

**Contrato de Adhesión para la prestación del Servicio de Acceso a Internet Fijo, Enlaces Inalámbricos Punto a Punto y Punto–Multipunto, Líneas Arrendadas, Redes Privadas Virtuales para clientes Residenciales, Empresariales y Pymes.**

**Cláusula 1. Objeto del contrato.** El presente contrato tiene por objeto regular la prestación de los siguientes servicios: "Acceso a Internet Fijo, Enlaces Inalámbricos Punto a Punto y Punto – Multipunto, Líneas Arrendadas, Redes Privadas Virtuales." solicitado por el **usuario final** (ya sea Residencial, Empresarial o Pyme) ante el **operador/proveedor**, ambos debidamente identificados en la CARÁTULA DEL CONTRATO.

**Cláusula 2. Características del Servicio.** El **operador/proveedor** se compromete en entregar al **usuario final** el (los) siguiente(s) servicio(s) de Telecomunicaciones: Servicio de Acceso a Internet Fijo para Hogares y Empresas mediante redes inalámbricas o fibra óptica, Enlaces Inalámbricos Punto a Punto y Punto–Multipunto para Hogares y Empresas mediante redes inalámbricas o fibra óptica, Líneas Arrendadas para interconectar sedes remotas de Empresas mediante redes inalámbricas o fibra óptica, Redes Privadas Virtuales para conectar localidades de clientes Empresariales sobre redes de área amplia mediante redes inalámbricas o fibra óptica; cumpliendo las condiciones, términos, parámetros y características que se describe(n) en el presente Contrato y su CARÁTULA, sección 2.1, de conformidad con lo establecido por la legislación y regulación de la República de Costa Rica

**Cláusula 3. Precios y tarifas del servicio.** El usuario final deberá cancelar el monto mensual señalado en la CARÁTULA DEL CONTRATO, sección 2.1 de este contrato, el operador/proveedor notificará a la Sutel cualquier modificación en el precio e informará al usuario final con un mínimo de cinco (5) días hábiles de antelación, a través de dos medios de comunicación masiva, en nuestra página web [www.metrowirelesscr.com](http://www.metrowirelesscr.com) 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, el operador/proveedor informará sobre el derecho del usuario final de rescindir anticipadamente el contrato sin penalización alguna.

**Cláusula 4. Plazo contractual.** El presente contrato es por un plazo indefinido hasta que el usuario final solicite al operador/proveedor la rescisión contractual, razón por la cual se mantendrán vigentes las condiciones pactadas en el presente contrato.

**Cláusula 5. Equipos terminales.** El operador/proveedor brindará los equipos terminales en la modalidad de préstamo y/o alquiler, esto se indicará en la CARÁTULA DEL CONTRATO sección 3, (cuando aplique). Igualmente, dependiendo del servicio contratado por el usuario final, los equipos Terminales como: Routers, Access Point o Switches; podrán ser aportados por el usuario final, en tanto cumplan con las características técnicas publicadas en <https://www.metrowirelesscr.com/terminos-y-condiciones>. Si el usuario final aporta su propio equipo terminal sin que éste se encuentre debidamente homologado por la SUTEL, el operador/proveedor no será responsable por problemas de calidad experimentados en el servicio contratado. El usuario final asume la responsabilidad por la integridad del equipo suministrado por el operador/proveedor en calidad de préstamo. La actualización, mantenimiento, reparación y reposición del equipo será responsabilidad del operador/proveedor si éste es entregado en calidad de préstamo; en caso de que sea aportado por el usuario final, el operador/proveedor no tendrá responsabilidad alguna.

**Cláusula 6. Permanencia mínima.** El presente contrato no está sujeto a una permanencia mínima, por lo que el usuario final puede dar por terminado el mismo en cualquier momento.

**Cláusula 7. Derechos y obligaciones del usuario final y del operador/proveedor del servicio de telecomunicaciones.** El usuario final y el operador/proveedor 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.

**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 usuario final en la carátula o CARÁTULA DEL CONTRATO, sección 1, literal 1.1 de este contrato, en un plazo máximo de diez (10) días calendario posteriores al cierre del periodo de facturación. El operador/proveedor deberá implementar facturas digitales, que les permitan a los usuarios finales con discapacidad informarse sobre el contenido de su facturación. 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. El operador/proveedor 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, esto no sustituye el envío de facturación al medio señalado. El usuario final 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, sitio <https://www.metrowirelesscr.com/terminos-y-condiciones> y lo dispuesto en el presente contrato.

**Cláusula 9. Medios de pago.** El usuario final podrá elegir, para la realización de sus pagos, cualquiera de las siguientes cuentas bancarias. También indicadas en <https://metrowirelesscr.com/terminos-y-condiciones>. La tarifa se cobrará en dólares estadounidenses (moneda de curso legal de los Estados Unidos), sin embargo, el cliente podrá cancelar su factura si así lo prefiere en colones costarricenses según el tipo de cambio vigente del día, establecido por el Banco Central de Costa Rica (BCCR). Así mismo, el operador informará al usuario final si el pago no se hizo efectivo en el tiempo estipulado.

	Moneda	Cuenta Bancaria	Cuenta IBAN
BAC San José, SA	Dólares	910727049	CR10010200009107270493
Banco de Costa Rica	Dólares	001-0287915-8	CR63015201001028791589
Banco Nacional de Costa Rica	Dólares	100-02-000-621611-9	CR05015100010026216110

	Moneda	Cuenta Bancaria	Cuenta IBAN
BAC San José, SA	Colones	9107269917	CR42010200009107269917
Banco de Costa Rica	Colones	001-02879042	CR04015201001028790420
Banco Nacional de Costa Rica	Colones	100-01-000-219978-8	CR44015100010012199781

**SINPE MOVIL: 6129-9344, a nombre de: Metrowireless solutions Costa Rica MWS SA**

El operador/proveedor también ofrece al usuario final la posibilidad de pagar a través de cargos automáticos, para esto el usuario final deberá completar los datos dispuestos en la CARÁTULA DEL CONTRATO, sección 9.

**Cláusula 10. Tasación y facturación de los servicios.** El operador/proveedor garantizará que los montos facturados correspondan a una medición efectiva de los servicios disfrutados por el usuario final, incluyendo los impuestos de ley y tasas correspondientes. En caso de detectar irregularidades en la tasación de los servicios, el operador/proveedor reintegrará al usuario final afectado la totalidad de los cargos cobrados incorrectamente, mediante dinero en efectivo, crédito en la facturación, bonificaciones de servicios, entre otros medios convenidos entre el operador/proveedor y el usuario final. 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 usuario final que presente una reclamación ante el operador/proveedor 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 usuario final no está de acuerdo con la respuesta brindada por el operador o proveedor podrá acudir a la Sutel y solicitar las medidas cautelares correspondientes, si lo considera pertinente.

**Cláusula 11. 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. El operador/proveedor 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. Antes de proceder con la suspensión temporal, el operador/proveedor deberá informar al usuario final, 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 12. Suspensión definitiva del servicio.** Posterior a la suspensión temporal, el operador/proveedor deberá proceder con la suspensión definitiva del servicio y a la resolución unilateral del contrato por incumplimiento del usuario final y a disponer de la numeración asociada si aplica. La suspensión definitiva debe ejecutarse por parte del operador/proveedor en el plazo de diez (10) días hábiles, posteriores a la ejecución de la suspensión temporal, para lo cual debe informar de previo al usuario sobre dicha condición. Si el operador/proveedor omite efectuar la suspensión definitiva en el plazo y condiciones señaladas, deberá asumir los montos por consumos posteriores por parte del usuario final. Sin perjuicio de reclamar las acciones legales que correspondan ante las autoridades competentes, el operador/proveedor procederá con la suspensión definitiva del servicio, cuando el usuario final incumpla alguna de las cláusulas del presente.

**Cláusula 13. Suspensión a solicitud del usuario final.** El usuario final podrá solicitar la suspensión temporal de su servicio 48 horas antes del próximo corte de facturación, para lo cual el operador/proveedor tendrá un máximo de veinticuatro (24) horas para su ejecución. Lo anterior, no exime al usuario final de cancelar todas sus deudas pendientes por el servicio puesto en suspensión temporal. Además, en el período de la suspensión, el usuario final deberá cancelar el cargo mensual del servicio fijado en la CARÁTULA DEL CONTRATO del presente contrato.

**Cláusula 14. Depósito de garantía.** El operador/proveedor podrá solicitar al usuario final el pago de un depósito de garantía por la suscripción de los servicios contratados, el cual se detalla en la CARÁTULA DEL CONTRATO, sección 2, , y además se encuentra debidamente publicado en [www.metrowirelesscr.com/terminos-y-condiciones](http://www.metrowirelesscr.com/terminos-y-condiciones). La devolución del depósito de garantía se realizará en un plazo máximo de (30 días calendario) posteriores a la finalización de la relación contractual, el monto del depósito podrá usarse como pago de las mensualidades pendientes.

**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. Los operadores/proveedores deben asegurar que la instalación de los servicios cumplan con las normas internacionales de cableado estructurado, que garanticen una provisión de servicios segura para los usuarios finales. El operador/proveedor instalará el servicio contratado, en el plazo máximo señalado en la cláusula relativa a la calidad del servicio, el cual se debe contabilizar a partir de la suscripción del presente contrato. Dependiendo de las condiciones de prestación del servicio, el usuario final deberá cancelar los montos por concepto de instalación del servicio, los cuales se encuentran debidamente publicados en [www.metrowirelesscr.com/terminos-y-condiciones](http://www.metrowirelesscr.com/terminos-y-condiciones). Cuando el operador/proveedor por causas atribuibles a éste, incumpla los plazos de instalación acordados con el usuario final en el presente contrato, deberá en el plazo máximo de cinco (5) días naturales a partir de la solicitud de reembolso presentada por el usuario final, anular la orden de instalación, eliminar la totalidad de los cobros de instalación, 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 cuando corresponda. Si por causas atribuibles al usuario final resulta

imposible realizar la instalación del servicio, el operador/proveedor 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, según los términos pactados en el presente contrato y lo publicado en [www.metrowirelesscr.com/terminos-y-condiciones](http://www.metrowirelesscr.com/terminos-y-condiciones). Cuando el cliente renuncie voluntariamente al servicio contratado previo a su entrega, el operador/proveedor, 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 [www.metrowirelesscr.com/terminos-y-condiciones](http://www.metrowirelesscr.com/terminos-y-condiciones).

**Cláusula 17. Reactivación.** La reactivación en la prestación del servicio que haya sido desactivado por falta de pago oportuno 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. 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 usuario final, de lo cual el operador/proveedor dejará la constancia respectiva en sus sistemas. Los costos por concepto de reactivación se encuentran detallados en [www.metrowirelesscr.com/terminos-y-condiciones](http://www.metrowirelesscr.com/terminos-y-condiciones)

**Cláusula 18. Reconexión del Servicio.** Aplicará cuando sea necesario trasladar a nuestro equipo técnico para ejecutar los trabajos requeridos para restablecer la infraestructura física para la provisión del servicio al usuario final. Los costos por concepto de reconexión se encuentran debidamente publicados en [www.metrowirelesscr.com/terminos-y-condiciones](http://www.metrowirelesscr.com/terminos-y-condiciones), sección Tarifas y Cargos. El operador/proveedor reconectará el servicio en el plazo de un (1) día hábil. Si transcurrido este plazo el operador/proveedor no ha procedido a la reconexión del servicio por causas atribuibles a éste, no podrá cobrar en la facturación monto alguno por este concepto. El usuario final solo deberá cancelar uno de los dos (2) costos antes mencionados, cuando aplique.

**Cláusula 19. Desactivación y desconexión de servicios adicionales.** El operador/proveedor desactivará y desconectará los servicios que los usuarios finales contraten de forma adicional al servicio contratado, en un plazo máximo de un (1) día hábil desde la recepción de la solicitud del usuario final. En caso de que la desactivación o desconexión no se realizara en el plazo señalado, por causa no imputable al usuario final, los eventuales montos registrados durante el periodo excedido de dichos servicios deben ser cubiertos en su totalidad por el operador/proveedor.

**Cláusula 20. Calidad del servicio.** El operador/proveedor se compromete a brindar el servicio contratado respetando los umbrales de los siguientes indicadores de calidad:

SERVICIO DE ACCESO A INTERNET FIJO	
Indicador	Umbral
Tiempo de instalación del servicio (IC-1) -Infraestructura disponible inmediatamente-	4 días hábiles
Tiempo de instalación del servicio (IC-1) - Infraestructura no disponible inmediatamente-	10 días hábiles
Tiempo de instalación del servicio (IC-1) - 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%

**Cláusula 21. Compensaciones y reembolsos.** El operador 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, el operador/proveedor contabilizará el tiempo de interrupción del servicio desde el momento 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 lo establecido en el Reglamento de Prestación y Calidad de Servicios:

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

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 RPCS para el servicio en cuestión, tenga un cumplimiento igual o inferior a un 40%.

**Cláusula 22. Atención y reparación de fallas que afecten el servicio.** El operador/proveedor tiene habilitado el teléfono gratuito 800 159 4563 del centro de atención al usuario, o al +506 2203 7444, también señalado en la CARÁTULA DEL CONTRATO, sección 1, del presente contrato, para que el usuario final interponga reportes ante el operador por fallas que se presenten en el servicio contratado. Así mismo podrá reportar usando el WhatsApp +506 62334616 o través de la dirección web: <https://metrowirelesscr.com/contacto-metrowireless>. El operador/proveedor deberá reparar las fallas reportadas y restablecer el servicio a sus condiciones normales de funcionamiento en el plazo de un (1) día hábil.

El usuario final permitirá que el operador/proveedor realice visitas técnicas en sus instalaciones, con el fin de realizar labores de soporte, mantenimiento preventivo y correctivo, cuando así lo requiera. Lo anterior deberá efectuarse previa coordinación con el usuario y, además, el personal técnico deberá encontrarse debidamente identificado. En caso de que el usuario no permita dichas visitas técnicas, el operador se encontrará exento de responsabilidad. Si la falla fue ocasionada por el usuario final, el operador/proveedor realizará las reparaciones y, a partir de la segunda visita técnica injustificada cobrará al usuario final los montos indicados en [www.metrowirelesscr.com/terminos-y-condiciones](http://www.metrowirelesscr.com/terminos-y-condiciones).

**Cláusula 23. Reportes de trabajos en las redes y sistemas de telecomunicaciones.** El operador/proveedor, previo a la ejecución de trabajos de intervención en sus redes, y con una antelación de al menos 48 horas, informará a sus usuarios sobre los servicios que se verán afectados, las zonas de afectación y el tiempo de afectación; lo anterior a través de mensajería electrónica directa y la publicación en el sitio WEB del operador/proveedor, [www.metrowirelesscr.com](http://www.metrowirelesscr.com). 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 24. Eximentes de responsabilidad.** Se consideran eximentes de responsabilidad los casos en los cuales el operador/proveedor 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.

**Cláusula 25. 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 rescindir el contrato con el operador/proveedor y el usuario podrá dar por terminada, de forma unilateral y sin responsabilidad, la relación contractual para el servicio afectado sin que le aplique ningún tipo de penalización y en caso que existan, deberá pagar las facturas adeudadas por concepto de servicios que reflejen la condición de morosidad del usuario de previo a la interrupción sufrida.

**Cláusula 26. Formas de extinción y renovación del contrato.** El contrato se extinguirá por las causales establecidas en la normativa vigente, y especialmente por la voluntad del usuario final. Para este último caso el operador/proveedor tendrá un plazo máximo de tres (3) días hábiles para finiquitar la relación contractual, el cual corre a partir del momento en que el usuario final manifiesta al operador/proveedor 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 el operador/proveedor para la contratación del servicio o la modificación del contrato. Una vez superado el plazo con que cuenta el operador/proveedor 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 el operador/proveedor, y en caso de no pago, éste último podrá hacer efectivo el cobro en la vía judicial correspondiente.

**Cláusula 27. Interposición de reclamaciones ante el operador/proveedor.** El operador/proveedor dispone de una unidad o servicio especializado de atención al usuario final, que tiene por objeto atender y resolver las reclamaciones. La atención en todos los canales es de carácter gratuito para el usuario final y, para cada gestión, el operador/proveedor deberá brindarle al usuario final, 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. Las reclamaciones deberán presentarse por parte del usuario final, o cualquier interesado. El operador/proveedor deberá atender, resolver y brindar respuesta efectiva y razonada, en un plazo máximo de diez (10) días naturales a partir de su presentación. El operador/proveedor cuenta con los mecanismos y el personal capacitado y disponible para brindar asistencia de forma presencial o remota a los usuarios finales con discapacidad que accedan a los Centros de Atención.

**Cláusula 28. Procedimiento de intervención de la Sutel.** En caso de resolución negativa o insuficiente o la ausencia de resolución por parte del operador /proveedor, el usuario final podrá acudir a la Sutel. 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. No obstante, debe cumplir con los requisitos mínimos exigidos en el artículo 285 de la Ley General de la Administración Pública.

**Cláusula 29. Caducidad de la acción para reclamar.** La acción para reclamar ante el operador 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. Tratamiento de datos personales.** En caso de que el usuario final autorice en la carátula de este contrato, el uso de sus datos personales, el operador/proveedor aclara que los mismos no serán cedidos a terceros y serán usados exclusivamente por el operador/proveedor para enviar información de ventas, así como informar sobre estatus de los servicios prestados, mejoras en la infraestructura, invitación a eventos especiales promocionados por el operador/proveedor que sean del interés del usuario final.

**Cláusula 31. Cesión del contrato.** El operador/proveedor permitirá la cesión del contrato siempre y cuando el usuario actual no presente atraso en sus pagos y el receptor acepte todas las formalidades y condiciones dispuestas en la CARÁTULA DEL CONTRATO; así mismo, el receptor deberá enviar su documento de identidad y calidades al operador/proveedor para hacer los cambios respectivos en sus sistemas.

**Cláusula 32. Canales de atención.** El usuario final de los servicios de telecomunicaciones podrá contactar al operador/proveedor de los servicios, mediante los canales de atención señalados en la CARÁTULA DEL CONTRATO.

**Cláusula 33. Modificación contractual.** Cualquier propuesta de modificación del presente contrato, deberá ser aprobada por la Sutel. El operador/proveedor 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 usuarios finales, además, las

publicará en [www.metrowirelesscr.com](http://www.metrowirelesscr.com) y redes sociales del operador/proveedor en el mismo plazo. En caso de que dicha modificación sea en detrimento de las condiciones establecidas en el contrato de adhesión, el operador/proveedor informará sobre el derecho del usuario final de rescindir anticipadamente el contrato sin penalización alguna. En los casos que el usuario final solicite una ampliación o modificación de las condiciones contractuales previamente suscritas, el operador/proveedor debe registrar el consentimiento del usuario final. Para lo anterior, el operador/proveedor deberá indicar en [www.metrowirelesscr.com/terminos-y-condiciones](http://www.metrowirelesscr.com/terminos-y-condiciones). los canales de atención en que puede realizar dicha solicitud.

**Cláusula 34. Sobre la devolución de equipos propiedad del operador/proveedor.** Los equipos necesarios para suministrar el servicio que son propiedad del operador/proveedor; según lo dispuesto en la CARÁTULA DEL CONTRATO, sección 3, ante la terminación de la relación comercial, sin importar motivo o causa; el usuario final tiene la obligación de facilitar el acceso a nuestro personal técnico para recuperar dicho equipamiento. El operador/proveedor visitará sin costo alguno al usuario final para recuperar los equipos de su propiedad. En caso de no recuperar los equipos en un plazo de treinta (30) días calendario después de la terminación del contrato por causa del usuario final, el operador/proveedor podrá cargar en la cuenta de usuario final los costos de los mismos. Para más información revisar "Costo de Reposición de equipos propiedad del operador/proveedor en: [www.metrowirelesscr.com/terminos-y-condiciones](http://www.metrowirelesscr.com/terminos-y-condiciones) . El usuario final o un tercero autorizado debidamente por escrito, también podrá entregar de forma presencial dichos equipos en un plazo no mayor de treinta (30) días en la siguiente dirección: Av. 3 entre calles 6 y 8, a 500 metros Este de los Bomberos de Santa Ana, San José, Santa Ana; en horario de 7am a 7pm, de lunes a viernes.

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

Firma del operador/proveedor:

**Homologado mediante acuerdo número (indicar XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX) emitido por el Consejo de la Sutel.**