

Asociado: _____

Fecha: ____ / ____ / ____

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.

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 Cantón Distrito Barrio
 señas: _____

Beneficiario: _____

Identificación: _____ Parentesco: _____ Aporte de capital _____

Trámite a realizar:

Servicio Nuevo
 Cambio de velocidad
 Solicitud IP Fija
 Otro: _____

Crear contrato independiente
 Incluir en contrato actual

Contrato: _____
 Medidor: _____

Servicio Referencia:
 Contrato: _____
 Medidor: _____
 Geocódigo: _____

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:

30 Mbps / 30 Mbps \$ _____ IP Fija

40 Mbps / 40 Mbps \$ _____

50 Mbps / 50 Mbps \$ _____

70 Mbps / 70 Mbps \$ _____

90 Mbps / 90 Mbps \$ _____

100 Mbps / 100 Mbps \$ _____

120 Mbps / 120 Mbps \$ _____

150 Mbps / 150 Mbps \$ _____

200 Mbps / 200 Mbps \$ _____

Otro: _____
 \$ _____

Para uso de COOPELESCA
 N° Solicitud: _____

Observaciones Generales:

Código Vendedor

Oficial de Trámite

SERVICIO TELEVISIÓN

Paquete:

Digital Plus (100 Canales) ¢ _____ Canal Adulto ¢ _____

Alquiler Decodificador Paquete adicional ¢ _____

TV adicional ¢ _____

Otro: _____
 ¢ _____

Para uso de COOPELESCA
 N° Solicitud: _____

PRECIO A CANCELAR:

Precio Mensual del Servicio de Internet	_____
Precio Mensual del Servicio de Televisión	_____
Precio por alquiler de equipos	_____

CONTRATO DE SERVICIO COMERCIAL DE INFOCOMUNICACIONES

Primera: De las Definiciones. Coopelesca: Persona jurídica oferente en el presente contrato, que pone a disposición los servicios de internet en fibra óptica.

Suscriptor: Persona física o jurídica asociada a Coopelesca, la cual ha contratado los servicios de internet en fibra óptica y/o servicios adicionales cuyas calidades constan en el presente contrato; quien manifiesta estar legalmente facultado y contar con capacidad patrimonial para suscribir el presente contrato de Infocomunicaciones.

Domicilio o Inmueble del Suscriptor: Es la dirección de instalación del servicio suministrada por el SUSCRIPTOR, indicada en el presente contrato. También corresponderá a aquella dirección que sustituya la inicialmente suministrada, en caso de traslado, siempre y cuando haya sido TCP/IP debidamente comunicada a Coopelesca y esta haya aceptado la modificación 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, utilizando redes de cable fibra óptica.

RPCS: Reglamento de Prestación y Comercialización del Servicio.

Plan Contratado: Coopelesca pone a disposición del suscriptor los servicios de internet comercial en fibra óptica. .

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, y bajo la autorización del SUSCRIPTOR, quien autoriza su revisión periódica a efectos de corroborar su buen funcionamiento y correcta operación del equipo.

Centro de atención al Cliente: Oficina al servicio del SUSCRIPTOR, 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.

Segunda: Objeto del Presente Contrato. Coopelesca se obliga a prestar al SUSCRIPTOR, el (los) servicio (s) de internet por fibra óptica y/o televisión por cable al comercio, 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 SUSCRIPTOR. La prestación del (los) servicio (s) se realizará en los términos y condiciones establecidos en el presente contrato y en sus documentos anexos. Dicha prestación se entiende aceptada por el SUSCRIPTOR por cualquiera de los medios que para tal efecto Coopelesca haya puesto a disposición del SUSCRIPTOR, 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 SUSCRIPTOR 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 estará estipulada en la carátula de este contrato para los servicios de Internet vía fibra óptica, a partir de la instalación del servicio, pero si el SUSCRIPTOR no informa con sesenta (60) días naturales de anticipación a la finalización del contrato, su intención de no renovarlo, se entenderá prorrogado automáticamente por un periodo igual al inicialmente pactado. En todo caso después de cumplido el periodo pactado cualquiera de las partes puede rescindir el presente contrato con al menos sesenta (60) días naturales previos al momento en que ha de sufrir efectos, salvo la existencia de causas justas que faculten al suscriptor a dar por terminado el contrato sin responsabilidad alguna.

Cuarta: De la Instalación. Se entiende que ha quedado efectuada la instalación del servicio en el momento en que el suscriptor, o quien éste autorice, manifieste su satisfacción con el servicio instalado. El SUSCRIPTOR debe pagar la dirección IP dinámica. Por cada dirección IP adicional el SUSCRIPTOR debe pagar US\$3.00. Coopelesca realizará conexiones tanto con personal propio como con cuadrillas de contrato debidamente identificadas, de lunes a sábado de 7:00 am a 7:00 pm.

Quinta: Reconexión del Servicio. Para la instalación, traslado y reconexión de los servicios contratados operarán las siguientes especificaciones: El plazo para la instalación de los servicios y traslados será de 6 días hábiles máximo, a partir de la firma del contrato (cuando existiese disponibilidad técnica de prestar el servicio) o la aceptación de Coopelesca del traslado de los servicios. La falta de pago de una mensualidad de cualquiera de los servicios, faculta a Coopelesca a realizar la suspensión del servicio moroso. 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. Si por circunstancias atribuibles a Coopelesca, se sobrepasa cualquiera de los plazos señalados, ésta se compromete a no facturar el lapso en que no se prestó el servicio.

Sexta: De los equipos. Para la adecuada prestación de los servicios, Coopelesca debe de facilitar al SUSCRIPTOR los siguientes equipos. Para el servicio de internet se alquilará un CPE o similar, cuyo monto de alquiler se encuentra cubierto en la tarifa y definido en la carátula del contrato. Coopelesca podrá realizar ajustes a las tarifas cobradas considerando la inflación y costos propios de operación que tenga la Cooperativa. Si por causas atribuibles al suscriptor, el equipo en su posesión sufre daños o robo, así como la acometida, no atribuibles al desgaste usual del mismo, le corresponde al SUSCRIPTOR la reparación o sustitución de los mismos. Al momento de cancelar o rescindir la prestación del presente contrato, se deben de devolver los equipos, caso contrario debe de reconocerse por parte del suscriptor el valor económico de los mismos, cuyo costo es de US\$150.00. Coopelesca podrá registrar en las protectoras de crédito la situación de deuda y compromisos no cumplidos por el suscriptor. 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 de ¢1250 (Mil doscientos cincuenta colones), por cada caja.

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

Calidad de Internet por fibra óptica

PARÁMETRO	NIVEL
Cumplimiento de velocidad contratada	90%
Retardo máximo a nivel local	50ms
Retardo máximo a nivel internacional	115ms

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.



Octava: 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 SUSCRIPTOR, para obtener una contraprestación indebida. b) Deuda pendiente, producto de la prestación del servicio. c) Conexiones no autorizadas imputables al SUSCRIPTOR, 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) Por circunstancias técnicas, legales, o por disposición de autoridad competente que imposibiliten la prestación del servicio de internet. e) según el artículo 20 del Reglamento de Prestación al usuario final, Coopelesca dispone de 60 días hábiles posteriores a la finalización del contrato por parte del usuario para finalizar la relación contractual; asimismo el SUSCRIPTOR debe comunicar con 60 días de anticipación su intención de finalizar la relación contractual. Para el plan contratado de televisión por cable, el suscriptor acepta que Coopelesca, en el tanto medien causas técnicas o comerciales, pueda suprimir, agregar, reemplazar, cambiar la numeración o ampliar la grilla de canales ofrecidos en el plan contratado. No obstante es deber de Coopelesca comunicar cualquier cambio en la grilla de canales ofrecidos. Vía página web o Coopelesca en línea, el suscriptor podrá conocer las tarifas vigentes del servicio. Coopelesca deberá notificar por al menos dos medios de comunicación cualquier cambio en las tarifas.

Novena: Suspensión 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.

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

Décima Primera: De la tarifa. La tarifa de internet a cobrar depende de la velocidad a contratar por el SUSCRIPTOR y la distancia, ésta queda establecida en la carátula de este contrato. Coopelesca podrá realizar ajustes a las tarifas cobradas considerando la inflación y costos propios de operación que tenga la Cooperativa. La tarifa del servicio de televisión queda establecida en la carátula de este contrato. El cobro se hará por mes adelantado y 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 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 oficinas en: Ciudad Quesada, Fortuna, Pital, Puerto Viejo, Aguas Zarcas y en Pocosol, o bien en los diferentes agentes recaudadores que puede consultar en la página web de Coopelesca. Las tarifas definidas por Coopelesca en dólares serán facturadas y pagadas por el suscriptor al tipo de cambio en colones según fecha de facturación del servicio.

Décima Segunda: Uso de servicio: El SUSCRIPTOR manifiesta que el servicio puesto a disposición por Coopelesca es para uso exclusivo de su inmueble, y no lo extenderá a otros domicilios o edificaciones. 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 causados por el incumplimiento del SUSCRIPTOR. En el servicio de televisión por cable el suscriptor puede conectar un máximo de 4 televisores, pero Coopelesca solo se compromete a efectuar la correcta conexión de un único televisor, de ser requeridos televisores adicionales se cobrará un monto mensual por instalación de cada televisor adicional, que equivale a ¢300 (Trescientos colones) ajustables según conveniencia de la cooperativa.

Décima Tercera: Procedimiento para la resolución de reclamos. El SUSCRIPTOR podrá presentar ante Coopelesca, reclamaciones las cuales deberán tener respuesta en un plazo máximo de 10 días naturales, en caso de resolución negativa o insuficiente o la ausencia de la resolución, facultará al suscriptor a acudir a la SUTEL. Dichas reclamaciones deberán ser atendidas de manera eficiente y gratuita.

Décima Cuarta: Política de privacidad. Coopelesca se compromete a cumplir la legislación en materia de protección de datos y no brindar a terceros salvo requerimiento judicial o legal, información personal o confidencial del suscriptor. La información personal confidencial incluye —a título enunciativo y no limitativo— lo siguiente: información relacionada con páginas web, filiación política, creencia religiosa, orientación o preferencia sexual, discapacidades o salud. Coopelesca nunca dará a conocer información personal o confidencial al menos que el suscriptor dé su consentimiento escrito para que se comparta dicha información. Sin embargo, Coopelesca podrá utilizar información para fines estadísticos, pero será siempre responsable del uso de la información que esté bajo su control y debe designar a una persona o a un grupo de personas que sean responsables de que la organización cumpla con los principios éticos y legales respecto a la información.

Décima Quinta: Sobre el servicio de asistencia de averías y soporte técnico. Los servicios de asistencia de averías y soporte técnico, serán realizados por el personal técnico debidamente capacitado. Es un deber de Coopelesca con el SUSCRIPTOR y deberá cumplirse en un plazo no mayor a veinticuatro (24) horas 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, debidamente identificados, el ingreso a la propiedad. La primer visita de avería no tiene costo. Cuando un asociado realiza reportes de manera reincidente y por la misma causa se cobrarán \$100.

Décima Sexta: La firma de este contrato no obliga a Coopelesca a la conexión del servicio, dado que previamente deberá realizarse la inspección técnica para determinar la disponibilidad del servicio. En caso de no existir disponibilidad técnica, Coopelesca podrá brindar el servicio al interesado siempre y cuando éste cubra todos los costos requeridos para la prestación del servicio.

Décima Séptima: Para contactar la oficina de servicio al asociado, Coopelesca pone a disposición el teléfono 2401-2880, la línea gratuita 800-ASOCIADO, la página de internet <http://www.coopelesca.co.cr/> y el correo electrónico webmaster@coopelesca.co.cr

Décima Octava: 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