



**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: Fibra en Casa S.A	
Nombre comercial: Fibra en Casa	Teléfono gratuito Centro Atención Usuario Final: 800-800 FIBRA
Representada en este acto por:	Página WEB: fibraencasa.cr
Cédula jurídica: 3 -101 -731379	Otros medios de contacto:
Apartado Postal: 21501	Correo electrónico: ventas@fibraencasa.cr
Contacto Comercial:	Dirección física: Oficentro Plaza Aeropuerto, Rio Segundo, Alajuela, oficina A3

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: Correo electrónico _____ Domicilio _____ 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 fijos:			
Información del paquete de servicios fijos seleccionado:			
Nombre del Plan:		Precio final del servicio (IVA y otros impuestos de ley incluidos):	
Servicios suscritos	Acceso a Internet:	Televisión por suscripción:	
Acceso a Internet	Velocidad Comercializada	Cantidad de direcciones IP públicas	
	Descarga	Envío	IPV4: IPV6:
Televisión por suscripción	Cantidad de canales en definición estándar: _____	Cantidad de canales en alta definición:	Cantidad de televisores: _____

Modalidad	<input type="checkbox"/> Individual:	<input type="checkbox"/> Dúo:
Tarifa de instalación (IVAI)	Plazo de instalación	Fecha de corte de la facturación
		Depósito de garantía

2. Modalidad de entrega de equipo terminal:

Características de los equipos terminales	
Equipo terminal 1	Equipo terminal 2
Marca:	Marca:
Modelo:	Modelo:
Serie o dirección MAC:	Serie o dirección MAC:
Versión Software:	Versión Software:
Costo de contado o valor de reposición ₡ (IVAI):	Costo de contado o valor de reposición ₡ (IVAI):
Nº de certificado de homologación (equipo que opera en bandas de usolibre):	Nº de certificado de homologación (equipo que opera en bandas de uso libre):

El equipo terminal descrito se entrega sin sujeción a condiciones de permanencia mínima ()	
Condiciones de otorgamiento terminal (excluyentes)	Costo mensual (IVAI)
() Venta	N/A
() Alquiler	N/A
() Comodato	
() Aportado por el usuario final	

3. Información brindada para servicios fijos

NO ()	El usuario final señala que el operador/proveedor le informó y mostró los mapas de distribución de red en el punto de instalación del servicio, de lo cual guarda copia adjunta al contrato.
--------	--

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.
--------	---

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: _____
--------	--

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.
--------	---

7. Autorización para el cargo automático de facturaciones

NO (<input type="checkbox"/>)	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 (<input type="checkbox"/>)	

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

NO (<input type="checkbox"/>)	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 (<input type="checkbox"/>)	

Conociendo y aceptando las condiciones pactadas firmamos, en dos tantos, en la ciudad de _____, Costa Rica, el día _____ del mes _____ del 20____.

Firma representante del operador/proveedor

Firma del cliente

CONTRATO DE ADHESIÓN PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO DE TELECOMUNICACIONES

Cláusula Primera: Objeto del contrato. Fibra en casa S.A., en adelante “FIBRA EN CASA”, prestará los servicios de internet, bajo las modalidades de inalámbrico en banda libre o fibra óptica; así como, el servicio de televisión por suscripción de acuerdo con lo señalado por el cliente en la carátula del presente contrato.

Cláusula Segunda: Características del servicio: A continuación, se describen las características del objeto del presente contrato: **I) Internet fijo:** Consiste en la distribución del servicio de conectividad al protocolo de comunicaciones de internet para la transmisión y recepción de datos. FIBRA EN CASA, pone a disposición de sus clientes una gama de velocidades de internet, las cuales pueden ser consultadas en la página WEB <https://fibraencasa.cr/planes-gam/> ; **II) Televisión por suscripción:** Servicio que se presta a través redes de fibra óptica o cable coaxial, de decodificadores o a través del protocolo de internet.

Los servicios se comercializarán de manera empaquetada o de forma individual, en las modalidades de dúo play, según las necesidades de cada cliente.

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

Cláusula Cuarta: 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. No existe un plazo de permanencia mínima.

Cláusula Quinta: Modificación contractual. Cualquier propuesta de modificación del presente contrato, deberá seraprobada 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.

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, Fibra en Casa pone a disposición del usuario final, los canales de atención que se encuentran detallados en su sitio WEB (<https://fibraencasa.cr/temas-regulatorios-sutel/>).

Cláusula Sexta: Precios o tarifas del servicio. El usuario final deberá cancelar el monto mensual señalado en la carátula de este contrato. El operador/proveedor notificará a la Sutel cualquier modificación en el precio e informará al usuario final con un mínimo de cinco (5) días hábiles de antelación, a través de dos medios de comunicación masiva, en 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 Séptima: 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.

Igualmente, dependiendo del servicio y las condiciones de red del operador/proveedor, los equipos terminales podrán ser aportados por el usuario final, en el tanto cumplan con las características técnicas publicadas por el operador/proveedor en su página WEB <https://fibraencasa.cr/temas-regulatorios-sutel/>. 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.

Si el usuario final aporta su propio equipo terminal sin que se encuentre debidamente homologado, el operador/proveedor no será responsable por problemas de calidad experimentados en el servicio contratado, y renuncia a futuras reclamaciones ante la Sutel por este particular. Además, la actualización, mantenimiento, reparación y reposición del equipo terminal aportado correrá por su cuenta.

Cláusula Octava: 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.

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 nos 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 genera 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 <https://fibraencasa.cr/temas-regulatorios-sutel/> y lo dispuesto en el presente contrato.

Cláusula Novena: 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 <https://fibraencasa.cr/temas-regulatorios-sutel/>

El operador/proveedor deberá informar al usuario final si el pago a través de sus medios de recaudación no se hizo efectivo.

Cláusula Décima: 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.

En caso de detectar irregularidades en la tasación de los servicios, el operador/proveedor reintegrará al usuario final afectado la totalidad de los cargos cobrados incorrectamente, mediante dinero en efectivo, crédito en la facturación, bonificaciones de servicios, entre otros medios convenidos entre el operador/proveedor y el usuario final. Esta devolución deberá efectuarse en un plazo no superior a treinta (30) días naturales posteriores a la fecha de cobro del servicio afectado en su defecto a más tardar en el periodo de facturación inmediato posterior al cobro incorrecto del servicio.

A ningún usuario final que presente una reclamación ante el operador/proveedor sobre un determinado cobro facturado, se le podrá suspender o desconectar el servicio de telecomunicaciones hasta tanto se le brinde la respuesta efectiva. Si el usuario final no está de

acuerdo con la respuesta brindada por el operador o proveedor podrá acudir a la Sutel y solicitar las medidas cautelares correspondientes, si lo considera pertinente.

Cláusula Décima Primera: Suspensión temporal del servicio. Las facturaciones que no sean canceladas en la fecha de su vencimiento serán suspendidas temporalmente, a partir del tercer (3°) día hábil posterior al vencimiento del cobro facturado. El operador/proveedor deberá abstenerse de suspender temporalmente el servicio, los días: sábados, domingos o feriados de Ley, cuando para esos días no tengan disponibles o habilitados medios de pago, y no puedan reactivar el servicio de forma inmediata una vez cancelado.

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

Cláusula Décima Segunda: 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.

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 Décima Tercera. Depósito de garantía. El operador/proveedor no solicitará al usuario final el pago de un depósito de garantía por la suscripción de los servicios contratados, según se señala en el sitio WEB <https://fibraencasa.cr/planes-gam/>

Cláusula Décima Cuarta. Condiciones y plazos de instalación: La comercialización de los servicios de telecomunicaciones debe obedecer a una factibilidad técnica positiva previa a la suscripción del contrato. De lo contrario el operador/proveedor deberá asumir el despliegue de red necesaria para brindar el servicio contratado.

Los operadores/proveedores deben asegurar que la instalación de los servicios cumpla con las normas internacionales de cableado estructurado y puesta a tierra, que garanticen una provisión de servicios segura para los usuarios finales.

El operador/proveedor instalará el servicio contratado, en el plazo máximo señalado en la cláusula relativa a la calidad del servicio, el cual se debe contabilizar a partir de la suscripción del presente contrato.

Dependiendo de las condiciones de prestación del servicio, el usuario final deberá cancelar los montos por concepto de instalación del servicio, los cuales se encuentran debidamente publicados en el sitio WEB (<https://fibraencasa.cr/temas-regulatorios-sutel/>) y en la carátula de este contrato.

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

Si por causas atribuibles al usuario final resulta imposible realizar la instalación del servicio, el operador/proveedor tendrá la potestad de anular la orden de instalación y proceder a cobrar en un plazo razonable y de previo aviso, los costos proporcionales al avance de la instalación, según los términos pactados en el presente contrato y lo publicado en el sitio WEB <https://fibraencasa.cr/planes-gam/>

Cuando el cliente renuncie voluntariamente al servicio contratado previo a su entrega, el operador/proveedor, en el plazo máximo de cinco (5) días naturales, deberá realizar la devolución proporcional de los montos cancelados según el avance de la instalación, de conformidad con lo dispuesto en el presente contrato y lo publicado en el sitio WEB <https://fibraencasa.cr/temas-regulatorios-sutel/>

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

Cláusula Décima Sexta: Reconexión del servicio. Los costos por concepto de reconexión se encuentran debidamente publicados en el sitio WEB (<https://fibraencasa.cr/temas-regulatorios-sutel/>) El operador/proveedor reconectará el servicio en el plazo de un (1) día hábil. Si transcurrido este plazo el operador/proveedor no ha procedido a la reconexión del servicio por causas atribuibles a éste, no podrá cobraren la facturación monto alguno por este concepto.

Cláusula Décima Séptima. Desactivación y desconexión de servicios adicionales. El operador/proveedor desactivará y desconectará los servicios que los usuarios finales contraten de forma adicional al servicio contratado, en un plazo máximo de un (1) día hábil desde la recepción de la solicitud del usuario final.

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

Cláusula Décima Octava. 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	Umbrales
Tiempo de instalación del servicio (IC-1) -Infraestructura disponible inmediatamente-	4 días hábiles
Tiempo de instalación del servicio (IC-1) - Infraestructura no disponible inmediatamente-	10 días hábiles
Tiempo de instalación del servicio (IC-1) - Infraestructura externa no existente -	20 días hábiles
Tiempo de reconexión del servicio	1 día hábil
Tiempo de reparación de fallas (IC-2)	1 día hábil
Disponibilidad del servicio asociada a la red de núcleo o "core" (IC-7)	99,97%
Retardo local (ID-16)	50 ms
Retardo internacional (ID-17)	150 ms
Relación entre velocidad de transferencia de datos local o internacional respecto a la velocidad aprovisionada (ID-18)	80%

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

Cláusula Décima Novena: Compensaciones y reembolsos. El operador/proveedor 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 eximenes 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 la fórmula establecida en el Reglamento de Prestación y Calidad de Servicios:

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

Se considera que una degradación en un servicio de telecomunicaciones constituye una interrupción, cuando al menos uno de los indicadores particulares definidos en el citado reglamento para el servicio en cuestión, tenga un cumplimiento igual o inferior a un 40%. Dicha información se encuentra debidamente publicada en el sitio WEB (<https://fibraencasa.cr/temas-regulatorios-sutel/>) del operador/proveedor.

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

Si la falla fue ocasionada por el usuario final, el operador/proveedor realizará las reparaciones y, a partir de la segunda visita técnica injustificada, cobrará al usuario final los montos indicados en el sitio WEB: (<https://fibraencasa.cr/temas-regulatorios-sutel/>).

Cláusula Vigésima Primera: 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 finales sobre los servicios que se verán afectados, así como las zonas y el tiempo de afectación; lo anterior a través de la publicación en el sitio WEB 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 Vigésima Segunda: Eximenes de responsabilidad. Se consideran eximenes de responsabilidad los casos en los cuales el operador/proveedor demuestre que su incumplimiento deviene de una situación ajena a su control o previsión, catalogada como caso fortuito, fuerza mayor o hecho de un tercero, para lo cual deberá contar con las pruebas necesarias que permitan acreditar ante la Sutel que efectivamente se presentó alguna de estas figuras jurídicas.

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

Cláusula Vigésima Cuarta. Formas de extinción 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 Vigésima Quinta. Devolución de equipos terminales. Para la devolución de los equipos terminales, el operador/proveedor deberá contar con las siguientes alternativas: gestión presencial que pueda hacer el usuario final en cualquier centro de Atención al Usuario Final, devolución por parte de un tercero autorizado por el cliente y retiro por parte del operador/proveedor. En este último caso, la información y los respectivos costos asociados adicho retiro deberán estar publicados en el sitio WEB (<https://fibraencasa.cr/temas-regulatorios-sutel/>).

Si el usuario final no devuelve los equipos terminales del operador/proveedor, este último podrá realizar al usuario el cobro de los costos de reposición publicados en el sitio WEB <https://fibraencasa.cr/planes-gam/>

Cláusula Vigésima Sexta. 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 Vigésima Séptima. 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, cuya atención será conforme a la normativa vigente. Las reclamaciones que se presenten ante la Sutel no están sujetas a formalidades ni requieren autenticación de la firma del reclamante, por lo que podrán plantearse personalmente o por cualquier medio de comunicación escrita, según lo publicado en el sitio WEB de la Sutel. No obstante, debe cumplirse con los requisitos mínimos exigidos en la normativa.

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

Cláusula Trigésima: 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: I) Los datos personales recopilados son para uso interno de FIBRA EN CASA, en relación con la prestación de los Servicios, así como envío de ofertas futuras en servicios, los cuales no serán comercializados, vendidos, cedidos o transferidos a terceros; II) En todo momento, el cliente podrá tener acceso a sus datos personales, podrá rectificarlos o solicitar su supresión y de ser necesario, podrá consentir sobre la cesión de los mismos, y III) los datos se conservarán durante el plazo de este contrato.

Cláusula Trigésima Primera: Cesión del contrato. El presente contrato, podrá ser cedido por el cliente, bajo la previa y expresa autorización por escrito de FIBRA EN CASA, para lo cual este último, está facultado para realizar valoraciones de índole crediticia y otras que considere pertinentes al nuevo cliente y se reserva el derecho de rechazar dicha solicitud si lo considera pertinente. FIBRA EN CASA, se reserva el derecho de ceder el presente contrato a un operador que esté debidamente autorizado por la SUTEL para brindar servicios de telecomunicaciones, respetando siempre 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.

Cláusula Trigésima Segunda. 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.

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.

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

Firma del usuario final

Firma del operador/proveedor

Homologado mediante acuerdo número _____ emitido por el Consejo de la Sutel.