

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: _____
 Cantón Distrito Barrio

Otras señas: _____

Beneficiario: _____

Identificación: _____ Parentesco: _____ Aporte de capital _____

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 clausula 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

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: _____

Observaciones Generales:

SERVICIO INTERNET

Velocidad:

40 Mbps / 40 Mbps \$ _____ IP Fija \$ _____

60 Mbps / 60 Mbps \$ _____

100 Mbps / 100 Mbps \$ _____

150 Mbps / 150 Mbps \$ _____

200 Mbps / 200 Mbps \$ _____

250 Mbps / 250 Mbps \$ _____

300 Mbps / 300 Mbps \$ _____

Otro: _____
 \$ _____

Para uso de COOPELESCA
 N° Solicitud: _____

 Código Vendedor

 Oficial de Trámite

PRECIO A CANCELAR:

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

CONTRATO DE SERVICIO RESIDENCIAL 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 servicio de internet por fibra óptica descrito en el formato de servicio contratado contenido en la carátula del presente contrato y aquellos que con posterioridad se lleguen a contratar por parte del SUSCRIPTOR. La prestación del servicio 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 la Instalación. Previo a la instalación y en caso de ser necesario, se coordinará una cita para determinar fecha y hora a realizar la instalación del servicio. 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. 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. El plazo para la instalación y traslados de los servicios será de seis días hábiles, a partir de la firma del contrato o la aceptación de Coopelesca.

Cuarta: Reconexión del Servicio. La falta de pago de una mensualidad de cualquiera de los servicios, faculta a Coopelesca a realizar la suspensión del servicio moroso, la cual se realizará a partir del tercer día hábil posterior al vencimiento. Para la reconexión de servicios por falta de pago, el plazo será de 24 horas hábiles 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.

Quinta: Suspensión Temporal. 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.

Sexta: Suspensión Temporal del Servicio a solicitud del SUSCRIPTOR. Si el SUSCRIPTOR desea suspender el servicio por un periodo no mayor a 6 meses, deberá comunicarlo por escrito a Coopelesca en cualquiera de sus oficinas. Una vez comunicado se procederá a realizar la suspensión, en un plazo no mayor de 24 horas en el tanto no existan deudas pendientes. Sin embargo, en el periodo de suspensión, el SUSCRIPTOR deberá cancelar la tarifa básica mensual establecida para dicho servicio.

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

Octava: 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 ¢150,000.00 Coopelesca podrá registrar en las protectoras de crédito la situación de deuda y compromisos no cumplidos por el suscriptor.

Novena: 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	Domiciliar	1:20
Sobresuscripción a nivel internacional	Domiciliar	1:20
Retardo a nivel local	Datos al mejor esfuerzo	70 ms
Retardo a nivel Internacional	Datos al mejor esfuerzo	280 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.	Domiciliar	80%

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.



Décima: Causales para la terminación. 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 SUSCRIPUTOR, para obtener una contraprestación indebida. b) Deuda pendiente, producto de la prestación del servicio. c) Conexiones no autorizadas imputables al SUSCRIPUTOR, 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. f) Deuda pendiente, producto de la prestación del servicio. g) En caso de que el SUSCRIPUTOR desee dar por terminado el presente contrato deberá comunicarlo con 15 días naturales de anticipación a Coopelesca previo a su intención de finalizar la relación contractual. Además deberá devolver cualquier equipo alquilado o en préstamo en las oficinas de Coopelesca. En caso de que el SUSCRIPUTOR no pueda presentarse en las oficinas de Coopelesca para la entrega del equipo, Coopelesca podrá retirar el equipo en el domicilio del SUSCRIPUTOR, cargando el importe correspondiente al gasto generado por el traslado, cargo que estará disponible en la dirección electrónica www.coopelesca.com

Décima Primera: En caso de modificarse el presente contrato, Coopelesca se obliga a informarle con (1) mes de anticipación al SUSCRIPUTOR cualquier reforma, si este último no acepta las nuevas condiciones podrá darlo por terminado. Cuando el SUSCRIPUTOR no manifieste su rechazo a las modificaciones dentro del plazo señalado, se tendrán como aceptados los cambios.

Décima Segunda: Suspensión del Servicio por labores de mantenimiento o mejoras. Coopelesca se compromete a informar al SUSCRIPUTOR, 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 SUSCRIPUTOR.

Décima Tercera: El precio del servicio contratado y alquiler de equipos. Es fijado de conformidad con el plan comercial seleccionado por el SUSCRIPUTOR en la carátula del contrato, el cual lo cancelará por mes adelantado, 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 SUSCRIPUTOR 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. El SUSCRIPUTOR deberá pagar por cada IP solicitada el monto señalado en la carátula de este contrato.

Décima Cuarta: Uso de servicio: El SUSCRIPUTOR 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 SUSCRIPUTOR, 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 SUSCRIPUTOR.

Décima Quinta: Procedimiento para la resolución de reclamos. El SUSCRIPUTOR 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 Sexta: Política de privacidad. El SUSCRIPUTOR autoriza expresamente a Coopelesca para fines de su giro norma de su operación, investigación, reproducción, almacenamiento, acceso y transmisión interna total o parcial de los datos o de 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 SUSCRIPUTOR en la carátula del presente contrato, Coopelesca de forma directa o a través de terceros debidamente autorizados, está autorizada para satisfacer o enviar al SUSCRIPUTOR diversos bienes, productos, información, publicidad o servicios, efectuando al efecto cualquier medio de comunicación con que cuente el SUSCRIPUTOR. Coopelesca se obliga a no transmitir a terceros con fines publicitarios o mercadotécnicos, los datos o información proporcionada por el SUSCRIPUTOR con motivo del presente contrato.

Décima Séptima: 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 SUSCRIPUTOR 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 SUSCRIPUTOR tendrá a su disposición el Centro de Atención al Cliente o cualquier oficina de Coopelesca, localizable en la página <http://www.coopelesca.com>. 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 SUSCRIPUTOR permitir a los funcionarios de Coopelesca debidamente identificados el ingreso a la propiedad.

Décima Octava: 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.com> y el correo electrónico webmaster@coopelesca.co.cr

Décima Novena: Coopelesca pondrá en la página <http://www.coopelesca.com> 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.

Vigécima: Plazo y prórroga del contrato. El plazo de vigencia del presente contrato es de un año a partir de la instalación del servicio, sin embargo, el SUSCRIPUTOR está autorizado a continuar utilizando los servicios con posterioridad al vencimiento del contrato, incumplimiento de todas sus cláusulas. Así mismo, al finalizar su vigencia el suscriptor podrá retirarse, o bien, suscribir un nuevo servicio.

Vigécima Primera: 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.

Vigécima Segunda: El presente contrato se compone de tres páginas debidamente numeradas, las cuales manifiesta el SUSCRIPUTOR 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 _____

SUSCRIPUTOR

COOPELESCA