadas por cualquier medio de gestión. Las reclamaciones deberán presentarse por parte de los abonados o de los usuarios finales o cualquier interesado. REYCOM deberá atender, resolver y brindar respuesta razonada sobre la reclamación interpuesta, en un plazo máximo de diez (10) días naturales a partir de su presentación. La acción para reclamar caduca en un plazo de dos (2) meses, contados desde el acontecimiento 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.

Cláusula Décima Séptima.- Procedimiento de intervención de la Sutel. En caso de resolución negativa o insuficiente o la ausencia de resolución por parte del REYCOM, el usuario podrá acudir a la Sutel. Las reclamaciones que se presenten ante la Sutel no están sujetas a formalidades ni requieren autenticación de la firma del reclamante, por lo que pueden plantearse personalmente o por cualquier medio de comunicación escrita según lo publicado en el sitio WEB de la Sutel. No obstante, debe cumplirse con los requisitos mínimos exigidos en el artículo 285 de la Ley General de la Administración Pública.

La Sutel tramitará, investigará y resolverá la reclamación pertinente, de acuerdo con los procedimientos administrativos establecidos en la Ley General de la Administración Pública, N° 6227, de 2 de mayo de 1978.

Cláusula Décima Octava.- Formas de extinción y renovación del contrato. El presente contrato será de plazo indefinido. En caso de que el Cliente desee dar por terminado el presente contrato, deberá: a) comunicarlo a REYCOM con al menos quince (15) días naturales de anticipación previo al momento de surtir efectos y b) estar al día en sus obligaciones de pago.

Cláusula Décima Novena.- Precios y tarifas del servicio. El Cliente debe cancelar el monto mensual señalado en la carátula de este contrato, más los consumos adicionales que éste realice según la moneda acordada o al tipo de cambio vigente al momento de emisión de la factura. Cualquier modificación en el precio, se informará al Cliente con un mes de antelación y deberán estar debidamente publicado en el sitio WEB <https://reycom.cr/wp-content/uploads/2019/03/tarifas.png>

En caso de que el usuario no se encuentre conforme con dicha modificación tarifaria, puede solicitar a REYCOM, la rescisión del contrato.

Clausula Vigésima.- Plazo contractual. El presente contrato es por un plazo indefinido hasta que El Cliente solicite a REYCOM la rescisión contractual, razón por la cual se mantendrán vigentes las condiciones pactadas en el presente contrato.

Clausula Vigésima Primera.- Permanencia mínima. Corresponde al plazo por el cual las partes contratantes se obligan a respetar y mantener invariables las condiciones originalmente pactadas a cambio de que el usuario reciba un beneficio real, cuantificable y proporcional al periodo que se obliga a mantener la relación con el operador/proveedor. En todo caso el Cliente tendrá la posibilidad de contratar los servicios objeto del presente contrato, sin sujeción a condiciones de permanencia mínima. En el caso de plazos de permanencia mínima por subsidio de equipo, El Cliente podrá dar por terminado el contrato antes de la finalización del plazo, pagando a REYCOM el monto total del equipo subsidiado más el monto del servicio disfrutado. Si El Cliente tuviera saldos pagados por anticipado, éstos le serán devueltos una vez que se liquiden los saldos adeudados

Cláusula Vigésima Segunda.- Facturación. REYCOM garantizará que los montos facturados corresponden a una medición efectiva de los servicios disfrutados por el usuario, incluyendo los impuestos de ley correspondientes. La facturación por dicho concepto se notificará en el medio seleccionado por el usuario en la carátula de este contrato, con una antelación no menor a seis (6) días naturales, previo al vencimiento de la factura. En caso de incumplimiento de dicho plazo, la fecha de pago se correrá proporcionalmente a los días de entrega de forma tardía y no se podrá suspender el servicio en dicho periodo. Ninguna factura podrá ser emitida con consumos o cobros con un atraso superior a 60 días naturales. REYCOM podrá enviar mediante mensaje de texto información clara y sencilla sobre el monto al cobro y fecha de vencimiento de la facturación del servicio contratado. Los montos facturados serán prorrateados dependiendo de la fecha de activación del servicio. La validez del pago estará sujeta a que REYCOM pueda hacerlo efectivo, en el caso de pago con cheque. Si el Cliente desea realizar pagos parciales o arreglos de pago deberá presentarse en las oficinas centrales de REYCOM, ubicadas en San José, Pérez Zeledón, San Isidro de El General, Barrio Cooperativa, Edificio Conexiones Internacionales 50m oeste de CoopeAlianza, para tramitarlos.

Cláusula Vigésima Tercera.- Tasación y facturación de los servicios. En caso de detectar errores en el proceso de tasación o facturación, sin perjuicio de la eventual aplicación de lo dispuesto en el régimen sancionatorio de la Ley N° 8642, REYCOM reintegrará a los usuarios afectados la totalidad de los cargos cobrados incorrectamente, como un reintegro de dinero en efectivo, crédito en la facturación, bonificaciones de servicios, entre otras convenidas entre REYCOM y El Cliente. Esta devolución deberá efectuarse en un plazo no superior a 60 días naturales posteriores a la fecha de cobro del servicio afectado en su defecto a más tardar en el período de facturación inmediato posterior al cobro incorrecto del servicio.

Cláusula Vigésima Cuarta.- Depósito de garantía: REYCOM podrá solicitar al abonado el pago de un depósito de garantía por la suscripción de los servicios contratados, el cual se detalla en la carátula del contrato, y además se encuentra debidamente publicado en el sitio WEB <https://reycom.cr/wp-content/uploads/2019/04/tarifas-1.png>

La devolución del depósito de garantía, una vez que El Cliente solicite el retiro del servicio, se realizará en un plazo máximo de 3 días hábiles posteriores a la finalización de la relación contractual, siempre y cuando el cliente no mantenga deudas sobre este servicio con REYCOM. Adicionalmente, si El Cliente lo solicita de forma expresa, se le podrán acreditar estos depósitos de garantía, sobre otros servicios de telecomunicaciones que tenga suscritos con REYCOM, en el mismo plazo fijado.



Cláusula Vigésima Quinta- Medios de pago. El Cliente tendrá el deber de cancelar las facturaciones de previo a la fecha de su vencimiento. El mismo podrá elegir, para la realización de sus pagos, cualquiera de los medios publicados en el sitio WEB de REYCOM, indicados en el siguiente enlace: <https://reycom.cr/wp-content/uploads/2019/03/MEDIOS-DE-PAGO-1.pdf>

Clausula Vigésima Sexta- Tratamiento de datos personales. En caso de que el Cliente autorice en la carátula de este Contrato, el uso de sus datos personales, REYCOM aclara que: i) Los datos personales recopilados son para uso interno de REYCOM, en relación con la prestación de los Servicios, y tales datos no serán comercializados, vendidos, cedidos o transferidos a terceros; ii) en todo momento, el Cliente podrá tener acceso a sus datos personales, podrá rectificarlos o solicitar su supresión y de ser necesario, podrá consentir sobre la cesión de los mismos, y iii) REYCOM conservará los datos personales del Cliente durante el plazo de este contrato y sus prórrogas. REYCOM insta al Cliente a proporcionar datos actuales, veraces exactos y adecuados al fin para el que fueron recolectados. En caso de dudas o consultas sobre lo indicado en esta cláusula, el Cliente podrá contactar a REYCOM, a través de su Centro de Atención al Usuario.

Clausula Vigésima Sétima- Cesión del contrato. El presente acuerdo establecido a través del contrato y sus anexos, no podrá ser cedido por El Cliente, salvo la previa y expresa autorización por escrito de REYCOM, para lo cual REYCOM está facultada para realizar valoraciones de índole crediticia y otras que considere pertinentes y se reserva el derecho de rechazar dicha solicitud si lo considera pertinente. REYCOM se reserva el derecho de ceder el presente contrato a un operador autorizado, respetando la normativa de protección de datos de los clientes y garantizando la continuidad de los servicios de acuerdo con lo establecido en la legislación aplicable a la materia.

Clausula Vigésima Octava- Canales de atención. El Cliente podrá contactar a REYCOM, mediante los canales de atención señalados en la carátula del contrato.

En este acto al Cliente se le entrega una copia del contrato de adhesión suscrito, el cual sin firmas es nulo y carece de validez legal.

Estando conformes las partes, firman en la ciudad de _____,
el día __ de _____ del _____.

Firma del Cliente: _____

Firma por REYCOM: _____

