



000130

**CONTRATO DE ADHESIÓN
SERVICIO DE INTERNET RESIDENCIAL ESPH**

N° Contrato: _____

Fecha de inicio de contrato: _____

DATOS GENERALES CLIENTE

Nombre físico o jurídico: _____ Cédula de identidad o jurídica: _____

Representante Legal: _____ Cédula de identidad o jurídica: _____

Sexo: M F

Provincia: _____ Cantón: _____ Distrito: _____

Otras señas: _____

Teléfono Fijo: _____ Teléfono Móvil: _____ Otro: _____

Correo electrónico para recibir facturas: _____ Otro medio alternativo: _____

Otros contactos: _____

DETALLE DEL SERVICIO

VELOCIDAD CONTRATADA	
Velocidad de envío:	
Velocidad de descarga:	
Código de identificación del terminal (CPE) (1):	

PRECIO	
Precio mensual por ancho de banda contratado i.v.i:	¢
Cargo por alquiler del equipo terminal i.v.i:	¢ 1000
Total mensual i.v.i:	¢
Otros	
Depósito de garantía (2):	¢
Disponibilidad del servicio:	99.97%

Observaciones: _____

(1) El CPE es un equipo propiedad de ESPH utilizado para brindar el servicio de internet Residencial y colocado en las instalaciones del cliente, por lo tanto, deberá ser devuelto a ESPH una vez finalizado el presente contrato. El CLIENTE será el único responsable por los equipos instalados en su propiedad.

(2) El depósito de garantía corresponde a un monto que responde a las deudas que tenga el cliente con la ESPH cuando se finalice el contrato. La ESPH realizará la devolución de los depósitos de garantía en un plazo máximo de 3 días hábiles posteriores a la finalización del presente contrato, siempre y cuando el cliente no mantenga deudas sobre este servicio con el operador. Adicionalmente, a solicitud del cliente, ESPH deberá acreditar estos depósitos de garantía sobre otros servicios de telecomunicaciones, en el mismo plazo fijado.

CLAUSULAS

1. CONDICIONES GENERALES DEL SERVICIO

1.1 Objeto del contrato

El objeto del presente Contrato de Adhesión es de tipo residencial, es la prestación del servicio de acceso a internet por parte de la ESPH al CLIENTE, el cual consiste en servicios de acceso a Internet de Banda Ancha a través de un canal de transmisión de datos de fibra óptica.

1.2 Características del servicio

Internet de banda ancha brindado a través de fibra óptica, la cual permitirá al usuario disfrutar de una experiencia de navegación única en el mercado. El servicio de internet residencial de la ESPH cuenta con asimetría 2:1 y están agrupados de la siguiente manera:

Categoría de ancho de banda	Ancho de Banda Bajada	Ancho de Banda Subida	Tarifa	
Básico	Ibux 2	2 Mb	1 Mb	¢11,000
	Ibux 3	3 Mb	1,5 Mb	¢14,800
	Ibux 4	4 Mb	2 Mb	¢17,500
	Ibux 5	5 Mb	2,5 Mb	¢19,100
	Ibux 6	6 Mb	3 Mb	¢23,000
	Ibux 7	7 Mb	3,5 Mb	¢26,800
	Ibux 8	8 Mb	4 Mb	¢29,700
	Ibux 9	9 Mb	4,5 Mb	¢32,800
	Intermedio	Ibux 10	10 Mb	5 Mb
Ibux 11		15 Mb	7,5 Mb	¢40,900
Ibux 12		20 Mb	10 Mb	¢54,600
Avanzado	Ibux 25	25 Mb	12,5 Mb	¢68,200
	Ibux 30	30 Mb	15 Mb	¢81,800

1.3 Calidades del servicio

Las calidades técnicas del servicio y la garantía de su disponibilidad están determinadas de acuerdo al Reglamento de Prestación y Calidad de los Servicios, establecido por SUTEL. Los parámetros son los siguientes:

Sobresuscripción a nivel local	1:20
Sobresuscripción a nivel internacional	1:20
Disponibilidad mínima del servicio	99.97%
Pérdida de paquetes a nivel local al mejor esfuerzo	5%
Pérdida de paquetes a nivel internacional al mejor esfuerzo	5%
Ocupación máxima de cada enlace a nivel local e internacional	80%
Umbral de throughput domiciliar	80%
Retardo local (Datos de mejor esfuerzo)	70 ms
Retardo a nivel internacional (Datos de mejor esfuerzo)	280 ms

2. OBLIGACIONES DE LAS PARTES

2.1 Obligaciones de la ESPH:

En virtud del presente Contrato, la ESPH se obliga a:

- 2.1.1 Prestar los servicios de telecomunicaciones objeto de este Contrato, las 24 horas, 7 días a la semana, con un mínimo de un 99.97% de disponibilidad mensual, cumpliendo con los

niveles de calidad descritos en las distintas cláusulas del presente contrato y en la regulación vigente, así como coordinar con el CLIENTE lo relativo a la configuración e instalación de los servicios.

- 2.1.2 Facturar y cobrar los servicios con un mínimo de 6 días naturales antes del vencimiento del cobro.
- 2.1.3 Asegurar la protección del usuario ante condiciones fraudulentas. ESPH cuenta en su red con sistemas de prevención y detección de fraude.
- 2.1.4 Proporcionar espacio y facilidad de alimentación de los equipos dentro de su capacidad física instalada al momento de la solicitud para que el cliente instale su equipo.
- 2.1.5 La ESPH no tendrá responsabilidad por:

- 2.1.5.1 Daños o Perjuicios evento de caso fortuito y de fuerza mayor, por la pérdida de utilidades provocadas en la prestación o retardo del servicio al CLIENTE. Para los eventos de caso fortuito, siempre y cuando se hayan tomado las precauciones del caso.
- 2.1.5.2 Responsabilidad civil, contractual o extracontractual, directa o indirecta por daños y perjuicios al CLIENTE o a cualquiera de sus usuarios por cualquier tipo de interrupción del servicio.
- 2.1.5.3 Cualquier pérdida de datos que resulte de atrasos, no terminación, pérdidas o interrupciones del servicio que sean causados por ataques informáticos, spam, negligencia, errores u omisiones del CLIENTE.
- 2.1.5.4 Cuando se den infracciones a los derechos de propiedad intelectual generados por las acciones del CLIENTE por la utilización del servicio de Internet Residencial.
- 2.1.5.5 Pérdida de información del usuario, retraso en el acceso de la información, descargas de archivos y daños en sus equipos.
- 2.1.5.6 Proveer anti virus informáticos para la protección en la navegación del usuario.
- 2.1.5.7 Control de aplicaciones.

2.2. Obligaciones del CLIENTE:

En virtud del presente Contrato de Adhesión, el CLIENTE se obliga a:

- 2.2.1 Utilizar los servicios de conformidad con los términos acordados, evitando el uso del servicio de manera ilegal que viole las leyes de propiedad intelectual.
- 2.2.2 Acondicionar y preparar el sitio de instalación, y sus equipos para recibir los equipos que se instalarán por parte de ESPH para brindar el servicio de Internet Residencial.
- 2.2.3 Realizar de forma oportuna y en tiempo el pago de los servicios prestados de acuerdo a la facturación de ESPH.
- 2.2.4 Acceso en horas hábiles y no hábiles al personal de la ESPH a las instalaciones del CLIENTE, para la atención de averías y permitir el ingreso de equipo de la ESPH requerido para mejorar, cambiar y/o dar mantenimiento en la infraestructura existente del CLIENTE. La ESPH informará con anticipación el envío del personal a las instalaciones del CLIENTE.
- 2.2.5 No utilizar el servicio de forma onerosa y gratuita a terceros con fines comerciales.
- 2.2.6 Hacer uso correcto del servicio y no permitir la generación de ataques informáticos, spam que pongan en riesgo el uso de la red y la afectación del servicio a los demás usuarios de la misma.

3. METODOLOGÍA DE PAGO

- 3.1 La ESPH entregará una factura por concepto de servicios por mes a más tardar seis (6) días hábiles antes del vencimiento.
- 3.2 El CLIENTE pagará la factura en un plazo que no excederá los seis (6) días hábiles a partir de la fecha de entrega de la factura.
- 3.3 El CLIENTE deberá realizar sus pagos mediante cualquier recaudador autorizado por ESPH para el pago de facturas, los cuales se encuentran detallados en la página web a través de la dirección <https://www.esph-sa.com>, apartado "Servicio al Cliente", opción "Recaudadores externos", o bien en las oficinas comerciales, ubicadas en el cantón central de Heredia, 100 mts sur del Banco de Costa Rica, contiguo a la línea del tren.
- 3.4 Medios de pago: El cliente podrá elegir las siguientes opciones de pago; en nuestras oficinas comerciales podrán realizar el pago mediante tarjeta de crédito, tarjeta de débito, transferencia electrónica; en los recaudadores externos se podrá realizar el pago en efectivo únicamente.
- 3.5 En caso de que el CLIENTE no pague la factura en el plazo de vencimiento que se indica anteriormente, este deberá pagar un recargo del 3% mensual sobre el saldo de la factura.
- 3.6 En caso de incumplimiento de pago, la ESPH estará facultada para suspender temporalmente el servicio, con previo aviso, a partir del tercer día hábil posterior al vencimiento del cobro facturado, salvo en aquellos casos en que se compruebe fraude o conducta fraudulenta.
- 3.7 En cuanto a la suspensión definitiva del servicio, esta procederá con previo aviso al deudor a partir del día siguiente a la fecha de vencimiento de la segunda facturación consecutiva sin cancelar/o cuando el usuario haya actuado con engaño, fraude o mala fe al momento de la suscripción de la contratación o disfrute posterior del servicio, o bien, que en forma dolosa ocasione un daño o comprometa de alguna manera, la prestación de los servicios o la operabilidad e integridad de la red.

Todo lo anteriormente mencionado con previo aviso por parte de la ESPH.

4. CAUSAS JUSTAS DEL RETIRO SIN PENALIZACIÓN

- Cualquiera de las partes podrá dar por terminado el presente contrato bajo las siguientes causas:
 - 4.1 Incumplimiento de las cláusulas pactadas en el contrato por parte del proveedor del servicio.
 - 4.2 Modificación de las condiciones contractuales.



- 4.3 Fallas en el servicio prestado que provoquen un detrimento constante en la calidad y continuidad del servicio, las cuales sean atribuibles al operador o proveedor de servicios debido a un mal uso de la red.
- 4.4 Violación de los derechos de los usuarios finales de telecomunicaciones.
- 4.5 Violación al régimen de intimidad y privacidad de las comunicaciones.

5. PLAZO DE CONEXIÓN E INSTALACIÓN

Se establecen los siguientes plazos para la conexión e instalación del servicio basados en la distribución y disponibilidad de ESPH en el sitio, una vez firmado el presente contrato:

- 5.1 Alta sin infraestructura tendida (no existe disponibilidad inmediata de puerto): 30 días hábiles.
- 5.2 Alta con infraestructura tendida (existe puerto de red disponible) para activar, desactivar y reconectar un servicio: 1 día hábil.
- 5.3 En caso de servicios que requieren ampliación o construcción de infraestructura de fibra óptica el plazo será de 45 días hábiles.

Los plazos establecidos serán atendidos en días hábiles.

6. TÉRMINOS DE RECONEXIÓN

El cliente podrá solicitar la reconexión del servicio, el cual se dará en un plazo de 1 día hábil, deberá cancelar las sumas adeudadas, sus intereses y cargo adicional por concepto de la reconexión. Dichos cargos serán incluidos en la siguiente factura. Los cuales se detallan a continuación:

- 6.1 Monto de 3% sobre la factura mensual por concepto de interés moratorio
- 6.2 Costo de reconexión: \$12

7. CESIÓN

Las partes acuerdan que ninguna de ellas podrá ceder ni transferir total o parcialmente a terceros los derechos, deberes, obligaciones y demás efectos jurídicos derivados del presente Contrato, sin el previo consentimiento por escrito de la otra parte. En caso de que las partes no se pongan de acuerdo el usuario podrá rescindir el contrato.

8. RESOLUCIÓN DEL CONTRATO

Las partes acuerdan que cada una de ellas podrá resolver el presente Contrato, de pleno derecho y sin responsabilidad alguna de su parte, cuando concurra alguna de las siguientes causas, y que las mismas sean demostrables:

Usó indebidamente o daños a las redes involucradas y de terceros; en los que podría incurrir el CLIENTE o la ESPH.

- 8.1 Uso indebidamente de espacios físicos, sin existir previa autorización por escrito entre las partes.
- 8.2 Uso indebidamente o no autorizado de los derechos de propiedad intelectual.
- 8.3 Violación del secreto y la intimidad de las comunicaciones.
- 8.4 Incumplimiento de los parámetros de calidad del servicio.

9. TERMINACIÓN DEL CONTRATO

Sin perjuicio del advenimiento de alguna de las causas generales admitidas en derecho, ambas partes acuerdan que el presente Contrato de Adhesión se extinguirá por cualquiera de las siguientes circunstancias:

- a. Por declaración de quiebra de alguna de las partes.
- b. Por acuerdo expreso y por escrito de las partes.

En cualquier situación, el cliente deberá devolver los equipos instalados por ESPH en buenas condiciones de funcionamiento. En caso de que el CLIENTE no devuelva éstos, la ESPH estará facultada para realizar el cobro de éstos por un monto de \$315.00, cobrados en colones al tipo de cambio del día.

10. SOLUCIÓN DE RECLAMACIONES

Las partes se comprometen a realizar su máximo esfuerzo para arreglar de buena fe y en forma amigable cualquier diferencia que pueda surgir con ocasión del presente Contrato, en relación con la validez, interpretación, aplicación, exigibilidad y cumplimiento del mismo, a través de las instancias responsables que ambas partes designen para la coordinación de la ejecución de este convenio.

En caso de que El CLIENTE lo desee, podrá ejecutar alguna reclamación presentándose ante el departamento de Contraloría de Servicios de la ESPH, la cual deberá resolver en un plazo máximo de diez (10) días naturales, o bien llamar a los números telefónico gratuito 8000-ESPHSA, fax 2238-3149. El correo electrónico para reclamos es contraloria.servicios@esph.com

esph.com, o a la central telefónica 2562-3774.

11. LEGISLACIÓN APLICABLE

El presente Contrato se rige por las normas que establece la Ley General de Telecomunicaciones N°8642; el Reglamento a la Ley General de Telecomunicaciones Decreto Ejecutivo N° 34765-MINAET y sus respectivas reformas; el Reglamento de Prestación y Calidad de los Servicios; el Reglamento sobre el Régimen de Protección al Usuario Final de los Servicios de Telecomunicaciones; demás legislación vigente y aplicable en Costa Rica. Las partes se obligan a cumplir todas las disposiciones reglamentarias y demás normativa legal aplicable dictada por la autoridad competente.

12. HOMOLOGACIÓN DE CONTRATO

Los términos del presente Contrato de Adhesión han sido homologados por la Superintendencia de Telecomunicaciones y su contenido publicado en un medio de comunicación nacional. El Cliente conoce y acepta los documentos contractuales y que recibe en el acto de la suscripción y firma, una copia física de estos documentos contractuales.

Las partes acuerdan que es de su conocimiento que los servicios de telecomunicaciones que la ESPH proveerá al CLIENTE pueden o no depender de los servicios brindados por terceros proveedores nacionales o internacionales involucrados, por lo que la ESPH, garantizará al CLIENTE, los niveles de calidad establecidos en el presente contrato, basados en el Reglamento de Prestación y Calidad de los Servicios, con el único objetivo de ser ajustados a los niveles definidos por la reglamentación vigente, de lo contrario la ESPH deberá indemnizar al CLIENTE con lo correspondiente.

Las partes acuerdan que el presente Contrato es válido desde el momento mismo de su suscripción, por lo que acuerdan que la eficacia del mismo será a partir de su firma.

13. ATENCIÓN AL CLIENTE

Todo trámite o gestión sobre el Servicio requerida por El CLIENTE, se hará mediante contacto telefónico al 8000-ESPHSA. En caso de reportes de incidencias que afectan el servicio brindado a EL CLIENTE se definen los siguientes parámetros:

- 13.1 Número gratuito 8000-ESPHSA
- 13.2 Tiempo promedio de respuesta técnica: El tiempo máximo de reparación de averías deberá ser de 8 horas, medido a partir del momento en que el cliente o usuario lo reporta al operador o proveedor de servicio. Asimismo, la resolución de no conformidades deberá cumplir con un tiempo máximo de 1 hora posterior a la presentación de ésta por parte del cliente o usuario.

14. AUTORIZACIÓN PARA RECIBIR INFORMACIÓN COMERCIAL

El CLIENTE autoriza expresamente SI () NO () a ESPH para que de forma directa o a través de terceros debidamente autorizados, le ofrezca y/o envíe información sobre servicios, novedades, mensajes, avisos de consumo o avisos de mora, empleando al efecto cualquier medio de comunicación disponible al que tenga acceso EL CLIENTE.

15. CONFIDENCIALIDAD DE LA INFORMACIÓN DEL USUARIO

El CLIENTE manifiesta que los datos personales suministrados a la ESPH son real e inequívocos, y a su vez, da su consentimiento para que los mismos sean incluidos en la base de datos de la ESPH con el fin de administrar el contacto hacia el cliente y gestionar el servicio a través del mismo, así como brindarle información de servicios adicionales. Dicha información será utilizada únicamente por ESPH y será resguardada de manera confidencial aun después de la finalización del presente contrato, y la misma no se utilizará para afectar, bajo ninguna circunstancia, al titular del presente contrato.

16. FIRMA DEL CONTRATO

El CLIENTE manifiesta expresamente que conoce y acepta los documentos contractuales y que recibe en el acto de la suscripción y firma, una copia física de estos documentos contractuales, independientemente que los mismos se encuentren disponibles en el sitio web y en las oficinas o sucursales comerciales de ESPH. En fe y aceptación de todo lo anterior, ambas partes firmamos el presente acuerdo en dos ejemplares originales, de idéntico valor y contenido legal, entregándose un ejemplar original al cliente en el acto.

El Cliente

ESPH (Agente Autorizado)