



CONTRATO UNIVERSAL PARA LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE TELECOMUNICACIONES
NÚMERO _____

JUNTA ADMINISTRATIVA DEL SERVICIO ELECTRICO DE CARTAGO		
Cedula Jurídica: 3-007-045087-09		No.
Teléfono: 2550-68-00 Ext 623 - 622	www.infocomunicacionesjasec.go.cr	Día / Mes / Año
CONTRATO DE SERVICIOS DE TELECOMUNICACIONES		
INFORMACION DEL CLIENTE		
Nombre: _____	Primer Apellido: _____	Segundo Apellido: _____
Cédula de Identidad: _____	Pasaporte: _____	Sexo: M () F () Fecha Nacimiento ___ / ___ / ___
Teléfono Fijo: _____	Celular: _____	e-mail: _____
Lugar de Trabajo: _____	Tel Trabajo: _____	
Persona Jurídica/Razón Social: _____		
Nombre Comercial: _____	No. Cédula Jurídica: _____	
Representante Legal: _____	No. Cédula del Representante: _____	
Teléfono del Representante: _____		
Cantón: _____	Distrito: _____	Pueblo: _____ No. Medidor: _____
Dirección exacta: _____		

Persona Autorizada a Realizar Trámites Sobre Este Contrato Incluyendo Ampliación de Nuevos Servicios		
Nombre: _____	Primer Apellido: _____	Segundo Apellido: _____
Cédula de Identidad: _____	Tel Habit: _____	Tel Celular: _____
DATOS PARA FACTURACION Y PAGO		
FACTURAR A NOMBRE DE:		
Nombre: _____	Primer Apellido: _____	Segundo Apellido: _____
Cédula de Identidad: _____	Pasaporte: _____	Tel Celular: _____
Persona Jurídica/Razón Social: _____		
Nombre Comercial: _____	No. Cédula Jurídica: _____	
Representante Legal: _____	No. Cédula del Representante: _____	
Teléfono del Representante: _____	email: _____	
Cantón: _____	Distrito: _____	Pueblo: _____
Dirección exacta: _____		

Forma de Pago: Cargo Aut	Cobro a Domicilio	Recaudador
Otro		
Tarjeta: Visa	Master Card	A. Express
ST	Banco Popular	Otra
Nombre de Tarjetahabiente: _____	Firma del Tarjetahabiente: _____	
No. Tarjeta: _____	Vencimiento de Tarjeta: Año _____ Mes _____	
Fecha Próximo Cobro a Rebajar: _____	Pago Será: Mensual	Trimestral
	Semestral	Anual
ENVIO DE FACTURAS		
Dirección Exacta: _____		
email: _____	Fax: _____	
Oficinas Centrales de JASEC: Deberá retirarla a partir del día 20 de cada mes.		
AUTORIZACIÓN PARA RECIBIR INFORMACION COMERCIAL		
El Cliente autoriza expresamente Si () No () a JASEC para que de forma directa, le ofrezca y/o envíe a EL CLIENTE diversa información sobre productos, servicios, promociones, novedades, mensajes, avisos, empleando al efecto cualquier medio de comunicación disponible al que tenga acceso EL CLIENTE		
AUTORIZACIÓN PARA EL MANEJO DE DATOS PERSONALES		
El Cliente autoriza expresamente Si () No () a JASEC para el manejo de los datos personales del mismo, con el objetivo de poder brindar en forma óptima los servicios contratados, lo anterior sujeto a la aplicación de la ley No.8220, 8968, 8660, 7472, 8642 y reglamentos aplicables.		



CONTRATO UNIVERSAL PARA LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE TELECOMUNICACIONES
NÚMERO _____

SERVICIOS CONTRATADOS				
Cantidad	Descripción		Gravado	Exento
	Paquete	Servicios Independientes		
	() Paquete	() Serv. Televisión RF		
	() Serv. Voz IP	() Serv. Televisión IPTV		
	() _____	() Serv. Tv adicional		
	() _____	() Internet		
SERVICIOS RESIDENCIAL DE INTERNET				
	() Internet de Bajada - () Internet de Subida			
SERVICIOS PYMES DE INTERNET				
	() Internet de Bajada - () Internet de Subida			
SERVICIOS EMPRESARIALES / CORPORATIVO DE INTERNET				
	Servicios Empresariales			
	() Internet de Bajada - () Internet de Subida			
	Servicios Corporativos			
	() Internet de Bajada - () Internet de Subida			
	Servicios Corporativos Premium			
	() Internet de Bajada - () Internet de Subida			
	Cambio a dirección IP Pública Estática: Aplica _____			
	Cambio a dirección IP Pública Estática: No Aplica _____			
	3 IP Públicas Estáticas Adicionales			
EQUIPOS				
	Deposito de Garantia	Si () No ()		Monto: _____
	Plazo de permanencia: Indefinido			
EQUIPOS				
	ONT: () Alquiler () Pagare No. _____			
<p>ONT es la terminal óptica de Red (Optical Network Terminal), es un dispositivo que se coloca en la premisa del cliente (punto de conexión), convierte las señales ópticas del OLT a señales eléctricas para la interconexión con los dispositivos del cliente final. Este equipo consta de dos puertos RJ11 (pata telefonía, compatible con SIP y H.248), cuatro puertos RJ45 Gigabit Ethernet (para IPTV, Internet o VOIP, compatible con IGMP V2&V3, NAT, DMZ, DDNS), con un puerto F para CATV (Televisión por RF) y de manera incorporada WI-FI 802.11b/g/n para acceso inalámbrico.</p>				
INSTALACIÓN				
	Costo de Instalación Serv de Television			
	Costo de Instalación Serv de Internet			
	Costo de Instalación Serv en Paquete			
OTROS				
		Subtotales		
		Descuento		
		TOTAL BRUTO		
		Impuesto de Ventas		
		Subtotales a Pagar		
		Total General		
Firma del Cliente: _____		Firma de JASEC: _____		
No. De Cédula: _____		No. De Cédula: _____		
No. De Recibo Vendedor: _____		Lugar/Fecha/Hora: _____		

**CONTRATO UNIVERSAL PARA LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE
TELECOMUNICACIONES. NÚMERO XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX**

Entre nosotros, **JUNTA ADMINISTRATIVA DEL SERVICIO ELÉCTRICO MUNICIPAL DE CARTAGO**, cédula jurídica número 3-007-045087-09 en adelante denominado “**JASEC**”, legalmente constituido, con domicilio en la ciudad de Cartago, Centro, y el cliente _____, con **cédula residencial**, número _____, representado por (nombre y calidades del representante), vecino de **Cartago**, con facultades suficientes para este acto, según personería jurídica, en adelante denominado “**CLIENTE**”, suscribimos el presente contrato, según las siguientes cláusulas y condiciones:

1.OBJETO.

Regular las relaciones comerciales entre el **CLIENTE** y **JASEC** con motivo de la prestación de servicios de internet y televisión o soluciones de telecomunicaciones y otros en convergencia, todos brindados a través de fibra óptica hasta el hogar.

2.ANEXOS.

Forman parte integrante de este contrato, los anexos en los cuales se incluyen las condiciones de prestación específicas para cada servicio o solución, solicitada por el cliente. Para mayor facilidad, el **CLIENTE** podrá utilizar los medios electrónicos dispuestos por **JASEC** para aceptar las condiciones estipuladas en los anexos, a través del Código de Identificación Personal que le será asignado, o bien, apersonarse para suscribirlos en cualquier centro de atención al cliente.

3.SUMINISTROS DE LOS SERVICIOS Y SOLUCIONES.

JASEC se compromete a proveer al **CLIENTE** servicios o soluciones de calidad acorde a la normativa y regulación vigente, cuyas condiciones se indicarán en los anexos respectivos.

4.DERECHOS Y OBLIGACIONES DEL CLIENTE.

El **CLIENTE** tendrá todos los derechos y obligaciones estipulados en el presente contrato y sus anexos, conforme a lo establecido en la Ley General de Telecomunicaciones, No. 8642 y demás normativa aplicable, así como en las resoluciones del ente regulador y otros órganos competentes; como el derecho a conocer las características generales de los servicios o calidad, plazo contractual, política de compensaciones y reembolsos, servicios de mantenimiento y demás condiciones de prestación del servicio o solución, elegir el medio de pago entre los disponibles propuestos por **JASEC** y que sus comunicaciones sean privadas y seguras. De igual forma, el cliente está obligado a cumplir con los términos de este Contrato Universal, sus Anexos (cuando corresponda), la regulación y normativa vigente.

5.FORMALIZACIÓN DEL CONTRATO POR MEDIOS ELECTRONICOS.

El presente contrato podrá ser formalizado por los medios electrónicos disponibles en el sitio Web www.infocomunicacionesjasec.go.cr, para lo cual el cliente y **JASEC** aceptan y reconocen que tiene los mismos efectos y validez legal de los documentos suscritos en forma presencial.

El cliente debe remitir a **JASEC** copia de su cédula de identidad o personería jurídica, según sea el caso cuando el documento sea debidamente suscrito.

6.CÓDIGO DE IDENTIFICACIÓN PERSONAL (CIP).

Con la formalización del presente contrato, el **CLIENTE** recibirá un código de identificación, secreto, personalísimo e intransferible, cuya entrega podrá realizarse en forma personal, o por el medio electrónico, o apartado postal, indicados por el **CLIENTE**. **JASEC** implementará las medidas de seguridad que estén a su alcance, a efecto de que las transacciones que realice el **CLIENTE** sean seguras, para lo cual podrá bloquear los códigos de identificación por razones de seguridad.

7.RESPONSABILIDAD POR EL USO DEL CIP.

El **CLIENTE** acepta que las transacciones que registre con su **CIP** son de su entera responsabilidad, las cuales tendrán igual validez legal que si la hubiese realizado de forma personal, sirviendo como medio de prueba los registros emitidos por los sistemas de gestión comercial. El **CLIENTE** asume la responsabilidad por la revelación voluntaria o involuntaria que haga de su **CIP** a terceros y del uso incorrecto que éstos hicieren del mismo. Cuando un **CLIENTE**, detecte que su **CIP** ha sido obtenido por un tercero sin su consentimiento, podrá reportarlo, a través de los medios que **JASEC** ha dispuesto para tales fines, según se indica en la cláusula 27 de este contrato, con lo cual el **CLIENTE** quedaría exento de responsabilidad a partir del momento del reporte.

8.REDES INTERNAS Y REDES PRIVADAS

El **CLIENTE** es responsable por la construcción, mantenimiento y seguridad física y lógica de sus redes internas y/o redes privadas. **JASEC** no será responsable por averías o fraudes cometidos a las redes internas y/o privadas del **CLIENTE**. Se entiende como red interna la red que inicia a partir de la toma de distribución interna del cliente, es decir, a partir del punto de interconexión entre la red de fibra de **JASEC** y la red interna del hogar del cliente final. Cualquier otro daño que sea ocasionado fuera de esa red interna será responsabilidad de **JASEC**.

9.RESPONSABILIDAD POR DAÑOS

JASEC no será responsable por daños en la prestación del servicio, tales como y sin limitarse a éstos: interrupciones, degradación de los índices de Calidad, interferencia y cualquier otra cuya

CONTRATO UNIVERSAL PARA LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE TELECOMUNICACIONES. NÚMERO XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX

causa le sea imputable al cliente o a terceros, o que sean producto de la fuerza mayor o caso fortuito, y/o aquellas interrupciones producto del mantenimiento preventivo que se realice a las redes plataformas de servicio. JASEC no será responsable por los daños indirectos, incluyendo daños por pérdida de ganancias, ventajas, ahorros o dividendos de cualquier clase o aumento de costo de operaciones. Asimismo, podrían presentarse otros daños no imputables a JASEC no contemplados aquí.

10.PROCEDIMIENTO DE ATENCIÓN DE RECLAMACIONES

El CLIENTE podrá presentar sus inconformidades o reclamaciones respecto a la prestación de los servicios o soluciones, a través de cualquiera de los siguientes canales de atención: de forma personalizada (oficinas centrales, agencias y micro agencias en todo el país, información disponible en el sitio Web www.infocomunicacionesjasec.go.cr), vía telefónica (en los diferentes números según el servicio que se trate, y que se indicarán en los respectivos anexos), o utilizando los medios electrónicos automatizados. El CLIENTE podrá presentar su reclamación sin necesidad de completar ningún formulario. La atención telefónica brindada por JASEC no tendrá costo alguno para el usuario, para lo cual JASEC en el momento de la recepción de la respectiva reclamación el Operador de Contact Center de JASEC consignará el código de atención, el cual servirá al usuario para referirse a una reclamación en específico.

11.TIEMPOS DE RESOLUCIÓN DE RECLAMACIONES, NO CONFORMIDADES Y AVERÍAS.

Las no conformidades, averías y reclamaciones se resolverán conforme los siguientes plazos máximos: a) 6 horas para la atención de No conformidades, entendidas como aquellas situaciones que no se asocian al funcionamiento del servicio y que pueden ser resueltas en los frontales de atención de forma inmediata, o en su defecto, trasladadas a las áreas competentes, para su resolución dentro del plazo indicado. b) 12 horas para resolución de averías, entendida como la condición que no permite al CLIENTE acceder al sistema y/o disminuye la capacidad de éste, debido a fallas técnicas u operativas propias de la red. c) 10 días naturales para la resolución de reclamaciones, entendidas como aquellas situaciones en las cuales es necesaria una atención con valoraciones técnicas de mayor análisis y que trascienden el frontal de resolución.

12.CONDICIONES DE INSTALACIÓN O ACTIVACIÓN.

EL CLIENTE, en caso necesario, deberá cancelar un rubro por concepto de instalación de servicios, o activación de planes de

Telecomunicaciones mismo que será cancelado al momento de suscribir este contrato.

JASEC en los casos en donde se cuente con infraestructura instalará el servicio en un plazo que no exceda 1 día hábil, en los casos en donde no exista disponibilidad inmediata de infraestructura no excederá los 30 días hábiles y en el caso en donde se requiera ampliación o construcción de infraestructura de fibra óptica no excederá 45 días hábiles. En el caso de que el CLIENTE desista del servicio contratado, podrá solicitar a JASEC la anulación de la orden de instalación, o activación del servicio y el reembolso del monto pagado por dicho servicio y en los casos en que proceda, la devolución de los equipos adquiridos, facultando a JASEC al rebajo de los costos incurridos.

13.PRECIOS, TARIFAS Y MODALIDADES DE PAGO.

JASEC prestará los servicios o soluciones de Telecomunicaciones, Infocomunicaciones y otros en convergencia, considerando las diferencias prácticas de mercado (paquetes, planes, promociones, ofertas, nuevos servicios, entre otros) y bajo la modalidad de pos pago. Los precios y/o tarifas específicas para cada servicio serán indicados en el anexo correspondiente. Las variaciones de precio y/o tarifas estarán a disposición del CLIENTE en el sitio Web www.jasec.go.cr. En ningún caso, los precios y/o tarifas que se ofrezcan de forma temporal, en razón de promociones, ofertas, descuentos o similares, se podrán interpretar como una modificación del precio originalmente contratado. En tal caso si el usuario no está de acuerdo con dichas variaciones establecidas por JASEC, estará facultado a rescindir el contrato. Todo lo anterior establecido en el artículo 20 del RPUF.

14.DEPÓSITO DE GARANTÍA.

JASEC podrá solicitar al CLIENTE el pago de un depósito de garantía por la prestación del servicio, cuyo monto dependerá del tipo de servicio, solución o paquete. En caso de solicitarse un depósito de garantía, el monto correspondiente será especificado en el anexo respectivo. El CLIENTE deberá cancelar por concepto de ajuste en el depósito de garantía, la diferencia entre el monto originalmente pagado y el monto vigente en el momento de: a) cambio de tipo de servicio, b) reinstalación del servicio que fue suspendido por falta de pago; y c) cuando se realiza un traspaso de derecho. Asimismo, cuando el cliente solicite el retiro de su servicio, JASEC deberá reintegrar, en un plazo máximo de 3 días hábiles posteriores a la finalización de la relación contractual por parte del cliente, siempre y cuando el cliente no mantenga deudas sobre el servicio con JASEC, caso contrario el depósito de garantía le será aplicado a las mismas y se le devolverá el

**CONTRATO UNIVERSAL PARA LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE
TELECOMUNICACIONES. NÚMERO XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX**

remanente. Lo anterior según el artículo 20 del RPUF.

15.MEDIOS DE PAGO.

El CLIENTE deberá de pagar los montos facturados a más tardar en la fecha de vencimiento establecida por JASEC. Para la realización de sus pagos el CLIENTE podrá elegir cualquiera de los siguientes medios: dinero en efectivo, cargo automático a una tarjeta de crédito o de débito, transferencia electrónica, depósito directo, cobro en cajas registradoras de agencias, o agentes recaudadores en todo el país. La validez del pago estará sujeta a que JASEC pueda hacerlo efectivo.

16.CARGOS AUTOMÁTICOS DE UN SERVICIO A OTRO.

El CLIENTE autoriza a JASEC a cargar en la facturación de cualquier otro servicio de Telecomunicaciones que se encuentre registrado a su nombre, aquellas deudas que tuvieren pendientes por concepto de trámites de servicio, consumos no cancelados, entre otros.

17.FACTURACIÓN.

JASEC deberá garantizar que la factura sea recibida por el CLIENTE con al menos seis (6) días de antelación a la fecha de vencimiento, utilizando el medio seleccionado por el CLIENTE, salvaguardando la seguridad de sus datos. Para su convergencia, el CLIENTE manifestará que su facturación le sea comunicada mediante el siguiente medio:

- Correo Electrónico: _____
- Mensajes de Texto o de Voz
- Plataformas de Autogestión
- Apartado Postal: _____
- Domicilio

Provincia:

Cantón:

Distrito:

Otras Señas:

Otro: _____

JASEC iniciará el periodo de facturación a partir del momento en que el servicio quede instalado o activado. En caso de que JASEC suministre la facturación posterior al plazo establecido, la fecha de vencimiento de la facturación (fecha límite de pago) se correrá en la misma proporción a los días de entrega tardía.

18.SUSPENSIÓN DEL SERVICIO.

La falta de pago oportuna facultará a JASEC para suspender el servicio a partir del tercer día hábil posterior al vencimiento del cobro facturado. El servicio podrá ser suspendido en el plazo indicado en la reglamentación vigente. Durante el tiempo en que el servicio se encuentre suspendido, JASEC

seguirá facturando la tarifa completa y cualquier otro cargo adicional que tuviera el CLIENTE. Dicha condición se mantendrá hasta que sea aplicada la liquidación contable. Lo anterior según el artículo 12 del RPUF.

19.RECONEXIÓN DEL SERVICIO.

Para la reconexión del servicio el CLIENTE deberá cancelar, las sumas pendientes de pago, sus intereses (6% sobre el monto facturado) más un cargo adicional de C2.500, por concepto de reconexión o activación. Dicha reconexión se estaría realizando en un plazo que no excederá un día hábil. Los plazos de reconexión del servicio se regirán según lo estipulado en el numeral 83 del Reglamento de calidad de servicio.

20.LIQUIDACIÓN CONTABLE.

JASEC suspenderá definitivamente el servicio o solución, causada por acumulación de dos recibos vencidos consecutivos, sin cancelar por parte del CLIENTE. En estos casos, JASEC podrá hacer uso de las vías, números, y equipos, asignados al servicio liquidado contablemente y podrá reasignarlos a otro CLIENTE.

21.TRASPASO DE SERVICIOS.

El CLIENTE podrá traspasar sus servicios o soluciones de telecomunicaciones, para lo cual deberá completar y suscribir el formulario dispuesto para tal efecto y cumplir con los requisitos establecidos. A la fecha del traspaso el cesionario no deberá tener deudas con JASEC. Asimismo, manifiesta conocer que el servicio objeto de traspaso puede tener cargos pendientes de facturación, por lo que asume la responsabilidad de su pago al momento de firmar el traspaso. Si al momento del traspaso, el depósito de garantía es inferior al vigente, el cesionario deberá de cancelar la diferencia a fin de ajustar el monto de acuerdo a las variaciones que se hayan efectuado por efecto del mercado. JASEC se reserva el derecho de aprobar dicho traspaso.

22.SERVICIOS DE MANTENIMIENTO Y SOPORTE TÉCNICO.

JASEC se compromete a prestar los servicios de mantenimiento y soporte técnico en los servicios que brinda con eficiencia y en forma continua durante las 24 horas del día, en los 365 días del año, salvo caso fortuito, fuerza mayor, culpa del cliente, usuario, o hecho de un tercero. Asimismo, el CLIENTE autoriza a JASEC para que por medio de su personal o cualquier otro contratado por éste, debidamente identificado, puede inspeccionar sus instalaciones para verificar el uso y estado de los servicios y/o equipos cuando así lo requiera. Así mismo JASEC notificará a la SUTEL y a los usuarios con al menos 72 horas de anticipación la naturaleza de los trabajos, la hora de ejecución, la duración de los mismos y la afectación.

CONTRATO UNIVERSAL PARA LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE TELECOMUNICACIONES. NÚMERO XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX

Los servicios de mantenimiento efectuados por JASEC se ajustarán a lo indicado en el numeral 21 del reglamento de calidad y prestación del servicio. El mantenimiento y soporte en los sitios del usuario deben de realizarse de común acuerdo con este, en horas hábiles y por medio de personal debidamente identificado.

23. EQUIPO TERMINAL.

EL CLIENTE podrá aportar el equipo terminal necesario para la utilización de sus servicios, o bien, utilizar los que ofrece JASEC. Cuando el CLIENTE opte por aportar su equipo terminal, la instalación, actualización mantenimiento, reparación, reposición correrán por cuenta de éste. Además, el equipo deberá estar debidamente homologado. JASEC no se hará responsable por problemas de calidad experimentados en el servicio o solución, cuando el equipo terminal no se encuentre debidamente homologado. Cuando el CLIENTE opta por utilizar un equipo terminal propiedad de JASEC, será responsable por su conservación y su devolución una vez finalizada la prestación del servicio. El CLIENTE se compromete a ser garante del equipo por extravío, pérdida por robo, devolución de otro equipo que no sea el entregado por JASEC, daños (equipo húmedo, con golpes, antenas quebradas, quemado, corroído, equipo con barro o grasa), y todo lo que corresponda a un mal manejo o accidentes que afecten el uso normal del equipo, además deberá hacer devolución de todos sus componentes y en buen estado como adaptador 12V original, patchcord de fibra óptica y cable UTP, por lo que JASEC podrá facturar al cliente el valor actual del equipo y/ o sus componentes según el costo en el mercado en la facturación o en la de cualquier otro servicio registrado a nombre del CLIENTE, salvo daños causados por caso fortuito. Deberá, además facilitar su actualizaciones y mantenimiento, por parte de JASEC, debiendo, abstenerse de realizarlas en forma directa o por medio de terceros no autorizados.

24. GARANTÍA DEL EQUIPO TERMINAL PROVISTO POR JASEC.

JASEC brindará al CLIENTE un detalle de la garantía de los equipos terminales provistos, incluyendo, pero sin limitarse a la vigencia de la garantía, condiciones de devolución, reparación y reemplazo de los equipos, condiciones para la devolución del monto. Este detalle de garantía se adjuntará a cada anexo como parte integral.

25. ENVÍO DE INFORMACIÓN.

El CLIENTE autoriza a JASEC el envío de cualquier información adicional a sus servicios, soluciones, incluyendo ofertas, promociones y nuevos servicios, a través de medios electrónicos u otros, asociados a los servicios suscritos con JASEC: **SI** deseo recibir información

Correo Electrónico:
 Plataformas de Autogestión
 Apartado Postal: _____
 Domicilio
Provincia:
Cantón:
Distrito:
Otras Señas:
 Otro: _____

26. COMPENSACIONES Y REEMBOLSOS.

El CLIENTE tendrá derecho a solicitar las compensaciones y reembolsos, conforme lo establecido en la normativa vigente y en los términos indicados en los anexos respectivos. Dicha compensación se realizará utilizando la siguiente formula:

$$PC=PS \times (e^{k(T(1-D)-1)})$$

Donde:

PC= Precio, tarifa plana, carga básica, monto de recarga u otras alternativas de cobro con ajuste por compensación.

PS=Precio, tarifa plana, cargo básico, monto de recarga u otras alternativas de cobro aplicadas durante el periodo evaluado.

K=Constante de proporcionalidad, cuyo valor será de 2,5% y podrá ser ajustado mediante resolución de la SUTEL para cada servicio.

T=Total de horas del periodo evaluado.

D=Porcentaje de disponibilidad.

I=Duración acumulada (en horas) de las interrupciones en el periodo avaluado.

Dichas compensaciones causadas por interrupciones en los servicios de telecomunicaciones se ajustan en lo indicado en el numeral 26 del reglamento de prestación y calidad de los servicios.

27. CANALES DE ATENCIÓN.

El CLIENTE podrá solicitar servicio o soluciones y realiza gestiones relacionadas con los mismos, a través de los canales de atención al CLIENTE puestos a su disposición por parte de JASEC, sea que realice los trámites en forma personalizada (agencias en todo el país, información en el sitio Web www.infocomunicacionesjasec.go.cr, canales de atención autorizados), vía telefónica (en el Centro de Atención Telefónica o los diferentes números según el servicio que se trate, y que se indicarán en los respectivos anexos), dichos servicios serán gratuitos para el usuario, o a través de los medios electrónicos automatizados, para lo cual se le entregará un Código de Identificación Personal.

CONTRATO UNIVERSAL PARA LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE TELECOMUNICACIONES. NÚMERO XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX

28.FORMAS DE TERMINACIÓN DEL CONTRATO.

El presente contrato podrá darse por terminado por las siguientes razones: a) A solicitud del CLIENTE con al menos quince días naturales previo al momento de surtir el efecto de finalización de este contrato, b) En caso de insolvencia, quiebra o muerte del CLIENTE, c) Cuando el CLIENTE cometa fraudes o haga un uso indebido de los servicios de Telecomunicaciones, realice actos contrarios a la normativa o regulación vigente. En el caso del supuesto, d) El CLIENTE faculta a JASEC para suspender en forma inmediata, como medida precautoria, los servicios usados en forma indebida y a resolver de pleno derecho el presente contrato, sin perjuicio del cobro de las indemnizaciones y/o penalizaciones que procedan, previa comunicación al CLIENTE. En los casos de prestación de servicios o soluciones donde se ha establecido un acuerdo de permanencia mínima, no se aplicarán las causales de terminación anticipada indicadas en los incisos a) y b), del párrafo primero de esta cláusula.

29.NOTIFICACIONES.

El CLIENTE señala como lugar y/o medio para atender notificaciones el siguiente:

- Correo Electrónico:
- Mensajes de Texto o de Voz
- Plataformas de Autogestión
- Apartado Postal: _____
- Domicilio
- Provincia:
- Cantón:
- Distrito:
- Otras Señas:
- Otro: _____

30.MAPA DE COBERTURA.

En la página web de JASEC se encuentra el mapa de cobertura de las redes de JASEC.

31.CONFIDENCIALIDAD

Toda la información brindada por el CLIENTE a JASEC es de índole confidencial, estando JASEC obligada al cumplimiento de toda la normativa vigente referente a la privacidad de las comunicaciones y acceso a datos personales.

De igual forma las Partes se declaran y garantizan mutuamente que la existencia y contenido de este convenio son confidenciales y no serán revelados a terceras personas sin autorización previa de la otra parte, a menos que dicha revelación sea en virtud del requerimiento de información que haga una autoridad judicial o administrativa competente.

32.PLAZO CONTRACTUAL.

Este contrato es de plazo indefinido, con excepción de aquellos servicios o paquetes incluidos en los anexos, que expresamente indiquen una obligación permanencia mínima. El CLIENTE se obliga a

comunicar a JASEC los cambios en los datos suministrados en este contrato, en caso contrario se tomará como válido el medio indicado en este contrato.

33.LEGISLACIÓN APLICABLE.

La totalidad de las cláusulas de este contrato, así como lo que no estuviere previsto expresamente en él, se regirá por las leyes de la República de Costa Rica. Asimismo, la nulidad o ilegalidad declaradas por Autoridad Competente de alguna o algunas de las cláusulas de este contrato, no afectará la validez, legalidad y exigibilidad de las restantes estipulaciones. JASEC suministrará copia del presente contrato al usuario para su conocimiento.

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

El CLIENTE JASEC

DETALLES DEL SERVICIO

El objeto del presente Anexo de tipo RESIDENCIAL, es la prestación del servicio de acceso a internet por parte de la Junta Administrativa del Servicio Eléctrico Municipal de Cartago a _____, No. de contrato _____ el cual consiste en servicios de acceso a Internet de Banda Ancha a través de un canal de transmisión de datos de fibra óptica, entre el (los) sitio(s) de "El CLIENTE" y el Punto de Presencia o Nodo más próximo a éste (estos) sitio(s), conforme al siguiente detalle:

A. Detalles técnicos

Velocidad contratada:

Umbral de sobre suscripción: Los niveles de sobresuscripción para cada tipo de servicio, considerando una ocupación máxima de cada enlace de un 80% serán:

Tipos de Servicio	Umbral de sobresuscripción
Domiciliar	1:20
Pequeña y Mediana Empresa	1:15
Grandes Empresas	1:10
Corporativo	1:5

Velocidad de transferencia: Correspondiente al desempeño de la velocidad de transferencia local e internacional respecto a la velocidad contratada, bajo los siguientes umbrales mínimos:

Tipos de Servicio	Velocidad real de transferencia
Domiciliar	80%
Pequeña y Mediana Empresa	85%
Grandes Empresas	90%
Corporativo	95%

IP Públicas _____

Direcciones IP no incluidas en el Plan Básico del Negocio

Nota: Los planes ofrecidos tienen velocidades simétricas y asimétricas.

Disponibilidad del servicio: 99,97%

Parámetros de calidad		
Clase de Calidad de Servicio	Descripción	Umbral de retardo internacional (ms)
0	Tiempo real, alta interacción, sensibles al retardo (Voz y video en tiempo real)	80
1	Tiempo real, interactivos, sensibles al retardo (Voz y video en tiempo real de menor calidad)	120
2	Datos de alta prioridad (transaccionales, altamente interactivos)	160
3	Datos de mediana prioridad (transaccionales, altamente interactivos)	200
4	Datos de baja prioridad (transaccionales cortas, datos en grandes cantidades, flujo continuo de video streaming)	240
5	Datos de mejor esfuerzo	280

B. Condiciones contractuales

B.1 Tarifa del servicio

Cargos por instalación (una vez): _____ Materiales de instalación y mano de obra

Cargos por depósitos de garantía: _____ Sobre terminales (reembolsable)

Cargo recurrente mensual: _____

B.2 Condiciones de prórroga de contrato

Al tratarse de un contrato por plazo indefinido el cliente podrá retirar el servicio en cualquier momento sin multa ni sanción alguna, siempre y cuando se encuentre al día con las deudas del operador. Si el CLIENTE no desea continuar con el contrato, el operador tendrá un plazo de 15 días hábiles para las debidas diligencias conducentes a terminar toda relación contractual, entendiéndose cobro de deudas, penalizaciones si las hubiere y la suspensión definitiva del servicio.

B.3 Condiciones de retiro anticipado

Al tratarse de un contrato por plazo indefinido el cliente podrá retirar el servicio en cualquier momento sin multa ni sanción alguna, siempre y cuando se encuentre al día con las deudas del operador.

B.4 Causas justas del retiro

Cualquiera de las partes podrá dar por terminado el presente contrato bajo las siguientes causas:

- Incumplimiento de las cláusulas pactadas en el contrato.
- Modificación de las condiciones contractuales.
- 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.
- Violación de los derechos de los usuarios finales de telecomunicaciones.
- Violación al régimen de intimidad y privacidad de las comunicaciones.

B.5 Plazo de conexión e instalación

Se establecen los siguientes plazos para la conexión e instalación del servicio una vez firmado el presente contrato:

- Alta sin acometida tendida (no existe disponibilidad inmediata de infraestructura): 3 días hábiles.
- Alta con acometida tendida (existe infraestructura disponible) para activar, desactivar y reconectar un servicio: 1 día hábiles.
- En caso de servicios que requieren ampliación de red y que se encuentre fuera del área de cobertura el plazo será de 45 días hábiles.

Los plazos establecidos serán atendidos en horario laboral de lunes a viernes de 09:00 am a 05:00 pm.

B.6 Términos de Reconexión

El cliente podrá solicitar la reconexión del servicio, para lo cual deberá cancelar las sumas adeudadas, sus intereses por pago vencido y cargo de cargo adicional por concepto de la reconexión. Dichos cargos serán incluidos en la siguiente factura.

Los cuales se detallan a continuación:

- Monto de 6% sobre la factura mensual por el vencimiento del pago
- Costo de reconexión: 2.500 colones

B.7 Vigencia del contrato:

_____ Sin plazo de permanencia

Fecha de inicio de contrato: _____

C. Notificaciones

Encargado	
EL CLIENTE	Cargo: _____ Teléfono: (506): 88807462 Correo electrónico: _____
JASEC	SERVICIO AL CLIENTE: Contact Center JASEC TEL: (506) 2550-68-00 FAX: (506) _____ CORREO ELECTRÓNICO: paula.valle@jasec.go.cr _____tatiana.mata@jasec.go.cr En el Sitio Web de JASEC se encuentran disponibles las respectivas tarifas de los servicios suministrados por JASEC.

Nota: Cualquier cambio en el monto de facturación ya sea por ampliación de nuevos servicios de acceso a Internet, o adquisición de cualquier servicio de la JASEC, serán anexados a este contrato como parte del monto de facturación que en este documento se indique y que deberá variar según los servicios que se adquieran como nuevos o que se rescindan de algún punto en particular de conexión.

Todos los cargos correspondientes a mensualidad, conexión, instalación, reconexión, entre otros, se encuentran disponibles en la página web www.jasec.co.cr

El cliente podrá realizar pago de facturas en las oficinas comerciales, ubicadas en el cantón central de Cartago, En el edificio principal de JASEC en Avenida 2 Calle 3 y 4. O bien mediante las cajas recaudadoras autorizadas por el JASEC.

D. Acuerdo de niveles de servicio**D.1 Atención al Cliente**

Todo trámite o gestión sobre el Servicio requerida por El CLIENTE, se hará mediante contacto telefónico al Centro de Gestión de Red (NOC) del JASEC, al número telefónico gratuito de JASEC. En caso de reportes de incidencias que afectan el servicio brindado a EL CLIENTE se definen los siguientes parámetros:

D.2 Tiempo Promedio de Respuesta Técnica

El tiempo máximo de reparación de averías medido a partir del momento en que el cliente o usuario lo reporta al operador o proveedor de servicio, así como la resolución de no conformidades deberá cumplir con los plazos estipulados en el numeral 83 del Reglamento de Prestación y calidad de servicios y lo indicado en el punto B.2 del presente anexo.

E. Consideraciones adicionales

Las condiciones no cubiertas bajo el presente anexo, se establecen en el Contrato Marco de Servicios de Telecomunicaciones de la JASEC, es decir en el "Contrato de Adhesión", el cual se detallan las condiciones generales basadas en el Reglamento Protección Usuario Final y Reglamento de Prestación y Calidad de Servicios, amparados bajo la Ley General de Telecomunicaciones.