

CONTRATO PARA LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS POSPAGO MÓVIL. Entre nosotros, TELEVISORA DE COSTA RICA SOCIEDAD ANÓNIMA, en adelante denominada como Tuyo, con cédula jurídica número 3-101-006829, con domicilio social en Sabana Oeste, edificio René Picado, al costado oeste del Estadio Nacional, en su condición de operadora virtual y prestadora de servicios de telecomunicaciones, y por otro lado, el Cliente, cuyas calidades se especifican en la carátula, hemos convenido celebrar el presente Contrato para la Prestación de Servicios Pospago Móvil, en adelante denominado como El Contrato, el cual se registrá por las disposiciones y cláusulas que se detallan a continuación:

Cláusula Primera-Definiciones:

Avería: Situación en la cual el Cliente no puede acceder al sistema y/o su capacidad se ve disminuida debido a fallas técnicas u operativas de la red.

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

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

No Conformidad: Situaciones no relacionadas directamente con el servicio y que pueden ser solucionadas inmediatamente en los centros de atención o, en su defecto, trasladadas al área competente para su resolución.

Zonas de Cobertura: Zona geográfica en la cual Tuyo tiene disponibilidad de red e infraestructura para la prestación de uno o varios servicios.

Reclamación: Quejas presentadas por los clientes que requieren de un estudio previo y una valoración técnica para determinar la solución del problema y responder formalmente al Cliente.

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

SUTEL: Superintendencia de Telecomunicaciones.

Teléfono Móvil: Es un dispositivo inalámbrico electrónico que se usa para acceder y utilizar los servicios de la red de telefonía móvil.

Tarjeta SIM: Es una tarjeta inteligente desmontable utilizada en teléfonos móviles y módems HSPA o LTE que se conectan al puerto USB. Las tarjetas SIM almacenan de forma segura la clave de servicio del suscriptor usada para identificarse ante la red, de forma que sea posible cambiar la línea de un terminal a otro simplemente cambiando la tarjeta.

Cláusula Segunda-Antecedentes: El Cliente declara que es válida y veraz toda la información que se detalla en la carátula del contrato, para todos los efectos legales correspondientes y que está legalmente facultado y con solvencia económica suficiente para suscribir el presente contrato. Además, declara que los servicios que Tuyo le proveerá serán destinados únicamente a su uso personal, o para aquellas personas expresamente autorizadas para ello. En el caso de las personas jurídicas, la persona física que firma el contrato, manifiesta que está legalmente facultada para suscribirlo y se hace personalmente responsable por las obligaciones contraídas bajo este contrato.

Cláusula Tercera-Servicios Ofrecidos por Tuyo: A continuación se detallan los servicios ofrecidos por Tuyo:

Internet Celular Móvil: consiste en la conectividad al protocolo de comunicaciones de Internet para la transmisión y recepción de datos a través de la red celular. Tuyo pone a disposición de sus clientes una gama de paquetes de Internet con diferentes velocidades, las cuales están disponibles en la página de Internet www.tuyo.com.

Planes de Servicio Pospago Puro: son paquetes de servicios de voz y mensajería de texto nacionales con facturación recurrente mensual y sin límite de consumo. Los diferentes planes Pospago, están disponibles en la página www.tuyo.com.

Planes de Servicio Pospago Control: son paquetes de servicios de voz y mensajería de texto nacionales con facturación recurrente mensual y con un límite de consumo predeterminado. Los mismos están disponible en la página de Internet www.tuyo.com.

Cláusula Cuarta-Objeto del Contrato: El objeto del presente contrato es la prestación de los servicios señalados en la carátula anterior por parte de Tuyo y a favor del cliente.

Cláusula Quinta-Anexos e Información Adicional: Los anexos que las partes puedan suscribir para la prestación de servicios adicionales o especificaciones de cada servicio formarán parte integral de este contrato. En caso de controversia entre el contrato y los anexos, prevalecerá lo dispuesto en los anexos.

Cláusula Sexta-Formalización por otros medios: Los anexos y los 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 Cuadragésima Segunda. Dichos medios remotos, dispondrán de validaciones que permitan de forma segura identificar al Cliente, su consulta posterior, la preservación de la información y manifestación de la voluntad contractual. Asimismo, Tuyo conservará los comprobantes que respalden todas sus gestiones. Tuyo está en la 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.

Cláusula Séptima-Obligaciones de Tuyo: Tuyo se compromete a: 1. Proveer al Cliente servicios de telecomunicaciones y 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. 2. Facturar y cobrar al Cliente según la periodicidad pactada y el consumo efectuado a la fecha de corte según lo establecido la cláusula facturación y pago. 4. Respetar los derechos de los usuarios finales de los servicios de telecomunicaciones establecidos en el artículo 45 de la Ley General de Telecomunicaciones y demás regulación aplicable. 5. Indicar las zonas de cobertura en dónde se brindarán sus servicios, las cuales se encuentran detalladas y actualizadas en la página de Internet www.tuyo.com. 6. Brindar servicios de calidad de conformidad con la normativa vigente aplicable a la materia. 7. Realizar las compensaciones correspondientes en caso de interrupciones de conformidad con lo descrito en la cláusula Cuadragésima. 8. Contar con sistemas de detención y prevención de fraudes.

Cláusula Octava-Derechos y Obligaciones del 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. Asimismo, el Cliente tendrá el derecho a la privacidad, intimidad y al secreto de las comunicaciones en los términos establecidos por la ley. Adicionalmente, son obligaciones del Cliente las siguientes: 1. Mantener actualizados sus datos de localización, cobro y contacto. 2. Cancelar a Tuyo la totalidad de los cargos incluidos en las facturas originadas por este contrato o sus anexos dentro del plazo señalado. 3. Cancelar los costos incurridos por concepto de reconexiones, gestiones de cobros, importes por morosidad o cualquier otra gestión referente al giro del servicio. 4. Utilizar los servicios únicamente en equipos debidamente homologados o con terminales que cuenten con idénticas características a las de estos equipos homologados, en caso de que la normativa lo disponga de esta forma. 5. No destinar los

servicios para ningún propósito contrario a la normativa vigente o al presente contrato, ni para perturbar a terceros o interferir injustificadamente el servicio de otros clientes. 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. Cumplir con los procedimientos establecidos para suspensiones, desconexiones, reporte de averías o no conformidades, reclamos y cualquier otra orden que desee gestionar. En caso de dudas, el Cliente podrá contactar a Tuyo por cualquiera de los medios descritos en la cláusula Cuadragésima Segunda de este contrato. 8. No suprimir, alterar, cubrir o tergiversar la propiedad intelectual ni/o industrial, los derechos de autor, nombres comerciales, marcas de fábrica o patentes de invención de Tuyo. 9. Reportar a Tuyo todas las fallas que se presenten relativas a la prestación del servicio contratado. 10. El Cliente es el único responsable por el contenido y seguridad de la información que se curse a través de su red. Tuyo 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 Tuyo. 11. Implementar todas las medidas de seguridad para su red o equipos, tendientes a evitar el acceso no autorizado a su red, el envío de correos spam o llamadas para fines ilícitos, virus, ataques de hackers o cualquier otro acto o intervención a terceros. Lo anterior en conformidad con lo establecido en la cláusula Cuadragésima Cuarta.

Cláusula Novena-Cambio de Plan: En caso de que el Cliente suscriba un contrato con permanencia mínima ligado a la compra de un terminal y éste quiera optar por un cambio de plan, el nuevo plan a contratar deberá tener una mensualidad mayor a la del plan actual contratado (no se podrán contratar planes con una mensualidad menor a la ya contratada). Para realizar este cambio, el Cliente deberá cumplir con todos los requisitos impuestos por Tuyo en el momento de la solicitud.

Cláusula Décima- Equipo y Garantía de Tuyo: En caso de que el Cliente adquiera por parte de Tuyo cualquier equipo terminal debidamente homologado por medio de compra (ya sea al contado o con permanencia mínima por subsidios o financiamientos), para el disfrute de los servicios ofrecidos en el presente contrato, éste tendrá un período de 1 año de garantía. La garantía cubre únicamente defectos en el funcionamiento del equipo que no sean ocasionados por uso inapropiado, mal trato o cualquier otra causa imputable al Cliente o a terceros. El recibo de compra certifica el inicio y la existencia de la garantía. Cualquier defecto en el funcionamiento del equipo durante ese período deberá de ser notificado a Tuyo. El Cliente es el único autorizado para utilizar la garantía y para hacerlo deberá de presentar el original del formulario de garantía de Tuyo. El Cliente se encuentra facultado para ejercitar todos sus derechos establecidos en el Reglamento a la Ley de Promoción de la Competencia y Defensa Efectiva del Consumidor, en relación con la garantía descrita en la presente cláusula. Una vez expirado el plazo descrito anteriormente, la garantía prescribe en forma automática. En caso de que el Cliente no compre el equipo terminal necesario para la utilización de sus servicios a Tuyo, podrá aportar su propio equipo, el cual no contará con ningún tipo de garantía por parte de Tuyo. Cuando el Cliente opte por aportar su propio equipo terminal, la actualización, mantenimiento, reparación y reposición correrán por cuenta de éste. Tuyo 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. Tuyo mantendrá un control del 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.

Cláusula Décima Primera-Subsidio del Terminal: El subsidio del terminal es un beneficio que consiste en el otorgamiento de un descuento (parcial o total) en el costo de dicho equipo por la adquisición de un plan, ya sea Pospago Puro o Pospago Control. Cuando al Cliente se le otorgue dicho beneficio, éste se compromete a mantener un contrato de permanencia mínima con Tuyo de conformidad con lo establecido en el presente contrato. En caso de que el Cliente quiera dar por terminado el contrato antes de que finalice este plazo de permanencia mínima, tendrá de manera obligatoria que cancelar la penalización detallada en la cláusula Cuadragésima Primera.

Cláusula Décima Segunda- Financiamiento del Terminal: El Cliente puede optar por financiar la compra de su terminal, cuando aplique, por la adquisición de un plan, ya sea Pospago Puro o Pospago Control. Cuando el Cliente se le otorgue dicho beneficio, éste se compromete a mantener un contrato de permanencia mínima con Tuyo de conformidad con lo establecido en el presente contrato. En caso de que el Cliente quiera dar por terminado el contrato antes de que finalice este plazo de permanencia mínima, tendrá de manera obligatoria que cancelar la penalización detallada en la cláusula Cuadragésima Primera.

Cláusula Décima Tercera-Bloqueo del Terminal: El Cliente entiende y acepta que Tuyo procederá al bloqueo de su terminal cuando: a) su terminal haya sido reportado como robado o extraviado, b) incurra en la falta de pago de dos o más facturaciones consecutivas y no haya finalizado el plazo de permanencia mínima correspondiente y/o c) se presuma que el servicio ha sido suscrito mediante engaño, fraude y/o suplantación de identidad.

Cláusula Décima Cuarta-Robo o Pérdida: El Cliente será el único responsable en caso de robo o pérdida de su terminal y/o de su tarjeta SIM. Asimismo, cuando se le otorgue al Cliente cualquier clave o código de identificación para realizar gestiones ante Tuyo, el Cliente será el responsable de su uso. Cualquier cargo y/o trámite que se generen por pérdida o robo de su terminal, tarjeta SIM, claves o códigos, hasta el momento en que se comunique a Tuyo por cualquiera de los medios previstos y facilitados para interponer reclamos, serán responsabilidad del Cliente y deberán ser cancelados de conformidad con lo establecido en el presente contrato. Una vez que se haya interpuesto el reclamo, todos los servicios asociados al número telefónico reportado, serán automáticamente suspendidos, hasta que el Cliente vuelva a solicitar su activación. El robo o extravío de la tarjeta SIM o el terminal no será causal de terminación anticipada de contratos con permanencia mínima. El monto fijo mensual de cualquier plan que haya contratado no se suspenderá y continuará con su facturación normal.

Cláusula Décima Quinta-Reposición de Equipos Terminales: Tuyo le podrá vender al Cliente un terminal nuevo en caso de que éste desee reponerlo por cualquier motivo (pérdida, robo, etc.). El robo o extravío del terminal no será causal de terminación anticipada de contratos con permanencia mínima y el Cliente deberá continuar cancelando la mensualidad correspondiente o en su defecto el monto pendiente por la multa por retiro anticipado. Lo anterior, se encuentra limitado a la disponibilidad y cantidad de equipos que Tuyo tenga en su inventario. En ningún momento se le asegura al Cliente que encontrará el modelo del terminal que solicita. El nuevo terminal no contará con ningún tipo de subsidio o financiamiento, por lo que el Cliente deberá de pagar por el nuevo terminal el valor establecido por Tuyo.

Cláusula Décima Sexta-Depósito de Garantía: Tuyo podrá hacerle un análisis crediticio al Cliente y solicitarle el pago de un depósito de garantía, cuyo monto dependerá del servicio contratado y será establecido en la carátula. La devolución de depósitos o saldos a favor del Cliente se realizará una

vez finalizada la relación contractual siempre y cuando el Cliente no tenga saldos pendientes con Tuyo ni se le deba deducir ningún tipo de penalización. Caso contrario, el depósito de garantía le será aplicado a los mismos y se le devolverá el remanente. Dicha devolución será realizada en 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 dé un cambio en los servicios contratados, b) cuando se realice un traspaso de derecho, y 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 supere el cincuenta por ciento (50%) de consumo trimestral promedio).

Cláusula Décima Séptima-Tarifas: Tuyo establecerá las tarifas correspondientes a sus servicios considerando las diversas prácticas del mercado y éstas serán detalladas en la carátula o en los anexos respectivos. Dichas tarifas quedan sujetas a posibles variaciones que podría realizar Tuyo unilateralmente, de conformidad con las tarifas máximas aprobadas por la normativa vigente cuando corresponda. Estas tarifas serán comunicadas al Cliente de conformidad con lo establecido en la cláusula Cuadragésima Tercera. 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 como terminado el contrato sin ninguna responsabilidad; no obstante, previamente, deberá de cancelar cualquier saldo que estuviese pendiente y realizar el trámite respectivo de terminación del contrato. En ningún caso los precios y/o tarifas que se ofrezcan de forma temporal, en razón de promociones, ofertas, descuentos, etc., se podrán interpretar como una modificación de las tarifas originalmente contratadas ni de los términos del contrato. El Cliente deberá pagar los montos correspondientes a las tarifas contratadas en la moneda que se encuentra establecida o su equivalente en colones, de conformidad con el tipo de cambio que indique Tuyo, basado en el tipo de cambio de venta establecido por el Banco Central de Costa Rica vigente al momento en que Tuyo 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 se mantendrán en caso de que el cliente rescinda parcialmente de alguno de los servicios; para los servicios que continúen prestando aplicarán las tarifas vigentes al momento en que se tramite la rescisión parcial. 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.

Cláusula Décima Octava-Promociones: Tuyo podrá ofrecer promociones a sus clientes según los servicios contratados, cuyas condiciones serán publicadas en la página web www.tuyo.com. Las condiciones propias de las promociones, no sustituirán aquellas condiciones originalmente pactadas en este contrato y sus anexos.

Cláusula Décima Novena-Acceso a Internet Celular: El Cliente acepta y entiende que, dependiendo del terminal utilizado y de la zona de cobertura, podrá utilizar el servicio de Internet en diferentes tecnologías. Las velocidades ofrecidas dependen de varios factores, ya que el servicio de acceso a Internet móvil será prestado con un ancho de banda variable dependiendo del plan contratado y las condiciones de la red, todo lo cual se incluye en la carátula. Se informa al Cliente que la velocidad contratada por acceso inalámbrico a Internet podrá verse afectada dependiendo de varios factores como: 1. La cantidad de clientes conectados al servicio de Internet de manera simultánea 2. El terminal que esté utilizando para conectarse al servicio 3. La intensidad de la señal.

Cláusula Vigésima-Política de Uso Justo: El Cliente entiende y acepta que los paquetes o planes de datos basados en la velocidad para navegación por Internet permiten, por cada período de

facturación mensual, el uso de los recursos disponibles de red en una cantidad limitada de capacidad de descarga establecida en la carátula de este contrato. Si el Cliente superara este límite máximo establecido en la carátula del presente contrato, antes de que finalice el período de facturación, la velocidad contratada por el Cliente se verá disminuida hasta que se llegue al nuevo ciclo de facturación. Al llegar al nuevo período de facturación, la velocidad para el disfrute del servicio volverá a ser la misma que la contratada por el Cliente.

Cláusula Vigésima Primera-Facturación y Pago: Las facturas que le entregará Tuyo al Cliente, correspondientes al cobro de los servicios objeto del presente contrato, podrán ser desglosados o no desglosadas a discreción del Cliente y contendrán, en lo que aplique, lo establecido en el artículo 31 del Reglamento sobre el Régimen de Protección al Usuario Final. El Cliente recibirá dicha factura por el medio de que indique en la carátula. En cualquier caso, la factura será puesta a disposición del Cliente con al menos 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 la entrega tardía. El Cliente deberá cancelar los montos facturados a más tardar en la fecha del vencimiento establecida por Tuyo, que es el veinte (20) de cada mes. La validez del pago estará sujeta a que Tuyo pueda hacerlo efectivo. Si el Cliente desea realizar pagos parciales o arreglos de pago deberá presentarse en cualquiera de las sucursales de Tuyo para tramitarlos. Los montos que se le estarán facturando al Cliente son los siguientes: 1) cargos fijos mensuales, 2) cargos mensuales variables (cobrados por mes vencido), 3) los siguientes servicios, los cuales una vez sean solicitados por el Cliente generarán costos adicionales a su cargo: ventas o financiamientos de equipos, servicios adicionales, reconexiones o desconexión. Los saldos vencidos o pendientes tendrán un recargo por mora del tres por ciento (3%) mensual, el cual será calculado sobre el principal.

Cláusula Vigésima Segunda-Forma de Pago: El Cliente podrá efectuar el pago de los cargos facturados por medio de débito automático, pagos en ventanillas de las entidades bancarias autorizadas, en sucursales o agentes autorizados o mediante las sucursales virtuales de las entidades bancarias autorizadas. Si el Cliente opta por la facilidad de cargo o débito automático deberá de utilizar cuentas o tarjetas de crédito que se encuentren bajo su titularidad o, en su defecto, que el titular de la cuenta o de la tarjeta de crédito manifieste su consentimiento. Tuyo 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 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 Tuyo ha habilitado para tal efecto. Además, el Cliente se obliga a informar por escrito a Tuyo 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 a tres (3) días hábiles de obtenida la nueva información. En el caso de que el pago de las facturas se realice mediante el débito automático a una tarjeta de débito o crédito, o a una cuenta bancaria, y el Cliente haya obtenido alguna tarifa preferencial o subsidio con permanencia mínima por dicho motivo, el Cliente se compromete a mantener esta modalidad de pago por el plazo de permanencia establecido en la carátula. En caso de no cumplir con lo anterior, Tuyo quedará facultada para cobrar la penalidad correspondiente. Tuyo podrá, en todo momento modificar los medios de pago ofrecidos al Cliente de conformidad con lo establecido en la cláusula Cuadragésima Segunda.

Cláusula Vigésima Tercera-Envío de Información: Si el Cliente lo autoriza en la carátula, Tuyo podrá proceder con el envío de cualquier información adicional, promocional y/o con fines de venta directa respecto a servicios, soluciones, ofertas, nuevos servicios y cualquier otra información, ya sea directa o indirectamente relacionada con los servicios que ofrece Tuyo o de terceros. Una vez

aceptado, en caso de que el Cliente no desee recibir este tipo de información, deberá de realizar la gestión de no envío de información promocional, por los medios de contacto establecidos en el presente documento.

Cláusula Vigésima Cuarta-Servicios de Mantenimiento y Soporte Técnico: Tuyo estará en constante revisión y será el responsable de las averías que sean directamente imputables a Tuyo o a su proveedor de servicios como Operador Móvil Virtual. En caso de presentarse alguna avería imputable a Tuyo o a su proveedor de servicios como Operador Móvil Virtual en la prestación del servicio, de acuerdo con lo descrito anteriormente, aplicará lo dispuesto en la cláusula Cuadragésima del presente contrato.

Cláusula Vigésima Quinta-Clausula Averías y No Conformidades: En caso de que se presenten averías o no conformidades en la prestación de los servicios contratados, Tuyo procederá a resolverlas de conformidad con lo establecido en la legislación vigente. El plazo máximo de reparación de averías deberá ser seis (6) horas, contado a partir del momento en que el Cliente lo reporte a través de los medios establecidos en la cláusula Cuadragésima Segunda. Asimismo, la resolución de no conformidades será realizada en un plazo máximo de treinta (30) minutos, contado a partir del momento en que el Cliente la presente a través de los medios establecidos en la cláusula Cuadragésima Segunda.

Cláusula Vigésima Sexta-Suspensión Temporal y Desactivación de Facilidades a solicitud del cliente: a) Suspensión temporal por solicitud del Cliente: En casos en donde no apliquen plazos con permanencia mínima, el Cliente puede solicitar a Tuyo la suspensión temporal, de cualquiera de los servicios adquiridos a través de una nota escrita, la cual deberá ser presentada en cualquiera de las Sucursales de Tuyo, o por medio de una llamada al Call Center de servicio al cliente de Tuyo al número 1718. Una vez recibida la solicitud, Tuyo tendrá un plazo máximo de veinticuatro (24) horas para suspender el servicio. Dicha suspensión no podrá extenderse por un período superior a los seis (6) meses, los cuales se pueden acumular durante toda la vigencia del presente contrato. Durante el período de suspensión temporal, el Cliente deberá de cancelar el cargo fijo mensual establecido para cada uno de los servicios a suspender. El otorgamiento de la suspensión temporal, no exime al Cliente de cancelar todas sus deudas pendientes con Tuyo, por los servicios que disfruta. b) Desactivación de Facilidades: En caso de que el Cliente desee desactivar determinadas facilidades adicionales a los servicios contratados, deberá de notificarlo a Tuyo por medio de una nota escrita, la cual deberá ser presentada en cualquiera de las Sucursales de Tuyo, o por medio de una llamada al Call Center de servicio al cliente de Tuyo. Tuyo tendrá un plazo de cuarenta y ocho (48) horas naturales contadas a partir de la notificación mencionada anteriormente para proceder con la desactivación.

Cláusula Vigésima Séptima-Suspensión por falta de pago: En caso de que los servicios facturados no sean cancelados antes de la fecha establecida para realizar el pago, Tuyo podrá suspenderlos temporalmente a partir del tercer (3) día hábil siguiente a la fecha de vencimiento. Dicha suspensión no será realizada los días viernes, sábados o domingos, ni el día anterior a un feriado por Ley. Se exceptúan del proceso de suspensión temporal los servicios de emergencia de hospitales, Cruz Roja, Bomberos, Seguridad Pública, 911, Comisión Nacional de Emergencias, y otros servicios que así sean determinados por el ente regulador.

Cláusula Vigésima Octava-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, Tuyo procederá 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.

Cláusula Vigésima Novena-Suspensión definitiva de los servicios por otros incumplimientos: En caso de que el Cliente actúe con engaño, fraude, 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, Tuyo 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.

Cláusula Trigésima-Liquidación contable: De aplicarse la suspensión definitiva, Tuyo podrá realizar la liquidación contable del servicio en cuestión y podrá hacer uso de la numeración y la infraestructura y reasignarlos a cualquier otro cliente.

Cláusula Trigésima Primera-Reactivación: El restablecimiento en la prestación de los servicios se hará una vez eliminada la causa que originó la suspensión y canceladas las sumas pendientes de pago, sus intereses y un cargo adicional por concepto de reconexión o activación por parte del Cliente cuando aplique, salvo que dicha causa diere lugar a la terminación unilateral del contrato por parte de Tuyo, de acuerdo con las condiciones establecidas en el presente contrato. Tuyo no garantiza al Cliente conservar su número cuando la reconexión del servicio sea realizada con posterioridad a la realización de la liquidación contable. La reconexión de los servicios se realizará de acuerdo a los plazos dispuestos en el artículo 49 del Reglamento de Prestación y Calidad de los Servicios.

Cláusula Trigésima Segunda-Nivel de Calidad de los Servicios Prestados: Tuyo se compromete a prestar sus servicios con una disponibilidad mínima del a 99,97% y a cumplir con los niveles de calidad establecidos en la normativa vigente en materia de telecomunicaciones. Asimismo, con respecto al internet móvil, Tuyo se compromete a ofrecerle al Cliente como mínimo un 80% de la velocidad contratada. Los mapas de cobertura del servicio pueden ser accedidos a través de la página web www.tuyo.com. Tuyo se compromete a prestar sus servicios de telecomunicaciones con eficiencia y en forma continua durante las veinticuatro (24) horas del día y los trescientos sesenta y cinco (365) días del año, salvo en casos fuera del control de Tuyo, hechos de un tercero, casos de fuerza mayor o caso fortuito. Tuyo se compromete a cumplir todos los parámetros de calidad aplicables, de conformidad con lo establecido en el Reglamento de Prestación de Calidad de los Servicios, específicamente lo indicado en lo indicado en el capítulo quinto de dicho reglamento.

Cláusula Trigésima Tercera-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 Cuadragésima Segunda. El procedimiento para resolver los reclamos planteados por el Cliente es totalmente gratuito para éste. Tuyo cuenta con diez (10) días naturales para la resolución de reclamos, dicho plazo empezará a correr a partir del momento de su presentación. Tuyo asignará a la reclamación un código de atención para el seguimiento del Cliente y le notificará su decisión 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 Tuyo sea omisa, negativa o insuficiente y/o haya expirado el plazo de los diez (10) días naturales especificado en esta cláusula.

Cláusula Trigésima Cuarta-Privacidad y Tratamiento de Datos: El Cliente reconoce que Tuyo almacena en bases de datos la información personal que brinda para la formalización de este contrato y autoriza su uso, acceso, análisis y transmisión de la información personal para fines del giro normal de Tuyo. Dicha información sólo será accesible para Televisora de Costa Rica S.A., sociedades del mismo grupo económico y terceros debidamente autorizados. El responsable de la base de datos es Televisora de Costa Rica S.A. El Cliente podrá otorgar, según lo manifestado en la carátula, su consentimiento total para la recopilación y el uso de cierta información, tal y como se describe en las políticas de privacidad de la empresa, incluida la transferencia de esta información a intermediarios tecnológicos tanto en el país como en otros países en donde tenga o pueda tener operaciones la empresa, para su almacenamiento, procesamiento y uso por esas compañías. Asimismo, si el Cliente lo autoriza según lo señalado en la carátula, Tuyo 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 Tuyo, correspondiente a productos, servicios, promociones, publicidad, avisos de consumo, avisos de mora entre otros, empleando cualquier medio de comunicación establecido en el presente contrato. El Cliente podrá revocar la autorización descrita y ejercer sus derechos de información, acceso, rectificación, modificación y eliminación en cualquier momento, presentando una solicitud al correo DatosPersonales@Tuyo.com. Tuyo 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 Tuyo se encuentran publicadas y disponibles en la página de internet www.tuyo.com. Salvo que el Cliente de forma expresa manifieste su autorización, su número de teléfono móvil no será publicado en ninguna guía de números telefónicos de acceso público o de terceros que no estén legalmente autorizados para conocerlo.

Cláusula Trigésima Quinta-Servicio de Larga Distancia Internacional: El servicio de Larga Distancia Internacional (en adelante llamado LDI), está incluido en dentro del servicio de telefonía y puede ser desactivado a solicitud del cliente. Es entendido y aceptado por el Cliente que el servicio de LDI se facturará según el destino al que se haya realizado la llamada, de acuerdo con las tarifas establecidas en la página web www.tuyo.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. El Cliente pagará los cargos correspondientes a los servicios de llamadas internacionales con independencia de los cargos por originar y recibir llamadas o cualesquiera otros cargos que se generen o puedan generarse en forma paralela.

Cláusula Trigésima Sexta-Servicio de Roaming Internacional: Este servicio deberá de ser activado a solicitud del Cliente, previa evaluación del límite crediticio por parte de Tuyo. El Servicio de Roaming Internacional es un servicio que se presta y se cobra cuando el Cliente utiliza el servicio de mensajería, voz y datos de Tuyo en el extranjero, tanto para las llamadas como para los SMS salientes y entrantes. Los cobros por el uso de este servicio podrían verse reflejados en facturaciones posteriores con un retraso de hasta noventa (90) días a partir de la última fecha en que se utilizó el servicio. El monto máximo a facturar en un mes por concepto de Roaming Internacional no podrá superar los doscientos dólares estadounidenses (\$200), pagaderos en colones al tipo de cambio del

dólar del día de la emisión de la facturación. El servicio de Roaming Internacional dependerá de los siguientes factores: 1. Sólo podrá utilizarse en aquellos países con los cuales Tuyo se tenga acuerdos comerciales. 2. El operador en el país de destino debe de contar con el servicio Roaming Internacional. 3. El terminal que el Cliente utilice debe ser compatible tanto con la tecnología como con las bandas de la red de la operadora en el extranjero. Las tarifas del servicio Roaming Internacional varían dependiendo del país en el que el Cliente se encuentre y las mismas se encuentran detalladas en la página web www.tuyo.com.

Cláusula Trigésima Séptima-Servicios de información: Tuyo pondrá a disposición del Cliente servicios de información, 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 información podrán generar cargos adicionales. Tuyo podrá modificar, limitar, o suprimir de manera unilateral en cualquier momento alguno o algunos de los servicios de información notificando previamente al Cliente.

Cláusula Trigésima Octava-Crédito Controlado: Tuyo, de acuerdo con la capacidad de pago del Cliente, podrá establecer un sistema de crédito controlado, según el cual se definirá un monto de consumo máximo mensual, el cual será establecido en la carátula del presente contrato. Lo anterior, en el entendido de que Tuyo comunicará al Cliente, por los medios establecidos en el carátula, cuando en el mes respectivo éste alcance el ochenta por ciento (80%) del límite máximo del consumo mensual establecido. Para ampliar el límite máximo de consumo mensual, el Cliente deberá: demostrar un incremento en la capacidad de pago, realizar un depósito de garantía y/o incrementar el depósito de garantía en caso de que ya lo tuviese.

Cláusula Trigésima Novena-Liberación de Responsabilidad de Tuyo: a) Tuyo 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, Tuyo le informará al Cliente con un mínimo de setenta y dos (72) horas de anticipación por medio de la página web www.tuyo.com y por algún medio de comunicación masiva. b) Tuyo 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 Tuyo o de su proveedor de servicios como Operador Móvil Virtual (emergencias impredecibles, como cortes de fluido eléctrico, cables reventados, postes quebrados, etc.) siempre y cuando se hayan tomado las previsiones necesarias y éstas no hayan sido suficientes para evitarlo. 2. Éstas sean relacionadas a terminales no homologados por la SUTEL. 3. Sean imputables al Cliente o a terceras personas ajenas al personal de Tuyo o 4. Sean producto de fuerza mayor o caso fortuito, lo cual pueda ser efectivamente demostrado. c) Tuyo 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) Tuyo 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) Tuyo 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. f) Tuyo 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. g) Tuyo en ningún caso será responsable por llamadas realizadas por terceros desde la terminal del Cliente.

Cláusula Cuadragésima-Mecanismos de Ajuste e Indemnización: Cuando las interrupciones a los servicios prestados por Tuyo sean directamente imputables a éste o a su proveedor de servicios como Operador Móvil Virtual, 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 a la siguiente facturación de forma proporcional al tiempo en que el servicio no estuvo disponible.

Cláusula Cuadragésima Primera-Plazo y Terminación Contractual: El presente contrato será de plazo indefinido, salvo que se establezcan plazos de permanencia mínima para la aplicación de tarifas preferenciales (máximo 12 meses) y/o financiamientos o subsidios en el equipo (máximo 24 meses), de conformidad con la regulación vigente. En caso de que el Cliente desee dar por terminado el contrato deberá: a) comunicarlo a Tuyo con al menos quince (15) días naturales de anticipación y b) estar al día en sus obligaciones de pago. En caso de que apliquen cláusulas de permanencia mínima, el Cliente podrá dar por terminado el contrato antes de la finalización del plazo, pagando a Tuyo el cargo por el monto pendiente de amortización del equipo y los subsidios y/o beneficios económicos otorgados hasta el momento en que se efectuó la terminación. Asimismo, el Cliente podrá dar por terminado el contrato sin pagar ningún tipo de penalidad (subsidios y/o beneficios económicos otorgados hasta el momento en que se efectuó la terminación) en los siguientes casos: 1. Por el incumplimiento de Tuyo de las cláusulas establecidas en el presente contrato. 2. Por modificación por parte de Tuyo de las presentes condiciones contractuales. 3. Por fallas del servicio que provoquen un detrimento constante de la calidad y continuidad del servicio, siempre y cuando las mismas sean atribuibles a Tuyo. 4. Por violación por parte de Tuyo 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 Tuyo del régimen de intimidad y privacidad de las comunicaciones. 6. Cualquier otra causa que determine la SUTEL. Lo anterior, no exime al Cliente de su obligación de cancelar el monto pendiente de amortización del equipo en caso de financiamiento o subsidio. Para los casos en que aplique la permanencia mínima, una vez finalizado el plazo, el contrato se prorrogará de forma automática e indefinida, momento a partir del cual el Cliente podrá darlo por terminado siguiendo el trámite correspondiente sin ningún tipo de penalización. El Cliente tendrá la posibilidad de contratar los servicios objeto del presente contrato sin sujeción a condiciones de permanencia mínima, en cuyo caso deberá cancelar los cargos de adquisición de equipos, gastos administrativos y tarifas de servicios. En todos los casos de terminación del contrato 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.

Cláusula Cuadragésima Segunda-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.tuyo.com b. Servicios personalizados a través de la central de Servicio al Cliente al número telefónico 1718, y el correo electrónico servicioalcliente@tuyo.com. Dichos medios son puestos a disposición del Cliente de forma gratuita.

Cláusula Cuadragésima Tercera-Modificaciones Contractuales: el Cliente acepta que las condiciones del presente contrato o sus anexos podrán ser modificadas previa aprobación de SUTEL. Tuyo se compromete a comunicar dichas modificaciones al Cliente con una antelación mínima de un (1) mes calendario por medio de la página web www.tuyo.com, los centros de gestión de Tuyo 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 Tuyo o por medio del centro de Atención al Cliente al número telefónico 1718, dentro de los siguientes quince (15) días después de comunicados los cambios en el contrato, de lo contrario se entenderán por aceptadas dichas modificaciones.

Cláusula Cuadragésima Cuarta-Prohibición de uso ilegal o fraudulento del servicio: El Cliente hará uso de los servicios objeto del presente contrato de acuerdo con las condiciones requeridas por la ley y exonera de toda responsabilidad a Tuyo por la indebida utilización que él, sus subordinados o un tercero hagan de los mismos. Las políticas de usos indebidos de Tuyo, se encuentran publicadas y disponibles en la página de Internet www.tuyo.com. El Cliente, al suscribir el presente contrato, acepta todos los términos y condiciones establecidos en dichas políticas. En caso de que el Cliente incumpla con dichas políticas, Tuyo podrá bloquear o restringir el tráfico y/o 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 Tuyo. 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.

Cláusula Cuadragésima Quinta-Cesión: El presente acuerdo establecido a través del contrato y sus anexos no podrá ser cedido, salvo la previa y expresa autorización por escrito de Tuyo, para lo cual Tuyo 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. Tuyo 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.

Cláusula Cuadragésima Sexta-Domicilio Contractual: Las partes señalan como domicilio contractual para recibir cualquier notificación, comunicación o requerimiento, las siguientes direcciones: Tuyo: San José, Sabana Oeste, Edificio René Picado. El Cliente: las establecidas en la carátula de este contrato.

Cláusula Cuadragésima Séptima-Validez de las Cláusulas Contractuales: La invalidez, ilegalidad nulidad e 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.

Cláusula Cuadragésima Octava-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.

Cláusula Cuadragésima Novena-Homologación de Contrato Marco: Los términos de este contrato han sido homologados por la SUTEL por medio de la resolución número XXXX. 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 del Cliente, da fe de la señal de aceptación de los términos y condiciones del presente Contrato.

Firma del Cliente o Representante Legal

Número de Cédula o Pasaporte

Firma del Representante de Tuvo

Número de Cédula o Pasaporte

Fecha de Firma del Contrato