

Asociado: _____

Fecha: ____ / ____ / ____

Cédula Jurídica N° 3-004-045117-13
Costado este de la Esc. Juan Chaves Rojas,
Ciudad Quesada, San Carlos.
Teléfono: 2401-2880 / 800-ASOCIADO
www.coopesca.co.cr



Entre nosotros, **COOPELESCA R.L** en adelante conocida como COOPELESCA, cédula jurídica número 3-004-045117-13, persona jurídica legamente constituida, con domicilio en Ciudad Quesada, San Carlos, costado este de la Escuela Juan Chaves Rojas y el suscriptor, hemos acordado realizar el siguiente contrato de infocomunicaciones.

Medio para recibir notificaciones

Contrato: _____

Medidor: _____

Servicio Referencia:

Contrato: _____

Medidor: _____

Geocódigo: _____

Datos Personales:

Nombre Asociado: _____
Primer Apellido Segundo Apellido Nombre

Identificación: Físico _____ Género: F M F. Nacimiento: ____ | ____ | ____
 Jurídico _____ Representante: _____

Nacionalidad: _____ Estado Civil: _____ Actividad Económica: _____

Teléfonos: _____ || _____ E-mail: _____

Dirección: _____
Otras señas: _____ Cantón Distrito Barrio

Beneficiario: _____ Identificación: _____

Parentesco: _____ Aporte de capital _____

SERVICIO TELEVISIÓN

Paquete:

Digital Plus (100 Canales) \$ _____ Canal Adulto \$ _____

Alquiler Decodificador \$ _____ Paquete adicional _____

TV adicional \$ _____ _____ \$ _____

Otro: _____
\$ _____

Para uso de COOPELESCA
N° Solicitud: _____

COOPELESCA R.L: se compromete a proteger los datos e información de sus suscriptores de conformidad con los plazos y demás requerimientos legales que se establece en la legislación costarricense y se amplía en la cláusula referente a la política de privacidad.

El asociado autoriza al manejo de datos personales.
 Si No

El asociado autoriza a recibir información o publicidad por diversos medios. Si No

SERVICIO INTERNET

Velocidad:

20 Mbps / 20 Mbps \$ _____

30 Mbps / 30 Mbps \$ _____

40 Mbps / 40 Mbps \$ _____

50 Mbps / 50 Mbps \$ _____

60 Mbps / 60 Mbps \$ _____

80 Mbps / 80 Mbps \$ _____

100 Mbps / 100 Mbps \$ _____

125 Mbps / 125 Mbps \$ _____

150 Mbps / 150 Mbps \$ _____

170 Mbps / 170 Mbps \$ _____

200 Mbps / 200 Mbps \$ _____

Otro: _____
\$ _____

Tipo de Servicio:

Internet en Fibra Óptica

Internet Inalámbrico (Antena)

Transmisión de datos

IP Fija

Alquiler CPE \$ _____

Para uso de COOPELESCA
N° Solicitud: _____

MENSUALIDAD SERVICIO TV CABLE:

Precio Mensual del Servicio de Televisión	
Precio por alquiler de equipos	

OBSERVACIONES GENERALES:

PRECIO A CANCELAR :

Precio mensual del Servicio de Internet	
Precio mensual de Transmisión de datos	
Precio mensual del Servicio de Televisión	
Precio de alquiler de equipos	
Monto total	

Código Vendedor

Oficial de Trámite

CONTRATO SERVICIOS EMPRESARIALES DE INFOCOMUNICACIONES

Entre Coopelesca R.L en adelante denominada como (Coopelesca) asociación cooperativa, cédula jurídica 3-004-045117-13 con sede en San Carlos, Ciudad Quesada costado este de la Escuela Juan Chávez Rojas y el SUSCRIPOTOR, hemos convenido en celebrar el presente contrato de servicios de Infocomunicaciones, el cual se rige por la legislación costarricense y las siguientes cláusulas.

Primera: Definiciones: Coopelesca: Persona jurídica oferente en el presente contrato, que pone a disposición los servicios de internet y servicios empresariales. **Suscriptor:** Persona física o jurídica asociada a COOPELESCA, la cual ha contratado los servicios de internet, televisión por cable o servicios empresariales, cuyas calidades constan en la carátula del presente contrato; quien manifiesta estar legalmente facultado para suscribir el presente contrato. Domicilio o Inmueble del Suscriptor: Es la dirección de instalación del servicio suministrada por el SUSCRIPOTOR, indicada en el presente contrato. También corresponderá a aquella dirección que sustituya la inicialmente suministrada, en caso de traslado, siempre y cuando haya sido debidamente comunicada a COOPELESCA y esta haya aceptado el cambio de ubicación. **Internet:** Servicio de acceso de banda ancha fija a la red de Internet que se define como el conjunto de redes interconectadas que utilizan la familia de protocolos TCP/IP, utilizando redes de cable fibra óptica. **Trasmisión de datos:** conexión de dos o más puntos donde la red se mantiene cerrada. **Plan Contratado:** COOPELESCA pone a disposición del suscriptor los servicios de internet y servicios empresariales, de forma conjunta o separada. **Acometida:** La acometida o porción de infraestructura comprendida entre el poste y el aparato del suscriptor, es propiedad de COOPELESCA, siendo instalada por el personal de esta, bajo la autorización del SUSCRIPOTOR, la Cooperativa quera autoriza para su revisión periódica a efectos de corroborar su buen funcionamiento y correcta operación del equipo. **Televisión por cable:** Servicio de televisión por suscripción, donde se pone a disposición del suscriptor distintos planes de canales a través de redes de cable. **Centro de atención al Cliente:** Oficina al servicio del SUSCRIPOTOR, la cual tiene como objetivo tramitar consultas, peticiones, reclamos y coordinar la atención de averías. **Asistencia de averías:** Servicio de atención que brinda COOPELESCA para garantizar un servicio de calidad y continuidad. Dólar: (\$) Moneda oficial de los Estados Unidos de Norteamérica.

Segunda: Objeto del Presente Contrato. Coopelesca se obliga a prestar al SUSCRIPOTOR, el servicio de internet, trasmisión de datos o televisión por cable, descrito (s) en el formato de servicios contratados contenido en la carátula del presente contrato y aquellos que con posterioridad se lleguen a contratar por parte del SUSCRIPOTOR. La prestación de (los) servicio (s) se realizará en los términos y condiciones establecidos en el presente contrato. Dicha prestación se entiende aceptada por el SUSCRIPOTOR por cualquiera de los medios que para tal efecto Coopelesca haya puesto a disposición del SUSCRIPOTOR, tales como la firma de este contrato y el pago correspondiente al aporte de capital que lo acredita como asociado de la Cooperativa en caso de que no lo fuera. Si el SUSCRIPOTOR ya es asociado, pero no posee el capital suficiente para un nuevo servicio, deberá realizar el aporte correspondiente según las disposiciones de Coopelesca en esta materia.

Tercera: De los Plazos y Vigencia del Contrato. La vigencia del presente contrato será de un año partir de la instalación del servicio, sin embargo, el suscriptor se encuentra autorizado a continuar utilizando los servicios con posterioridad al vencimiento, en cumplimiento de todas sus cláusulas. Así mismo cumplido el plazo el suscriptor puede retirarse, suscribir un nuevo servicio o contrato.

Cuarta: De la Instalación y Reconexión del Servicio. Previo a la instalación y en caso de ser necesario, se coordinada una cita para determinar la fecha y hora a realizar la instalación. Se entiende que ha quedado efectuada la instalación del servicio en el momento en que es firmado el recibo conforme. Coopelesca realizará conexiones tanto con personal propio como con cuadrillas debidamente identificadas, de lunes a sábado de 7:00 am a 7:00 pm. No se realizará cobros por concepto de instalación. El plazo para realizar la instalación o traslado, será de seis días hábiles a partir de la firma del contrato o la aceptación por parte de Coopelesca de la solicitud de cambio de domicilio. Para la reconexión de servicios por falta de pago, el plazo será de un día hábil a partir de la cancelación, a satisfacción de Coopelesca, la cual se encuentra facultada a cobrar un monto por la reconexión del servicio definido en la pagina web. Si por circunstancias atribuibles a Coopelesca, se sobrepasa cualquiera de los plazos señalados, Coopelesca no facturará el lapso en que no se prestó el servicio.

Quinta: De los Equipos. Para el servicio de internet se pondrá a disposición del SUSCRIPOTOR un CPE, por el cual se cobrará un monto de alquiler mensual definido en la carátula del presente contrato y que consta en la página web www.coopelesca.co.cr. Para el servicio de televisión por cable digital, se pondrá a disposición un decodificador con control remoto y una tarjeta inteligente, para lo cual se cobrará un alquiler mensual definido en la carátula del presente contrato y que consta en la página web www.coopelesca.co.cr. Si por causas atribuibles a el SUSCRIPOTOR, el equipo en su posesión sufre daños no atribuibles a su desgaste normal o uso adecuado, le corresponde a éste el cubrir los gastos de reparación o sustitución. Al momento de la terminación del presente contrato se debe de devolver los equipos, caso contrario se cancelada su costo. Coopelesca está autorizada a registrar ante las protectoras de crédito las deudas o compromisos incumplidos.

Sexta: Características Técnicas de los Servicios. COOPELESCA se compromete a brindar el servicio de conformidad con las siguientes características técnicas:

PARÁMETRO	TIPO DE SERVICIO	UMBRAL
Sobresuscripción a nivel local	Empresarial	1:5
Sobresuscripción a nivel internacional	Empresarial	1:10
Retardo a nivel local	Datos al mejor esfuerzo	50 ms
Retardo a nivel Internacional	Datos al mejor esfuerzo	250 ms
Pérdida de paquetes a nivel Internacional	Datos al mejor esfuerzo	5%
Pérdida de paquetes a nivel local	Datos al mejor esfuerzo	5%
Cumplimiento de desempeño de la velocidad de transferencia local e internacional respecto a la velocidad contratada.	Empresarial	87%

Según lo establece el Artículo 82 al 99 del RPCS, los estándares mínimos de prestación del servicio podrán ser consultados en la página web de COOPELESCA.

Séptima: Causales para la terminación unilateral del contrato. Coopelesca se reserva el derecho a dar por terminado de forma inmediata y unilateral el presente contrato, cuando ocurra una de las siguientes causales a) Alteración en el funcionamiento de los equipos en posesión del SUSCRIPOTOR, para obtener una contraprestación indebida. b) Deuda pendiente, producto de dos o más facturaciones sin cancelar. c) Conexiones no autorizadas imputables al SUSCRIPOTOR, sea de forma personal o de terceros d) Se determine que quien realizó la solicitud del servicio no era el dueño del inmueble o no contaba con el permiso de este. e) Muerte del SUSCRIPOTOR. f) Por circunstancias técnicas, legales, o por disposición de autoridad competente que imposibiliten la prestación del servicio. g) Cuando el SUSCRIPOTOR desee dar por terminada la relación contractual deberá informa con quince días naturales de anticipación, debiendo hacer entrega de los equipos propiedad de Coopelesca, en caso de no poder hacerse entrega de los mismos en las oficinas de la Cooperativa, Coopelesca podrá retirarlos cobrando un precio definido en la página web www.coopelesca.co.cr.

Octava: Suspensión Temporal. Coopelesca no tiene responsabilidad alguna por la suspensión de los servicios, cuando medie fuerza mayor, caso fortuito, hecho de un tercero o culpa del usuario. Cuando la suspensión del servicio sea responsabilidad de la Cooperativa la indemnización se limitará a la establecida en el artículo veintiséis (26) del Reglamento de Prestación y Calidad de los Servicios. En caso de suspensión temporal del servicio de televisión, no se factura de acuerdo al plan contratado y el tiempo en que estuvo fuera el servicio.

Novena: Suspensión temporal del servicio a solicitud del suscriptor. Cuando se desee suspender el servicio por un periodo no mayor a seis meses, se deberá comunicarlo en las oficinas de la Cooperativa, la cual tiene la obligación de realizar dicha suspensión en un plazo de veinticuatro horas, en el tanto no existan pendientes. Sin embargo, durante la suspensión temporal, el SUSCRIPTOR cancelará la tarifa básica mensual definida para el servicio.

Décima: Suspensión Definitiva: La suspensión definitiva del servicio se producirá ante la ausencia de pago de dos o más mensualidades consecutivas, lo cual autoriza a Coopelesca, previo aviso al SUSCRIPTOR dentro de los tres días hábiles posteriores al vencimiento del periodo mensual, para proceder a retirar el servicio.

Décima Primera: Suspensión del servicio por labores de mantenimiento o mejoras. Coopelesca se compromete a informar, mediante dos medios de comunicación masiva toda labor de mantenimiento o mejoras programadas en la red de Infocomunicaciones que implique la suspensión temporal del servicio, con un mínimo de tres (3) días naturales previos a su ejecución. Así mismo Coopelesca se compromete a realizar dichas labores, de forma que impliquen el menor perjuicio al suscriptor.

Decimo Segunda: Suspensión temporal de los servicios: Coopelesca se compromete a prestar sus servicios de forma continua y respaldada por el mejor personal técnico, pero no tendrá responsabilidad alguna frente al suscriptor o terceros cuando la suspensión del servicio sea producto de fuerza mayor, caso fortuito, culpa del usuario o hecho de un tercero. En caso de darse la suspensión temporal del servicio, por razones imputables a Coopelesca, la indemnización se limitará a la establecida en el artículo veintiséis (26) del Reglamento de Prestación y Calidad del Servicio. En caso de suspensiones temporales del servicio de televisión, Coopelesca reconocerá el monto de acuerdo a la cantidad de canales y tiempo que estuvo fuera de servicio, esto calculado sobre la base de la tarifa mensual del suscriptor.

Décima Tercera: Modificaciones al contrato. Coopelesca se obliga con un (1) mes de anticipación, e informar por al menos dos medios de comunicación, cualquier cambio al presente contrato, inclusive precios o tarifas. Si el SUSCRIPTOR no acepta las nuevas condiciones podrá darlo por terminado. Cuando el suscriptor no manifieste su rechazo a las modificaciones dentro del plazo señalado, se tendrán como aceptados los cambios.

Décima Cuarta: El precio del servicio contratado y alquiler de equipos, es fijado de conformidad con el plan comercial seleccionado por el suscriptor en la carátula del contrato, el cual será puesto a cobro con un mínimo de seis (6) días previos al vencimiento de la factura, la cual se cancelará por mes adelantado. El precio puede ser modificado de forma unilateral por parte de Coopelesca, siempre que respete las garantías del consumidor y sea comunicado de forma previa. En todo caso si el suscriptor no se encuentra conforme con la variación del monto, puede rescindir el contrato sin responsabilidad, previo pago de las obligaciones pendientes. Para la cancelación del servicio brindado, Coopelesca debe poner a cobro la factura correspondiente según los días de cobro asignados y esta debe de ser efectivamente cancelada por el suscriptor a más tardar a la fecha de vencimiento. Para tal efecto se pone a disposición la oficina Urbana en Ciudad Quesada, Oficinas en Fortuna, Pital, Puerto Viejo, Santa Rosa y Aguas Zarcas, o bien en el Banco Nacional de Costa Rica, Banco de Costa Rica, Banco Davivienda y COOCIQUE R.L.

Décima Quinta: El SUSCRIPTOR manifiesta que el servicio puesto a disposición por Coopelesca es para uso exclusivo del inmueble indicado en la dirección de la carátula del contrato y no lo extenderá a otros domicilios o edificaciones. En el servicio de televisión por cable, se conectará por parte de Coopelesca un máximo de cuatro televisores. Sin embargo, de ser requerido la conexión de uno o más televisores adicionales, se cobrará por cada televisor adicional un monto mensual definido en la carátula del presente contrato y publicitado en la página web de la Cooperativa. Cualquier uso indebido del servicio realizado por el SUSCRIPTOR, queda sujeto a la aplicación de las medidas legales que Coopelesca estime pertinentes, así como el cobro de daños y perjuicios.

Décima Sexta: Sobre el plan contratado en el servicio de Televisión por Cable. El suscriptor acepta que Coopelesca, en el tanto medien causas técnicas o comerciales, pueda suprimir, agregar, reemplazar, cambiar la numeración u ampliar la grilla de canales ofrecidos en el plan contratado, debiendo informar Coopelesca con diez días naturales previos dichas modificaciones. No obstante, es deber de Coopelesca comunicar cualquier cambio en grilla de canales ofrecidos. Vía página web o COOPELESCA EN LINEA, el suscriptor podrá conocer las tarifas vigentes del servicio de Infocomunicaciones contratado. Coopelesca deberá notificar por al menos dos medios de comunicación cualquier cambio en las tarifas.

Décima Séptima: Procedimiento para la atención de reclamos: El suscriptor podrá presentar ante Coopelesca sus reclamos los cuales deberán tener respuesta en un plazo máximo de 10 días naturales, en caso de respuesta negativa, insuficiente u omisión de respuesta se facultará al suscriptor a acudir a la SUTEL. Dichas reclamaciones deberán ser atendidas de manera eficiente y gratuita.

Décima Octava: Política de privacidad. El suscriptor autoriza expresamente a Coopelesca para fines de su giro norma de su operación, la investigación, reproducción, almacenamiento, acceso y trasmisión interna total o parcial de los datos o información que con motivo del presente contrato se haga del conocimiento de Coopelesca. Así mismo, en cumplimiento de las obligaciones de información establecidas en la legislación vigente y siempre que haya sido autorizado por el suscriptor en la carátula del presente contrato, Coopelesca de forma directa o a través de terceros debidamente autorizados, está autorizada para satisfacer o enviar al suscriptor diversos bienes, productos, información, publicidad o servicios, efectuando al efecto cualquier medio de comunicación con que cuente el suscriptor. Coopelesca se obliga a no transmitir a terceros con fines publicitarios o mercadotécnicos, los datos o información proporcionada por el suscriptor con motivo del presente contrato.

Décima Novena: Ajustes y Compensaciones. Los servicios de asistencia de averías y soporte técnico, serán realizados por el personal técnico debidamente identificado y deberá cumplirse en un plazo no mayor a 12 horas para el servicio de televisión y 3 horas para el servicio de internet, los siete días de la semana desde la comunicación del incidente. Para la respectiva comunicación el SUSCRIPTOR, tendrá a su disposición el Centro de Atención al Cliente o cualquier oficina de Coopelesca, localizable en la página <http://www.coopelesca.co.cr/>. Este servicio se prestará únicamente a los equipos, redes o conexiones de red, que hayan sido instalados por cuenta de Coopelesca o que se encuentren bajo supervisión directa. Para poder brindar la adecuada prestación de estos servicios, es obligación del SUSCRIPTOR permitir a los funcionarios de Coopelesca el ingreso a la propiedad.

Vigésima: Para contactar la oficina de servicio e interposición de reclamos, averías y consultas relativas a la interpretación del presente contrato COOPELESCA pone a disposición el teléfono gratuito 800 asociado, el 2401-2880, la página de internet <http://www.coopelesca.co.cr/> y el correo electrónico webmaster@coopelesca.co.cr.

Vigésima Primera: Coopelesca pondrá en la página <http://www.coopelesca.co.cr/> toda la información, referente a los servicios de Infocomunicaciones, la cual será —a título enunciativo y no limitativo— la siguiente: precios, tarifas, características técnicas, copia del presente contrato, número de atención al cliente y demás información general.

Vigésima Segunda: Derechos y Deberes del suscriptor. Además del derecho establecidos en el presente contrato, las garantías propias de todo asociado a la Cooperativa, el suscriptor contará con derechos indicados en la normativa vigente. En igual sentido sumado a las obligaciones estipuladas en el presente contrato, las propias de un asociado a la Cooperativa, el suscriptor el suscriptor contará con deberes indicados en la normativa vigente, no pudiendo emplear los servicios, con el objetivo perjudicar a la Cooperativa o terceros.

Vigésima Tercera: El presente contrato se compone de tres páginas debidamente numeradas, las cuales manifiesta el SUSCRIPTOR fueron leídas, sus cláusulas aprobadas, el suscriptor recibe una copia de la totalidad del contrato al momento de firmar.

En conforme, firmamos en _____, a los _____ días del mes de _____ del _____

SUSCRIPTOR

COOPELESCA

-----ÚLTIMA LÍNEA-----

Página 3 de 3