

STARLINK

CARÁTULA DEL CONTRATO DE ADHESIÓN PARA LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE TELECOMUNICACIONES

Fecha: _____

Nº de Contrato: _____
Nº de servicio o línea: _____

1. Partes

Nombre o razón social del operador/proveedor: Starlink Costa Rica, Sociedad de Responsabilidad Limitada	
Nombre comercial: Starlink	Teléfono gratuito Centro Atención Usuario: +0800.032.0122
Representada en este acto por: Rolando Clemente Lacle Zúñiga con cédula de identidad 1-0714-0897	Página WEB: https://www.starlink.com/
Cédula jurídica: 3-102-855828	Otros medios de contacto: Aplicativo de Starlink en su celular
Dirección física y apartado postal: San Jose Escazú, Trejos Montealegre del Restaurante Tony Romas Seiscientos Metros Oeste, Sexto Piso, Consortium Legal	Dirección electrónica: starlinkcostaricaresoluciones@space.com

Nombre o razón social del usuario final:	Cédula jurídica:
Nombre del representante o apoderado:	Número de identificación:
Número de teléfono:	Email:
Dirección exacta del domicilio:	
Lugar o medio para recibir notificaciones del proveedor:	
<input type="checkbox"/> Correo electrónico _____	
<input type="checkbox"/> Domicilio _____	
<input type="checkbox"/> Apartado postal _____	
Desea que las facturaciones se notifiquen al medio anteriormente señalado: () SI () NO. En caso de señalar "NO", favor indicar el correo electrónico en que desea que el proveedor le notifique la facturación de su servicio: _____	

2. Servicios incluidos en el contrato.

2.1. Servicios fijos:

Información del paquete de servicios fijos seleccionado: https://www.starlink.com/service-plans			
Nombre del Plan:		Precio mensual del servicio (IVA y otros impuestos de ley incluidos)	₡ _____
Servicios suscritos	Acceso a Internet: X		
Acceso a Internet	Velocidad comercializada		Cantidad de direcciones IP públicas
	Descarga _____ mbps	Envío _____ mbps	Starlink no ofrece IP públicas a sus usuarios residenciales / Los planes prioritarios ofrecen una IP pública
Tarifa de instalación (IVAI)	Plazo de instalación	Fecha de corte de la facturación	Depósito de garantía
N/A	4 Días Hábiles	_____	N/A

STARLINK

3. Modalidad de entrega de equipo terminal:

El equipo terminal descrito se entrega sin sujeción a condiciones de permanencia mínima (X)	
Condiciones de otorgamiento terminal (excluyentes)	Costo mensual (IVA)
(X) Venta	N/A

Características de los equipos terminales	
Modem / Router Starlink	
Marca: SpaceX	
Modelo: Starlink	
Costo de contado o valor de reposición (IVA): ₡ _____	
N° de certificado de homologación (terminales móviles y equipo que opera en bandas de uso libre): 09753-SUTEL-DGC-2023	
El equipo terminal descrito se entrega sin sujeción a condiciones de permanencia mínima	

3. Información brindada para servicios móviles o fijos

Para información sobre nuestra cobertura por favor consulte la página www.starlink.com/map

NO ()	El usuario final señala que el operador/proveedor le informó y mostró mapas sobre la cobertura real y calidad del servicio de telefonía y velocidades del servicio de Internet móvil, en las siguientes zonas de su interés: _____ _____; de lo cual guarda copia adjunta al contrato, o bien, los mapas de distribución de red, en los casos de servicios fijos.
SI ()	

4. Aplicación de promociones

NO ()	El usuario final señala que al momento de contratar el servicio se le aplicó una promoción denominada _____ y que el operador/proveedor le brindó información sobre los términos y condiciones de esta, así como el sitio WEB para consultar el reglamento de la promoción.
SI ()	

5. Autorización para recibir información con fines de venta directa

NO ()	El usuario final autoriza al operador/proveedor a enviarle información promocional con fines de venta directa de sus bienes y servicios o productos. En caso afirmativo el usuario final señala para el envío de esta información el mismo medio indicado para recibir notificaciones, o bien, al siguiente medio: _____
SI ()	

6. Autorización para el uso de datos personales proporcionados en la presente carátula y contrato

NO ()	El usuario final brinda el consentimiento para que los datos brindados con ocasión a la suscripción del presente servicio de telecomunicaciones sean incluidos en la base de datos del operador/proveedor, los cuales serán tratados según la normativa de protección de datos vigente.
SI ()	

STARLINK

7. Autorización para el cargo automático de facturaciones

NO ()	El usuario final autoriza para el cargo automático de facturaciones correspondientes al servicio suscrito a partir de la fecha: _____ sobre el siguiente número de tarjeta: _____
SI ()	

8. Autorización para traslado de cargos de un servicio a otro

NO ()	El usuario final autoriza al operador/proveedor a cargar en la facturación de otro servicio de telecomunicaciones que se encuentre registrado a su nombre, aquellas deudas que tuviere pendientes por servicios disfrutados más no cancelados, siempre y cuando se incluyan dentro del plazo máximo de 60 días naturales después de generado el cargo.
SI ()	

Conociendo y aceptando las condiciones pactadas firmamos, en dos tantos, en la ciudad de _____, Costa Rica, el día _____ de _____ del _____.

Firma representante del operador/proveedor

Firma del titular del servicio

STARLINK

CONTRATO DE ADHESIÓN PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO DE ACCESO A INTERNET SATELITAL

Cláusula 1. Objeto del contrato. Mediante este contrato Starlink Costa Rica, Sociedad de Responsabilidad Limitada, se obliga a prestar el servicio de transferencia de datos en modalidad de acceso a Internet por medio de nuestra constelación de satélites no geoestacionarios.

Cláusula 2. Características del servicio. El servicio será prestado a través de nuestra constelación Starlink de satélites de órbita baja y consiste en un servicio de acceso a internet de alta velocidad y baja latencia. La velocidad contratada y otras características del servicio se encuentran en la carátula de este contrato, misma velocidad que es la velocidad legalmente reclamable y que no podrá ser disminuida por ninguna causa por Starlink a lo largo de la relación contractual.

Cláusula 3. Precios y tarifas del servicio.

El usuario final deberá cancelar el monto mensual señalado en la carátula de este contrato, más los consumos adicionales que éste realice, en caso de que aplique. 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 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, 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 mientras continúe disfrutando de su servicio Starlink.

Cláusula 5. Equipos terminales. El operador/proveedor brindará los equipos terminales en la modalidad y bajo las condiciones indicadas en la carátula de este contrato y conforme la normativa vigente. La antena Starlink y el Router Starlink se encuentran debidamente homologados ante SUTEL. Puede consultar las características de nuestros equipos en idioma español en nuestro sitio: www.starlink.com/specifications.

Los equipos terminales móviles o que operen en bandas de uso libre, que sean provistos por el operador/proveedor, deberán estar debidamente homologados por la Sutel previo a su comercialización. Cuando el equipo terminal esté asociado a permanencia mínima la no homologación invalidará dicha permanencia. Conforme a la legislación aplicable, puede consultar nuestro certificado de homologación ante SUTEL de nuestros equipos que operan en bandas de uso libre en el siguiente vínculo <https://www.starlink.com/legal/documents/DOC-1523-52377-71?regionCode=CR>

Cláusula 6. Permanencia mínima. Con Starlink no existen plazos de permanencia mínima.

Cláusula 7. Derechos y obligaciones del usuario final. El usuario final tendrá 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. Adicionalmente, a lo establecido en las resoluciones emitidas por la Sutel y aquellos derechos y deberes mencionados en el presente contrato de adhesión.

Cláusula 8. Derechos y obligaciones del operador/proveedor del servicio de telecomunicaciones. El operador/proveedor de los servicios de telecomunicaciones tendrá todos los derechos y las obligaciones estipuladas 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. Adicionalmente, a lo establecido en las resoluciones emitidas por la Sutel y aquellos deberes mencionados en el presente contrato de adhesión.

Cláusula 9. 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 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.

STARLINK

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 WEB y lo dispuesto en el presente contrato

Cláusula 10. Medios de pago. El usuario final podrá elegir, para la realización de sus pagos, cualquiera de los siguientes medios publicados en el sitio WEB del operador/proveedor de servicios www.starlink.com/legal seleccionando su país Costa Rica y presionando en el enlace donde indica medios de pago:

1. Tarjeta de crédito
2. Tarjeta de débito
3. Tarjeta de servicio (i.e. American Express)

Puede también consultar esa información accediendo a este vínculo: <https://www.starlink.com/legal/documents/DOC-1512-81781-70?regionCode=CR>

Si hay un cambio en la información de su cuenta bancaria, tarjeta de crédito, tarjeta de débito o tarjeta de servicio, incluyendo la fecha de caducidad, usted debe actualizar su información de pago en el Portal del Cliente Starlink para evitar la suspensión o terminación de los Servicios por falta de pago.

Cláusula 11. Tasación y facturación de los servicios. El operador/proveedor garantizará que los montos facturados corresponden a una medición efectiva de los servicios disfrutados por el usuario final, incluyendo los impuestos de ley y tasas correspondientes, asimismo, asegurará que la facturación se realizará conforme la normativa vigente.

La tasación y facturación a los usuarios finales se realizará conforme al CDR de la central de origen del operador/proveedor, con excepción de Centros de Atención al Usuario Final y sistemas de cobro revertido

En caso de detectar errores en el proceso de tasación o facturación, el operador/proveedor reintegrará al usuario final afectado la totalidad de los cargos cobrados incorrectamente, mediante 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 periodo de facturación inmediato posterior al cobro incorrecto del servicio.

A ningún usuario final que solicite un estudio en su facturación, se le podrá suspender o desconectar el servicio hasta tanto se le brinde la respuesta a su consulta. Una vez evacuada la consulta, se le otorgará un plazo de tres (3) días hábiles para la cancelación de la factura por los cargos en que se haya comprobado la validez del cobro. Si el usuario final no está de acuerdo con la respuesta brindada por el operador o proveedor podrá acudir a la Sutel, en cuyo caso tampoco se le podrá suspender o desconectar el servicio objeto de la reclamación, y de igual forma se le otorgará el plazo de tres (3) días hábiles para la cancelación de la factura por los servicios que quedaron pendientes de pago después de la resolución correspondiente emitida por la Sutel.

Cláusula 12. Suspensión temporal del servicio. Las comunicaciones facturadas 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. 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 Usuario Final.

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 13. 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.

STARLINK

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 incurra en una práctica prohibida

Cláusula 14. Suspensión a solicitud del usuario final. El usuario final podrá solicitar la suspensión temporal de su servicio, 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 que estuviere pendiente.

Cláusula 15. Calidad del servicio. El operador 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 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%

Dicha información se encuentra debidamente publicada en el sitio web del operador/proveedor:

<https://www.starlink.com/legal/documents/DOC-1515-77683-79?regionCode=CR>

Cláusula 16. 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 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:

Compensación = 2*Tarifa recurrente * (tiempo total de interrupción / 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%.

Puede también consultar esa información accediendo a este vínculo: <https://www.starlink.com/legal/documents/DOC-1516-90143-66?regionCode=CR>

Cláusula 17. Atención y reparación de fallas que afecten el servicio. El operador/proveedor tiene habilitado el teléfono gratuito del Centro de Atención al Usuario Final señalado en la carátula del presente contrato, para que el usuario final interponga reportes, por fallas que se presenten en el servicio contratado. El operador/proveedor deberá repararlas y restablecer el servicio a sus condiciones normales de funcionamiento en el plazo máximo de un (1) día hábil.

El usuario final permitirá que el operador/proveedor 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 usuario final y, además, el personal técnico deberá encontrarse debidamente identificado y mostrar una orden de trabajo expedida por el operador/proveedor. En caso de que el usuario final no permita que se realicen dichas visitas técnicas, el operador/proveedor se

STARLINK

encontrará exento de responsabilidad en los términos del Reglamento de Prestación y Calidad de Servicios, siempre y cuando sea debidamente acreditado ante la Sutel.

Starlink realizará todas las reparaciones de manera virtual y si su terminal le fue entregada con algún daño o cuenta con algún defecto por causas imputables a Starlink, Starlink le enviará una nueva terminal a su domicilio sin costo para usted. Si la falla en la terminal satelital se debe a cualquier cuestión no imputable a Starlink, usted podrá comprar una nueva terminal en nuestro sitio web.

Starlink no realiza visitas a los domicilios de sus usuarios ni cobrará al usuario final ninguna cantidad por dicho concepto.

Cláusula 18. Depósito de Garantía. Starlink no cobra un depósito de garantía para la prestación de servicios de telecomunicaciones. En nuestra página podrá ver un depósito por reservación de su orden, sin embargo, por favor tome en cuenta que este no es un depósito por servicios de telecomunicaciones, sino únicamente un depósito para garantizar su posición dentro de nuestro sistema de pre-órdenes, mismo que será cancelado una vez que su Orden de Servicios sea completada.

Cláusula 19. Condiciones y Plazos de Instalación. Starlink no realiza servicios de instalación de sus terminales. AL FIRMAR EL PRESENTE CONTRATO EL CLIENTE ACEPTA QUE STARLINK NO CUENTA CON SERVICIOS DE INSTALACIÓN DE SU TERMINAL SATELITAL, Y QUE EL USUARIO DEBE COMPLETAR LA AUTO-INSTALACIÓN DE LA TERMINAL POR SÍ MISMO, para lo cual ponemos a su disposición nuestra Guía de Instalación de su terminal Starlink disponible en: <https://www.starlink.com/legal/documents/DOC-1522-94258-74?regionCode=CR>

Si tiene preguntas con respecto a la instalación de Starlink por favor consulte nuestras Preguntas Frecuentes en www.support.starlink.com

Si tiene cualquier pregunta con respecto a la instalación de su terminal Starlink que no hayan sido respondidas en nuestra Guía de Instalación o en nuestras Preguntas Frecuentes, por favor entre en contacto con nuestro Centro de Atención a Clientes conforme a la información disponible en: <https://www.starlink.com/legal/documents/DOC-1514-62808-71?regionCode=CR>.

En términos de lo dispuesto por el artículo 26 del Reglamento de Prestación y Calidad de los Servicios de Telecomunicaciones de la República de Costa Rica el plazo para instalar Starlink es el referido en la carátula del presente Contrato.

Cláusula 20. Reactivación y reconexión. Starlink no realiza cobros por reactivación o reconexión de sus servicios. 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. 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 Starlink dejará la constancia respectiva en sus sistemas. Para el caso de la reconexión del servicio, el Starlink reconectará el servicio en el plazo de un (1) día hábil.

Cláusula 21. Desactivación y desconexión de Servicios Adicionales. Starlink no vende ningún tipo de servicios adicionales diferentes al acceso a Internet. En caso de que requiera un servicio de movilidad de su Starlink o de que requiera datos prioritarios arriba de la velocidad mínima garantizada indicada, podrá adquirir nuestros planes de prioridad y/o nuestros planes de movilidad que se mencionan en nuestra página web.

Podrá consultar nuestras velocidades mínimas garantizadas para cada tipo de plan así como nuestros compromisos de retardo (latencia) y disponibilidad para Costa Rica, para nuestros diferentes planes de servicio en el siguiente vínculo: <https://www.starlink.com/legal/documents/DOC-1520-68958-80?regionCode=CR>

Para efectos de claridad, se aclara en este acto que toda la información publicada en la WEB y cualquier modificación al servicio en relación con la velocidad, no puede afectar o modificar la velocidad mínima contratada e indicada en la carátula del presente Contrato, misma que esa es la velocidad mínima que Starlink se compromete a brindar a lo largo de la relación contractual.

Cláusula 22. 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 la publicación en el sitio WEB del operador/proveedor 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 el operador/proveedor demuestre que su incumplimiento deviene de una situación ajena a su control o previsión, catalogada como caso

STARLINK

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 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 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, con excepción del pago de las facturas adeudadas por concepto de servicios que reflejen la condición de morosidad del usuario de previo a la interrupción sufrida.

Cláusula 25. 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.

La no devolución de los equipos terminales del operador y la existencia de deudas por parte del usuario final, de ninguna forma serán limitantes para la rescisión del contrato

Cláusula 26. Interposición de reclamaciones ante el operador/proveedor. Las reclamaciones deberán presentarse por parte de los clientes, usuarios finales o cualquier persona autorizada en los Centros de Atención al Usuario Final que tenga disponible el operador/proveedor que brinde el servicio directamente, los cuales son de carácter gratuito para el usuario final. Los operadores/proveedores deberán contar con los mecanismos que permitan que personal capacitado y disponible brinde asistencia de forma presencial o remota a los usuarios finales con discapacidad que accedan a los Centros de Atención al Usuario Final.

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. 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

Cláusula 27. 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 cumplirse con los requisitos mínimos exigidos en la Ley General de la Administración Pública.

Cláusula 28. 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 29. 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 Starlink utilizará sus datos personales para la provisión y comercialización de nuestros servicios y cumplir con las disposiciones legales aplicables, así como, en caso de que haya seleccionado dicha opción dentro de la carátula del presente Contrato, para ofrecer noticias, ofertas y otros contenidos relevantes.

Puede consultar nuestro aviso de privacidad suplementario para Costa Rica en el siguiente vínculo: <https://www.starlink.com/legal/documents/DOC-1521-43921-64?regionCode=CR>

Asimismo, puede consultar nuestra política global de datos personales en: <https://www.starlink.com/legal/documents/DOC-1000-41799-67?regionCode=CR>

STARLINK

Cláusula 30. Cesión del contrato. Podrás cambiar el nombre del titular de los servicios contratados con Starlink solicitándonos dicho cambio a través de nuestra aplicación.

Cláusula 31. Canales de atención. El usuario final de los servicios de telecomunicaciones podrá contactar al operador/proveedor de los servicios, mediante el Centro de Atención al Usuario Final señalado en la carátula del contrato.

Para lo anterior, el usuario podrá consultar los canales de atención en que puede realizar dicha solicitud en la carátula del presente Contrato y adicionalmente en nuestro sitio web: <https://www.starlink.com/legal/documents/DOC-1514-62808-71?regionCode=CR>

Cláusula 32. 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 el sitio WEB 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. Las modificaciones contractuales no aplicarán durante la vigencia de la permanencia mínima. 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 usuario podrá consultar los canales de atención en que puede realizar dicha solicitud en la carátula del presente Contrato y adicionalmente en nuestro sitio web: <https://www.starlink.com/legal/documents/DOC-1514-62808-71?regionCode=CR>

* * *

Por favor consulte el resto de nuestras políticas de Starlink en www.starlink.com/legal, en el entendido de que en caso de cualquier controversia prevalecerá lo siguiente:

1. Carátula del presente Contrato
2. Términos del presente Contrato
3. Cualquier otra disposición en nuestro sitio web www.starlink.com/legal

Para efectos de claridad, se aclara en este acto que toda la información publicada en la WEB y cualquier modificación al servicio en relación con la velocidad, no puede afectar o modificar la velocidad mínima contratada e indicada en la carátula del presente Contrato, misma que esa es la velocidad mínima que Starlink se compromete a brindar a lo largo de la la relación contractual.

En este acto al usuario final 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, el cual sin firmas es nulo y carece de validez legal.

El modelo del presente Contrato de Adhesión autorizado por SUTEL mediante Acuerdo Número _____ puede ser consultado en nuestro sitio web: _____

v.12.7