

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 SUSCRIPTOR, 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 caratula 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 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 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 SUSCRIPTOR, la Cooperativa quera autoriza para 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. Dólar: (\$) Moneda oficial de los Estados Unidos de Norteamérica.

Segunda: Objeto del Presente Contrato. Coopelesca se obliga a prestar al SUSCRIPTOR, el servicio de internet, transmisión de datos, 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 de (los) servicio (s) se realizará en los términos y condiciones establecidos en el presente contrato. 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 es por tempo indefinido, por lo cual el suscriptor se encuentra autorizado a utilizar el servicio contratado en cumplimiento de las cláusulas del presente contrato.

Cuarta: De la Instalación y Reconexión del Servicio. Previo a la instalación y en caso de ser necesario, se coordinará 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 por cuadrillas debidamente identificadas, de lunes a sábado de 7:00 am a 7:00 pm. No se realizará cobros de instalación. El plazo para realizar la instalación o traslado, será de cinco 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 página 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 SUSCRIPTOR 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, el cual tiene capacidad de hasta 1Gbps simétrico y tecnología Tecnología PON o Carrier Ethernet. Si por causas atribuibles a el SUSCRIPTOR, 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 por un valor de doscientos (\$200) dólares . Al momento de la terminación del presente contrato se debe de devolver los equipos, caso contrario se cancelará 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:

Según lo establece el Artículo 16 y 48 del RPCS, los estándares mínimos de prestación del servicio podrán ser consultados en la página web de COOPELESCA.

PARÁMETRO PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO	SERVICIO EMPRESARIAL
Tiempo de respuesta - Atención al Cliente	15 segundos
Umbral de sobreescripción local / internacional	1:1 / 1:1
Disponibilidad anual	99,97%
Niveles de ocupación de enlaces local o internacional	78,5%
Desempeño velocidad transferencia vs velocidad contratada	95%
Retardo local / internacional (ms)	8,89 / 82,75
Variación local / internacional (ms)	29,95 / 5,52
Perdida local / internacional (%)	3% / 3%

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 SUSCRIPTOR, para obtener una contraprestación indebida. b) Deuda pendiente, producto de dos o más facturaciones sin cancelar, la suspensión definitiva procede al día siguiente de la segunda facturación consecutiva sin cancelar. 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) Muerte del SUSCRIPTOR. f) Por disposición de autoridad competente que imposibiliten la prestación del servicio. g) Cuando el SUSCRIPTOR 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 solicitar su cancelación por el precio definido en la página web www.coopelesca.co.cr y este contrato.

Octava: Suspensión temporal por razones imputables al suscriptor . Cuando el suscriptor no cancele a tiempo el servicio, Coopelesca está facultada a realizar la suspensión temporal del servicio y la reconexión del mismo, la suspensión temporal se realizará tres días hábiles posteriores a la fecha de vencimiento de la primera facturación no cancelada. La suspensión temporal será previa a realizar la definitiva.

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 y procede a partir del día siguiente a la fecha de vencimiento de la segunda facturación consecutiva sin cancelar, previa notificación al SUSCRIPTOR.

Décima Primera: Suspensión del servicio por labores de mantenimiento o mejoras. Coopelesca se compromete a informar, mediante dos medios de comunicación 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.

Décimo Segunda: Eximentes de responsabilidad: 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 en los artículos 21, 22 y 23 del Reglamento de Prestación y Calidad del Servicio.

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, sin penalización alguna. Cuando el suscriptor no manifieste su rechazo a las modificaciones dentro del plazo señalado, se tendrán como aceptados los cambios.

Décima Cuarta: El precio de la velocidad contratada 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, tal como lo indica la cláusula anterior. 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 las cuentas del 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 caratula del contrato 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.

Décima Sexta: 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, gratuita y se brindará un código consecutivo para el seguimiento del SUSCRIPTOR.

Décima Séptima: Política de privacidad. El suscriptor autoriza a Coopelesca según lo consignado en la carátula del presente contrato, para fines de su giro normal 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 Octava: 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 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.

Décima Novena: 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: 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 Primera: 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 contará con deberes indicados en la normativa vigente, no pudiendo emplear los servicios, con el objetivo perjudicar a la Cooperativa o terceros.

Vigésima Segunda: Obligaciones de Coopelesca: Es deber de la Cooperativa el cumplimiento de sus obligaciones inherentes como asociación cooperativa, el respeto a los derechos de los consumidores mediante una facturación clara y veraz, un trato equitativo y que se ajuste siempre al servicio brindado.

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____