

CONTRATO DE TELECOMUNICACIONES CABLETICA (HOTELES). Entre nosotros, TELEVISORA DE COSTA RICA SOCIEDAD ANONIMA, en adelante denominada como Cabletica, con cédula jurídica número 3-101-006829, y domicilio social en San José, Sabana Oeste, edificio René Picado, al costado Oeste del Estadio Nacional, en su condición de operadora y prestadora de servicios de telecomunicaciones, y por otro lado, el Cliente, cuyas calidades se especifican en la carátula anterior, hemos convenido celebrar el presente Contrato de Telecomunicaciones Cabletica (Hoteles), en adelante denominado como El Contrato, el cual se registrará por las disposiciones y cláusulas que se detallan, así también como por sus anexos:

1. Antecedentes

El Cliente declara que es válida y veraz toda la información que se detalla en la carátula del contrato y en los anexos, para todos los efectos legales correspondientes y que está legalmente facultado y con solvencia económica suficiente para suscribir el presente así como sus anexos. En el caso de personas jurídicas, la persona física que firma este contrato, manifiesta estar legalmente facultada para suscribirlo y se hace personalmente responsable por las obligaciones contraídas bajo este contrato.

2. Servicios Ofrecidos por Cabletica:

A continuación se detallan los servicios ofrecidos por Cabletica:

2.1. Internet

Consiste en la distribución del servicio de conectividad al protocolo de comunicaciones de internet para la transmisión y recepción de datos. Cabletica pone a disposición de sus clientes una gama de velocidades de internet, las cuales están disponibles en la dirección electrónica: www.cabletica.com. Los medios físicos para la conectividad a internet se detallan a continuación:

- 2.1.1. Internet vía cable módem: distribución del servicio de conectividad a internet de banda ancha, sobre la infraestructura de televisión por cable con la utilización de un cable módem ubicado en el Hotel.
- 2.1.2. Internet vía E-MTA: distribución del servicio de conectividad a internet de banda ancha, sobre la infraestructura de televisión por cable con la utilización de un E-MTA ubicado en el Hotel.
- 2.1.3. Internet por fibra óptica: consiste en pulsos de luz que pasan por una fibra óptica y que permite la transmisión de datos con gran capacidad, seguridad y velocidad. En caso de que se preste el servicio por este medio, al Cliente se le entregará un convertidor de medios remoto, el cual extiende la ruta de fibra hasta sus instalaciones, permitiendo a su vez entregar el enlace con el puerto UTP de cobre. Adicionalmente, al Cliente se le otorga un direccionamiento /30 con 2 IPs utilizables para establecer la conexión WAN entre la red de datos interna del Cliente y la red de datos de Cabletica. Los requerimientos adicionales de IP's serán analizados por un estudio de factibilidad de Cable Tica. Los elementos que conforman la última milla de la red de datos de Cabletica serán asignados de manera exclusiva por Cabletica. Cabletica podrá, en cualquier momento, cambiar la dirección asignada cuando técnica o comercialmente no sea posible mantener las líneas asignadas y desactivar las mismas por uso indebido a discreción de Cabletica. La dirección será devuelta a Cabletica una vez se termine el presente contrato o en el evento en que el Cliente le dé un uso indebido a discreción de Cabletica. El Cliente deberá configurar su CPE con los parámetros otorgados por Cabletica. **Administración de la red de la última milla.** Como parte del servicio de Internet por medio de fibra óptica, Cabletica realizará las siguientes tareas de Administración de la Red de la última milla:

- a) Las tareas de Administración de Red de la última milla incluyen: definición y configuración de circuitos, monitoreo y control de la Red de última milla y la coordinación de problemas de punto a punto.
- b) Las tareas de Administración de la Red de última milla no incluyen: la administración, configuración y operación del equipo que forma parte de la red interna de datos del Cliente y que no se encuentra incluido dentro de la caratula del contrato.

Cabletica tendrá el acceso necesario y por ende control sobre los equipos y sistemas de gestión técnica, comercial y de monitoreo para el servicio de internet ofrecido en el presente contrato. Asimismo, Cabletica podrá modificar el perfil de El Cliente, programar y desprogramar servicios, bloquear y desbloquear servicios y asignar o des-asignar direcciones IP's.

2.2. Virtual Private Network (VPN):

Red privada de datos que consiste en la interconexión de sitios por medio de una red virtual, la cual utiliza pulsos de luz que pasan por una fibra óptica y que permite la transmisión de datos con gran capacidad, seguridad y velocidad. Este servicio se provee en la capa 2 del modelo OSI y se ofrecen dos medios de prestación para el Cliente:

2.2.1. VPN Capa 2 punto a punto: En caso de que se preste el servicio por este medio, al Cliente se le entregará un convertidor de medios remoto por sitio (dos convertidores). Dichos convertidores extienden la ruta de fibra hasta sus instalaciones, permitiendo a su vez entregar los enlaces con puertos UTP de cobre en ambos sitios. Este servicio permite extender el segmento de red del Cliente a través de la red de Cabletica entre dos sitios únicamente. Los elementos que conforman la última milla de la red de datos de Cabletica serán asignados de manera exclusiva por Cabletica, al igual que las VLANs utilizadas, en caso que ser necesarias. Cabletica podrá, en cualquier momento, cambiar los circuitos virtuales asignados cuando técnica o comercialmente no sea posible mantener las líneas asignadas y desactivar las mismas por uso indebido a discreción de Cabletica. El Cliente deberá configurar su CPE con los parámetros otorgados por Cabletica.

Cabletica tendrá el acceso necesario y por ende control sobre los equipos y sistemas de la última milla requeridos para prestar el servicio VPN ofrecido en el presente contrato. Asimismo, Cabletica podrá modificar el perfil del Cliente, programar, desprogramar, bloquear y desbloquear servicios.

2.2.2. VNP capa 2 punto multipunto: En caso de que se preste el servicio por este medio, al Cliente se le entregarán los convertidores de medios remotos necesarios para todos los sitios que desee habilitar. Dichos convertidores extienden la ruta de fibra hasta cada sitio del cliente, permitiendo a su vez entregar los enlaces con puertos UTP de cobre. Este servicio permite extender el segmento de red del Cliente a través de la red de Cabletica de un sitio a varios sitios. Los elementos que conforman la última milla de la red de datos de Cabletica serán asignados de manera exclusiva por Cabletica, al igual que las VLANs utilizadas para aprovisionar el servicio. Cabletica podrá, en cualquier momento, cambiar los circuitos virtuales asignados cuando técnica o comercialmente no sea posible mantener las líneas asignadas y desactivar las mismas por uso indebido a discreción de Cabletica. El Cliente deberá configurar su CPE con los parámetros otorgados por Cabletica. Cabletica tendrá el acceso necesario y por ende control sobre los equipos y sistemas de gestión técnica, comercial y de monitoreo para el servicio de internet ofrecido en el presente contrato. Asimismo, Cabletica podrá modificar el perfil del Cliente, programar, desprogramar, bloquear y desbloquear servicios.

2.3. Televisión Analógica

Es un servicio de televisión en el cual Cabletica, por medio de sus redes de fibra óptica o cable coaxial, distribuye al domicilio de sus clientes una grilla de canales con programación nacional o internacional, sin que éstos deban disponer de diferentes equipos receptores, reproductores o antenas y sujeto a disponibilidad de cobertura. La grilla de canales por zona de cobertura se encuentra disponible en la siguiente dirección electrónica: www.cabletica.com.

2.4. Televisión Digital

Es un servicio de televisión, con un cargo adicional, que se brinda a través de decodificadores instalados en el Hotel del Cliente y que le permite a éste acceder a una grilla de canales premium en programación, imagen y sonido, así como aplicaciones interactivas como control de padres, guía interactiva, canales favoritos y “pay per view”. Estos canales premium se clasifican en los siguientes paquetes:

- a) Pack digital básico: grilla de canales con calidad de imagen y sonido digital. Este paquete tiene guía interactiva, control de padres, y canales exclusivos de música. La grilla de canales del pack básico digital se encuentra disponible en la dirección electrónica: www.cabletica.com.
- b) Pack HD: grilla de canales con calidad de imagen y sonido en alta definición. La grilla de canales se encuentra disponible en la dirección electrónica www.cabletica.com.
- c) Pack Premium especializados: grilla de canales con calidad de imagen y sonido digital y/o alta definición que contienen programación exclusiva de cableras internacionales. Los paquetes Premium y sus grillas se encuentran disponibles en la dirección electrónica www.cabletica.com.

2.5. Canales digitales desenscriptados

Cabletica ofrece al Cliente el servicio de canales alta definición (HD) y definición estándar, los cuales se encuentran disponibles en la dirección electrónica www.cabletica.com. En caso que se llegue a modificar, eliminar o agregar algún canal dentro de la parrilla de canales digitales desenscriptados, CABLETICA notificará a EL CLIENTE con 10 días naturales de anticipación. El Cliente puede disfrutar los canales Digitales HD descritos anteriormente sin la necesidad de un convertidor digital. Sin embargo, no tendrá disponibles las facilidades propias de dichos convertidores, tales como: grabaciones, retrocesos, pausas, acceso a canales Pay per View (PPV) o Video on Demand (VoD), Guía Interactiva, Control de Padres, entre otros. Los canales digitales no incluyen subtítulos. Para utilizar este servicio los televisores del Cliente deberá contar con un sintonizador QAM 256

(sintonizador digital puro). Los siguientes sintonizadores no son adecuados: ATSC de origen Americano, DVB de origen Europeo, ISDB de origen Japonés, SBTVD de origen Japonés-Brasileño, DTMB de origen Chino. En caso que el televisor cuente con combinación de sintonizadores QAM 256 más uno de otro, el televisor si será apto para utilizar el presente servicio. Adicionalmente, los televisores deben soportar una resolución de al menos 1080i.

2.6. Telefonía IP por E-MTA

Es un servicio de transmisión de voz empleando el protocolo IP, es decir, señal de voz que es transmitida en forma digital en paquetes de datos, sobre la infraestructura de cable, con la utilización de un E-MTA (multimedia terminal adaptador) en el Hotel. Dicho servicio se rige por las siguientes condiciones particulares:

- 2.6.1. El servicio de telefonía por E-MTA ofrecido por Cabletica permite la comunicación de voz dentro de la red de Cabletica (llamadas "on-net"), hacia la red pública nacional y hacia las redes de otros proveedores similares (tanto de telefonía fija como de telefonía móvil) y hacia destinos internacionales.
- 2.6.2. Como requerimiento previo a la prestación del servicio de telefonía por E-MTA, Cabletica ejecutará: i) los trabajos de conexión en el Hotel con la red de Cabletica, ii) los trabajos de instalación del equipo E-MTA de telefonía (elementos que son propiedad y forman parte de la red de Cabletica) y iii) trabajos de la habilitación del servicio de telefonía por E-MTA desde las centrales de Cabletica.
- 2.6.3. La instalación del servicio de telefonía por E-MTA no incluye la instalación telefónica interna dentro del Hotel.
- 2.6.4. El funcionamiento del servicio de telefonía por E-MTA requiere de energía eléctrica, por lo tanto, ante una falla o un corte de suministro eléctrico el servicio puede interrumpirse o verse afectado.
- 2.6.5. El E-MTA contiene una batería para proporcionarle electricidad en caso de que falle el suministro eléctrico del Hotel. Esta batería puede funcionar durante 4 horas aproximadamente (dependiendo del número de llamadas telefónicas que se realicen).
- 2.6.6. El Cliente debe verificar que el equipo E-MTA del servicio de telefonía se encuentre conectado permanentemente al suministro de energía eléctrica, con el fin de asegurar la adecuada conservación de sus baterías y de asegurar la continuidad del servicio.
- 2.6.7. El Cliente suministrará un aparato telefónico convencional en buen estado para la conexión con el equipo E-MTA de Cabletica.
- 2.6.8. El Cliente debe proporcionar los aparatos telefónicos necesarios.
- 2.6.9. El Cliente recibirá un número telefónico único sobre un servicio de telefonía por E-MTA que corresponde a un número del rango de numeración nacional.
- 2.6.10. El número telefónico será devuelto a Cabletica una vez se termine el presente contrato o en el evento en que el Cliente le dé un uso indebido a discreción de Cabletica.
- 2.6.11. Cada equipo E-MTA, además de contar con un puerto Ethernet para el servicio de Internet, proporciona dos puertos independientes para conectar dos líneas telefónicas analógicas. En estas líneas telefónicas que ofrece Cabletica, el Cliente puede conectar los siguientes equipos: Aparatos telefónicos convencionales con identificador de llamadas, Equipos Fax, Datafono (tarjetas de crédito), Módems (equipos de alarma) y PBX (centrales telefónicas). Asimismo, el Cliente acepta que los E-MTA no funcionan con aparatos telefónicos de disco que usan pulsos, ya que dicho equipo solo reconoce los dígitos marcados a través de tonos.

Adicionalmente, el servicio de telefonía por E-MTA posee las funcionalidades que se enlistan a continuación, entre otras:

- a) Llamada en espera.
- b) Desvío de llamadas.
- c) Identificador de llamadas.
- d) Correo de voz.
- e) Línea protegida por clave.
- f) Conferencia tripartita: es una facilidad de telefonía por E-MTA que permite la comunicación entre tres números telefónicos al mismo tiempo.
- g) Hunt group: es un servicio telefónico que permite al Cliente organizar un grupo de extensiones de forma tal que una llamada sea asignada automáticamente a la próxima extensión disponible en el grupo.
- h) Centrex: es un servicio telefónico de central virtual, que permite al Cliente disfrutar de las ventajas de una central, sin adquirir nuevos equipos o instalaciones adicionales. Este servicio le permite al Cliente comunicarse con los miembros del grupo (grupo de la red privada virtual creada por Cabletica para uso exclusivo del Cliente) a través de extensiones cortas, así como realizar y recibir llamadas. El servicio Centrex permite la comunicación de cada habitación del Hotel con la recepción y las oficinas administrativas que cuenten con un E-MTA con servicio telefónico. El Cliente puede escoger los números de sus extensiones internas.

2.7. Telefonía IP con protocolo SIP

El presente servicio consiste en la prestación del servicio de telefonía mediante un protocolo SIP. Dicho servicio se rige por las siguientes condiciones particulares:

- 2.7.1. Para la prestación de este servicio, el Cliente debe contratar un enlace de fibra óptica.
- 2.7.2. La compra, el mantenimiento y gestiones relacionadas con la central telefónica del Hotel es responsabilidad del Cliente.
- 2.7.3. Las facilidades o "call features" en este escenario dependerán de las funcionalidades que provea la central telefónica del Cliente. Por medio de este servicio se le entrega al Cliente 30 canales para llamadas simultáneas.
- 2.7.4. El ancho de banda con el que debe contar el Cliente para la prestación de este servicio es el siguiente: 3 Mbps por cada 30 canales de voz simultáneos.
- 2.7.5. Para brindar los servicios de telefonía e internet, Cabletica utiliza equipos de demarcación instalados en el Hotel para facilitar dichos servicios en puertos diferentes; es decir, un puerto para telefonía y otro puerto para Internet.

3. Objeto del contrato

El objeto del presente contrato es la prestación de los servicios señalados en la carátula anterior por parte de Cabletica y a favor del Cliente en el Hotel.

4. Anexos e Información Adicional

Los anexos que suscriban las partes para la prestación de servicios adicionales, o especificaciones de cada servicio forman parte integral del presente contrato. En caso de controversia entre el Contrato y los Anexos, prevalecerá lo dispuesto en los Anexos.

5. Formalización por otros medios

Los anexos y servicios que en el futuro se lleguen a formalizar, podrán ser aceptados, formalizados, renovados, modificados, adicionados o terminados por el Cliente, a través de los medios descritos en la cláusula Vigésimo Quinta. Dichos medios remotos dispondrán de validaciones que permitan, de forma segura, identificar al Cliente, su consulta posterior, la preservación de la información y la manifestación de la voluntad contractual. Asimismo, Cabletica conservará los comprobantes que respalden todas sus gestiones. Cabletica está en libertad de definir las gestiones que los clientes podrán hacer de manera remota. El Cliente, expresamente acepta y reconoce que la suscripción, renovación, modificación, inclusión o terminación a través de los medios remotos descritos anteriormente tendrá la misma validez legal que los documentos suscritos en forma presencial.

6. Obligaciones de Cabletica

Cabletica se compromete a:

- 6.1. Proveer al Cliente servicios de telecomunicaciones, suplementarios y de valor agregado (servicios de información), en concordancia con la normativa y regulación vigente. Cuando aplique, las condiciones y características específicas del servicio, que no se encuentren reguladas en este contrato, serán indicadas en los anexos correspondientes.
- 6.2. Entregar en perfecto estado, el equipo que se haya convenido con el Cliente en caso de arrendamiento, para la correcta provisión del servicio.
- 6.3. Facturar y cobrar al Cliente según la periodicidad pactada, el consumo efectuado a la fecha de corte según la cláusula de Facturación y Pago.
- 6.4. Respetar los derechos de los usuarios finales de los servicios de telecomunicaciones establecidos en el artículo 45 de la Ley General de Telecomunicaciones.
- 6.5. Indicar las zonas de cobertura en donde se brindarán sus servicios, las cuales se encuentran detalladas y actualizadas en la página web www.cabletica.com.
- 6.6. Brindar servicios de calidad, de conformidad con lo normativa vigente aplicable a la materia.
- 6.7. Realizar las compensaciones correspondientes en caso de interrupciones, de conformidad con lo descrito en la cláusula Vigésimo Tercera.

- 6.8. Contar con sistemas de detención y prevención de fraudes.
- 6.9. En caso de que el Cliente adquiera el servicio de Cabletica DIGITAL, Cabletica será responsable de reprogramar el evento o película ordenados mediante el sistema Pay Per View o VOD, cuando el Cliente no pueda disfrutar de dicho servicio por: a) fallas en el equipo alquilado, b) fallas generales en el suministro de electricidad del área, o c) fallas en la red primaria de Cabletica. Dichas circunstancias se encuentran sujetas a comprobación posterior por parte de Cabletica y las mismas deben ser reportadas en un plazo no mayor de cuarenta y ocho (48) horas, contadas a partir del momento en que ocurrió la falla.
- 6.10. En caso de que el Cliente requiera hacer mantenimiento de acometidas y red interna del hotel, Cabletica podrá, a su entera discreción, enviar a personal técnico para hacer la evaluación de la red interna y determinar el tipo de mantenimiento a realizar. En caso de que el personal de Cabletica determine que hay que cambiar el cable coaxial de acometidas y/o de red interna, Cabletica podrá facilitarle al Cliente, a su entera discreción, el cable coaxial necesario para que el Cliente realice todos los cambios de acometidas y de red interna considerados en la evaluación hecha por el personal de Cabletica. En dicho caso, Cabletica se encargará de la instalación de los conectores del cable coaxial.
- 6.11. Realizar la asesoría técnica, operación, mejoras y mantenimiento de la red primaria.
- 6.12. Brindar la asesoría técnica necesaria, revisión y recomendaciones del diseño interno de la red primaria del el Hotel.

7. Derechos y Obligaciones de El Cliente

El Cliente tendrá todos los derechos y obligaciones establecidos en el presente contrato, sus anexos, en la legislación vigente y en las resoluciones del ente regulador y cualquier otro órgano competente. Adicionalmente, son obligaciones del Cliente las siguientes

- 7.1. Mantener actualizados sus datos de localización, cobro y contacto.
- 7.2. Cancelar a Cabletica la totalidad de los cargos incluidos en las facturas originadas por este contrato o sus anexos, dentro del plazo señalado.
- 7.3. Cancelar los costos incurridos por concepto de reconexiones, gestiones de cobros, importes de morosidad, traslados o cualquier otra gestión referente al giro del servicio.
- 7.4. Utilizar los servicios únicamente con equipos debidamente homologados o con terminales que cuenten con idénticas características de otros equipos homologados, en caso de que la normativa vigente lo disponga de esta forma.
- 7.5. No destinar los servicios para ningún propósito contrario a la ley, a la normativa vigente o al presente contrato, ni para perturbar a terceros o interferir injustificadamente el servicio de otros clientes o terceros.
- 7.6. No vender, arrendar o ceder en forma alguna los derechos, beneficios, la señal o los servicios que otorga el presente contrato a terceras personas.
- 7.7. Cumplir con los procedimientos establecidos para suspensiones, desconexiones, reporte de averías o no conformidades, reclamos, traslados, solicitudes de servicios adicionales y cualquier orden de servicio que desee gestionar. En caso de dudas, El Cliente podrá contactar a Cabletica por cualquiera de los medios descritos en la cláusula Vigésimo Quinta.
- 7.8. No suprimir, alterar, cubrir o tergiversar la propiedad intelectual ni/o la propiedad industrial, los derechos de autor, nombres comerciales, marcas de fábrica o patentes de invención de Cabletica.
- 7.9. Brindar las facilidades necesarias para que el personal de Cabletica ingrese a sus instalaciones a efectuar las labores de instalación.
- 7.10. Mantener en el Hotel todo el equipo suministrado en buen estado (tal y como le haya sido entregado) y de conformidad con las especificaciones dadas por Cabletica.

- 7.11. No modificar, cambiar, alterar o manipular el equipo instalado por Cabletica. El Cliente cubrirá los gastos y será responsable de cualquier daño o avería causada al equipo, cuando el mismo haya sido manipulado por personal ajeno a Cabletica.
- 7.12. Notificar de inmediato a Cabletica de cualquier uso indebido del servicio del que tenga conocimiento.
- 7.13. Permitir que el personal de Cabletica realice visitas de inspección periódicas al Hotel donde se encuentra instalada la red primaria y/o localizado el equipo, en el momento en que Cabletica lo considere necesario.
- 7.14. Acatar las recomendaciones y las disposiciones técnicas que le imparta Cabletica.
- 7.15. Reportar a Cabletica las fallas que se presenten relativas a la prestación del servicio contratado.
- 7.16. Responsabilizarse por la interferencia perjudicial que produzcan los equipos de su propiedad a los equipos provistos por Cabletica.
- 7.17. El Cliente es el único responsable por el contenido y seguridad de la información que se curse a través de su red. Cabletica está exenta de cualquier responsabilidad cuando la información transmitida por el Cliente esté prohibida por la ley, sea contraria al orden público o a las buenas costumbres, o atente contra derechos de terceros o de Cabletica.
- 7.18. Implementar todas las medidas de seguridad para su red y equipos, tendientes a evitar el acceso no autorizado a su red, el envío de correo Spam o llamadas para fines ilícitos, virus, ataques de hackers o cualquier otro acto o intervención de terceros. Lo anterior, de conformidad con lo establecido en la cláusula Vigésimo Séptima.
- 7.19. Resguardar la contraseña de la sucursal virtual de Cabletica y en caso de tener alguna otra contraseña de los diferentes servicios que ofrece Cabletica mantener la confidencialidad de los datos y cuenta tanto como usuario y password de la sucursal virtual o cualquier otra facilidad que Cabletica le brinde. Cualquier incidente relacionado a este deberá ser reportado de manera inmediata a Cabletica.
- 7.20. Instalar el cable coaxial RG-6 desde el equipo de red primaria de Cabletica hasta el toma de televisión que se ubica en cada punto a instalar dentro del Hotel.
- 7.21. La construcción de los ductos internos en las habitaciones, áreas comunes y oficinas del hotel. Para estos efectos se acordará una reunión de inspección previa con los ingenieros encargados del Cliente y Cabletica. Los equipos electrónicos serán colocados por técnicos de Cabletica.

8. Equipo y Garantía de Cabletica

En caso de que Cabletica le haga entrega al Cliente de cualquier tipo de equipo necesario para la prestación de los servicios, el Cliente será responsable por su conservación y devolución (la cual, en caso de alquiler, es un requisito indispensable para que la relación contractual se tenga por concluida por cualquier motivo). El Cliente deberá facilitar sus actualizaciones y mantenimiento, por parte de Cabletica, debiendo abstenerse de realizarlas en forma directa o por medio de terceros no autorizados. En caso de que el Cliente adquiera por parte de Cabletica cualquier equipo por medio de compra, para el disfrute de los servicios ofrecidos en el presente contrato, éste tendrá un período de un (1) año de garantía: 1. La garantía cubre únicamente defectos en el funcionamiento del equipo que no sean ocasionados por uso inapropiado, mal trato, alteraciones, o cualquier otra causa imputable al Cliente o a terceros. 2. La orden de instalación del equipo y el recibo de compra certifican respectivamente el inicio y la existencia de la garantía. 3. Cualquier defecto en el funcionamiento del equipo durante el período establecido deberá ser notificado a Cabletica. 4. El Cliente es el único autorizado para utilizar la garantía y para hacerlo deberá presentar el original del Formulario de Garantía de Cabletica. 5. El Cliente se encuentra facultado para ejercitar todos sus derechos establecidos en el artículo 61 del Reglamento a la Ley de Promoción de la Competencia y Defensa Efectiva del Consumidor, en relación con la garantía descrita en la presente cláusula. 6. Una vez expirado el plazo descrito anteriormente la garantía prescribe en forma automática. En caso de que el Cliente alquile dicho equipo, el mismo deberá ser utilizado exclusivamente por el Cliente y bajo ninguna circunstancia se podrá destinar o utilizar para usos diferentes al servicio contratado. Asimismo, la configuración, mantenimiento preventivo o correctivo de dicho equipo, se hará únicamente por el personal autorizado por Cabletica, quien se reserva el derecho a efectuar los cambios que considere convenientes o necesarios. Desde el momento en que Cabletica le haga entrega del equipo al Cliente, el Cliente responde por los daños que se le llegaren a ocasionar, diferentes al deterioro normal del mismo, no causado por causas atribuibles al Cliente. En tal caso, así

como en el caso de pérdida o robo, el Cliente responderá directamente a Cabletica por el precio definido en la carátula, para lo cual el Cliente autoriza a Cabletica para incluir dicho monto dentro de la factura que emita por concepto de la prestación de los servicios objeto del presente contrato. En caso de que el Cliente no arriende o compre el equipo terminal necesario para la utilización de sus servicios a Cabletica, podrá aportar su propio equipo. Cuando el Cliente opte por aportar su propio equipo terminal, la conexión de dicho equipo y su actualización, mantenimiento, reparación y/o reposición correrán por cuenta de éste. Cabletica no será responsable por problemas de calidad o imposibilidad de la prestación del servicio, cuando el equipo terminal del Cliente no se encuentre debidamente homologado y dicha homologación sea requerida por la normativa vigente aplicable a la materia. Cabletica, mantendrá un control de número de serie de los equipos activados en sus redes con el objetivo de evitar que se puedan utilizar equipos reportados como robados o extraviados y podrá compartir esta información con otros proveedores de acuerdo a los protocolos y normativa vigente.

9. Depósito de garantía

Cabletica podrá hacer un análisis crediticio y podrá solicitarle al Cliente el pago de un depósito de garantía por la prestación del servicio, cuyo monto dependerá del servicio contratado y será establecido en la carátula. La devolución de depósitos o saldos a favor del Cliente se realizará siempre y cuando el Cliente no tenga saldos pendientes con Cabletica o equipos pendientes de devolver a Cabletica, caso contrario el depósito de garantía le será aplicado a los mismos y se le devolverá el remanente. Dicha devolución será realizada por un período máximo de tres (3) días hábiles después de la finalización de la relación contractual. El depósito podrá ser ajustado en los siguientes casos: a) cuando se da un cambio en los servicios contratados b) cuando se realice un traspaso de derecho c) cuando se presente un tráfico telefónico excesivo, de conformidad con lo establecido en el artículo 31 del Reglamento sobre el Régimen de Protección al Usuario Final (cuando el consumo mensual supere el consumo mensual promedio del trimestre anterior).

10. Tarifas

Cabletica establecerá las tarifas correspondientes a sus servicios considerando las diversas prácticas de mercado y éstas serán detalladas en la carátula o en los anexos respectivos. Dichas tarifas quedan sujetas a posibles variaciones que podría realizar Cabletica unilateralmente, de conformidad con las tarifas máximas aprobadas por la normativa vigente, cuando corresponda. Estas tarifas serán comunicadas al Cliente antes de entrar en vigencia. El pago de las nuevas tarifas implica la aceptación tácita de las mismas. En caso de que el Cliente no esté de acuerdo con la nueva fijación tarifaria, éste podrá dar por terminado el contrato sin ninguna responsabilidad; no obstante, deberá previamente cancelar cualquier saldo que estuviese pendiente y realizar el trámite respectivo de terminación del contrato. El Cliente deberá pagar los montos correspondientes a las tarifas por los servicios contratados en la moneda en que se encuentren establecidas o en su equivalente en colones, de conformidad con el tipo de cambio que indique Cabletica, basado en el tipo de cambio de venta establecido por el Banco Central de Costa Rica vigente al momento en que Cabletica emita la factura. Si el Cliente cuenta con tarifas especiales por la contratación de varios servicios diferentes, sin aplicar cláusulas de permanencia mínima, dichas tarifas no continuarán vigentes en caso de que el Cliente rescinda parcialmente de alguno de los servicios; para los servicios que se continúen prestando aplicarán las tarifas vigentes al momento en que se tramite la rescisión parcial. El Cliente se obliga a pagar mensualmente por adelantado todos aquellos cargos fijos y recurrentes asociados a los servicios contratados. Por otro lado, en el caso de los cargos variables-entre los cuales se incluyen el tiempo real que duren las comunicaciones en exceso a cada plan y los impuestos aplicables-éstos serán pagados por el Cliente por mes vencido. Los cargos relacionados a cambios en planes de cargos fijos como aumento o disminución de bolsas de minutos, planes de conversación o velocidades de navegación de internet, serán efectivos a partir del día siguiente al día del corte de la siguiente facturación y facturados por mes adelantado.

11. Facturación y Pago

Las facturas que le entregará Cabletica al Cliente, correspondientes al cobro de los servicios objeto del presente contrato, podrán ser desglosadas o no desglosadas a elección del Cliente y contendrán-en lo que aplique- lo establecido en el artículo 31 del Reglamento sobre el Régimen de Protección al Usuario Final. Cabletica tendrá disponible la factura correspondiente a los cargos y consumos por los servicios suministrados a la fecha de corte en su sucursal virtual. Adicionalmente, el Cliente podrá recibir dicha factura mediante su correo electrónico indicado en la carátula. En cualquier caso, la factura será puesta a disposición del Cliente con al menos con seis (6) días naturales de anticipación a la fecha de su vencimiento (fecha límite de pago), caso contrario, la fecha de vencimiento se correrá en la misma proporción a los días de entrega tardía. El Cliente deberá cancelar los montos facturados a más tardar en la fecha de vencimiento establecida por Cabletica, que es el día veinte (20) de cada mes. Los montos facturados serán prorrateados dependiendo de la fecha de activación del servicio. La validez del pago estará sujeta a que Cabletica pueda hacerlo efectivo. Si el Cliente desea realizar pagos parciales o arreglos de pago deberá presentarse en las oficinas centrales de Cabletica, ubicadas en San José, Mata Redonda, Sabana Oeste, frente al Estadio Nacional, para tramitarlos. Los montos que se le cobrarán al Cliente son los siguientes: 1) Instalación y activación del servicio.

2) Cargos mensuales fijos y alquileres de equipo correspondientes al o los servicios o paquetes contratados, que comenzarán a cobrarse por adelantado a partir del momento en que el servicio queda activo. 3) Cargos mensuales variables que comenzarán a cobrarse por mes vencido en la siguiente facturación. 4) Los siguientes servicios, los cuales una vez sean solicitados por el Cliente, generarán costos adicionales a su cargo: programaciones solicitadas por el Sistema de Pago por Evento (Pay Per View), Video on Demand (VOD), alquileres, ventas o financiamientos de equipos, servicios adicionales, reconexiones, traslados, desconexión, instalaciones adicionales, reparaciones y reposiciones de equipos, equipos o convertidores adicionales, facilidades adicionales en los planes telefónicos, como bolsas de minutos, entre otros. Los saldos vencidos o pendientes tendrán un recargo por mora del cinco por ciento (5%) mensual, el cual será calculado sobre el principal.

12. Inicio e Instalación

En caso de ser necesario, el Cliente deberá cancelar un rubro por concepto de instalación que comprende el costo de mano de obra necesaria para instalar y configurar los equipos y los insumos necesarios para la presentación de los servicios, tales como conectores y cables, entre otros. Dicha instalación incluye únicamente lo siguiente:

- 12.1. La instalación de una red primaria de cable HFC en la infraestructura que el Cliente provea, para los servicios contratados de acuerdo a la caratula de este contrato.
- 12.2. Todas las conexiones de los jumpers (cable RG-6 que va desde el terminal del televisor hasta el toma de televisión instalado en la pared) para que los huéspedes del Hotel disfruten de los servicios contratados en forma eficiente en todos y cada uno de los lugares preestablecidos.
- 12.3. El Cliente deberá configurar su CPE con los parámetros otorgados por Cabletica.

Una vez finalizada la instalación, el Cliente podrá disfrutar de todos los servicios contratados.

En caso de que el Cliente, por razones no imputables a Cabletica, desista voluntariamente del servicio contratado y el mismo ya haya sido instalado parcial o totalmente, la devolución de los montos cancelados será proporcional al avance de la instalación realizada por Cabletica y se procederá a devolver el dinero en un plazo de tres (3) días hábiles, contados a partir de la finalización de la relación contractual. Cabletica se compromete a instalar el servicio de conformidad con lo establecido en la normativa vigente: en caso de servicios nuevos el plazo no deberá exceder un (1) día hábil cuando exista infraestructura disponible, en caso de no existir disponibilidad inmediata de infraestructura el plazo no deberá exceder los treinta (30) días hábiles y cuando se requiera la ampliación o construcción de infraestructura, este plazo no deberá exceder los cuarenta y cinco (45) días hábiles. Dicha instalación se realizará siempre y cuando se cuente con la infraestructura apropiada de red primaria y se cumplan todos los requisitos técnicos (contar con los elementos estructurales requeridos, el permiso de los propietarios, la ductería adecuada y cualquier otro) establecidos por Cabletica. En caso de que no se presenten las condiciones descritas anteriormente, Cabletica le notificará oportunamente al Cliente para convenir el costo adicional de instalación, la coordinación posterior de la instalación una vez que se cumplan con dichos requisitos técnicos o, en su defecto, la devolución del dinero que haya cancelado hasta el momento. A partir del momento en que se instale el servicio, Cabletica estará facultado para cobrarle al Cliente el servicio, servicios o paquetes contratados. En caso de que se deba realizar un traslado de equipo dentro del hotel, o bien traslado e instalación a otro domicilio, Cabletica está facultada para realizar cobro por concepto de traslado, el cual se regirá de acuerdo a la tarifa vigente publicada en www.cabletica.com. Cabletica no se hace responsable de conectar equipos adicionales que sean propiedad del Cliente. Las instalaciones realizadas por el Cliente no generarán ningún tipo de responsabilidad a Cabletica en caso de que afecten la señal inicial.

13. Servicios de Mantenimiento y Soporte Técnico

Cabletica estará en constante revisión y será el responsable de las averías que sean directamente imputables a Cabletica. En caso de presentarse alguna avería imputable a Cabletica en la prestación del servicio, de acuerdo con lo descrito anteriormente, aplicará lo dispuesto en la cláusula Vigésimo Tercera del presente contrato. El Cliente brindará las facilidades necesarias para que el personal de Cabletica ingrese a sus instalaciones a efectuar las labores de instalación y revisión, siempre que dicho personal se presente debidamente identificado.

Por otro lado, si se presenta una avería provocada por el Cliente que requiere atención por parte de Cabletica, se lo cobrará al Cliente los siguientes montos para tramitar su reparación:

- 13.1. Desconfiguración lógica por parte del Cliente en el equipo: sesenta dólares, moneda de curso legal de los Estados Unidos de América (US\$ 60), por hora.
- 13.2. Daño al cable de fibra óptica: sesenta y cinco dólares, moneda de curso legal de los Estados Unidos de América (US\$65), por hora. Adicionalmente se cobrarán cuatro dólares, moneda de curso legal de los Estados Unidos de América (US\$4) por cada metro de fibra reemplazada.

- 13.3. Daño al patch cord de fibra óptica: sesenta y cinco dólares, moneda de curso legal de los Estados Unidos de América (US\$65), por hora. Adicionalmente se cobrarán cuarenta dólares, moneda de curso legal de los Estados Unidos de América (US\$40) por cada metro de patch cord.
- 13.4. Daño al convertidor de medios: sesenta y cinco dólares, moneda de curso legal de los Estados Unidos de América (US\$ 65), por hora. Adicionalmente se cobrarán mil cuarenta dólares, moneda de curso legal de los Estados Unidos de América (US \$1040) por el convertidor de medios.

14. Suspensión Temporal y Definitiva, Desactivación de los Servicios y Liquidación Contable

- 14.1. Suspensión Temporal por solicitud del Cliente: El Cliente puede solicitar a Cabletica la suspensión temporal de cualquiera de los servicios adquiridos a través de una nota escrita por cualquiera de los medios de comunicación que Cabletica establezca para este trámite. Una vez recibida la solicitud, Cabletica tendrá un plazo máximo de veinticuatro (24) horas para suspender el servicio. Dicha suspensión temporal no podrá extenderse por un período superior de seis (6) meses, los cuales se pueden acumular durante toda la vigencia del presente contrato. Durante el período de suspensión temporal el Cliente deberá cancelar el cargo fijo mensual establecido para cada uno de los servicios a suspender. El otorgamiento de la suspensión temporal, no exime a El Cliente de cancelar todas sus deudas pendientes con Cabletica por los servicios que disfruta. La suspensión temporal no aplica para los servicios que se hayan contratado con un plazo de permanencia mínima, de acuerdo con lo establecido en la cláusula Vigésimo Cuarta.
- 14.2. Suspensión Temporal por falta de pago: En caso de que los servicios facturados no sean cancelados en la fecha de su vencimiento, Cabletica podrá suspenderlos temporalmente a partir del tercer (3) día hábil siguiente a la fecha de vencimiento del cobro facturado. 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. Igualmente, se mantendrán las llamadas entrantes, excepto las de cobro revertido, y las llamadas salientes de emergencia.
- 14.3. Suspensión Definitiva de los servicios por falta de pago: En caso de que los servicios facturados no sean cancelados a partir del día siguiente a la fecha de vencimiento de la segunda (2) facturación consecutiva sin cancelar, Cabletica podrá proceder con la suspensión definitiva de dichos servicios, a la liquidación contable de los mismos y a la terminación unilateral del contrato por incumplimiento, previa notificación al Cliente por los medios señalados en la carátula.
- 14.4. Suspensión Definitiva de los servicios por otros incumplimientos: En caso de que el Cliente actúe con engaño, fraude o mala fe, o bien, que en forma dolosa ocasione un daño o comprometa de alguna manera la prestación de los servicios o la operatividad e integridad de la red, Cabletica procederá, de conformidad con lo establecido en el artículo 34 del Reglamento sobre el Régimen de Protección al Usuario Final, a suspender de forma definitiva los servicios adquiridos, a la liquidación contable de los mismos y a la terminación unilateral del contrato por incumplimiento. Lo anterior, sin perjuicio de reclamar las acciones legales que correspondan ante las autoridades competentes.
- 14.5. Desactivación de los servicios: En caso de que El Cliente desee desactivar determinadas facilidades adicionales a los servicios contratados, deberá notificarlo a Cabletica por medios presenciales o remotos que éste estipule para ello y Cabletica tendrá un plazo de cuarenta y ocho (48) horas naturales contadas a partir de la notificación mencionada anteriormente para proceder con la desactivación.
- 14.6. Liquidación contable: De aplicarse la suspensión definitiva, Cabletica podrá realizar la liquidación contable del servicio en cuestión y podrá hacer uso de la numeración, la infraestructura y los equipos asignados para el servicio, y reasignarlos a cualquier otro cliente.

15. Reactivación

El restablecimiento en la prestación de los servicios se hará una vez eliminada la causa que originó la suspensión temporal y canceladas las sumas pendientes de pago, sus intereses y un cargo adicional de cien dólares, moneda de curso legal de los Estados Unidos de América (US\$100), por concepto de reconexión o activación por parte del Cliente; salvo que dicha causa diere lugar a la terminación unilateral del contrato por parte de Cabletica, de acuerdo con las condiciones establecidas en el presente contrato. Cabletica no garantizará al Cliente conservar su numeración o infraestructura, cuando la reconexión del servicio sea realizada con posterioridad a la realización de la liquidación contable. La reconexión de los servicios se realizará, en el caso de los servicios de televisión e internet de acuerdo a los plazos dispuestos en el artículo 83 del Reglamento de Prestación y Calidad de los Servicios y en el caso de los servicios de telefonía, de acuerdo a los plazos dispuestos en el artículo 31 del mismo reglamento.

16. Niveles de Calidad de los Servicios Prestados

Cabletica se compromete a prestar sus servicios de acuerdo con los niveles de calidad establecidos en la normativa vigente en materia de telecomunicaciones. Asimismo, Cabletica se compromete a prestar sus servicios de telecomunicaciones con

eficiencia y en forma continua durante las veinticuatro (24) horas del día, en los trescientos sesenta y cinco (365) días del año, salvo en casos fuera del control de Cabletica y en casos de fuerza mayor o caso fortuito. Cabletica se compromete a prestar sus servicios con una disponibilidad mínima del noventa y nueve punto noventa y siete por ciento (99,97%). Asimismo, Cabletica se compromete a cumplir con todos los demás parámetros de calidad aplicables, de conformidad con lo establecido en el Reglamento de Prestación y Calidad de los Servicios, específicamente lo indicado en los capítulos séptimo y octavo de dicho reglamento.

17. Séptima-Reclamos

El Cliente tiene derecho a presentar reclamos, ya sea por escrito o verbalmente. La presentación de dichos reclamos no requiere de un documento formal ni de la intervención de un abogado para su confección y pueden ser presentados por cualquiera de los medios descritos en la cláusula Vigésimo Quinta. El procedimiento para resolver los reclamos planteados por El Cliente es totalmente gratuito para éste. Cabletica cuenta con diez (10) días naturales para la resolución de reclamos, dicho plazo empezará a correr a partir del momento de su presentación. Cabletica asignará a la reclamación un código de atención para el seguimiento del Cliente y le notificará su decisión al Cliente por el medio señalado por éste en la carátula. Finalmente, se le informa al Cliente que también puede presentar sus reclamaciones ante la Sutel, de forma escrita, en caso de que la resolución por parte de Cabletica sea omisa, negativa o insuficiente y/o haya expirado el plazo de los diez (10) días naturales especificado en esta cláusula.

18. Privacidad y Tratamiento de Datos

El Cliente reconoce que Cabletica almacena en bases de datos la información personal que brinda para la formalización de este contrato y autoriza el uso, acceso, análisis y transmisión interna de la información personal para fines del giro normal de Cabletica. Asimismo, si el Cliente lo autoriza según lo señalado en la carátula, Cabletica podrá: a) obtener y/o actualizar información personal no sensible del Cliente de otras fuentes o centrales de datos y b) enviar información promocional, de forma directa o a través de terceros subcontratados por Cabletica, correspondiente a productos, servicios, promociones, publicidad, avisos de consumo, avisos de mora entre otros, empleando cualquier medio de comunicación disponible al que tenga acceso el Cliente. Cabletica se compromete a cumplir con la normativa vigente en materia de privacidad y tratamiento de datos, garantizándole al Cliente la confidencialidad de sus datos y la inviolabilidad de los servicios de telecomunicaciones. Las políticas de privacidad y tratamiento de datos de Cabletica se encuentran publicadas y disponibles en la página de internet www.cabletica.com.

19. Servicio de Larga Distancia Internacional

El servicio de Larga Distancia Internacional (en adelante también denominado LDI) está incluido dentro del servicio de telefonía. Es entendido y aceptado por el Cliente que el servicio de LDI se facturará por país de acuerdo con las tarifas establecidas en la página web www.cabletica.com. De conformidad con lo establecido en la legislación vigente, los casos de cobro revertido internacional podrán verse reflejados en facturaciones posteriores que no podrán superar los noventa (90) días a partir del día en que el Cliente hizo uso del servicio.

20. Servicios de Valor Agregado y Complementarios (Servicios de Información)

Cabletica pondrá a disposición del Cliente servicios de valor agregado y complementarios, que no constituyen servicios de telecomunicaciones, así como las condiciones y términos que regirán la prestación de los mismos. El Cliente reconoce y acepta que los servicios de valor agregado y complementarios podrán generar cargos adicionales. Cabletica podrá modificar, limitar o suprimir de manera unilateral, en cualquier momento alguno o algunos de los servicios de valor agregado o complementarios, notificando previamente al Cliente.

21. Forma de pago

El Cliente podrá efectuar el pago de los cargos facturados por cualquiera de los medios descritos en la carátula del presente contrato. Si el Cliente opta por la facilidad de cargo o débito automático deberá utilizar cuentas bancarias o tarjetas de crédito que se encuentran bajo su titularidad o, en su defecto, que el titular de la cuenta o tarjeta a la que se realizará el débito o cargo manifieste su consentimiento. Cabletica queda facultado para verificar toda la información aportada con las entidades financieras a las que corresponda aplicar el pago. En el caso de que el cargo automático de los servicios sea rechazado por la institución financiera emisora, o la cuenta o tarjeta sea cancelada o sustituida, el Cliente se compromete a pagar por cualquiera de los otros medios de pago que Cabletica ha habilitado para el efecto. Además, el Cliente se obliga a informar por escrito a Cabletica de la cancelación, sustitución o cambio en la numeración de la tarjeta de crédito o débito, o la cuenta bancaria asociada, en un plazo no mayor de tres (3) días hábiles de obtenida la nueva información. Cabletica podrá, en todo momento, modificar los medios de pago ofrecidos a El Cliente comunicándolo con al menos un (1) mes de antelación.

22. Liberación de Responsabilidad de Cabletica

a) Cabletica podrá interrumpir temporalmente los servicios, por motivos de reparación o mantenimiento de equipos previamente programados, sin responsabilidad alguna de su parte frente al Cliente. En caso de que procedan dichas reparaciones, Cabletica le informará al Cliente con un mínimo de setenta y dos (72) horas de anticipación por medio de la página web de Cabletica www.cabletica.com y por algún medio de comunicación masiva que circule en la zona geográfica afectada. b. Cabletica no será responsable por daños, pérdidas, demoras u omisiones de desempeño en la prestación de los servicios, tales como, interferencias, suspensiones o interrupciones, entre otros, cuando: 1. La causa de los mismos esté fuera del control de Cabletica (emergencias impredecibles como cortes de fluido eléctrico, cables reventados, postes quebrados, entre otros), siempre y cuando se hayan tomado las previsiones necesarias y éstas no hayan sido suficientes para evitarlo, 2. Éstas sean relacionadas a terminales no homologadas por la SUTEL y la regulación vigente así lo requiera, 3. Sean imputables al Cliente o a terceras personas ajenas al personal de Cabletica o 4. Sean producto de fuerza mayor o caso fortuito. c. Cabletica no será responsable por daños indirectos o consecuentes, incluyendo pérdida de ganancias, ventajas, ahorros o aumentos en el costo de las operaciones, entre otros. d. Cabletica no será responsable por los accesos ilegales o no autorizados que terceros puedan realizar al equipo del Cliente y por los montos que se le facturen al Cliente como consecuencia de dichos accesos. e. Cabletica no se hace responsable de proveer soporte a la red interna del Cliente, extensiones telefónicas, equipos o software no suministrado ni instalado por Cabletica. f. Cabletica en ningún caso será responsable por la información o comunicaciones que el Cliente transmita, reciba o almacene. En todo caso el Cliente será el único responsable por el contenido de la información que almacene, reciba o transmita por la red o que mantenga en espacio de disco. g. Cabletica no se hace responsable por aquellas acciones producidas como consecuencia del obrar del Cliente o de terceros, que puedan dañar el sistema, equipos o servicios accesibles directa o indirectamente a través del servicio objeto de este contrato. h. Cabletica podrá reasignar posiciones de los canales (ver lista de canales ofrecidos en www.cabletica.com). En caso de que proceda dicha reasignación Cabletica le informará al Cliente por un medio de comunicación masiva, con diez (10) días de anticipación. i. Cabletica en ningún caso será responsable por el contenido de los programas de televisión ofrecidos dentro de los servicios objeto del presente acuerdo. Asimismo, el Cliente se responsabiliza por los programas que observen menores de edad. j. Cabletica en ningún caso será responsable por llamadas realizadas por terceros desde la terminal del Cliente. Para evitar lo anterior, Cabletica ofrece un servicio de contraseña para hacer llamadas y cuenta con control de tráfico.

23. Mecanismos de Ajuste e Indemnización

Cuando las interrupciones a los servicios prestados por Cabletica sean directamente imputables a éste, el Cliente tendrá derecho a compensación de conformidad con lo establecido en la normativa vigente. La metodología que se utilizará para determinar la compensación será la establecida en el artículo 26 del Reglamento de Prestación y Calidad del Servicio y será aplicada en la siguiente facturación.

24. Plazo

El presente contrato será de plazo indefinido, salvo que se establezcan plazos de permanencia mínima para la aplicación de subsidios en el costo de los equipos necesarios para la instalación del servicio contratado o descuentos en el precio del alquiler de dicho equipo, de conformidad con la regulación vigente. Para el caso de subsidios en el costo del equipo aplicará un plazo máximo de permanencia mínima de veinticuatro (24) meses y para el caso de descuentos en el precio del alquiler del equipo aplicará un plazo máximo de permanencia mínima de doce (12) meses; ambos contados a partir del momento en que se suscriba el presente contrato. En caso de que el Cliente desee dar por terminado el presente contrato, deberá: a) comunicarlo a Cabletica con al menos quince (15) días naturales de anticipación, b) devolver cualquier equipo alquilado y c) estar al día en sus obligaciones de pago. El contrato no se tendrá por terminado y se continuarán facturando los servicios contratados hasta el momento en que el Cliente entregue a Cabletica el equipo alquilado. En caso de que el Cliente no pueda presentarse en las oficinas de Cabletica para la entrega del equipo, Cabletica podrá retirar el equipo en el domicilio del Cliente, cargando el importe correspondiente al gasto generado por el traslado al Cliente, cargo disponible en la dirección electrónica www.cabletica.com. En el caso de plazos de permanencia mínima, el Cliente podrá dar por terminado el contrato antes de la finalización del plazo, pagando a Cabletica el cargo correspondiente al monto que se le haya subsidiado o al descuento que se le haya aplicado hasta ese momento. En caso de que se aplique un plazo permanencia mínima y el Cliente quisiera dar por terminado sin justa causa el contrato de manera anticipada, deberá cancelar a Cabletica los siguientes rubros: a) por concepto de desinstalación de material el monto descrito en la carátula, sin importar el mes en el cual se finalice el contrato y b) el cargo correspondiente al monto que se le haya subsidiado o al descuento que se le haya aplicado hasta ese momento, de conformidad con lo descrito en la carátula. Igualmente, en casos de permanencia mínima, el Cliente podrá dar por terminado el presente contrato sin el pago de la correspondiente penalización en los siguientes supuestos: 1. Por el incumplimiento de Cabletica de las cláusulas establecidas en el presente contrato. 2. Por modificación por parte de Cabletica de las presentes condiciones contractuales. 3.

Por fallas en el servicio que provoquen un detrimento constante en la calidad y continuidad del servicio, siempre y cuando las mismas sean atribuibles a Cabletica. 4. Por violación por parte de Cabletica de sus derechos como usuario final de servicios de telecomunicaciones, de conformidad con lo establecido en la Ley General de Telecomunicaciones. 5. Por violación por parte de Cabletica del régimen de intimidad y privacidad de las comunicaciones. 6. Cualquier otra causa que determine la Sutel. El Cliente tendrá la posibilidad de contratar los servicios objeto del presente contrato, sin sujeción a condiciones de permanencia mínima, en cuyo caso no se le aplicará ningún tipo de subsidio o descuento. En todos los casos de terminación (contratos con o sin permanencia mínima), si el Cliente tuviera saldos pagados por anticipado, éstos le serán devueltos una vez que se liquiden los saldos adeudados y se devuelva el equipo arrendado en las oficinas de Cabletica.

25. Medios de Atención

El Cliente podrá solicitar servicios y realizar gestiones relacionadas con los mismos a través de los siguientes medios: a. Sucursales en todo el país, las cuales se pueden consultar en la dirección electrónica www.cabletica.com. b. Sucursal Virtual en www.cabletica.com. c. Servicios personalizados a través de la central de Servicio al Cliente número telefónico 2210-1450 ó 800-CABLETICAYA (800-22253842292) y de correo electrónico solucioneshoteleras@cabletica.com. Dichos medios son puestos a disposición del Cliente de forma gratuita. Con respecto a la central de Servicio al Cliente de Cabletica, a pesar de que se encuentra disponible de forma gratuita, se le cobrará al Cliente las llamadas reincidentes e insistentes que realice en relación con gestiones que ya hayan sido efectivamente resueltas por Cabletica, abusando de su derecho. Lo anterior, deberá ser demostrado por parte de Cabletica mediante sus procedimientos internos. Las tarifas correspondientes se detallan en la siguiente página web: www.cabletica.com

26. Modificaciones

El Cliente acepta que las condiciones del presente contrato o sus anexos podrán ser modificadas previa aprobación de SUTEL. Cabletica se compromete a comunicar dichas modificaciones al Cliente con una antelación mínima de un (1) mes calendario por medio de la página de Internet www.cabletica.com, los centros de gestión de Cabletica y un medio de comunicación masivo de circulación nacional. En caso de que el Cliente no esté de acuerdo con las nuevas condiciones, podrá darlo por terminado sin penalización alguna solicitando la cancelación en una sucursal de Cabletica o por medio del centro de Atención al Cliente número telefónico 2210-1450, dentro de los siguientes quince (15) días después de comunicados los cambios en el contrato, de lo contrario, se entenderán por aceptadas dichas modificaciones.

27. Prohibición de uso ilegal o fraudulento del servicio

El Cliente hará uso de los servicios objeto del presente contrato en las condiciones requeridas por la ley y exonera de toda responsabilidad a Cabletica por la indebida utilización que él, sus subordinados o un tercero hagan de los mismos. Las Políticas de Usos Indebidos de Cabletica se encuentran publicadas y disponibles en la página de internet www.cabletica.com. El Cliente, al suscribir el presente contrato, acepta todos los términos y condiciones establecidos en dichas políticas. En caso que el Cliente incumpla con dichas políticas, Cabletica podrá bloquear o restringir el tráfico (flujo de datos) y/o las aplicaciones constitutivas de los usos indebidos y/o suspender definitivamente los servicios y terminar unilateralmente el contrato por incumplimiento, sin perjuicio de las acciones legales que podría interponer Cabletica posteriormente. El Cliente declara que conoce y acata la normativa legal que prohíbe contenidos perjudiciales para menores de edad en cualquier modalidad de información en las redes globales, como pornografía y explotación sexual, y además se obliga a prevenir y no permitir el acceso a dichos contenidos, desde su terminal, a menores de edad.

28. Mecanismos de Control de Fraude para el servicio de Telefonía

Cabletica, mediante sus mecanismos de control de fraude, determina consumos atípicos relacionados con el tráfico telefónico excesivo y a los diferentes fraudes tipificados en el Capítulo Tercero del Reglamento sobre el Régimen de Protección al Usuario Final, entre otros, que pueden darse en el servicio de Telefonía IP. En caso de que se determine la existencia de dichos consumos atípicos, Cabletica notificará al Cliente por cualquiera de los medios disponibles para tal fin y podrá: a) a solicitud del Cliente suspender temporalmente el servicio y b) generar un cobro extraordinario por tráfico excesivo. El Cliente entiende y acepta que dicho mecanismo no se constituye en límite de crédito. Si el Cliente no realiza el pago del cobro extraordinario en la fecha establecida, Cabletica podrá suspender temporalmente el servicio de Telefonía. Para el restablecimiento del servicio con motivo de lo anterior, bastará que El Cliente realice el pago correspondiente al cobro extraordinario.

29. Cesión

El presente acuerdo establecido a través del contrato y sus anexos, no podrá ser cedido por el Cliente, salvo la previa y expresa autorización por escrito de Cabletica, para lo cual Cabletica está facultada para realizar valoraciones de índole crediticia y otras que considere pertinentes y se reserva el derecho de rechazar dicha solicitud si lo considera pertinente. Cabletica se reserva el

derecho de ceder el presente contrato a un operador autorizado, respetando la normativa de protección de datos de los clientes y garantizando la continuidad de los servicios de acuerdo con lo establecido en la legislación aplicable a la materia.

30. Arbitraje

Todas las controversias, disputas o reclamos de carácter patrimonial y de naturaleza disponible, que pudieran derivarse del presente acuerdo, su ejecución, incumplimiento, cancelación, interpretación o validez, convienen las partes en solucionarlas y arreglarlas, por medio del arbitraje de derecho de conformidad con los reglamentos del Centro de Conciliación y Arbitraje de la Cámara de Comercio de Costa Rica (CCACCR), a cuyas normas las partes se someten en forma voluntaria e incondicional. El conflicto se dilucidará de acuerdo con la ley sustantiva de la República de Costa Rica. El lugar del arbitraje será el CCACCR en San José, Costa Rica. El arbitraje será resuelto por un Tribunal Arbitral integrado por tres miembros. Cada parte tendrá derecho a nombrar un árbitro y entre los árbitros nombrados por las partes designarán un tercer árbitro que será el Presidente del Tribunal Arbitral. El laudo arbitral se dictará por escrito, será definitivo, vinculante para las partes e inapelable, salvo el recurso de revisión o nulidad. Una vez que el laudo se haya dictado y se encuentre firme, producirá los efectos de cosa juzgada material y las partes deberán sin demora cumplirlo. Los gastos relacionados con el arbitraje y los honorarios de los árbitros serán asumidos por las partes en igual proporción conforme el procedimiento avance, salvo que el Tribunal decidiera otra cosa. Los honorarios de los respectivos asesores y abogados serán asumidos por cada parte. Todo esto sin perjuicio de la obligación de reembolso de cualquier gasto que le corresponda a la parte perdedora a favor de la parte ganadora; a este efecto, el laudo deberá condenar a la parte perdedora al pago de esos gastos, incluidos los honorarios profesionales de los asesores legales. Lo anterior sin perjuicio del derecho de las partes de acudir ante la SUTEL a efecto de resolver las controversias en relación con las cuales dicha Superintendencia tenga facultades para ello.

31. Domicilio Contractual

Las partes señalan como domicilio contractual para recibir cualquier notificación, comunicación o requerimiento las siguientes direcciones: Cabletica: San José, Sabana Oeste, Edificio René Picado. El Cliente: Las establecidas en la caratula del presente contrato.

32. Validez de las cláusulas contractuales

La invalidez, ilegalidad, nulidad o ineficacia de una o varias de las estipulaciones del presente contrato o sus anexos, declarada por la autoridad competente, no afectará la validez, legalidad, exigibilidad y eficacia de las restantes estipulaciones.

33. Legislación Aplicable

El presente contrato, y sus anexos, se regirán por las leyes de la República de Costa Rica. Asimismo, las partes se someten expresamente a la jurisdicción de los tribunales costarricenses con renuncia a cualquier otro fuero o jurisdicción.

34. Definiciones

ACOMETIDA: Cable coaxial que va desde la red primaria hasta el panel de distribución de cada habitación.

CLIENTE: Se refiere a la persona física o jurídica que suscribe el presente contrato.

CPE: Customer Premises Equipment, en español Equipo Local del Cliente, Es cualquier equipo que pertenece al Cliente y se utiliza para recibir los servicios de Cabletica.

E-MTA: Embedded-Multimedia Terminal Adapter: Es un dispositivo que combina un cable módem y el adaptador de teléfono analógico. El cable módem proporciona la interfaz de datos, y el adaptador de teléfono proporciona la interfaz de voz sobre IP (VoIP) para uno o más teléfonos analógicos. El adaptador de teléfono proporciona la conversión entre las señales analógicas de voz y paquetes IP. Los E-MTA no funcionan con aparatos telefónicos de disco que usan pulsos, ya que el E-MTA sólo reconoce los dígitos marcados a través de tonos.

EQUIPO: Equipo terminal de telecomunicaciones mediante el cual el Cliente recibe el servicio contratado y que puede ser suministrado por Cabletica o por el Cliente.

HOTEL: Comercio propiedad del Cliente dedicado a otorgar el servicio de alojamiento temporal, en el cual se instalarán y prestarán los servicios descritos en la carátula del presente contrato. La descripción del Hotel también se encuentra incluida en dicha carátula.

PAQUETE: Conjunto de servicios que se unen en un solo producto y una sola factura.

PIN O PASSWORD: Palabra clave de acceso confidencial que permite el control del consumo de determinados productos o servicios.

PUNTO DE ENTREGA DEL SERVICIO: Equipo de red primaria con el cual se puede activar el servicio contratado por el Cliente.

RED DE DATOS DE CABLE TICA: Red de última milla y de datos de Cabletica.

RED DE DATOS INTERNA DEL CLIENTE: Infraestructura propiedad del Cliente que se encuentra del punto de entrega del servicio de Cabletica hasta los equipos del Cliente.

RED DE LA ÚLTIMA MILLA: Red de acceso, incluye la ruta de fibra, switches, convertidores de medios y demás recursos necesarios para conectar al Cliente directamente a la red de datos de Cabletica.

RED INTERNA: Cable coaxial que va desde el panel de distribución hasta cada televisor.

RED PRIMARIA: Red de cable coaxial de Cabletica que está compuesta de amplificadores y equipos de distribución que llegan hasta el punto de entrega del servicio.

SUTEL: Superintendencia de Telecomunicaciones.

ZONAS DE COBERTURA: Zonas geográficas en donde Cabletica tenga disponibilidad de red e infraestructura para la prestación de uno o varios servicios.

35. Confidencialidad

Ambas partes entienden y aceptan su obligación de proteger y mantener, bajo la más estricta confidencialidad y reserva, de cualquier tipo de información, conocimiento o datos que reciban o perciban de cualquier manera (en adelante denominada "la Información Confidencial), y que pertenezca a las partes. Así las cosas, ambas partes deberán limitar el acceso a dicha información estrictamente a los sujetos para quienes sea indispensable conocerla. En aras de cumplir con el objeto del presente acuerdo, las partes podrán hacer uso o permitir el acceso a dicha información, previo acuerdo entre las partes sobre la información a entregar. Ambas partes convienen en tomar todas las medidas y precauciones necesarias para la protección de la información confidencial y resguardarla como si fuera propia, por ende no podrá ser divulgada a ningún tercero sin el previo consentimiento por escrito de la otra parte. Sin limitar la generalidad de lo expuesto anteriormente, las Partes se comprometen a: (i) no revelar la Información Confidencial a ninguna otra persona física o jurídica sin la previa autorización escrita de la otra Parte (ii); Revelar la Información Confidencial sólo a los empleados que tengan necesidad de conocer la misma y deberán, de igual manera, dar las instrucciones apropiadas para satisfacer las obligaciones de las partes y obtener su acuerdo por escrito de recibir y usar la Información Confidencial únicamente sobre un fundamento estrictamente confidencial y para los procedimientos autorizados; (iii) no reproducir total o parcialmente la Información Confidencial sin el previo consentimiento por escrito de la otra parte; (iv) No suprimir, alterar, cubrir o tergiversar la propiedad intelectual ni/o la propiedad industrial, los derechos de autor, nombres comerciales, marcas de fábrica o patentes de invención relacionados con la Información Confidencial y (v) Las Partes por medio del presente Acuerdo reconocen y aceptan que las revelaciones realizadas, dentro del ámbito del presente Acuerdo, relativas a la Información Confidencial no implican el otorgamiento de ningún tipo de derecho de propiedad, título o interés sobre dicha Información.

36. Homologación del Contrato.

Los términos de este Contrato de Telecomunicaciones, han sido homologados por la SUTEL por medio de la resolución número _____. El Cliente, manifiesta expresamente que conoce y acepta los términos y condiciones presentados en este contrato y que recibe una copia física de este documento. La firma de El Cliente, da fe de la señal de aceptación de los términos y condiciones del presente Contrato Universal de Telecomunicaciones.