

CONTRATO DE ADHESIÓN PARA LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE TELECOMUNICACIONES

Cláusula primera. Objeto del contrato. Ideas Gloris, S.A. (el PROVEEDOR) se compromete a prestar (los) servicio(s) de acceso a internet, enlaces inalámbricos punto a punto, líneas arrendadas, redes privadas virtuales (VPN), telefonía IP, registrado(s) en la carátula de este contrato de adhesión, de acuerdo a estudio previo de factibilidad, ofertados a través de la propuesta económica y registrados en la carátula de este contrato de adhesión que, una vez suscrita se entiende aceptada por el cliente señalado en la carátula de este contrato (el CLIENTE), recibiendo el PROVEEDOR como contraprestación las sumas de dinero registradas en la(s) misma(s). Las especificaciones del (los) servicio(s) contratado(s) por CLIENTE al PROVEEDOR se encuentran en la carátula de este contrato de adhesión.

Cláusula segunda. Características del servicio. Se brindarán servicios de acceso a internet, enlaces inalámbricos punto a punto, líneas arrendadas, redes privadas virtuales (VPN), y/o telefonía IP (las llamadas internacionales se cobran separadamente por minuto), de conformidad con lo descrito en la carátula de este contrato de adhesión, recibiendo el PROVEEDOR como contraprestación las sumas de dinero registradas en la(s) misma(s).

Cláusula tercera. Derechos y obligaciones del CLIENTE y del PROVEEDOR. El CLIENTE y el PROVEEDOR 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 de un (1) mes, renovable automáticamente por plazos iguales, a menos que alguna de las partes notifique a la otra la solicitud de terminación del contrato. El PROVEEDOR cuenta con un plazo de tres (3) días hábiles para darlo de baja. El anterior plazo no impide que el CLIENTE solicite la terminación contractual cuando así lo desee.

Cláusula quinta. Modificación contractual. Cualquier propuesta de modificación del presente contrato, deberá ser aprobada por la Sutel. El 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 PROVEEDOR en el mismo plazo. En caso de que dicha modificación sea en detrimento de las condiciones establecidas en el contrato de adhesión, el PROVEEDOR informará sobre el derecho del CLIENTE de rescindir anticipadamente el contrato sin penalización alguna. Las modificaciones contractuales no aplicarán durante la vigencia de la permanencia mínima.

En los casos que el CLIENTE solicite una ampliación o modificación de las condiciones contractuales previamente suscritas, el PROVEEDOR debe registrar el consentimiento del CLIENTE. Para lo anterior, el PROVEEDOR deberá indicar en su sitio WEB <https://ifxnetworks.com/legal/costa-rica/canales-de-servicio-al-cliente> los canales de atención en que puede realizar dicha solicitud.

Cláusula sexta. Precios o tarifas del servicio. El CLIENTE deberá cancelar el monto mensual señalado en la carátula de este contrato. El PROVEEDOR notificará a la Sutel cualquier modificación en el precio e informará al CLIENTE 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 PROVEEDOR informará sobre el derecho del CLIENTE de rescindir anticipadamente el contrato sin penalización alguna.

Cláusula séptima. Equipos terminales. El PROVEEDOR brindará los equipos terminales en la modalidad de alquiler 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 PROVEEDOR, los equipos terminales podrán ser aportados por el CLIENTE, en el tanto cumplan con las características técnicas publicadas por el PROVEEDOR en su página WEB <https://ifxnetworks.com/legal/costa-rica/instalacion-y-equipos>. Los equipos que operen en bandas de uso libre, que sean provistos por el PROVEEDOR, deberán estar debidamente homologados por la Sutel previo a su comercialización.

Si el CLIENTE aporta su propio equipo terminal sin que se encuentre debidamente homologado, el 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 CLIENTE en la carátula de este contrato, en un plazo máximo de diez (10) días calendario posteriores al cierre del periodo de facturación. El 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 PROVEEDOR podrá enviar mediante mensaje de texto o correo electrónico, información clara y sencilla sobre el monto al cobro y fecha de vencimiento de la facturación del servicio contratado, esto no sustituye el envío de facturación al medio señalado.

El CLIENTE deberá cancelar las facturaciones de previo a la fecha de su vencimiento. El pago tardío podría generar la suspensión temporal del servicio, un cargo por reactivación o reconexión del servicio, según corresponda, así como un interés máximo por morosidad, conforme lo establecido en la respectiva factura, sitio WEB y lo dispuesto en el presente contrato.

Cláusula novena. Tráfico telefónico excesivo. En caso de tráfico telefónico excesivo el PROVEEDOR deberá bloquear en un plazo máximo de una (1) hora el tráfico telefónico saliente, nacional o internacional, según corresponda, a partir de que se detecten indicios de un consumo atípico o excesivo para lo cual debe cumplirse al menos una (1) de las condiciones establecidas en la regulación; caso contrario, el PROVEEDOR deberá asumir los montos facturados asociados a dicho tráfico, hasta tanto realice el bloqueo respectivo.

Una vez aplicado el bloqueo de tráfico telefónico saliente, nacional o internacional, según corresponda, el PROVEEDOR contactará al CLIENTE y le informará las consecuencias de solicitar la activación de dicho tráfico sin haber tomado las medidas de seguridad necesarias. Cuando el CLIENTE solicite la activación del tráfico telefónico saliente, éste asumirá los montos que se facturen por dicho concepto.

Cláusula décima. Medios de pago. El CLIENTE podrá elegir, para la realización de sus pagos, cualquiera de los siguientes medios publicados en el sitio WEB del PROVEEDOR de servicios <https://ifxnetworks.com/legal/costa-rica/medios-de-pago-disponibles>.

Cláusula decimoprimera. Tasación y facturación de los servicios. El PROVEEDOR garantizará que los montos facturados correspondan a una medición efectiva de los servicios disfrutados por el CLIENTE, incluyendo los impuestos de ley y tasas correspondientes, asimismo, asegurará que la facturación se realizará conforme la normativa vigente.

La tasación y facturación al CLIENTE se realizará conforme al CDR de la central de origen del PROVEEDOR, con excepción de Centros de Atención al Usuario Final y sistemas de cobro revertido. En caso de detectar irregularidades en la tasación de los servicios, el PROVEEDOR reintegrará al CLIENTE 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 PROVEEDOR y el CLIENTE. 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 período de facturación inmediato posterior al cobro incorrecto del servicio.

A ningún CLIENTE que presente una reclamación ante el 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 CLIENTE 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 decimosegunda. Suspensión temporal del servicio. Las comunicaciones facturadas que no sean canceladas en la fecha de su vencimiento serán suspendidas temporalmente, a partir del tercer (3º) día hábil posterior al vencimiento del cobro facturado. El PROVEEDOR deberá abstenerse de suspender temporalmente el servicio, los días: sábados, domingos o feriados de Ley, cuando para esos días no tengan disponibles o habilitados medios de pago, y no puedan reactivar el servicio de forma inmediata una vez cancelado. Se exceptúan del proceso de suspensión temporal, todas las comunicaciones entrantes y las llamadas salientes a los Servicios de Emergencias y Centros de Atención al CLIENTE.

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

Cláusula decimotercera. Suspensión definitiva del servicio. Posterior a la suspensión temporal, el PROVEEDOR deberá proceder con la suspensión definitiva del servicio y a la resolución unilateral del contrato por incumplimiento del CLIENTE.

La suspensión definitiva debe ejecutarse por parte del 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 PROVEEDOR omite efectuar la suspensión definitiva en el plazo y condiciones señaladas, deberá asumir los montos por consumos posteriores por parte del CLIENTE.

Sin perjuicio de reclamar las acciones legales que correspondan ante las autoridades competentes, el PROVEEDOR procederá con la suspensión definitiva del servicio, cuando el CLIENTE incurra en una práctica prohibida.

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

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

El PROVEEDOR instalará el servicio contratado, en el plazo máximo señalado en la cláusula relativa a la calidad del servicio y asociado a la factibilidad del mismo, el cual se debe contabilizar a partir de la suscripción del presente contrato.

Dependiendo de las condiciones de prestación del servicio, el CLIENTE deberá cancelar los montos por concepto de conexión o instalación del servicio, los cuales se encuentran debidamente publicados en el sitio WEB <https://ifxnetworks.com/legal/costa-rica/velocidad-precios-y-cargos> y en la carátula de este contrato. Si fuese necesario desplegar red e infraestructura adicional, se cobrará al CLIENTE los costos de las obras y desarrollo asociados, de conformidad con los costos publicados en el sitio WEB <https://ifxnetworks.com/legal/costa-rica/velocidad-precios-y-cargos>.

Cuando el PROVEEDOR por causas atribuibles a éste, incumpla los plazos de instalación acordados con el CLIENTE en el presente contrato, deberá en el plazo máximo de cinco (5) días naturales a partir de la solicitud de reembolso presentada por el CLIENTE, 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 CLIENTE resulta imposible realizar la instalación del servicio, el 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://ifxnetworks.com/legal/costa-rica/velocidad-precios-y-cargos>.

Cuando el cliente renuncie voluntariamente al servicio contratado previo a su entrega, el 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://ifxnetworks.com/legal/costa-rica/velocidad-precios-y-cargos>.

Cláusula decimoquinta. 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 CLIENTE, de lo cual el PROVEEDOR dejará la constancia respectiva en sus sistemas.

Cláusula decimosexta. Reconexión del servicio. Los costos por concepto de reconexión se encuentran debidamente publicados en el sitio WEB <https://ifxnetworks.com/legal/costa-rica/velocidad-precios-y-cargos>.

El PROVEEDOR reconectará el servicio en el plazo de un (1) día hábil. Si transcurrido este plazo el PROVEEDOR no ha procedido a la reconexión del servicio por causas atribuibles a éste, no podrá cobrar en la facturación monto alguno por este concepto.

Cláusula decimoséptima. Desactivación y desconexión de servicios adicionales. El 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 CLIENTE.

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

Cláusula decimoctava. Calidad del servicio. El PROVEEDOR se compromete a brindar el servicio contratado respetando los umbrales de los siguientes indicadores de calidad:

SERVICIO DE ACCESO A INTERNET FIJO	
Indicador	Umbral
Tiempo de instalación del servicio (IC-1) -Infraestructura disponible inmediatamente-	4 días hábiles
Tiempo de 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 TELEFONÍA IP	
Indicador	Umbral
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%
Porcentaje de llamadas no exitosas (IV-9)	IV-9 < 4%
Calidad de voz en servicios telefónicos (IV-10)	MOS ≥ 3.50
Tiempo de establecimiento de llamada (IV-11)	IV-11 < 5s
Retardo de voz (IV-12)	IV-12 ≤ 300 ms

Cláusula decimonovena. Compensaciones y reembolsos. El 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 eximentes de responsabilidad según la normativa vigente. Para efectos de la compensación por interrupciones, el 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://ifxnetworks.com/legal/costa-rica/politicas-de-compensacion> del PROVEEDOR.

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

El CLIENTE permitirá que el 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 CLIENTE y, además, el personal técnico deberá encontrarse debidamente identificado y mostrar una orden de trabajo expedida por el PROVEEDOR. En caso de que el CLIENTE no permita que se realicen dichas visitas técnicas, el PROVEEDOR se encontrará exento de responsabilidad en los términos del Reglamento de Prestación y Calidad de Servicios, siempre y cuando sea debidamente acreditado ante la Sutel.

Si la falla fue ocasionada por el CLIENTE, el PROVEEDOR realizará las reparaciones y, a partir de la segunda visita técnica injustificada, cobrará al CLIENTE los montos indicados en el sitio WEB: <https://ifxnetworks.com/legal/costa-rica/velocidad-precios-y-cargos>.

Cláusula vigesimoprimera. Reportes de trabajos en las redes y sistemas de telecomunicaciones. El 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 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 vigesimosegunda. Responsabilidad y eximentes de responsabilidad. Se consideran eximentes de responsabilidad los casos en los cuales el PROVEEDOR demuestre que su incumplimiento deviene de una situación ajena a su control o previsión, catalogada como caso fortuito, fuerza mayor, 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 vigesimotercera. 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 CLIENTE proceda a rescindir el contrato con el 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 vigesimocuarta. Formas de extinción del contrato. El contrato se extinguirá por las causales establecidas en la normativa vigente, y especialmente por la voluntad del CLIENTE. Para este último caso el 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 CLIENTE manifiesta al 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 PROVEEDOR para la contratación del servicio o la modificación del contrato.

Una vez superado el plazo con que cuenta el 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 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 PROVEEDOR y la existencia de deudas por parte del CLIENTE, de ninguna forma serán limitantes para la rescisión del contrato.

Cláusula vigesimoquinta. Devolución de equipos terminales. Para la devolución de los equipos terminales, el PROVEEDOR deberá contar con las siguientes alternativas: gestión presencial que pueda hacer el CLIENTE en cualquier centro de Atención al Usuario Final, devolución por parte de un tercero autorizado por el cliente y retiro por parte del PROVEEDOR. En este último caso, la información y los respectivos costos asociados a dicho retiro deberán estar publicados en el sitio WEB <https://ifxnetworks.com/legal/costa-rica/velocidad-precios-y-cargos>.

Si el CLIENTE no devuelve los equipos terminales del PROVEEDOR, este último podrá realizar el cobro de los costos de reposición publicados en el sitio WEB <https://ifxnetworks.com/legal/costa-rica/velocidad-precios-y-cargos>.

Cláusula vigesimosexta. Interposición de reclamaciones ante el PROVEEDOR. Las reclamaciones deberán presentarse por parte de los clientes, usuarios finales o cualquier persona autorizada en los Centros de Atención al CLIENTE que tenga disponible el PROVEEDOR, los cuales son de carácter gratuito para el CLIENTE. El PROVEEDOR deberá 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 CLIENTE.

Para cada gestión, el PROVEEDOR deberá brindarle al CLIENTE, 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 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 vigesimoséptima. Procedimiento de intervención de la Sutel. En caso de resolución negativa o insuficiente o la ausencia de resolución por parte del PROVEEDOR, el CLIENTE 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 vigesimoctava. 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 vigesimonovena. Servicios de Información de Tarificación Adicional. El CLIENTE podrá suscribir servicios de información de tarificación adicional, mediante mensaje de texto, llamada de voz u otras alternativas que registren el consentimiento del CLIENTE y no correspondan a mensajes o pantallas emergentes.

La facturación no podrá sobrepasar el límite establecido por el CLIENTE, indistintamente de la modalidad de comercialización del servicio. Una vez alcanzado el límite, el CLIENTE podrá solicitar expresamente su aumento a un monto determinado por medio de los centros de atención del usuario final del PROVEEDOR.

En caso de que el CLIENTE y el PROVEEDOR no fijen dicho límite, se aplicará lo dispuesto por la Sutel, mediante resolución motivada.

Cláusula trigésima. Tratamiento de datos personales. En caso de que el CLIENTE autorice en la carátula de este contrato, el uso de sus datos personales, el PROVEEDOR aclara que podrá alimentar una base de datos con la información necesaria del CLIENTE, para fines de la relación contractual y únicamente dentro del giro normal de su operación. Asimismo, la base de datos contará con la información y referencias relativas a los datos personales del CLIENTE, incluyendo los relativos **a datos societarios, correos electrónicos, información de apoderados y cuentas bancarias, todos ellos con fines comerciales.** El CLIENTE reconoce que cuenta con derechos de acceso, rectificación, supresión y revocación de los datos, que los puede hacer efectivos contactando al Centro de Atención al Cliente.

Cláusula trigésimo primera. Cesión del contrato y cesión de acciones. El CLIENTE podrá ceder tanto sus derechos y obligaciones, como sus acciones, previa autorización a discreción del PROVEEDOR y por escrito, y deberá encontrarse al día en todos sus pagos. El PROVEEDOR podrá ceder derechos y obligaciones, así como sus acciones, en cumplimiento de la normativa vigente de protección al usuario final de telecomunicaciones.

Cláusula trigésimo segunda. Canales de atención. El CLIENTE de los servicios de telecomunicaciones podrá contactar al PROVEEDOR de los servicios, mediante el Centro de Atención al CLIENTE señalado en la carátula del contrato.

Cláusula trigésimo tercera. Depósito de garantía. El PROVEEDOR no solicitará al CLIENTE el pago de depósito de garantía por la suscripción de los servicios contratados.

En este acto al CLIENTE 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 CLIENTE:

Firma del PROVEEDOR:

Homologado mediante acuerdo número 027-056-2025 emitido por el Consejo de la Sutel.