

CONTRATO DE ADHESIÓN PARA LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE TELECOMUNICACIONES EMPRESARIALES/CORPORATIVOS

Cláusula 1. Objeto del contrato. Mediante el presente 'Contrato de Adhesión para la Prestación de Servicios de Telecomunicaciones Empresariales/Corporativos' (el 'Contrato'), el Cliente acepta que COMNET le preste los servicios de tipo empresarial/corporativo seleccionados en la carátula. COMNET pone a disposición del Cliente los siguientes servicios de telecomunicaciones (conjunta o separadamente, los 'Servicios'):

- 1) Servicio: Transferencia de datos. Modalidad: Acceso a Internet.
Descripción: Consiste en el servicio ofrecido por COMNET mediante el cual éste proporciona el medio de acceso necesario para que el Cliente pueda conectar sus equipos informáticos a Internet.
- 2) Servicio: Transferencia de datos. Modalidad: Líneas Arrendadas.
Descripción: Esta modalidad implica la transferencia de datos entre dos o más puntos de acceso separados geográficamente. La red de transporte está basada en medios inalámbricos.

Cláusula 2. Características generales de los Servicios.

- 1) Servicio: Transferencia de datos. Modalidad: Acceso a Internet.
Para este servicio es necesario un equipo CPE con un puerto Ethernet. Este puerto brinda el punto de demarcación del servicio y debe ser conectado a un router o firewall de la red LAN del usuario final, para la distribución interna del servicio. Otras características:
 - Medio de transporte: cien por ciento (100%) fibra óptica.
 - Infraestructura asociada: Los servicios de transporte serán provistos sobre una red de tecnología Carrier Ethernet.
 - Enlaces de acceso a Internet sin restricciones de uso de puertos o protocolos.
 - Enlaces con redireccionamiento público IPv4 o IPv6, o redireccionamiento privado (NAT) acorde a cada requerimiento.
- 2) Servicio: Transferencia de datos. Modalidad: Líneas Arrendadas.
Para este servicio es necesario un equipo CPE o equipo local del usuario final, el cual se conecta a una red de fibra óptica que permite realizar la transmisión (de una oficina a otra). Otras características:
 - Medio de transporte: cien por ciento (100%) fibra óptica.
 - Infraestructura asociada: Los servicios de transporte serán provistos sobre una red de tecnología Carrier Ethernet.
 - Enlaces entregados a nivel de capa dos del modelo OSI con administración de VLANs.

Cláusula 3. Plazo de conexión o instalación de los Servicios. El plazo de instalación se establecerá en la carátula del Contrato según el umbral que se encuentre vigente, de conformidad con el indicador de 'tiempo de entrega del servicio' (IC-1) regulado en el Reglamento de Prestación y Calidad de Servicios, y los siguientes términos que incidirán en el cálculo del plazo por parte de COMNET:

Infraestructura disponible inmediatamente (IDI): Casos en los cuales, al momento de recibir COMNET una orden válida de servicio, existe infraestructura física ya instalada que conecta el sitio donde se solicita la provisión del servicio con la red de acceso de COMNET y esta infraestructura física permite que el servicio pueda ser activado inmediatamente. El plazo será de 5 días hábiles para el año 2019 y de 4 días hábiles del año 2020 en adelante.

Infraestructura no disponible inmediatamente (IND): Casos en los cuales, al momento de recibir COMNET una orden válida de servicio, existe infraestructura física ya instalada que conecta el sitio donde se solicita la provisión del servicio con la red de acceso de COMNET, pero COMNET debe realizar trabajos de campo para activar el servicio fijo en cuestión. El plazo será de 17 días hábiles para el año 2019 y de 10 días hábiles del año 2020 en adelante.

Infraestructura externa no existente (INE): Casos en los cuales, al momento de recibir COMNET una orden válida de servicio, COMNET

ofrece servicios en la zona que está ubicado el sitio donde se solicita la provisión del servicio, pero no existe infraestructura física que conecte el sitio donde se solicita la provisión del servicio con la red de acceso de COMNET. El plazo será de 30 días hábiles para el año 2019 y de 20 días hábiles del año 2020 en adelante.

La instalación de los Servicios se realizará en días hábiles. En todo caso, el personal de COMNET que necesite ingresar a las instalaciones del Cliente lo hará debidamente identificado, previa coordinación entre las partes. COMNET no cobrará al Cliente montos adicionales por concepto de instalación. Si COMNET no instala los Servicios en el plazo estipulado, el Cliente podrá: i) Rescindir la relación contractual con la devolución del equipo adquirido con COMNET sin costo ni responsabilidad, siempre y cuando sea devuelto en condiciones de funcionamiento normales, en caso de aplicar, y ii) Continuar con los Servicios. Si los Servicios no se pueden instalar por causas atribuibles al Cliente, COMNET podrá anular la orden de instalación.

Cláusula 4. Derechos y obligaciones del Cliente. El Cliente tendrá todos los derechos y obligaciones estipulados en la Ley General de Telecomunicaciones, Reglamento sobre el Régimen de Protección al Usuario Final de los Servicios de Telecomunicaciones, Reglamento de Prestación y Calidad de Servicios y demás normativa aplicable. Adicionalmente, a lo establecido en las resoluciones emitidas por la Superintendencia de Telecomunicaciones y aquellos derechos y deberes mencionados en el presente Contrato.

Cláusula 5. Obligaciones de COMNET. COMNET tendrá todas las obligaciones estipuladas en la Ley General de Telecomunicaciones, Reglamento sobre el Régimen de Protección al Usuario Final de los Servicios de Telecomunicaciones, Reglamento de Prestación y Calidad de Servicios y demás normativa aplicable. Adicionalmente, a lo establecido en las resoluciones emitidas por la Superintendencia de Telecomunicaciones y aquellos deberes mencionados en el presente contrato de adhesión.

Cláusula 6. Suspensión temporal de los Servicios. Las comunicaciones facturadas que no sean canceladas en la fecha de su vencimiento, serán suspendidas temporalmente, a partir del tercer día hábil posterior al vencimiento del cobro facturado, salvo en aquellos casos en que se compruebe fraude o conducta fraudulenta que habilitan a COMNET para suspender los Servicios de forma inmediata; ahora bien, no se debe suspender o suprimir los Servicios los días viernes, sábados o domingos, o feriados de Ley, cuando para esos días, COMNET no tenga disponibles o habilitados medios de pago. Asimismo, se exceptúan del proceso de suspensión temporal los servicios de emergencia de hospitales, Cruz Roja, Seguridad Pública, Servicio 911, Bomberos, Comisión Nacional de Emergencias, y otros servicios que así sean determinados por el ente regulador, por cumplir una función de vital importancia para la sociedad en materia de seguridad, salud, emergencia u otros.

Antes de proceder con la suspensión temporal de los Servicios, el Cliente o usuario debe ser notificado por COMNET.

Cláusula 7. Suspensión a solicitud del Cliente. El Cliente podrá solicitar la suspensión temporal de los Servicios, para lo cual COMNET tendrá un máximo de veinticuatro (24) horas para su ejecución. Lo anterior, no exime al Cliente de cancelar todas sus deudas pendientes por los Servicios puestos en suspensión temporal. Además, en el período de la suspensión, el Cliente deberá cancelar el cargo mensual de los Servicios fijado en la carátula del Contrato.

Cláusula 8. Suspensión definitiva de los Servicios. La falta de pago por parte del Cliente de dos o más facturaciones consecutivas de los Servicios contratados dará derecho a COMNET, previo aviso al deudor, a proceder con la suspensión definitiva de los Servicios o liquidación

contable de los mismos y a la resolución unilateral del Contrato por incumplimiento.

Sin perjuicio de reclamar las acciones legales que correspondan ante las autoridades competentes, se procederá también a la suspensión definitiva de los Servicios, en los casos en que el Cliente o usuario haya actuado con engaño, fraude o mala fe al momento de la suscripción de la contratación o disfrute posterior de los Servicios, o bien, que en forma dolosa ocasione un daño o comprometa de alguna manera, la prestación de los Servicios o la operabilidad e integridad de la red.

Cláusula 9. Reconexión de los Servicios. El Cliente deberá cancelar las sumas adeudadas para realizar la solicitud de reconexión. COMNET no cobrará al Cliente costos adicionales por concepto de reconexión. Una vez que el Cliente cancele los montos adeudados, COMNET deberá reconectar los Servicios en el plazo de un (1) día hábil, contado a partir de la fecha de pago.

Cláusula 10. Calidad de los Servicios. Los niveles de calidad de los Servicios ofrecidos por COMNET será, de conformidad con el Reglamento de Prestación y Calidad de los Servicios, los siguientes:

Disponibilidad del Servicio. La disponibilidad del servicio asociada a la red núcleo o "core" (IC-7) se define como la cantidad de horas dentro de un mes en las que se encuentra disponible un servicio de telecomunicaciones y asociado al correcto funcionamiento de la red de núcleo o "core" que lo soporta. El total de horas de disponibilidad se obtiene de restar el tiempo de no disponibilidad, al tiempo total de horas del mes correspondiente. COMNET debe cumplir con una disponibilidad del servicio asociada a la red núcleo o "core" superior o igual a 99,97%.

Retardo local e Internacional. Para efectos de este Contrato y según los indicadores ID-16 e ID-17 regulados en el Reglamento de Prestación y Calidad de Servicios, se entenderá por retardo local, el tiempo de ida y vuelta (RTT), medido en milisegundos, de un paquete de datos enviado a un nodo de Internet en Costa Rica y por retardo internacional, el tiempo de ida y vuelta (RTT) de un paquete de datos enviado a un nodo principal de Internet en una ubicación internacional. El retardo local será menor a 50 ms en el 95% de los casos y el retardo internacional 100 ms adicionales al retardo local.

Relación entre velocidad de transferencia de datos local o internacional respecto a la velocidad aprovisionada. Es la relación porcentual entre la velocidad de referencia (transferencia de datos en bits por segundo) local o internacional, respecto a la velocidad aprovisionada. Respecto al indicador IC-18, COMNET cumplirá con el siguiente umbral para redes fijas: Servicio: Fijo. Umbral: La velocidad de referencia debe ser igual o mayor al ochenta por ciento (80%) de la velocidad aprovisionada.

El Cliente podrá acceder en todo momento a la información sobre las condiciones de prestación y niveles de calidad de los servicios contratados a través del Centro de Atención al Usuario de COMNET.

Cláusula 11. Compensaciones y reembolsos. COMNET tiene el deber de prestar los Servicios contratados con eficiencia y de forma continua y aplicar 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, COMNET contabilizará el tiempo de interrupción de los Servicios desde el instante en el que se produce la interrupción hasta el instante en el que los Servicios se restablecen por completo y regresan a su condición normal de funcionamiento. El cálculo de la compensación se efectuará de la siguiente manera, según lo establecido en el Reglamento de Prestación y Calidad de Servicios:

Para efectos de la contabilización en la fórmula anterior, se considera que una degradación en un servicio de telecomunicaciones constituye una interrupción, cuando al menos uno de los indicadores particulares definidos en el Reglamento de Prestación y Calidad de Servicio para el servicio en cuestión, tenga un cumplimiento igual o inferior a un cuarenta por ciento (40%). Esta información se cuenta publicada en el sitio WEB de COMNET: <http://comnetcr.com/>

Cláusula 12. Atención y reparación de fallas que afecten los Servicios. El Cliente podrá interponer ante COMNET, quejas o reclamaciones por fallas que se presenten en los Servicios contratados; y COMNET se encuentra en la obligación de reparar las fallas y restablecer los Servicios a sus condiciones normales de funcionamiento en el plazo máximo de un (1) día hábil. Según el indicador IC-2 regulado en el Reglamento de Prestación y Calidad de Servicios, tal plazo se extenderá desde el instante en que el Cliente reporta una falla al Centro de Atención al Usuario de COMNET hasta el instante en que el servicio haya sido establecido a su funcionamiento normal. Para efectos de la respuesta al Cliente producto de su reclamo, COMNET brindará respuesta efectiva en un plazo máximo de diez (10) días naturales, para lo anterior, el Cliente podrá disponer de los siguientes canales de atención ('Centro de Atención al Usuario'):

Teléfono gratuito: 800 COMNETT
Teléfono de oficina: (506) 2506-3898
Fax: (506) 2506-3898

Dirección física: San José, Guachipelín de Escazú, 800 metros al Norte de Multiplaza, Edificio VMG, Piso 1, Of. 41, San José, Costa Rica.

COMNET comunicará al Cliente el número de referencia dado a la reclamación planteada (código de atención consecutivo), para que éste tenga constancia de su reclamación y pueda dar seguimiento al trámite.

La presentación de las reclamaciones no requerirá la elaboración de un documento formal ni intervención de abogado. Por su parte, COMNET preparará un expediente con los correspondientes datos de la reclamación (calidades del usuario, características del servicio brindado, histórico de averías, detalle de las reclamaciones, soluciones planteadas y otros). En caso de resolución negativa o insuficiente o la ausencia de resolución por parte de COMNET, el Cliente podrá acudir a la Superintendencia de Telecomunicaciones.

Cláusula 13. Reportes de trabajos en las redes y sistemas de telecomunicaciones. COMNET, previo a la ejecución de trabajos de intervención en sus redes, y con una antelación de al menos cuarenta y ocho (48) horas, a través de la publicación en el sitio WEB de COMNET o comunicación electrónica directa, deberá informar al Cliente sobre los servicios que se verán afectados, las zonas de afectación y el tiempo de afectación. Para estos efectos, COMNET 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 14. Eximentes de responsabilidad. Para efectos del cumplimiento de los deberes y obligaciones de COMNET, siempre y cuando éste cumpla con los reportes de averías en las redes y sistemas de telecomunicaciones, se consideran eximentes de responsabilidad los casos en los cuales COMNET 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 Superintendencia de Telecomunicaciones que efectivamente se presentó alguna de estas figuras jurídicas.

Cláusula 15. Rescisión contractual por interrupciones en los Servicios. En caso que el tiempo de interrupción de los Servicios 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 rescindir el Contrato con COMNET y el Cliente podrá dar por terminada, de forma unilateral y sin

responsabilidad, la relación contractual para los Servicios afectados 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 y la devolución del equipo al operador/proveedor. Para efectos de contabilización del tiempo de interrupción, se tendrán en cuenta las exclusiones/eximentes establecidas en la **Cláusula 14** del presente Contrato.

Cláusula 16. Interposición de la reclamación ante COMNET. COMNET deberá disponer de una unidad o servicio especializado de atención al cliente o usuario, que tenga por objeto atender y resolver las reclamaciones del Cliente. La atención en todos los canales será de carácter gratuito para el Cliente y para cada gestión, COMNET deberá brindarle al Cliente el número de referencia de su reclamación. La presentación de las reclamaciones no requerirá la elaboración de un documento formal ni intervención de abogado, y podrán ser presentadas por cualquier medio de gestión. Las reclamaciones deberán presentarse por parte de los abonados o de los usuarios finales o cualquier interesado. COMNET deberá atender, resolver y brindar respuesta razonada sobre la reclamación interpuesta, en un plazo máximo de diez (10) días naturales a partir de su presentación. La acción para reclamar caduca en un plazo de dos (2) meses, contados desde el acaecimiento de la falta o desde que esta se conoció, salvo para los hechos continuados, en cuyo caso, comienza a correr a partir del último hecho.

Cláusula 17. Procedimiento de intervención de la Superintendencia de Telecomunicaciones. En caso de resolución negativa o insuficiente o la ausencia de resolución por parte de COMNET, el usuario podrá acudir a la Superintendencia de Telecomunicaciones. Las reclamaciones que se presenten ante la Superintendencia de Telecomunicaciones no estarán 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 Superintendencia de Telecomunicaciones. No obstante lo anterior, deberá cumplirse con los requisitos mínimos exigidos en el artículo 285 de la Ley General de la Administración Pública.

La Superintendencia de Telecomunicaciones tramitará, investigará y resolverá la reclamación pertinente, de acuerdo con los procedimientos administrativos establecidos en la Ley General de la Administración Pública, N° 6227, de 2 de mayo de 1978.

Cláusula 18. Formas de extinción y renovación del Contrato. El Contrato se extinguirá por las causas generales de extinción de los contratos, y especialmente por voluntad del Cliente. Para este último caso, el Cliente deberá comunicarlo previamente a COMNET, con al menos quince (15) días naturales, previo al momento de surtir efectos. En caso de que el Cliente no exprese su voluntad de finalizar la relación contractual, el Contrato será renovado en forma automática.

Cláusula 19. Precios y tarifas de los Servicios. El Cliente deberá cancelar el monto mensual señalado en la carátula de este Contrato, más los consumos adicionales que éste realice. Cualquier modificación en el precio se informará al Cliente con un mes de antelación y deberán estar debidamente publicadas en los siguientes enlaces: opción Acceso a Internet: <http://comnetcr.com/internet/>; opción Líneas Arrendadas: <http://comnetcr.com/lineas-arrendadas/>. En caso de que el Cliente no se encuentre conforme con dicha modificación tarifaria, puede solicitar a COMNET, la rescisión del Contrato.

Cláusula 20. Pago de los Servicios. Para el pago de los Servicios COMNET emitirá facturas mensuales que podrán ser desglosadas o no, a elección del Cliente y contendrán, en lo aplicable, lo indicado en el Reglamento sobre el Régimen de Protección al Usuario Final de los Servicios de Telecomunicaciones, incluyendo los impuestos respectivos. COMNET entregará las facturas al Cliente con una antelación no menor a seis (6) días naturales al vencimiento de la factura y el Cliente tendrá

la obligación de efectuar el pago correspondiente. En caso de que COMNET entregue facturas al Cliente de manera posterior al período de entrega acordado, la fecha de vencimiento de la factura (fecha límite de pago) se correrá en la misma proporción a los días de entrega tardía y en ningún caso se podrá suspender los Servicios por falta de pago durante ese tiempo. Ninguna factura podrá ser emitida al Cliente con consumos o cargos con un atraso mayor a sesenta (60) días naturales, a partir del registro de dichos consumos. Si vence el plazo de cancelación de la factura y el Cliente no ha procedido al pago correspondiente, COMNET podrá suspender los Servicios. Cuando en la facturación de los Servicios se incluyan otros servicios diferentes a los contratados, estos deberán ser puestos al cobro en la facturación inmediata siguiente al registro del consumo. Después de treinta (30) días naturales contados a partir del último registro de consumo de estos otros servicios, ya no se podrán cobrar al Cliente. El Cliente podrá indicar a COMNET que se incluyan otros servicios en la factura para su cobro, facilidad o conveniencia. Las reclamaciones sobre el contenido de la facturación se tramitarán según lo indicado en la Cláusula 16 de este Contrato.

Cláusula 21. Plazo contractual. El presente Contrato es por un plazo indefinido hasta que el Cliente solicite a COMNET la rescisión contractual, razón por la cual se mantendrán vigentes las condiciones pactadas en el presente Contrato.

Cláusula 22. Permanencia mínima. COMNET y el Cliente entienden y aceptan que para efectos de este Contrato no existirá un plazo de permanencia mínima.

Cláusula 23. Facturación. COMNET garantiza que los montos facturados corresponden a una medición efectiva de los servicios disfrutados por el Cliente, incluyendo los impuestos y tasas de ley correspondientes. La facturación por dicho concepto se notificará en el medio seleccionado por el usuario en la carátula de este Contrato, con una antelación no menor a seis (6) días naturales, previo al vencimiento de la factura. 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 período. Ninguna factura podrá ser emitida con consumos o cobros con un atraso superior a sesenta (60) días naturales. COMNET podrá enviar mediante mensaje de texto información clara y sencilla sobre el monto al cobro y fecha de vencimiento de la facturación del servicio contratado.

Cláusula 24. Tasación y facturación de los Servicios. En caso de detectar errores en el proceso de tasación o facturación, sin perjuicio de la eventual aplicación de lo dispuesto en el régimen sancionatorio de la Ley N° 8642, COMNET deberá reintegrar a los usuarios afectados la totalidad de los cargos cobrados incorrectamente, como un reintegro de dinero en efectivo, crédito en la facturación, bonificaciones de servicios, entre otras convenidas entre COMNET y el usuario. Esta devolución deberá efectuarse en un plazo no superior a sesenta (60) 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.

Cláusula 25. Medios de pago. El Cliente tendrá el deber de cancelar las facturaciones de previo a la fecha de su vencimiento. El mismo podrá elegir, para la realización de sus pagos, cualquiera de los medios publicados en el sitio WEB de COMNET, indicados en el siguiente enlace: <http://comnetcr.com/90-2/>

Cláusula 26. Tratamiento de datos personales. En caso de que el Cliente autorice en la carátula de este Contrato, el uso de sus datos personales, COMNET aclara que: i) Los datos personales recopilados son para uso interno de COMNET, en relación con la prestación de los Servicios, y tales datos no serán comercializados, vendidos, cedidos o transferidos a terceros; ii) en todo momento, el Cliente podrá tener acceso a sus datos personales, podrá rectificarlos o solicitar su supresión y de ser necesario, podrá consentir sobre la cesión de los

mismos, y iii) COMNET conservará los datos personales del Cliente durante el plazo de este contrato y sus prórrogas. COMNET insta al Cliente a proporcionar datos actuales, veraces exactos y adecuados al fin para el que fueron recolectados. En caso de dudas o consultas sobre lo indicado en esta cláusula, el Cliente podrá contactar a COMNET, a través de su Centro de Atención al Usuario.

Cláusula 27. Cesión del Contrato. El Cliente entiende y acepta que no podrá subcontratar directamente a terceros todo o parte de los Servicios, ni al uso de la infraestructura o equipo de COMNET para ofrecer servicios que pudieran ser prestados directamente por COMNET. El Cliente tampoco podrá ceder a terceros derechos y obligaciones provenientes del presente Contrato sin el previo consentimiento por escrito de COMNET. Ante cualquier subcontratación o cesión del Cliente y aprobada por COMNET será necesario suscribir un nuevo contrato cuyo formato deberá estar homologado por la SUTEL. COMNET tendrá relación exclusivamente con el Cliente, no estableciendo ninguna relación con los clientes de este.

Cláusula 28. Canales de atención. El Cliente podrá contactar a COMNET mediante los canales de atención señalados en la carátula del Contrato.

En este acto al Cliente se le entrega una copia del contrato de adhesión suscrito, el cual sin firmas es nulo y carece de validez legal.

Estando conformes las partes, firman en la ciudad de _____, el día __ de _____ del _____.

Firma por el Cliente:

Firma por COMNET: