

## CONTRATO DE ADHESIÓN PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO DE TELECOMUNICACIONES

**Cláusula 1. Objeto del contrato.** El objeto del presente contrato es regular las condiciones para la prestación del servicio de transferencia de datos / televisión por suscripción / telefonía IP por parte de Coopeguanacaste al cliente.

**Cláusula 2. Características del servicio.** Forma parte integrante de este contrato la carátula que enumera los servicios contratados por el cliente, quien manifiesta su conformidad. Los servicios ofrecidos al público y autorizados mediante la resolución RCS-162-2014 y sus respectivas ampliaciones son los siguientes:

**2.1 Servicio de Transferencia de Datos:** que corresponde al servicio que permite el intercambio de información entre redes, a través de diversos medios de transmisión, mediante la utilización de protocolos de comunicación, incluyendo el servicio de acceso a Internet.

**2.2 Servicio de Televisión por Suscripción:** que consiste en el servicio de televisión de pago que se brinda a través de una red cableada de fibra óptica, cuyo contenido de audio y video se encuentra disponible de forma exclusiva para los suscriptores del servicio.

**2.3 Servicio de Telefonía IP:** que consiste en el servicio de telefonía fija prestado a través de una red cableada de fibra óptica y basados en el protocolo IP.

El detalle de las características comerciales de los servicios ofrecidos, tales como las velocidades de transferencia de datos, las señales de televisión incluidas y los precios de las distintas opciones se puede consultar libremente en el sitio web <https://coopeguanacaste.com/telecomunicaciones/>. La suscripción del(los) servicio(s) señalado(s) en la carátula de este contrato se formalizarán mediante certificado de firma digital o de manera presencial en cualquiera de las 12 Plataformas de Servicio de Coopeguanacaste ubicadas en las comunidades de Sardinal, Filadelfia, Huacas, Santa Cruz, San Martín de Nicoya, Nicoya Centro, Nosara, Hojancha, Nandayure, Jicaral y Paquera. Como una facilidad complementaria el cliente podrá gestionar la solicitud de contratación de nuevos servicios, modificar los actualmente contratados y realizar pagos en línea asociados a su servicio, para lo cual deberá registrarse en línea mediante el vínculo <https://tramites.coopeguanacaste.com/>. Coopeguanacaste implementará medidas de seguridad a efecto de que las transacciones que realice el cliente sean seguras y auténticas; para lo cual, podrá bloquear en cualquier momento las credenciales o mecanismos de registro para evitar el uso malicioso de las aplicaciones informáticas. El cliente acepta que las transacciones realizadas con su usuario u otro mecanismo personal de autenticación son de su entera responsabilidad, las cuales tendrán igual validez legal que si la hubiese realizado de forma personal, sirviendo como medio de prueba los registros emitidos por los sistemas de gestión comercial. El cliente es responsable por la revelación de sus credenciales de autenticación a terceros y del uso incorrecto que estos hicieren del mismo.

**Cláusula 3. Derechos y obligaciones del cliente y de Coopeguanacaste en el servicio de telecomunicaciones.** El cliente y Coopeguanacaste en la prestación del servicio de telecomunicaciones tendrán todos los derechos y obligaciones estipulados en la Ley General de Telecomunicaciones, Reglamento sobre el Régimen de Protección al Usuario Final, Reglamento de Prestación y Calidad de Servicios y demás normativa aplicable. Igualmente contarán con los derechos y deberes desarrollados en las resoluciones emitidas por la Sutel y aquellos mencionados en el presente contrato de adhesión.

No obstante lo indicado en el párrafo anterior, y con el fin de facilitar la interpretación al usuario final, se enfatiza que el cliente deberá: 1) Realizar el pago por los servicios recibidos de manera puntual y conforme a los términos acordados, 2) Abstenerse de realizar prácticas prohibidas en general, incluyendo pero no limitado a conexiones adicionales o permitir el uso de los servicios por parte de terceros no autorizados por Coopeguanacaste, sea en forma gratuita u onerosa, 3) Informar de manera inmediata a Coopeguanacaste sobre cualquier daño en el servicio o uso inapropiado del mismo que sea de su conocimiento, 4) Asumir la responsabilidad por los actos de terceros que tengan acceso y utilicen el servicio. 5) De ser requerido, permitir el ingreso al sitio de la instalación para inspección o revisión, de personeros de Coopeguanacaste debidamente identificados y que porten la orden de trabajo expedida por Coopeguanacaste. 6) Actuar de buena fe de previo a la contratación y durante el uso del servicio, 7) Responsabilizarse de la construcción, mantenimiento y seguridad física y lógica de sus redes internas y/o redes privadas.

**Cláusula 4. Plazo contractual.** El presente contrato es por un plazo indefinido, hasta que el cliente solicite a Coopeguanacaste la rescisión contractual, razón por la cual se mantendrán vigentes las condiciones pactadas. Para todo efecto no aplica la permanencia mínima.

**Cláusula 5. Modificación contractual.** Cualquier propuesta de modificación del presente contrato, deberá ser aprobada por la Sutel. Coopeguanacaste notificará cualquier modificación contractual al medio de notificación señalado en el contrato, con una antelación mínima de un (1) mes calendario a su entrada en vigencia, y cuando las modificaciones apliquen a múltiples clientes, además, las publicará en el sitio WEB <https://coopeguanacaste.com/telecomunicaciones/> y redes sociales de Coopeguanacaste en el mismo plazo. En caso de que dicha modificación sea en detrimento de las condiciones establecidas en el contrato de adhesión, Coopeguanacaste informará sobre el derecho del cliente de rescindir anticipadamente el contrato sin penalización alguna.

En los casos que el cliente solicite una ampliación o modificación de las condiciones contractuales previamente suscritas, Coopeguanacaste debe registrar el consentimiento del cliente. Para lo anterior, Coopeguanacaste deberá indicar en su sitio web <https://coopeguanacaste.com/telecomunicaciones/> canales de atención en que puede realizar dicha solicitud.

**Cláusula 6. Precios o tarifas del servicio.** El cliente deberá cancelar el monto mensual señalado en la carátula de este contrato, más los consumos adicionales que éste realice (en caso de que aplique). Coopeguanacaste notificará a la Sutel cualquier modificación en el precio e informará al cliente con un mínimo de cinco (5) días hábiles de antelación, a través de dos medios de comunicación masiva, en su página WEB y, en el medio de notificación señalado en el presente contrato. En caso de que dicha modificación de precios o tarifas sea en detrimento de las condiciones establecidas en el contrato de adhesión, Coopeguanacaste informará sobre el derecho del cliente de rescindir anticipadamente el contrato sin penalización alguna.

**Cláusula 7. Equipos terminales.** Coopeguanacaste brindará los equipos terminales debidamente homologados ante la SUTEL en la modalidad y bajo las condiciones indicadas en la carátula de este contrato y conforme la normativa vigente.

Igualmente, dependiendo del servicio y las condiciones de red de Coopeguanacaste, otros equipos terminales del tipo punto de acceso posterior al equipo terminal provisto por el operador, podrán ser aportados por el cliente, en el tanto estén debidamente homologados ante la SUTEL y cumplan con las características técnicas publicadas por Coopeguanacaste en el sitio web <https://coopeguanacaste.com/telecomunicaciones/>

Si el cliente aporta su propio equipo terminal sin que se encuentre debidamente homologado, Coopeguanacaste no será responsable por problemas de calidad experimentados en el servicio contratado, y renuncia a futuras reclamaciones ante la Sutel por este particular. El cliente asume la responsabilidad por la integridad del equipo, además de, la actualización, el mantenimiento, la reparación y la reposición del equipo terminal aportado correrá por su cuenta.

Si el cliente opta por utilizar un equipo terminal propiedad de Coopeguanacaste, el cliente será responsable por el uso adecuado y conservación de los equipos. El cliente deberá además facilitar las actualizaciones y el mantenimiento por parte de Coopeguanacaste, debiendo el cliente abstenerse de realizarlas en forma directa o por medio de terceros no autorizados. En caso de pérdida, daños o la no devolución del equipo, Coopeguanacaste podrá cargar el valor actual del equipo según el costo del mercado en la facturación de cualquier otro servicio registrado a nombre de cliente.

**Cláusula 8. Entrega y pago de la factura.** La factura por concepto de los servicios de telecomunicaciones se notificará en formato digital al medio señalado por el cliente en la carátula de este contrato, en un plazo máximo de diez (10) días calendario posteriores al cierre del periodo de facturación. Coopeguanacaste implementará facturas digitales que les permitan a los clientes con discapacidad informarse sobre el contenido de su facturación, si así lo solicitan. 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 sesenta (60) días naturales a partir de su registro o utilización. Coopeguanacaste podrá enviar mediante mensaje de texto u otro medio de los indicados en la carátula de este contrato, la información clara y sencilla sobre el monto al cobro, la fecha de vencimiento de la facturación y la suspensión del servicio contratado, esto no sustituye el envío de facturación al medio señalado.

El cliente deberá cancelar las facturaciones de previo a la fecha de su vencimiento. El pago tardío podría generar la suspensión temporal del servicio, un cargo por reactivación o reconexión del servicio, según corresponda, así como un interés máximo por morosidad, conforme lo establecido en la respectiva factura y en el sitio web <https://coopeguanacaste.com/telecomunicaciones/>.

**Cláusula 9. Tráfico telefónico excesivo.** En caso de tráfico telefónico excesivo Coopeguanacaste deberá bloquear en un plazo máximo de una (1) hora el tráfico telefónico saliente, nacional o internacional, según corresponda, a partir de que se detecten indicios de un consumo atípico o excesivo para lo cual debe cumplirse al menos una (1) de las condiciones establecidas en la regulación; caso contrario, Coopeguanacaste deberá asumir los montos facturados asociados a dicho tráfico, hasta tanto realice el bloqueo respectivo.

Una vez aplicado el bloqueo de tráfico telefónico saliente, nacional o internacional, según corresponda, Coopeguanacaste contactará al cliente y le informará las consecuencias de solicitar la activación de dicho

tráfico sin haber tomado las medidas de seguridad necesarias. Cuando el cliente solicite la activación del tráfico telefónico saliente, este asumirá los montos que se facturen por dicho concepto

**Cláusula 10. Medios de pago.** El cliente podrá elegir, para la realización de sus pagos, cualquiera de los medios publicados en el sitio web: <https://coopeguanacaste.com/telecomunicaciones/procedimiento-de-los-pagos/> . Coopeguanacaste informará al usuario final si el pago a través de sus medios de recaudación no se hizo efectivo, para que proceda a regularizar la condición de morosidad

**Cláusula 11. Tasación y facturación de los servicios.** Coopeguanacaste garantizará que los montos facturados corresponden a una medición efectiva de los servicios disfrutados por el cliente, incluyendo los tributos correspondientes, asimismo, asegurará que la facturación se realizará conforme la normativa vigente.

La tasación y facturación a los clientes se realizará conforme al CDR de la central de origen de Coopeguanacaste, con excepción de Centros de Atención al Cliente y sistemas de cobro revertido. En caso de detectar irregularidades en la tasación de los servicios, Coopeguanacaste reintegrará al cliente afectado la totalidad de los cargos cobrados incorrectamente, mediante dinero en efectivo, crédito en la facturación, bonificaciones de servicios, entre otros medios convenidos entre Coopeguanacaste y el cliente. Esta devolución deberá efectuarse en un plazo no superior a treinta (30) 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.

A ningún cliente que presente una reclamación ante Coopeguanacaste sobre un determinado cobro facturado, se le podrá suspender o desconectar el servicio de telecomunicaciones hasta tanto se le brinde la respuesta efectiva. Si el cliente no está de acuerdo con la respuesta brindada por Coopeguanacaste podrá acudir a la Sutel y solicitar las medidas cautelares correspondientes, si lo considera pertinente.

**Cláusula 12. Suspensión temporal del servicio.** Las facturaciones que no sean canceladas en la fecha de su vencimiento serán suspendidas temporalmente, a partir del tercer (3°) día hábil posterior al vencimiento del cobro facturado. Coopeguanacaste deberá abstenerse de suspender temporalmente el servicio, los días: sábados, domingos o feriados de Ley, cuando para esos días no tengan disponibles o habilitados medios de pago, y no puedan reactivar el servicio de forma inmediata una vez cancelado. Se exceptúan del proceso de suspensión temporal, todas las comunicaciones entrantes y las llamadas salientes a los Servicios de Emergencias y Centros de Atención al Cliente.

Antes de proceder con la suspensión temporal, Coopeguanacaste deberá informar al cliente, con una antelación mínima de un (1) día hábil, por los medios que tenga registrados, sobre la fecha de desactivación del servicio y cobros de reactivación, con el fin que proceda con el pago efectivo.

**Cláusula 13. Suspensión definitiva del servicio.** Posterior a la suspensión temporal, Coopeguanacaste deberá proceder con la suspensión definitiva del servicio y a la resolución unilateral del contrato por incumplimiento del cliente y a disponer de la numeración asociada.

La suspensión definitiva debe ejecutarse por parte de Coopeguanacaste en el plazo de diez (10) días hábiles, posteriores a la ejecución de la suspensión temporal, para lo cual debe informar de previo al cliente sobre dicha condición. Si Coopeguanacaste omite efectuar la suspensión definitiva en el plazo y condiciones señaladas, deberá asumir los montos por consumos posteriores por parte del cliente hasta el momento que ejecute la suspensión definitiva.

Sin perjuicio de reclamar las acciones legales que correspondan ante las autoridades competentes, Coopeguanacaste procederá con la suspensión definitiva del servicio, cuando el cliente incurra en una práctica prohibida.

**Cláusula 14. Depósito de garantía.** Coopeguanacaste podrá solicitar al cliente 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://tramites.coopeguanacaste.com/>.

La devolución del depósito de garantía se realizará en un plazo máximo de 7 (siete) días hábiles posteriores a la finalización de la relación contractual, siempre y cuando el cliente no mantenga deudas correspondientes al servicio o equipos pendientes de devolver a Coopeguanacaste.

**Cláusula 15. Condiciones y plazos de instalación.** La comercialización de los servicios de telecomunicaciones debe obedecer a una factibilidad técnica positiva previa a la suscripción del contrato. De lo contrario, el operador deberá asumir el despliegue de red necesaria para brindar el servicio contratado, salvo que exista alguna de las causas eximentes de responsabilidad previstas en la normativa vigente. Las condiciones requeridas para una viabilidad técnica positiva se detallan en el sitio web <https://coopeguanacaste.com/telecomunicaciones/> .

Coopeguanacaste debe asegurar que la instalación o conexión de los servicios cumplan con las normas internacionales de cableado estructurado y puesta a tierra, que garanticen una provisión de servicios segura para los clientes.

Coopeguanacaste instalará el servicio contratado, en el plazo máximo señalado en los umbrales dispuestos en el Reglamento de Prestación y Calidad de Servicios de la Autoridad Reguladora de los Servicios Públicos, el cual se debe contabilizar a partir de la suscripción del presente contrato, salvo acuerdo con el cliente o por motivos imputables al cliente.

Dependiendo de las condiciones de prestación del servicio, el cliente deberá cancelar los montos por concepto de instalación del servicio, los cuales se encuentran debidamente publicados en el sitio web <https://coopeguanacaste.com/telecomunicaciones/> y en la carátula de este contrato.

Cuando Coopeguanacaste por causas atribuibles a este, incumpla los plazos de instalación acordados con el cliente en el presente contrato, deberá en el plazo máximo de cinco (5) días naturales a partir de la solicitud de reembolso presentada por el cliente, anular la orden de instalación, eliminar la totalidad de los cobros de instalación (cuando corresponda), o bien, reembolsar la totalidad de los montos cancelados por dicho concepto, más los respectivos intereses, de acuerdo con la tasa de interés legal para la moneda pactada, y así como, la devolución de equipo adquirido sin costo y responsabilidad alguna, cuando corresponda.

Si por causas atribuibles al cliente resulta imposible realizar la instalación del servicio, Coopeguanacaste tendrá la potestad de anular la orden de instalación y proceder a cobrar en un plazo razonable y de previo aviso, los costos proporcionales al avance de la instalación (en caso de que corresponda), según los términos pactados en el presente contrato y lo publicado en el sitio web <https://coopeguanacaste.com/telecomunicaciones/>

Cuando el cliente renuncie voluntariamente al servicio contratado previo a su entrega, Coopeguanacaste, en el plazo máximo de cinco (5) días naturales, deberá realizar la devolución proporcional de los montos cancelados según el avance de la instalación, de conformidad con lo dispuesto en el presente contrato y lo publicado en el sitio web <https://coopeguanacaste.com/telecomunicaciones/>

Para efectos de la instalación del servicio, su revisión y/o reactivación, el cliente autoriza al personal de Coopeguanacaste debidamente identificado, a ingresar a los sitios donde deberán realizarse las labores de la solicitud de instalación, incluyendo, pero no limitado a techos, cielos rasos, lugares confinados, entre otros. Durante los procesos de instalación o revisión el cliente o algún representante suyo deberá estar presente. La instalación se realizará previa cita en coordinación con el cliente.

**Cláusula 16. Reactivación.** La reactivación en la prestación del servicio que haya sido desactivado se hará una vez eliminada la causa que originó la suspensión y verificado el pago pendiente, de conformidad con los términos estipulados en el contrato y sin costo para el cliente. El plazo máximo para la reactivación de los servicios es de tres (3) horas dentro del horario de funcionamiento de los Centros de Atención al Cliente, de lo cual Coopeguanacaste dejará la constancia respectiva en sus sistemas.

**Cláusula 17. Reconexión del servicio.** Los costos por concepto de reconexión se encuentran debidamente publicados en el sitio web <https://coopeguanacaste.com/telecomunicaciones/> Coopeguanacaste reconectará el servicio en el plazo de un (1) día hábil o el que disponga el Reglamento de Prestación y Calidad de los Servicios vigente. Si transcurrido este plazo Coopeguanacaste no ha procedido a la reconexión del servicio por causas atribuibles a éste, no podrá cobrar en la facturación monto alguno por este concepto.

**Cláusula 18. Desactivación y desconexión de servicios adicionales.** Coopeguanacaste desactivará y desconectará los servicios que los clientes contraten de forma adicional al servicio contratado, en un plazo máximo de un (1) día hábil desde la recepción de la solicitud del cliente.

En caso de que la desactivación o desconexión no se realizara en el plazo señalado, por causa no imputable al cliente, los eventuales montos registrados durante el periodo excedido de dichos servicios deben ser cubiertos en su totalidad por Coopeguanacaste.

**Cláusula 19. Calidad del servicio.** Coopeguanacaste se compromete a brindar el servicio contratado respetando los umbrales de los siguientes indicadores de calidad:

| SERVICIO DE TELEFONÍA FIJA IP  |                 |
|--|-----------------|
| Indicador  | Umbral          |
| Tiempo de instalación del servicio (IC-1)<br>-Infraestructura disponible inmediatamente-     | 4 días hábiles  |
| Tiempo de instalación del servicio (IC-1)<br>- Infraestructura no disponible inmediatamente- | 10 días hábiles |
| Tiempo de instalación del servicio (IC-1)<br>- Infraestructura externa no existente -        | 20 días hábiles |
| Tiempo de reconexión del servicio  | 1 día hábil     |
| Tiempo de reparación de fallas (IC-2)  | 1 día hábil     |
| Disponibilidad del servicio asociada a la red de núcleo o "core" (IC-7)                      | 99,97%          |
| Porcentaje de llamadas no exitosas (IV-9)  | IV-9 < 4%       |
| Calidad de voz en servicios telefónicos (IV-10)  | MOS ≥ 3.50      |
| Tiempo de establecimiento de llamada (IV-11)   | IV-11 < 5s      |
| Retardo de voz (IV-12)   | IV-12 ≤ 300 ms  |

| SERVICIO DE ACCESO A INTERNET FIJO   |                 |
|--|-----------------|
| Indicador  | Umbral          |
| Tiempo de instalación del servicio (IC-1)<br>-Infraestructura disponible inmediatamente-                               | 4 días hábiles  |
| Tiempo de instalación del servicio (IC-1)<br>- Infraestructura no disponible inmediatamente-                           | 10 días hábiles |
| Tiempo de instalación del servicio (IC-1)<br>- Infraestructura externa no existente -                                  | 20 días hábiles |
| Tiempo de reconexión del servicio  | 1 día hábil     |
| Tiempo de reparación de fallas (IC-2)  | 1 día hábil     |
| Disponibilidad del servicio asociada a la red de núcleo o "core" (IC-7)  | 99,97%          |
| Retardo local (ID-16)  | 50 ms           |
| Retardo internacional (ID-17)  | 150 ms          |
| Relación entre velocidad de transferencia de datos local o internacional respecto a la velocidad aprovisionada (ID-18) | 80%             |

| SERVICIO DE TELEVISIÓN POR SUSCRIPCIÓN   |                 |
|--|-----------------|
| Indicador  | Umbral          |
| Tiempo de instalación del servicio (IC-1)<br>-Infraestructura disponible inmediatamente-     | 4 días hábiles  |
| Tiempo de instalación del servicio (IC-1)<br>- Infraestructura no disponible inmediatamente- | 10 días hábiles |
| Tiempo de instalación del servicio (IC-1)<br>- Infraestructura externa no existente -        | 20 días hábiles |
| Tiempo de reconexión del servicio  | 1 día hábil     |
| Tiempo de reparación de fallas (IC-2)  | 1 día hábil     |
| Disponibilidad del servicio (IC-7)   | 99,97%          |

**Cláusula 20. Compensaciones y reembolsos.** Coopeguanacaste brindará el servicio contratado con eficiencia y de forma continua y aplicará 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, Coopeguanacaste contabilizará el tiempo de interrupción del servicio desde el instante en el que se produce la interrupción hasta el instante en el que el servicio se restablece por completo y regresa a su condición normal de funcionamiento. El cálculo de la compensación se efectuará de la siguiente manera, según la fórmula establecida en el Reglamento de Prestación y Calidad de Servicios:

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

Se considera que una degradación en un servicio de telecomunicaciones constituye una interrupción, cuando al menos uno de los indicadores particulares definidos en el citado reglamento para el servicio en cuestión, tenga un cumplimiento igual o inferior a un 40%. La compensación por parte de Coopeguanacaste deberá ser efectuada en el período de facturación siguiente o en su defecto en un plazo no superior a 60 días naturales.



**Cláusula 21. Atención y reparación de fallas que afecten el servicio.** Coopeguanacaste tiene habilitado el teléfono gratuito del Centro de Atención al Cliente señalado en la carátula del presente contrato, para que el cliente interponga reportes, por fallas que se presenten en el servicio contratado. Coopeguanacaste deberá repararlas y restablecer el servicio a sus condiciones normales de funcionamiento en el plazo máximo de un (1) día hábil.

El cliente permitirá que Coopeguanacaste realice visitas técnicas en sus instalaciones, con el fin de efectuar labores de instalación, desinstalación, soporte y mantenimiento, cuando así lo requiera. Lo anterior deberá efectuarse previa coordinación con el cliente y, además, el personal técnico deberá encontrarse debidamente identificado y mostrar una orden de trabajo expedida por Coopeguanacaste. En caso de que el cliente no permita que se realicen dichas visitas técnicas, Coopeguanacaste se encontrará exento de responsabilidad en los términos del Reglamento de Prestación y Calidad de Servicios, siempre y cuando sea debidamente acreditado ante la Sutel.

Si la falla fue ocasionada por el cliente, Coopeguanacaste realizará las reparaciones y, a partir de la segunda visita técnica injustificada, cobrará al cliente los montos indicados en el sitio web <https://coopeguanacaste.com/telecomunicaciones/>.

**Cláusula 22. Reportes de trabajos en las redes y sistemas de telecomunicaciones.** Coopeguanacaste, previo a la ejecución de trabajos de intervención en sus redes, y con una antelación de al menos 48 horas, informará a sus clientes sobre los servicios que se verán afectados, así como las zonas y el tiempo de afectación; lo anterior a través de la publicación en el sitio WEB de Coopeguanacaste o comunicación electrónica directa. Para estos efectos, podrá hacer uso de sistemas informáticos en línea que permitan mantener una actualización en tiempo real de los trabajos de intervención o modificación en sus redes y sistemas de telecomunicaciones, así como los resultados de dichos trabajos.

**Cláusula 23. Eximentes de responsabilidad.** Se consideran eximentes de responsabilidad los casos en los cuales Coopeguanacaste 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 Sutel que efectivamente se presentó alguna de estas figuras jurídicas.

En ese contexto, y con el fin de brindar mayor claridad al cliente, se recalca que Coopeguanacaste, sus representantes y funcionarios no serán responsables directa ni indirectamente de, entre otras situaciones: 1) Daños a los equipos o afectaciones al servicio derivados de la manipulación o tratamiento inadecuado o negligente el cliente respecto a la instalación del servicio y/o los equipos, o bien originados por el mal estado, disconformidad u obsolescencia de los equipos y/o terminales que hayan sido aportados por cliente, en caso de determinarse que la afectación tiene origen particularmente en el mal estado del terminal y/o equipo aportado, 2) Suspensiones, interrupciones o afectaciones de cualquier naturaleza sobre los servicios, cuando estas se originen en causas de fuerza mayor, caso fortuito, hechos imputables a un tercero, culpa del cliente, orden emitida por autoridad judicial o cualquier otra autoridad competente, o actos de la Administración Pública, 3) El manejo, tratamiento y/o confidencialidad de la información que el cliente envíe o reciba por cualquier medio, así como usos o accesos ilegales o no autorizados por cliente que terceros puedan hacer en sus equipos, 4) Daños directos o indirectos que derive el cliente con motivo de suspensiones, fallas o interrupciones en el servicio contratado, incluyendo: afectaciones sobre sus bienes, pérdida de información del cliente o terceros, expectativas de ganancias, pérdidas causadas por lucro cesante, interrupción de actividades comerciales y otras pérdidas pecuniarias y 5) Pérdida de datos resultantes de retardos, no llegadas, interrupciones del servicio causadas por negligencia, errores u omisiones del cliente o de terceros, ni por los daños causados por otros usuarios de la red o la calidad o el contenido de la información que se obtenga de Internet.

**Cláusula 24. Rescisión contractual por interrupciones en los servicios.** En caso que el tiempo de interrupción de un servicio sea mayor o igual a treinta y seis (36) horas continuas, o cuando el tiempo total de interrupción acumulado para todo el mes o período de facturación sea igual o superior a setenta y dos (72) horas, dicha condición operará como justa causa para que el cliente proceda a rescindir el contrato con Coopeguanacaste sin que le aplique ningún tipo de penalización, con excepción de las facturas adeudadas por concepto de servicios que reflejen la condición de morosidad del cliente de previo a la interrupción sufrida.

**Cláusula 25. Formas de extinción y de terminación del contrato.** El contrato se extinguirá por las causales establecidas en la normativa vigente, y especialmente por la voluntad del cliente. Para este último caso Coopeguanacaste tendrá un plazo máximo de tres (3) días hábiles para finiquitar la relación contractual, el cual corre a partir del momento en que el cliente manifiesta Coopeguanacaste su voluntad de dar por terminado el contrato. La solicitud de terminación contractual podrá realizarse a través de los mismos canales o medios que fueron utilizados por Coopeguanacaste para la contratación del servicio o la modificación del contrato.

Una vez superado el plazo con que cuenta Coopeguanacaste para finiquitar la relación contractual, este no continuará facturando el servicio, por lo que asumirá cualquier cargo posterior. Esto no exonera al cliente de cancelar todas las obligaciones pendientes con Coopeguanacaste, y en caso de no pago, éste último podrá hacer efectivo el cobro en la vía judicial correspondiente.

La no devolución de los equipos terminales de Coopeguanacaste y la existencia de deudas por parte del cliente, de ninguna forma serán limitantes para la rescisión del contrato.

El contrato se terminará cuando el cliente ejecute prácticas prohibidas o incumpla las condiciones establecidas en este Contrato debiendo inicialmente procederse con la suspensión temporal y posteriormente con la definitiva, conforme a la regulación vigente del sector telecomunicaciones.

**Cláusula 26. Devolución de equipos terminales.** Para la devolución de los equipos terminales, Coopeguanacaste deberá contar con las siguientes alternativas: gestión presencial que pueda hacer el cliente en cualquier centro de Atención al Cliente, devolución por parte de un tercero autorizado por el cliente y retiro por parte de Coopeguanacaste. Si el cliente no devuelve los equipos terminales de Coopeguanacaste, este último podrá realizar el cobro de los costos de reposición. En ambos casos, la información y los respectivos costos asociados al retiro y reposición de equipos deberán estar publicados en el sitio web <https://coopeguanacaste.com/telecomunicaciones/>.

**Cláusula 27. Interposición de reclamaciones ante Coopeguanacaste.** Las reclamaciones deberán presentarse por parte de los clientes, o cualquier persona autorizada en los Centros de Atención al Cliente que tenga disponible Coopeguanacaste que brinde el servicio directamente, los cuales son de carácter gratuito para el cliente y que se detallan en el sitio web <https://coopeguanacaste.com/telecomunicaciones/>. Coopeguanacaste deberá contar con los mecanismos que permitan que personal capacitado y disponible brinde asistencia de forma presencial o remota a los clientes con discapacidad que accedan a los Centros de Atención al Cliente.

Para cada gestión, Coopeguanacaste deberá brindarle al cliente, el número consecutivo de referencia de su reclamación. La presentación de las reclamaciones no requiere la elaboración de un documento formal ni intervención de abogado, y pueden ser presentadas por cualquier medio de gestión habilitado. Coopeguanacaste deberá atender, resolver y brindar respuesta efectiva y razonada, en un plazo máximo de diez (10) días naturales a partir de su presentación.

**Cláusula 28. Procedimiento de intervención de la Sutel.** En caso de resolución negativa o insuficiente o la ausencia de resolución por parte de Coopeguanacaste, el cliente podrá acudir a la Sutel, cuya atención será conforme a la normativa vigente. Las reclamaciones que se presenten ante la Sutel no están sujetas a formalidades ni requieren autenticación de la firma del reclamante, por lo que podrán plantearse personalmente o por cualquier medio de comunicación escrita, según lo publicado en el sitio WEB de la Sutel.

**Cláusula 29. Caducidad de la acción para reclamar.** La acción para reclamar ante Coopeguanacaste y la Sutel caducará en un plazo de dos (2) meses, contados a partir del acaecimiento de la falta o desde que esta se conoció, salvo para los hechos continuados, en cuyo caso, comenzará a correr a partir del último hecho.

**Cláusula 30. Modificación de parrilla televisiva.** En caso de que Coopeguanacaste modifique la distribución en su red de los canales que transmite, informará al usuario final, con una antelación mínima de diez (10) días naturales, a través de su página web, redes sociales y, en el medio de notificación señalado en el presente contrato, la identificación de las señales que ofrece y el número de canal correspondiente a cada una de ellas en el equipo terminal, así como sobre el derecho de rescindir anticipadamente el contrato, sin penalización alguna, si el usuario no se encuentra conforme.

**Cláusula 31. Tratamiento de datos personales.** En caso de que el Cliente autorice en la carátula de este contrato el uso de sus datos personales, Coopeguanacaste aclara que su fin será para gestionar el servicio contratado y para brindarle información de otros bienes, servicios o productos. En ningún caso serán conservados y/o tratados de manera que puedan afectar, de cualquier modo, a su titular. Los datos obtenidos con este consentimiento serán tratados de forma confidencial, aún después de finalizada la relación contractual. Coopeguanacaste no podrá brindar dicha información a terceras personas, salvo que cuente con la autorización expresa del Cliente o de por medio exista una orden judicial que así lo requiera, todo conforme a la Ley de Protección de la Persona Frente al Tratamiento de sus Datos Personales.

**Cláusula 32. Cesión del contrato.** El cliente no podrá ceder el presente Contrato o los derechos derivados del mismo sin autorización de Coopeguanacaste. Por su parte Coopeguanacaste podrá ceder el presente Contrato o los derechos derivados del mismo previo aviso al cliente con una antelación mínima de un (1) mes calendario a la cesión y le informará sobre el derecho del cliente de rescindir el contrato.



**Cláusula 33. Canales de atención.** El cliente de los servicios de telecomunicaciones podrá contactar Coopeguanacaste de los servicios, mediante el Centro de Atención al Cliente señalado en la carátula del contrato.

En este acto al cliente se le entrega una copia del contrato de adhesión suscrito, o bien, se le remite de forma digital al medio señalado para notificaciones en la carátula del presente contrato.

Estando conformes las partes, firmamos presencial o virtual en la provincia de \_\_\_\_\_, el día \_\_\_\_ de \_\_\_\_\_ del \_\_\_\_\_.

Firma del cliente: \_\_\_\_\_

Firma de Coopeguanacaste: \_\_\_\_\_

**Homologado mediante acuerdo número 019-058-2025 emitido por el Consejo de la Sutel.**