

MILLICOM CABLE COSTA RICA, S. A.  
 CÉD. JUR. 3-101-577518  
 TEL.: 4030-9000  
 CENTRO DE ATENCIÓN GRATUITO: 800-844 6787  
 FORUM II, EDIFICIO D, 3er. PISO.  
 SANTA ANA – COSTA RICA  
 WEB: [www.tigo.cr](http://www.tigo.cr)



No.

DIA	MES	AÑO

## CONTRATO MARCO DE SERVICIOS

### INFORMACIÓN DEL CLIENTE

NÚMERO DE CLIENTE:		NÚMERO DE COLILLA:		
NOMBRE (O RAZÓN SOCIAL)	PRIMER APELLIDO	SEGUNDO APELLIDO	DOCUMENTO DE IDENTIFICACIÓN	
TELÉFONO CASA	TELÉFONO CELULAR	TELÉFONO OFICINA	OTRO TELÉFONO	E-MAIL
NODO	TAP	PROVINCIA	CANTÓN	DISTRITO
DIRECCIÓN EXACTA:				

En lo sucesivo la persona física o jurídica arriba indicada podrá referirse como "EL CLIENTE" y/o "EL USUARIO".

Cód. Call Center / Cód. Vendedor	Cód. Promoción	Tipo de Venta	Tipo de Instalación	Recibir información de servicios <b>TIGO</b>	Desea Factura Digital	Equipo Propio
		[ ] M [ ] Z [ ] PP	[ ] Aérea [ ] Ductos	[ ] Sí (E-MAIL INDICADO) [ ] No	[ ] Sí (E-MAIL INDICADO) [ ] No	[ ] Sí [ ] No

### DETALLE DE FACTURACIÓN

TIPO DE CLIENTE: [ ] NORMAL [ ] UHM [ ] OTRO _____	LISTA DE PRECIOS:					
	SERVICIOS	CANTIDAD	\$	GRAVADO ¢	EXENTO ¢	
	SERVICIO BÁSICO TV CABLE					
	SERVICIO TV DIGITAL POR CABLE					
	TV ADICIONAL					
	ALQUILER DE CONVERTIDOR DIGITAL					
VELOCIDAD:	SERVICIO DE ACCESO A INTERNET					
	SERVICIO DE TELEFONÍA IP					
	SERVICIO DTH					
	ALQUILER DE MÓDEM / MTA /					
	OTROS SERVICIOS					
	MESES PAGADOS					
SELLO DE CAJA	SUB TOTAL		\$	¢	\$	¢
	_____ % DESCUENTO		\$	¢	\$	¢
	SUB TOTAL C/ DESCUENTO		\$	¢	\$	¢
	IMPUESTO DE VENTA		\$	¢	\$	¢
	OTROS IMPUESTOS		\$	¢	\$	¢
TIPO DE CAMBIO: ¢	TOTAL A PAGAR		\$	¢	\$	¢
	GRAN TOTAL A PAGAR		¢			

OBSERVACIONES:

---



---

Visto Bueno

Firma del Cliente No. de Identificación Cancela con Recibo No.

Blanca: Compañía - Verde: Cliente / Amarilla: Contabilidad - Celeste: Representante

## DETALLE DE OPCIONES EQUIPO

El servicio de televisión análoga no requiere equipo asociado. Para los servicios de televisión por cable digital el servicio requiere el alquiler de convertidor digital con costos mensuales adicionales. El equipo para televisión puede ser propiedad del cliente mientras sean los mismos modelos y marcas utilizadas en la red de LA EMPRESA. Para el servicio de Internet residencial vía cable modem se requiere el alquiler de cable modem (los modelos varían). El modem para el servicio de Internet residencial puede ser propiedad del cliente mientras sean los mismos modelos y marcas utilizadas en la red de LA EMPRESA. Para el servicio de Telefonía IP se requiere el alquiler de un aparato MTA (los modelos varían). El MTA para el servicio de Telefonía IP puede ser propiedad del cliente mientras sean los mismos modelos y marcas utilizadas en la red de LA EMPRESA. Para el Servicio de televisión satelital o DTH las opciones de contratación se detallan en la cláusula respectiva del presente contrato, incluyendo las condiciones de permanencia mínima, siendo necesario para dicho servicio un "receptor digital" (conformado por una antena y un aparato "LNB", una "tarjeta inteligente" (dentro de una caja decodificadora) y un "control remoto". Todos los equipos requieren el uso de electricidad ya sea en su conjunto o en al menos alguno de sus componentes.

### 1 OBJETO DEL CONTRATO PRINCIPAL Y ANEXOS.

- 1.1 El objeto de este contrato estará referido a la prestación de servicios televisión por suscripción (cable y/o DTH), definiéndose como aquellos servicios de televisión que incorporan canales nacionales y extranjeros variables en su número, ya sea mediante la distribución por cable o bien por satélite (DTH), según el servicio contratado, Acceso a Internet según la velocidad contratada y que arriba se especifica, Telefonía IP, entendida como telefonía fija por medio de Protocolo de Internet que incluye al menos una cantidad de minutos mínima según las tarifas máximas aprobadas por SUTEL, y otros servicios en convergencia, en los términos definidos en la Ley General de Telecomunicaciones, entre Millicom Cable Costa Rica, S.A., en lo sucesivo referida como "LA EMPRESA" o "TIGO" y el CLIENTE. El presente contrato, ascensos en productos, servicios adicionales o nuevos, podrán ser formalizados igualmente por medios electrónicos a través del sitio web: [www.tigo.cr](http://www.tigo.cr) en cuyo caso el CLIENTE reconoce que la suscripción electrónica goza de plena validez legal. LA EMPRESA podrá establecer los mecanismos de seguridad y verificación informáticos que resulten apropiados para la suscripción electrónica de contratos, anexos y otra documentación. En el sitio web: [www.tigo.cr](http://www.tigo.cr) también se encuentran disponibles las características de los servicios contratados.
- 1.2 En caso de que existan o fuesen necesarios, serán parte integrante de este contrato los anexos que hayan sido homologados previamente por SUTEL. Como una facilidad de atención al cliente, éste podrá solicitar por medios electrónicos los servicios adicionales requeridos, aceptando también por tales medios las condiciones estipuladas; sin perjuicio de que pueda suscribirlos en forma personal por medio de las oficinas de LA EMPRESA.

### 2 DERECHOS Y OBLIGACIONES.

En la materia que se encuentre regulada por la Ley General de Telecomunicaciones (Ley No. 8642), el CLIENTE tendrá todas las obligaciones y derechos derivadas de tal legislación, la demás normativa aplicable, así como aquellos derivados de las resoluciones de la Superintendencia de Telecomunicaciones (SUTEL) y otras entidades competentes, y del presente contrato. Se tienen por incorporados todos los derechos de los usuarios establecidos en la legislación vigente.

### 3 SERVICIO E INSTALACIÓN DEL SERVICIO.

- 3.1 LA EMPRESA prestará al CLIENTE el servicio a partir de su instalación LA EMPRESA proveerá al CLIENTE los servicios contratados de conformidad con la regulación vigente. La instalación se realizará hasta el lugar de ubicación del equipo terminal, entendiéndose por éste las cajas convertidoras, cable modem, y/o MTA, según el servicio contratado, como punto de delimitación; incluyendo en la instalación los cables, grapas, filtros, y demás elementos necesarios para la funcionalidad del sistema. En el caso de servicios nuevos, el plazo de instalación no excederá de un (1) día hábil cuando exista infraestructura disponible, en caso de no existir disponibilidad inmediata de infraestructura el plazo no excederá de treinta (30) días hábiles, y cuando se requiera la ampliación o construcción de infraestructura, este plazo no excederá de cuarenta y cinco (45) días hábiles. En caso de ser requeridos anexos al presente contrato principal, las condiciones se indicarán en estos. El CLIENTE podrá solicitar la instalación de servicios adicionales. Una vez instalados los nuevos servicios, el CLIENTE tendrá un plazo de cinco (5) días hábiles para solicitar a LA EMPRESA que los mismos sean desconectados o modificados. En ese caso, LA EMPRESA procederá a la devolución de las sumas pagadas por el CLIENTE por concepto de esos nuevos servicios. Si el señalado plazo transcurre sin que el CLIENTE solicite la desconexión o modificación del nuevo servicio, éste se tendrá por aceptado por el cliente. En el eventual caso que el abonado desista voluntariamente del servicio contratado, podrá solicitar al operador o proveedor la anulación de la orden de instalación del servicio y el reembolso del monto cancelado y cuando proceda, la devolución de los equipos adquiridos. En aquellos casos en que el servicio ha sido instalado parcial o totalmente, la devolución de los montos cancelados será proporcional al avance de la instalación realizada por el operador o proveedor. Cuando el operador o proveedor no inicie la prestación del servicio en el plazo estipulado, el abonado podrá optar por la restitución de la suma pagada y, cuando hubiere lugar, la devolución del equipo adquirido sin costo y responsabilidad alguna. Adicionalmente, si el abonado mantiene el interés por el servicio de telecomunicaciones solicitado y el operador no cumplió con el plazo establecido se le reintegrará al cliente la tarifa de instalación de manera proporcional a tiempo excedido. En caso de que el servicio no se pueda instalar por causas atribuibles al cliente, el operador o proveedor tendrá la potestad de anular la orden de instalación del servicio y procederá a cobrar los gastos administrativos correspondientes.
- 3.2 **Sitio de instalación y revisión del sitio.** Para efectos de la instalación del servicio y su revisión, el CLIENTE autoriza a LA EMPRESA para que ingrese a lugares confinados, cielos rasos, techos y demás sitios por donde pasará la Instalación. En caso de que el sitio de instalación sea en apartamentos, hoteles o similares, el CLIENTE deberá contar con la autorización de la Administración en ese sentido o cualquier otra autorización que se requiera. En todo momento deberá estar presente el CLIENTE o al menos uno de sus representantes. Se considerará como sitio de instalación cada unidad habitacional, oficina y habitación que cuente con un medidor eléctrico separado e independiente. LA EMPRESA procederá a la instalación del servicio solamente en los casos en que el sitio de instalación cuente con: i) Los equipos o accesorios requeridas para dicha instalación, que se describen la carátula del presente contrato. ii) Disponibilidad de red de LA EMPRESA habilitado para prestar el servicio; y que la distancia entre la toma principal y el lugar de instalación no exceda de setenta y cinco (75) metros; con excepción de los servicios inalámbricos que estén disponibles y/o DTH. Todos los cuáles requerirán de energía eléctrica para su funcionamiento.
- 3.3 **Incumplimiento de las condiciones de instalación.** LA EMPRESA no procederá a la instalación del servicio cuando se incumplan las condiciones señaladas. En dicho caso, LA EMPRESA no asumirá ninguna responsabilidad por ese concepto. El CLIENTE podrá solicitar la devolución de las sumas pagadas como única indemnización. Para esos efectos, el CLIENTE deberá completar y llenar el formulario respectivo y presentarlo a LA EMPRESA. La devolución se llevará a cabo quince (15) días hábiles después de la entrega del formulario a LA EMPRESA. En aquellos casos en que el incumplimiento de las condiciones técnicas sea atribuible al CLIENTE, LA EMPRESA retendrá la suma de ocho (USD \$8) dólares de los Estados Unidos de América por concepto de gastos administrativos.

- 3.4 **Conexiones adicionales.** LA EMPRESA realizará una única instalación del servicio. Cualquier conexión adicional deberá solicitarse por parte del CLIENTE a LA EMPRESA, con un costo variable que EL CLIENTE deberá cotizar a la EMPRESA, pues variará el costo según la longitud o distancia de los tendidos de cables, equipo requerido y suministros tales como número de grapas, filtros, divisores y/o amplificadores de señal, cajas convertidoras, cable módems o MTA, mano de obra según el número de horas, entre otros elementos requeridos. Los plazos para la realización de las conexiones adicionales se indicarán en la cotización, dependiendo de la magnitud de los trabajos requeridos por EL CLIENTE, según sus necesidades particulares. El CLIENTE podrá libremente aceptar o rechazar la cotización realizada al efecto, pudiendo realizarla por su cuenta en cuanto a equipos, materiales y mano de obra.
  - 3.5 **Manipulación.** El CLIENTE no podrá manipular la instalación, incluyendo pero no limitado a filtros, acometidas, y demás elementos que afecten el servicio. En caso de incumplimiento asumirá el costo de las reparaciones que resulten necesarias.
  - 3.6 **Inspección.** El CLIENTE autoriza en este acto a LA EMPRESA a revisar en cualquier momento una inspección de la instalación y su funcionamiento, previa coordinación con EL CLIENTE de los días u horas que le sea posible atender a los encargados de dicha revisión. Permitted para esos efectos, el ingreso al Sitio de Instalación; independientemente de que exista o no una queja del CLIENTE respecto al servicio. La negativa o impedimento del CLIENTE a la dicha revisión y/o ingreso facultará a LA EMPRESA a suspender y/o terminar de inmediato el servicio, a criterio de LA EMPRESA.
- 4 **REPRESENTANTES DEL CLIENTE.** El CLIENTE autoriza a las siguientes personas, todas mayores de edad, para que a su nombre y representación: i) soliciten la conexión o desconexión del servicio; ii) reciban los equipos que se otorgan en arrendamiento para la prestación del Servicio; iii) realicen cualquier gestión relativa al servicio; iv) estén presentes en cada visita de LA EMPRESA. El cambio de cualquiera de las personas autorizadas deberá informarse a LA EMPRESA por escrito.

NOMBRE DEL REPRESENTANTE AUTORIZADO	DOCUMENTO DE IDENTIFICACIÓN

5 **REPORTE DE AVERÍAS.**

- 5.1 **Sitio de reporte.** El CLIENTE podrá reportar averías del servicio durante las 24 horas del día, llamando al teléfono gratuito 1722, que arriba también se indica. El CLIENTE deberá seguir las recomendaciones que LA EMPRESA realice para efecto del diagnóstico de la avería y extiende en este acto la autorización para que LA EMPRESA verifique las condiciones de la avería. En todo momento deberá estar presente uno de los representantes del CLIENTE o el CLIENTE. Las averías serán atendidas, según el servicio afectado dentro de los plazos respectivos establecidos en el Reglamento de Prestación y Calidad de los Servicios. El tiempo máximo de reparación de averías deberá ser 3 horas, medido a partir del momento en que el cliente o usuario lo reporta al operador o proveedor del 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. En los casos de mantenimiento preventivo, ampliación o mejoras que impliquen la salida total o parcial de un servicio de telecomunicaciones disponible al público, deberá notificarse a la SUTEL con una anticipación de al menos 72 horas, indicando la naturaleza de tales trabajos, la hora de ejecución, la duración de los mismos y la afectación a los clientes, en el entendido de que son trabajos planificados; asimismo deberá informarse, con la misma anticipación, a través de los medios de comunicación masiva, a los usuarios del servicio. Estos trabajos deben ejecutarse en días y horas donde la afectación del servicio sea mínima, considerando factores climáticos, ambientales y de seguridad.
- 5.2 **Reparaciones a cargo del Cliente.** Las averías que no estén directamente relacionadas con la instalación de LA EMPRESA, deberán ser reparadas por el CLIENTE y LA EMPRESA no asumirá ninguna responsabilidad por ese concepto. En caso que la avería se deba a acciones u omisiones del CLIENTE y la misma sea atendida por LA EMPRESA, el CLIENTE deberá cubrir los costos de dicha visita al precio fijado por LA EMPRESA y serán incluidos en la facturación mensual del CLIENTE.

6 **EQUIPOS TERMINALES.**

- 6.1 **Equipos de LA EMPRESA.** Los equipos de LA EMPRESA entregados en arrendamiento al CLIENTE se encuentran en buen estado de funcionamiento y deberá estar debidamente homologado, cuando tal requisito sea requerido por SUTEL; En caso que los EQUIPOS por cualquier motivo atribuible a la acción, omisión o negligencia del CLIENTE sean modificados, alterados, cambiados, dañados o robados, sus reparaciones correrán por cuenta del CLIENTE, incluyendo pero no limitado al valor de reposición y/o reparación del Equipo dañado y de las visitas de reparación y/o inspección, todo lo anterior a criterio de LA EMPRESA y que será incluido en la próxima facturación mensual. El uso de equipo terminal de LA EMPRESA tendrá un costo de alquiler mensual según lo indicado en la carátula del presente contrato, conforme a su modelo y características. LA EMPRESA pondrá a disposición del CLIENTE los detalles de la garantía de los equipos terminales provistos, incluyendo vigencia de la garantía, condiciones de devolución, reparación y reemplazo de los equipos, y otras condiciones; por medio del sitio web: [www.tigo.cr](http://www.tigo.cr). Para servicios DTH (o televisión satelital) los equipos de LA EMPRESA se entregan en comodato y en tal condición los acepta el cliente.
- 6.2 **Equipos del Cliente.** El CLIENTE será el único responsable por los Equipos de su propiedad, los cuales deberán contar con las condiciones técnicas necesarias para la prestación del servicio. Al igual que en el caso de que el equipo sea propiedad de LA EMPRESA, el equipo propiedad del CLIENTE deberá estar debidamente homologado, cuando tal requisito sea requerido por SUTEL; en caso contrario, LA EMPRESA no asumirá ninguna responsabilidad sobre su funcionalidad u operatividad en la red para el servicio contratado.

7 **FACULTADES DE LA EMPRESA.**

Serán facultades de LA EMPRESA, sin responsabilidad a su cargo:

- 7.1 Suspender o interrumpir temporalmente, suministro del servicio por reparación o mantenimiento de equipos, en los términos previstos por el artículo 21 del Reglamento de Prestación y Calidad de los Servicios, en su caso realizando al CLIENTE las compensaciones respectivas. También podrá variar el acomodo de los canales de televisión (numeración y ordenación), su inclusión y exclusión, variación en sus contenidos, programación y horarios, así como la tecnología de transmisión (análogo y/o digital), los satélites, las frecuencias, y las señales de transmisión de dichos canales de televisión. Cualquier propuesta de modificación de las condiciones contractuales según lo que estipula el artículo 46 de la Ley 8642 deberá ser aprobada por la SUTEL, y ser comunicada al CLIENTE con una antelación mínima de un (1) mes calendario. En esta propuesta se informará además, sobre el derecho del abonado para rescindir anticipadamente el contrato, sin penalización alguna en caso de no aceptación de las nuevas condiciones
- 7.2 Posponer la ejecución de este contrato por cualquier retraso causado por huelgas, desórdenes civiles, caso fortuito, escasez de material o mano de obra, guerra, legislación gubernamental, regulaciones o restricciones, o cualquier otra causa que esté fuera del control de las partes.
- 7.3 En caso de mora, y sin perjuicio de las demás disposiciones del Contrato, LA EMPRESA podrá suspender el servicio hasta que se pague lo adeudado. La suspensión por falta de pago se ajustará a lo establecido en el artículo 12 del Reglamento al Régimen de Protección al Usuario Final de los Servicios de Telecomunicaciones, y el CLIENTE será previamente advertido por comunicación dirigida a los medios de contacto señalados en el presente contrato. El servicio será restablecido una vez cancelados los saldos pendientes y los respectivos intereses de mora. La falta de pago por parte del CLIENTE dos o más facturaciones consecutivas de su

servicios, dará derecho a LA EMPRESA, previo aviso al deudor. A proceder a la suspensión definitiva del servicio o liquidación contable del mismo y la resolución unilateral del contrato por incumplimiento. También procederá la suspensión definitiva del servicio en los casos de engaño, fraude, o mala fe al momento de la contratación o disfrute posterior del servicio, que en forma dolosa ocasiona un daño o comprometa de alguna manera la prestación de los servicios o la operabilidad e integridad de la red; de conformidad con el artículo 34 del Reglamento al Régimen de Protección al Usuario Final de los Servicios de Telecomunicaciones.

7.4 Para todos sus servicios LA EMPRESA podrá, sin menoscabo del derecho a la confidencialidad de las comunicaciones, suministrar la información del CLIENTE que Autoridades Judiciales y Administrativas competentes le soliciten; incluyendo la información de localización que sea solicitada por el Servicio 911.

## 8 EXCLUSIONES DE RESPONSABILIDAD.

LA EMPRESA, sus apoderados, funcionarios y empresas relacionadas, no serán responsables directa ni indirectamente de:

- 8.1 La suspensión y/o interrupción del servicio o sus efectos, incumplimiento de un plazo o fallos en la calidad de los servicios contratados, cuando estos hechos se originen en actos de la Administración Pública, orden judicial o de cualquier otra autoridad competente, fuerza mayor, caso fortuito, excesiva onerosidad sobrevenida, condiciones climáticas o atmosféricas y otros eventos de la naturaleza, o hechos que sean imputables a terceros. Lo anterior siempre y cuando se hayan tomado las provisiones necesarias y todas resulten insuficientes.
- 8.2 Daños causados o derivados de la manipulación del CLIENTE de la instalación del servicio, o su negligencia respecto a la misma, cuando los equipos propiedad del CLIENTE funcionen inadecuadamente y/o dejen de hacerlo en forma completa.
- 8.3 Daños directos o indirectos que sufra el CLIENTE, sus bienes, expectativas de ganancias o negocios o pérdida de información del CLIENTE o terceros, con motivo de suspensiones, fallas o interrupciones en el servicio contratado.
- 8.4 Pérdida de datos resultantes de retardos, no llegadas, interrupciones del servicio causadas por negligencia, errores u omisiones del CLIENTE o de terceros, ni por los daños causados por otros usuarios de la red o la calidad o el contenido de la información que se obtenga de la Red de Internet, ni los daños causados por lucro cesante, interrupción de actividades comerciales y otras pérdidas pecuniarias que el CLIENTE pueda interpretar como resultantes de una interrupción, suspensión o prestación deficiente del servicio.
- 8.5 Uso, manejo o confidencialidad de la información que el CLIENTE reciba o envíe a través del servicio de Internet, ni por el tratamiento que terceros puedan dar a esa información.
- 8.6 Usos y/o accesos ilegales o no autorizados por el CLIENTE que terceros puedan hacer en sus equipos de cómputo.
- 8.7 Desconfiguración del equipo propiedad del CLIENTE y/o problemas de funcionamiento de sus redes internas.
- 8.8 Fallas en el servicio o la calidad del mismo debido al mal estado y obsolescencia de los equipos y terminales aportados por EL CLIENTE.
- 8.9 Otras condiciones y/o exclusiones propias del servicio específico, según la legislación vigente.

## 9 OBLIGACIONES DEL CLIENTE.

Sin perjuicio de los demás compromisos contractuales, serán además obligaciones del CLIENTE:

- 9.1 Informar a LA EMPRESA de forma inmediata de cualquier daño en el servicio o uso inapropiado del mismo que sea de su conocimiento.
- 9.2 Usar el servicio ÚNICA Y EXCLUSIVAMENTE en el sitio de instalación y con fines lícitos.
- 9.3 Asumir la responsabilidad por los hechos de terceros que, por cualquier motivo, tengan acceso y utilicen el servicio. Para todos los efectos del hecho de tercero no se tendrá como causa eximente de responsabilidad.
- 9.4 Abstenerse de autorizar a terceros, en forma gratuita u onerosa, el uso del servicio. El incumplimiento de esta cláusula faculta a LA EMPRESA a tomar las acciones judiciales que considere conveniente y a suspender de forma inmediata el servicio.
- 9.5 Permitir el ingreso de LA EMPRESA al sitio de la instalación para la inspección de la instalación.
- 9.6 Asumir la obligación del pago puntual del servicio recibido, actuando de buena fe tanto al momento de recibir el servicio contratado como en su uso y disfrute.

## 10 OBLIGACIONES DE LA EMPRESA.

**Sin perjuicio de los demás compromisos contractuales, serán además obligaciones de LA EMPRESA:**

- 10.1 Brindar servicios de calidad las 24 horas del día los 365 días del año, con las exclusiones de responsabilidad establecidas en este contrato y las excepciones contempladas en la legislación vigente.
- 10.2 Realizar ajustes a la facturación (compensaciones) en caso de no brindar el servicio de forma continua e ininterrumpida, según la regulación vigente.
- 10.3 No utilizar para fines distintos de los autorizados los datos personales del CLIENTE, salvo los mandatos impuestos por Ley.
- 10.4 Cumplir con los parámetros de calidad de los servicios de acuerdo con lo dispuesto en el Reglamento de Prestación y Calidad de los Servicios.
- 10.5 Atender las reclamaciones presentadas por los usuarios en el plazo máximo de 10 días naturales.

**11 TARIFAS.** Las tarifas mensuales de servicios de LA EMPRESA son reguladas por la Superintendencia de Telecomunicaciones (SUTEL). El CLIENTE deberá pagar las tarifas mensuales por adelantado dentro de los primeros diez (10) días naturales de cada mes, para los servicios de Televisión por Suscripción y Acceso a Internet. Para los servicios de Telefonía IP y consumo de los servicios "Pay Per View" y "VOD" (ambos entendidos como arrendamientos de contenido de películas, series de televisión y/o música bajo demanda del CLIENTE), así como de aquellos otros servicios de postpago con base en el consumo. En todo caso, EL CLIENTE tiene derecho a recibir oportunamente la factura correspondiente al consumo. Los operadores o proveedores tienen la obligación de entregar la factura con una antelación no menor de seis (6) días naturales al vencimiento de la factura y los clientes o usuarios están en la obligación de efectuar el pago correspondiente. En los casos en que el operador o proveedor entregue las facturaciones a sus clientes o usuarios de manera posterior al periodo de entrega establecido, la fecha de vencimiento de la facturación (fecha límite de pago) se correrá en la misma proporción a los días de entrega tardía y en ningún caso se podrá suspender el servicio por falta de pago durante este tiempo. Si vencida la extensión de tiempo determinado después de entrega de la factura y el cliente o usuario no ha procedido a la cancelación de la facturación pendiente, el operador o proveedor podrá suspender el servicio de acuerdo con lo establecido en la reglamentación vigente de SUTEL. Ninguna factura podrá ser emitida a los clientes o usuarios con consumos o cargos con un atraso mayor a sesenta (60) días naturales, a partir del registro de dichos consumos. Se exceptúan los cargos por el servicio de cobro revertido internacional para Telefonía IP, en tal caso el operador o proveedor informará al cliente el trámite pendiente y el plazo y este no podrá ser mayor a noventa (90) días naturales. La fecha de facturación



No.

arrendamiento de equipos. Una vez transcurrido el plazo de permanencia mínima, cualquiera de las partes podrá dar por finalizado el contrato; previa comunicación a la contraparte con quince (15) días naturales de anticipación, los cuales se computarán a partir del día siguiente a la trasmisión efectiva de dicho aviso y previa liquidación de los saldos y contraprestaciones pendientes. EL CLIENTE podrá contratar los servicios de DTH sin sujeción a condiciones de permanencia mínima, cancelando a LA EMPRESA la suma de trescientos cincuenta mil colones, correspondientes a los costos por adquisición de equipos, cargos de instalación y gastos administrativos.

- 15 NIVELES DE CALIDAD Y PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES.** El CLIENTE tendrá derecho a recibir un servicio de calidad, conforme a las reglamentaciones y parámetros establecidos por SUTEL en el Reglamento de Prestación y Calidad de Servicios, según el tipo de servicio contratado; los cuales podrían estar sujetos a revisión y/o modificaciones por parte de tal entidad reguladora. Asimismo, el CLIENTE tendrá derecho a la intimidad, privacidad y secreto de sus comunicaciones, y a la protección de sus datos personales.
- 16 ATENCIÓN DE QUEJAS Y RECLAMACIONES.** Las quejas y reclamaciones del CLIENTE serán atendidas por medio del número telefónico gratuito **1722** ó por medio del sitio web: **www.tigo.cr**; LA EMPRESA atenderá las quejas o reclamaciones asignándoles un número de control o de caso, y serán atendidas como máximo en el tiempo de atención señalado reglamentariamente por SUTEL, sin perjuicio de su atención en tiempos menores por parte de LA EMPRESA, y de los siguientes plazos máximos: **i)** Seis (6) horas para atención de "no conformidades", entendidas como aquellas situaciones que no se asocian al funcionamiento del servicio y que pueden ser resueltas en forma inmediata, o en su defecto, trasladadas a las áreas competentes, para su resolución dentro del plazo señalado. **ii)** Para los servicios de Telefonía IP e Internet, doce (12) horas para resolución de averías, entendida como la situación que no permita al cliente acceder al sistema y/o disminuye la capacidad de éste debido a fallas técnicas u operativas propias de la red. **iii)** Para los servicios de Televisión por Suscripción, cuarenta y ocho (48) horas para resolución de averías, entendida como la situación que no permita al cliente acceder al sistema y/o disminuye la capacidad de éste debido a fallas técnicas u operativas propias de la red. **iv)** Diez (10) días naturales para resolución de reclamaciones, entendidas como aquellos casos en que sea necesaria una atención con valoraciones técnicas de mayor análisis. En caso de resolución negativa o ausencia de resolución en el plazo establecido, EL CLIENTE tendrá el derecho de acudir a SUTEL, conforme a lo establecido en el artículo 48 de la Ley General de Telecomunicaciones. La acción para reclamar caduca en el plazo de dos meses contado desde el acaecimiento de la falta o desde que esta se conoció, salvo para los hechos continuados, en cuyo caso, comienza al correr a partir del último hecho.
- 17 CESIÓN.** LA EMPRESA podrá ceder el presente contrato para cualquier fin lícito, sin previa autorización del CLIENTE. El CLIENTE no podrá ceder o comprometer los derechos derivados de este Contrato sin autorización de LA EMPRESA.
- 17 BIS COMPROMISO ARBITRAL.** En caso de controversia será resuelta mediante laudo definitivo e inapelable de conformidad con los Reglamentos de Conciliación y Arbitraje de la Cámara de Comercio de Costa Rica, a cuyas normas las partes se someterán de forma incondicional, sin que sea necesario el consentimiento de la otra parte. En caso que por alguna razón se declare totalmente nulo el laudo arbitral, las partes acuerdan que serán competentes para conocer la controversia los tribunales de Costa Rica.
- 18 EXCLUSIÓN DE RENUNCIA.** La omisión de cualquiera de las partes en algún momento de requerir el cumplimiento estricto de cualesquiera de los pactos o acuerdos o de ejercitar cualquier opción, derecho, poder o remedio contenido en este Contrato, no será nunca considerada como una renuncia implícita al mismo para el futuro, así como tampoco una aceptación implícita de incumplimientos futuros.
- 19 CLÁUSULAS Y ESTIPULACIONES.** Si cualquier término, condición, estipulación o cláusula de este Contrato o la aplicación de la misma a cualquier persona o circunstancia, fuese en alguna medida inválida, nula o inejecutable, la parte restante de este Contrato, o la aplicación a personas y circunstancias distintas de aquellas para las cuales sea inválido, nulo o inejecutable, no será afectada de ninguna manera y cada uno de los términos, condiciones y cláusulas de este Contrato serán válidas y ejecutables en toda la extensión de la Ley.
- 20 TÍTULOS.** Los títulos utilizados en este contrato poseen un carácter estrictamente referencial, por lo que de ninguna manera definen, limitan o extienden el ámbito, alcance o contenido de la estipulación en la que se encuentren ubicados.
- 21 NOTIFICACIONES.** LA EMPRESA dirigirá toda notificación o comunicación al CLIENTE a cualquiera de los medios indicados por éste en este contrato. Para notificaciones, LA EMPRESA señala en su domicilio físico. Toda notificación o comunicación mencionada en este contrato, deberá hacerse por escrito y ser entregada por los medios indicados o a cualquier otro que hubiesen sido comunicados por escrito a la contraparte, y tales notificaciones surtirán plenos efectos legales. No podrán fijarse, para efectos de notificaciones y comunicaciones relacionadas con este contrato, domicilios que se encuentren ubicados fuera del territorio costarricense.
- 22 LEGISLACIÓN APLICABLE, ACEPTACIÓN Y VIGENCIA.** Este contrato se encuentra regido y regulado por las leyes de la República de Costa Rica, y su contenido se complementa en los términos del artículo 21, incisos 3, 4, 5, 6, 9, 10, 13, y 15 del Reglamento al Régimen de Protección al Usuario Final de los Servicios de Telecomunicaciones. Las cláusulas y condiciones estipuladas en el presente Contrato son entendidas y aceptadas en forma expresa y voluntaria por EL CLIENTE con la firma de este documento o en su caso por su aceptación y envío en forma electrónica, y por parte de LA EMPRESA con la instalación e inicio de la prestación del servicio; por lo que emiten dos tantos del presente Contrato, entregándosele al CLIENTE una copia.

CLIENTE

FECHA

D-0 C  
NEGRO

FRENTE 3

Blanca: Compañía - Verde: Cliente / Amarilla: Contabilidad - Celeste: Representante

("corte") será al último día calendario de cada mes. La tarifa será aplicable a partir de la instalación o uso efectivo del servicio. Las tarifas vigentes de LA EMPRESA estarán disponible en el sitio web [www.tigo.cr](http://www.tigo.cr). Las tarifas no podrán ser superiores a los precios máximos establecidos por SUTEL para los servicios aplicables. Todo servicio adicional, incluyendo pero no limitado a desconexiones, reconexiones, conexión de nuevas terminales, atención de averías por causas no imputables a LA EMPRESA, excedentes de consumo por Telefonía IP, consumo del servicio Pay Per View, VOD, y aquellos otros servicios de pospago con base en el consumo, y/o instalación de nuevos servicios, se incluirán en la factura mensual debidamente identificados y desglosados. LA EMPRESA se reserva el derecho a modificar sus tarifas periódicamente. Antes de aplicar las tarifas correspondientes de cada servicio, ya sea fijadas por la SUTEL o bien fijadas por los operadores cuando se encuentren en competencia efectiva, deberá comunicársele con anterioridad a los clientes o usuarios finales cuáles son esas nuevas tarifas, a través de al menos dos medios de comunicación masiva y la página Web del operador o proveedor. Cualquier modificación de tarifa será comunicada y aprobada por la SUTEL, y será comunicada al abonado con una antelación mínima de un (1) mes calendario. En esta propuesta se informará además, sobre el derecho del abonado para rescindir anticipadamente el contrato, sin penalización alguna en caso de no aceptación de las nuevas condiciones. La tarifa se podrá fijar en dólares, moneda de curso legal de los Estados Unidos de América, o en colones costarricenses, informando al CLIENTE de conformidad con los procedimientos de SUTEL. En todo caso, el CLIENTE podrá cancelar en colones costarricenses, al tipo de cambio vigente al día de pago establecido por LA EMPRESA. LA EMPRESA cobrará un interés moratorio del 3% mensual sobre las sumas pendientes de pago, sin perjuicio de su facultad de suspender el servicio después del tercer día hábil de su vencimiento. Cualquier propuesta de modificación de las condiciones contractuales según lo que estipula el artículo 46 de la Ley 8642 deberá ser aprobada por la SUTEL, y ser comunicada al abonado con una antelación mínima de un (1) mes calendario. En esta propuesta se informará además, sobre el derecho del abonado para rescindir anticipadamente el contrato, sin penalización alguna en caso de no aceptación de las nuevas condiciones.

## 12 FORMA DE PAGO.

**12.1 Medios de pago.** LA EMPRESA acepta los pagos realizados a través de Bancos, Supermercados, y otros Comercios afiliados, que serán aquellos que se identifiquen con tal disponibilidad al momento de efectuar el pago, conforme a los usos y costumbre comerciales, a elección de EL CLIENTE y según la disponibilidad técnica de LA EMPRESA. En esos casos, el pago se tendrá por hecho una vez que LA EMPRESA reciba el monto del importe a entera satisfacción.

**12.2 Pago con tarjetas de crédito y débito.** El CLIENTE podrá autorizar a LA EMPRESA para que cargue la tarifa mensualmente a cualquier medio de pago electrónico de uso común en el comercio, que sea satisfactorio para LA EMPRESA, cargo que se realizará dentro de los primeros diez (10) días naturales de cada mes; sin perjuicio de su cobro posterior conforme a las políticas de cobro de LA EMPRESA.

**12.3 Pago mediante cheque.** EL CLIENTE podrá realizar el pago mediante cheque. Si el cheque no puede ser hecho efectivo por cualquier motivo, LA EMPRESA cobrará a EL CLIENTE el importe en efectivo de dicho cheque, más un veinticinco por ciento (25%) a título de indemnización fija por daños y perjuicios, sin perjuicio de las demás multas e intereses fijadas en este Contrato.

## 13 DESCONEXIÓN, REINTEGROS Y REINSTALACIÓN.

EL CLIENTE podrá solicitar la desconexión del servicio siempre y cuando: i) Realice dicha solicitud por escrito con al menos quince (15) días naturales de anticipación a la fecha de desconexión, utilizando el formulario que LA EMPRESA le proveerá para esos efectos. ii) Se encuentre al día en el pago de cualquier suma pendiente a favor de LA EMPRESA. iii) Proceda a la devolución de los equipos propiedad de LA EMPRESA que se encuentren en su poder. La negativa del CLIENTE a devolver los equipos facultará a LA EMPRESA a interponer las acciones judiciales que correspondan incluyendo pero no limitado a retención indebida o al cargo del costo de los equipos en la siguiente factura, a criterio de LA EMPRESA. iv) Cuando el CLIENTE no esté de acuerdo con la modificación de la tarifa, deberá indicarlo formalmente a LA EMPRESA dentro de los primeros cinco (5) días hábiles del mes en que rige la nueva tarifa. En este caso particular, el CLIENTE no deberá brindar el periodo de preaviso.

LA EMPRESA podrá desconectar el servicio: i) Cuando el CLIENTE impida o no autorice el ingreso de LA EMPRESA al sitio de la instalación. ii) Por incumplimiento del CLIENTE de cualquiera de las condiciones de este Contrato, en especial por incumplimiento de pagos. iii) En aquellos casos que el CLIENTE le dé un uso ilegal, ilegítimo, fraudulento, conforme a la legislación vigente o que afecte los derechos de otros usuarios, o de uso no autorizado incluyendo pero no limitado a la reventa, conexiones adicionales no autorizadas, entre otros, al servicio. La EMPRESA deberá emitir facturas extraordinarias para controlar el tráfico telefónico excesivo o cuando se presenten comportamientos fraudulentos. En caso de tráfico telefónico excesivo los operadores y proveedores deberán informar al cliente sobre esta condición inmediatamente superado el 50% del consumo trimestral promedio y emitir la facturación extraordinaria en un plazo no mayor a 48 horas. En caso de comportamiento fraudulento, el operador o proveedor informará inmediatamente al CLIENTE o usuario sobre esta condición, señalándoles las consecuencias de no corregir las situaciones detectadas y sugerirá las medidas de corrección. En caso de que el CLIENTE o usuario consienta la implementación de medidas de bloqueo de tráfico, éstas deberán establecerse de forma inmediata. En caso contrario, el CLIENTE o usuario asumirá las consecuencias y LA EMPRESA iniciará el estudio para verificar la condición de fraude en el servicio en cuestión. Dicho estudio deberá realizarse en un plazo no mayor de tres (3) días hábiles y una vez comprobada la situación de fraude, LA EMPRESA realizará la restricción del tráfico con este comportamiento. iv) Cuando EL CLIENTE utilice en violación de los derechos de propiedad intelectual de LA EMPRESA o terceros. v) Cuando sea ordenado por autoridad administrativa o judicial competente.

**REINTEGROS.** Cuando proceda la realización de compensaciones por interrupciones sufridas, LA EMPRESA reintegrará al CLIENTE con apego a lo estipulado en el artículo 26 del Reglamento de Prestación y Calidad de los Servicios, lo cual se reflejará en la factura correspondiente al período siguiente al considerado. LA EMPRESA procederá a la devolución o reintegro en la factura correspondiente al período siguiente al considerado. El CLIENTE tendrá derecho a solicitar las compensaciones y reembolsos, conforme lo establecido en la normativa vigente y en los términos indicados en presente contrato y lo establecido en el artículo 21, inciso 9, del Régimen de Protección al Usuario Final de los Servicios de Telecomunicaciones.

**REINSTALACIÓN.** Las reinstalaciones procedentes serán realizadas en un plazo no mayor a los seis (6) días posteriores a la solicitud del servicio, para el caso de Telefonía IP y un día (01) hábil para el caso de Transferencia de Datos; en ambos casos siempre que exista disponible en sitio infraestructura. En todos los casos, de no existir disponibilidad inmediata de infraestructura el plazo no deberá exceder los 30 días hábiles y cuando se requiera la ampliación o construcción de infraestructura de fibra óptica, este plazo no deberá exceder los 45 días hábiles.

**14 PLAZO Y TERMINACIÓN.** Con excepción de lo indicado más adelante para el caso de televisión por suscripción satelital o DTH, este contrato es por el plazo indefinido y no obliga a una permanencia mínima para EL CLIENTE. Cualquiera de las partes podrá dar por terminado el presente, sin causa o responsabilidad a su cargo, ni penalidades, solamente informando a la otra parte con al menos quince (15) días naturales de anticipación a la ejecución de la misma. EL CLIENTE podrá solicitar la terminación del Contrato siempre y cuando cumpla y se encuentre al día en sus obligaciones contractuales. EL CLIENTE debe cancelar todo monto que se encuentre pendiente de pago de previo a que opere la terminación contractual. La prórroga y la renovación se entenderán realizadas única y exclusivamente cuando haya consentimiento del CLIENTE.

Para el caso de televisión por suscripción satelital o DTH la vigencia del contrato será de doce (12) meses, y dicho período será considerado de permanencia mínima en los casos en que EL CLIENTE contrate bajo esta modalidad; debiendo mantenerse al día en todas sus obligaciones de pago pactadas. En el caso de que EL CLIENTE hubiese contratado bajo la modalidad de permanencia mínima y quiera dar por terminado el contrato de manera anticipada, deberá cancelar a LA EMPRESA lo siguiente:

a) Por concepto de instalación: cien mil colones, sin importar el mes dentro del año de permanencia mínima el cual desea finalizar el contrato; b) Por penalización por terminación anticipada un monto equivalente a diez mil colones por mes, por el número de meses que le resten del período de permanencia mínima, por concepto de subsidio por