

CONTRATO UNIVERSAL PARA LA PRESTACION DE SERVICIOS DE TELECOMUNICACIONES PARA ACCESO A INTERNET FIJO NÚMERO

Entre nosotros, **ANDITEL INTERNATIONAL AI S.A.**, a través de su marca comercial **COGNIXNETWORK**, cédula jurídica número **3-101-555206** en adelante denominado "**ANDITEL**", legalmente constituido, con domicilio en la ciudad de San José, Colima de Tibás y **EL CLIENTE** _____ (nombre o razón social del cliente), con cédula _____ (de identidad/jurídica) número _____, representado por _____ (nombre y calidades del representante), vecino de _____ con facultades suficientes para este acto, según personería adjunta, en adelante denominado "**EL CLIENTE**", suscribimos el presente contrato, según las siguientes cláusulas y condiciones:

1. OBJETO

Regular las relaciones entre **EL CLIENTE** y **ANDITEL** con motivo de la prestación de servicios o soluciones de telecomunicaciones para el acceso a Internet fijo. En virtud de este contrato, **EL CLIENTE** recibirá el servicio de **INTERNET** y podrá solicitar el arrendamiento del equipo técnico para dicho servicio o bien podrá aportar su propio equipo técnico siempre y cuando cumpla con los requisitos mínimos, todo contenido en la página web www.cognixnetworks.com. **ANDITEL** proporcionará el soporte técnico y mantenimiento sobre el servicio y el equipo arrendado, dicho soporte se realizará mediante cita previa coordinada con **EL CLIENTE** y será realizada por los técnicos de **ANDITEL** debidamente identificados con su gafete y uniforme.

2. ANEXOS

Forman parte integral de este contrato, los anexos en los cuales se incluyen las condiciones de prestación específicas para cada servicio o solución, solicitada por **EL CLIENTE**, por lo que **ANDITEL** proporcionará al **CLIENTE**, una copia del mismo en el momento que se firme el contrato principal.

3. SUMINISTROS DE LOS SERVICIOS Y SOLUCIONES

ANDITEL 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 soluciones contratadas, plazo de conexión o instalación, precios, niveles de 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 **ANDITEL** 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. DERECHOS Y OBLIGACIONES DEL OPERADOR

ANDITEL se obliga a prestar los servicios descritos en este contrato y en el **Anexo Técnico de Servicios**, de acuerdo a las condiciones pactadas con **EL CLIENTE**, dentro de las zonas de cobertura del servicio publicadas en el sitio web de la empresa y de conformidad con la factibilidad técnica para prestar el servicio.

ANDITEL se compromete a brindar soporte técnico y mantenimiento sobre el equipo arrendado descrito en el correspondiente **Anexo Técnico de Servicios**. Por tanto, es condición esencial que **EL CLIENTE** mantenga los equipos en perfecto estado de funcionamiento de manera que permitan la recepción de la señal emitida por **ANDITEL**. Cualquier daño generado a los equipos arrendados mientras se encuentren en posesión del **CLIENTE** deberá ser cubierto por éste.

ANDITEL se compromete a atender la solicitud del **CLIENTE**, en relación al soporte técnico referido, una vez que haga llegar dicha solicitud, ya sea a través del correo electrónico servicioalcliente@cognixnetworks.com, o bien, contactando al número de Servicio al Cliente de **ANDITEL 800-MSC HELP**.

Asimismo, **ANDITEL** se compromete a brindar garantía de servicio bajo las siguientes condiciones:

- a) El período de garantía de los equipos instalados es ilimitado, a partir de la aceptación del equipo por **EL CLIENTE**;
- b) **EL CLIENTE** deberá suministrar y mantener una Fuente de Poder Ininterrumpida (UPS por sus siglas en inglés Uninterruptible Power Supply) en cada una de las ubicaciones en que se instale el equipo de **ANDITEL** para su protección.
- c) La garantía no incluye daños en el equipo instalado por uso incorrecto o manejo inapropiado del mismo o daños por rayos o deficiencias en el suministro del fluido eléctrico o daños provocados por

fuerza de la naturaleza, deficiente instalación eléctrica o falla de una fuente de poder ininterrumpida (UPS);

- d) La garantía no cubre el equipo cuando éste ha sido revisado, manipulado y/o reparado por personas ajenas a **ANDITEL**.

6. CODIGO DE IDENTIFICACION 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**. **ANDITEL** 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 las 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 **ANDITEL** ha dispuesto para tales fines, según se indica en la cláusula 26 de este contrato. **EL CLIENTE** quedará exento de responsabilidad a partir del momento de dicho 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. **ANDITEL** no será responsable por averías o fraudes cometidos a las redes internas y/o privadas del **CLIENTE**. Entiéndase lo anterior, que una vez corroborada la red interna y/o privada del **CLIENTE** e instalados los servicios, **EL CLIENTE** será responsable por su uso correcto, mientras todo lo correspondiente a estado del servicio y mantenimiento preventivo será responsabilidad de **ANDITEL**.

9. RESPONSABILIDAD POR DAÑOS

ANDITEL no será responsable por daños en la prestación del servicio tales como y sin limitarse a éstos: interrupciones, degradación de los índices de Calidad, interferencias y cualquier otro cuya 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 o plataformas de servicio. **ANDITEL** no será responsable por los daños indirectos, incluyendo daños por pérdida de ganancias, ventajas, ahorros o dividendos de cualquier clase o aumentos de costo de operaciones.

10. PROCEDIMIENTO DE ATENCION 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: **a)** de forma personalizada en las oficinas de **ANDITEL**, información disponible en el sitio web www.cognixnetworks.com, **b)** vía telefónica a través de la línea gratuita **800- MSC HELP**, o **c)** utilizando los medios electrónicos automatizados. **EL CLIENTE** podrá presentar su reclamo sin necesidad de completar ningún formulario.

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

Las no conformidades, averías y reclamaciones se resolverán conforme los siguientes plazos máximos: **a) 1 hora** para 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) 3 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 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. Asimismo el usuario tiene el derecho de presentar la reclamación ante la Superintendencia de Telecomunicaciones **SUTEL**, en caso de que **ANDITEL** no le resuelva en tiempo, o que no se sienta conforme con lo resuelto.

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 (la instalación se hará al día siguiente hábil según el horario establecido en la página web www.cognixnetworks.com, siempre y cuando se cuente con la infraestructura necesaria, de no contar con dicha infraestructura el plazo máximo será de **45 días hábiles**. En el caso de que **EL CLIENTE** desista del servicio contratado, podrá solicitar a **ANDITEL** la anulación de la orden de instalación, o activación del servicio y el reembolso del monto pagado por dicho servicio (el reembolso en los **3 días hábiles** siguientes cuando quede en firme la anulación) y en los casos en que proceda, la devolución de los equipos adquiridos, facultando

a **ANDITEL** al rebajo de los costos incurridos. Los costos de instalación se encuentran en la página web www.cognixnetworks.com.

13. PRECIOS, TARIFAS Y MODALIDADES DE PAGO

ANDITEL prestará los servicios o soluciones de telecomunicaciones en Internet, infocomunicaciones, considerando las diferentes prácticas de mercado (paquetes, planes, promociones, ofertas, nuevos servicios, entre otros) y bajo las modalidades de prepago o pos pago. Los precios y/o tarifas específicos para cada servicio serán indicados en el anexo correspondiente. Las variaciones de precios y/o tarifas se le informarán al cliente con un mes de antelación y estarán a disposición **DEL CLIENTE** en el sitio Web www.cognixnetworks.com. 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.

14. DEPOSITO DE GARANTÍA.

ANDITEL podrá solicitar al **CLIENTE** el pago de un depósito de garantía por la prestación del servicio, cuyo monto dependerá del tipo 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 al 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, **ANDITEL** deberá reintegrar, a más tardar en los **3 días** siguiente hábiles siguientes a la finalización del servicio, el saldo del depósito, siempre y cuando éste haya cancelado su factura telefónica y no tenga deudas pendientes, caso contrario el depósito de garantía le será aplicado a las mismas y se le devolverá el remanente.

15. MEDIOS DE PAGO

EL CLIENTE deberá pagar los montos facturados a más tardar en la fecha de vencimiento establecida por **ANDITEL**. Para la realización de sus pagos **EL CLIENTE** podrá elegir cualquiera de los medios de pago facilitados por **ANDITEL**, en el **Anexo Técnico de Servicios**.

16. FACTURACIÓN

ANDITEL 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 conveniencia, **EL CLIENTE** deberá indicar en el **Anexo Técnico de Servicios** a **ANDITEL** mediante cual medio desea que su facturación le sea comunicada. **ANDITEL**, iniciará el período de facturación a partir del momento en el que el servicio quede instalado o activado.

17. DESCONEXIÓN, SUSPENSIÓN, RECONEXIÓN DEL SERVICIO.

a. DESCONEXIÓN POR SOLICITUD DEL CLIENTE. **EL CLIENTE** podrá solicitar la desconexión del Servicio debe cumplir con las siguientes condiciones y procedimiento:

- a)** **EL CLIENTE** presentará la solicitud al correo electrónico de **ANDITEL** servicioalcliente@anditel.cr, por medio del correo electrónico autorizado en este contrato. Dicha solicitud deberá presentarse con al menos **15 días naturales** de anticipación a la fecha de desconexión. **ANDITEL** contará con un plazo de hasta **10 días naturales** para hacer la desconexión.
- b)** **EL CLIENTE** deberá encontrarse al día en los pagos acordados y/o pendientes con **ANDITEL**.
- c)** **ANDITEL** deberá devolver los depósitos de garantía en un plazo máximo de **3 días** hábiles posteriores a la finalización de la relación contractual, siempre y cuando **EL CLIENTE** no mantenga deudas con **ANDITEL**.
- d)** **EL CLIENTE** deberá realizar la devolución de los equipos arrendados por parte de **ANDITEL**. La negativa de devolución, dará derecho a **ANDITEL** para llevar a cabo las acciones judiciales correspondientes y facturar a cargo **de EL CLIENTE** el costo tanto de dicho equipo como de las acciones cobratorias realizadas.
- e)** **EL CLIENTE** deberá manifestar su desacuerdo con el aumento en las tarifas de los servicios (previamente aprobadas por **SUTEL** y debidamente notificadas con un mes de antelación), misma que deberá hacerla dentro de los siguientes **cinco (5) días** a partir de la notificación, solicitando además la desconexión inmediata del servicio brindado, lo cual lo eximirá de cualquier tipo de penalización, en caso de estar sujeto a permanencia mínima.

b. DESCONEXION REALIZADA POR ANDITEL. **ANDITEL** podrá llevar a cabo la desconexión del servicio en los siguientes casos:

- a)** Cuando exista una cita previamente coordinada con **EL CLIENTE** y este impida directa o indirectamente el acceso al sitio de instalación del servicio, para efectos de mantenimiento del equipo arrendado, resguardo del mismo, o comprobación de un posible uso inadecuado del equipo o el servicio. Esta desconexión se hará efectiva cuando el cliente no se presente **a dos citas** previamente coordinadas.

- b) Cuando **EL CLIENTE** dé un uso no autorizado al servicio, incluyendo pero no limitado, la reventa, conexiones adicionales no autorizadas, entre otros.
- c) Cuando **EL CLIENTE** incumpla con cualquiera de las condiciones establecidas en este contrato.
- c. **SUSPENSIÓN TEMPORAL DEL SERVICIO.** **ANDITEL** se reserva el derecho, sin responsabilidad derivada a su cargo, de suspender temporalmente el servicio en los siguientes casos:
 - a) Cuando las comunicaciones facturadas no sean canceladas en la fecha de su vencimiento por **EL CLIENTE**, el servicio será suspendido temporalmente por **ANDITEL**, a partir del **tercer día hábil** posterior al vencimiento del cobro facturado.
 - b) Cuando por causas de mantenimiento preventivo, ampliación o mejoras impliquen la salida total o parcial del servicio contratado por **CLIENTE**. No obstante, dicho mantenimiento será informado con un plazo de **72 de horas** de anticipación a la realización de los trabajos a través de un medio de comunicación masiva. El mantenimiento será ejecutado en días y horas donde la afectación del servicio sea mínima, considerando factores climáticos, ambientales y de seguridad. En estos casos, **ANDITEL** no aplicará el cobro correspondiente durante el plazo de la suspensión o interrupción.
 - c) **ANDITEL** no podrá suspender o suprimir esos servicios los días viernes, sábados o domingos, ni el día anterior a un feriado por Ley, salvo en aquellos casos en que se compruebe fraude o conducta fraudulenta, todo de conformidad con lo dispuesto en el artículo 1 de la Ley para el control de la suspensión o supresión de los servicios de agua, luz y teléfono 7081. Además, se exceptúan del proceso de suspensión temporal los servicios de emergencia de hospitales, Cruz Roja, Seguridad Pública, Servicio 911, Bomberos, Comisión Nacional de Emergencias, y otros servicios que así sean determinados por el ente regulador, por cumplir una función de vital importancia para la sociedad en materia de seguridad, salud, emergencia u otros.
 - d) En los casos donde haya permanencia mínima, durante el tiempo en que el servicio se encuentre suspendido, **ANDITEL** seguirá facturando la tarifa completa y cualquier otro cargo adicional que tuviere el cliente. Dicha condición se mantendrá hasta que sea aplicada la liquidación contable.
- d. **SUSPENSIÓN DEFINITIVA.** **ANDITEL** se reserva el derecho sin responsabilidad derivada a su cargo, de suspender en forma definitiva el servicio en los siguientes casos:
 - a. La falta de pago por parte de **EL CLIENTE** de **dos o más** facturaciones consecutivas de su servicio de telecomunicaciones, dará derecho a **ANDITEL**, previo aviso al deudor, a proceder a la desconexión definitiva del servicio o liquidación contable del mismo y a la resolución unilateral del contrato por incumplimiento. Sin perjuicio de reclamar las acciones legales que correspondan ante las autoridades competentes.
 - b. Cuando **EL CLIENTE** haya actuado con engaño, fraude o mala fe al momento de la suscripción de la contratación o disfrute posterior del servicio.
 - c. Cuando **EL CLIENTE**, en forma dolosa ocasione un daño o comprometa de alguna manera, la prestación de los servicios o la operatividad e integridad de la red.
 - d. En los casos donde haya permanencia mínima Durante el tiempo en que el servicio se encuentre suspendido, **ANDITEL** seguirá facturando la tarifa completa y cualquier otro cargo adicional que tuviere el cliente. Dicha condición se mantendrá hasta que sea aplicada la liquidación contable. En estos casos, **ANDITEL** podrá hacer uso de los equipos asignados al servicio liquidado contablemente y reasignarlos a otro **CLIENTE**.
- e. **RECONEXIÓN DEL SERVICIO.** **ANDITEL** realizará el restablecimiento en la prestación del servicio una vez eliminada la causa que originó la suspensión del mismo de la siguiente forma:
 - a. Posteriormente a la cancelación de los cargos o servicios pendientes por parte de **EL CLIENTE**, **ANDITEL** realizará la reconexión del servicio dentro **del plazo de 24 horas**
 - b. Si **ANDITEL** transcurrido este plazo no ha procedido a la reconexión del servicio, no podrá cobrar en la facturación el cargo correspondiente por la reconexión del mismo.
 - c. **ANDITEL** llevará un registro de la fecha y hora en que se efectuó la reconexión del servicio, la cual se indicará en la facturación siguiente.
 - d. **ANDITEL** no cobrará suma alguna por reconexión, cuando el servicio se haya suspendido por causas no imputables al **CLIENTE**.

18. 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 CLIENTE** no deberá tener deudas con **ANDITEL**. 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 del servicio es inferior al vigente, **EL CLIENTE** deberá cancelar la diferencia a fin de ajustar el monto de acuerdo a las variaciones que se hayan efectuado por efecto del mercado. **ANDITEL** aprobará el traspaso con el cumplimiento de todos los requerimientos establecidos en el presente contrato.

19. SERVICIOS DE MANTENIMIENTO Y SOPORTE TÉCNICO

ANDITEL 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**, a través del número gratuito **800-MSC HELP**, salvo caso fortuito, fuerza mayor, culpa del cliente, usuario, o hecho de un tercero. Asimismo, **EL CLIENTE** autoriza **ANDITEL** para que por medio de su personal o cualquier otro contratado por éste y debidamente identificado, pueda inspeccionar sus instalaciones para verificar el uso y estado de los servicios y/o equipos cuando así lo requiera, coordinando para esto con **EL CLIENTE** mediante una cita previa.

20. EQUIPO TERMINAL

El equipo terminal necesario para la prestación de los servicios, deberá estar debidamente homologado por **SUTEL** cuando así sea requerido por la legislación vigente, esto regirá tanto en los casos de que dicho equipo terminal sea aportado por el cliente o bien en el caso de que el mismo sea aportado por **ANDITEL**.

Una vez finalizado el presente contrato, **EL CLIENTE** devolverá los equipos que sean propiedad de **ANDITEL**. No obstante, en caso de que **EL CLIENTE** no realice la devolución de dicho equipo dentro de los primeros **15 días**, contados a partir de la terminación del contrato, **ANDITEL** quedará facultado mediante una cita previa, para enviar un técnico a retirar el equipo a las oficinas **DEL CLIENTE**.

21. GARANTÍA DEL EQUIPO TERMINAL PROVISTO POR ANDITEL:

ANDITEL 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. **EL CLIENTE**, podrá realizar cualquier reclamo por concepto de garantía de los equipos terminales provistos por **ANDITEL**, ante la autoridad competente, del **MINISTERIO DE ECONOMIA Y COMERCIO (MEIC)**, de acuerdo a la normativa vigente para la protección del consumidor.

22. AUTORIZACIÓN DE ENVÍO DE INFORMACIÓN: EL CLIENTE deberá indicar si autoriza a **ANDITEL** 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 **ANDITEL**, deberá indicarlo en el **Anexo Técnico de Servicios**.

23. 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. **ANDITEL** se compromete a proporcionar los niveles de calidad de servicio previstos en el **Anexo Técnico de Servicios** de este contrato. En caso de incumplimiento por parte de la empresa o falta de prestación del servicio, **ANDITEL** reembolsará al **CLIENTE** de la siguiente manera:

1. En caso de que la suspensión del servicio se presente fuera de lo previsto e indicado en el presente contrato, y cuando la sumatoria de las interrupciones sufridas en un servicio al compararse con el periodo de cobro del mismo, brinden como resultado una disponibilidad menor al 99,97%, **ANDITEL** aplicará de forma automática la siguiente fórmula de compensación al **CLIENTE**:
 - Total de Horas del periodo evaluado (**T**) para cada servicio de telecomunicaciones disponibles al público.
 - Porcentaje de disponibilidad (**D**) para cada servicio de telecomunicaciones disponibles al público, el cual será como mínimo de 99,97% para el periodo evaluado.
 - Constante de proporcionalidad (**k**), valor porcentual que distribuye la rigurosidad del ajuste respecto a la duración acumulada de las interrupciones. Este valor se encuentra ente 5% y 100% donde 100% es el nivel más riguroso.
 - Duración acumulada (en horas) de las interrupciones del periodo evaluado (**D**).

La fórmula de compensación por interrupciones tomará en cuenta el tiempo acumulado de interrupciones para el periodo en estudio el total de horas del periodo evaluado, la disponibilidad del servicio, así como la constante de proporcionalidad (**k**) para la obtención del precio, tarifa plana, cargo básico, monto de recarga u otras alternativas de cobro compensados por interrupciones de la siguiente forma:

$$PC=PS \times (ek (T (1 - D) - 1))$$

Donde:

PC: precio, tarifa plana, cargo básico, 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 ajustando mediante resolución de la SUTEL para casa servicio

D: Porcentaje de disponibilidad

I: Duración acumulada (en horas) de las interrupciones en el periodo evaluado

La fórmula de compensación anterior, no aplicará en caso de interrupciones cuando estas se deban a las siguientes causas:

- a)** Incumplimiento grave de las condiciones contractuales por parte del **CLIENTE**. En particular para los casos de fraude o mora en el pago.
- b)** Conexión por parte del **CLIENTE** de quipos terminales no homologados por la **SUTEL**.
- c)** Los casos establecidos en el artículo 21 del Reglamento de Prestación y Calidad de los Servicios.

24. CANALES DE ATENCIÓN.

El **CLIENTE** podrá de forma gratuita solicitar servicios o soluciones relacionadas con los servicios empresariales y/o residenciales a través de los siguientes puntos de contacto:

- a. en el sitio Web www.cognixnetworks.com
- b. Aspectos Técnicos, averías, reclamos: TEL 800-MSC HELP, correo Electrónico: info@cognixnetworks.com
- c. Aspectos Administrativos y Comerciales: TEL 800-MSC HELP, correo Electrónico: admi@cognixnetworks.com

25. 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 de **EL 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, **d)** Incumplimiento de alguna de las cláusulas contractuales o de la normativa vigente, **e)** La suspensión definitiva del servicio, por falta de pago de dos o más facturaciones consecutivas de su servicio. En los casos de los supuestos **c)** y **d)**, **EL CLIENTE** faculta a **ANDITEL** 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.

26. NOTIFICACIONES

El **CLIENTE** deberá señalar un lugar y/o medio para atender notificaciones según lo establecido en los artículos 34 y 36 de la Ley de Notificaciones Judiciales; para ello **EL CLIENTE** se obliga a señalar un medio de comunicación conforme a esta Ley y de mantener actualizada dicha información. Si **EL CLIENTE** no actualiza su información, la notificación se tendrá como válida, cuando se realice en el medio señalado en este contrato. Por lo anterior, **EL CLIENTE**, deberá escoger el medio para que se le realicen las notificaciones y proporcionar la información correspondiente al mismo, la cual deberá indicar en el **Anexo Técnico de Servicios**.

27. 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.

En caso de que las condiciones contractuales sean de alguna manera modificadas por **ANDITEL**, las mismas deberán ser aprobadas por **SUTEL**, y ser comunicadas **AL CLIENTE** con una antelación mínima de un **(1) mes calendario**. En esta propuesta **ANDITEL** informará además **AL CLIENTE**, sobre su derecho para rescindir anticipadamente el contrato, sin penalización alguna en caso de no aceptación de las nuevas condiciones, según lo estipula el artículo 46 de la Ley 8642.

En los casos donde los contratos lleven servicios o paquetes con obligación de permanencia mínima, y se haya convenido la prórroga automática, se entenderán prorrogados en las condiciones y términos originalmente pactados; no obstante, **EL CLIENTE** tendrá el derecho de terminar el contrato en cualquier momento, durante la vigencia de la prórroga y sin que haya lugar a sanciones o multas, siempre y cuando se encuentre al día con sus deudas con su operador o proveedor. Además, **ANDITEL** comunicará **AL CLIENTE** con un plazo no menor a 15 días naturales, el vencimiento de dicha permanencia, quedando a discreción de **EL CLIENTE**, la decisión de renovar o no el contrato, o bien, acceder a un servicios nuevo.

28. HOMOLOGACIÓN DEL CONTRATO MARCO:

Los términos de este CONTRATO UNIVERSAL PARA LA PRESTACION DE SERVICIOS DE TELECOMUNICACIONES PARA ACCESO A INTERNET FIJO NÚMERO, han sido homologados por la SUTEL por medio de la resolución tomada en la sesión ordinaria 032-2016 del Consejo de la Superintendencia de Telecomunicaciones, celebrada el 8 de junio del 2016, ACUERDO 027-032-2016.

29. 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.

Estando conformes **LAS PARTES**, manifiestan conocer y aceptar los términos y condiciones presentadas en el presente Contrato y su anexo, estando conformes, en fe de lo anterior firmamos en la ciudad de _____, el día _____ de _____ del _____. Se le hace entrega de una copia integral del contrato firmado, que incluye **la carátula y el anexo técnico de servicios** al **CLIENTE**.

EL CLIENTE

ANDITEL

CARATULA DE SERVICIOS Y ANEXO TÉCNICO

Entre Nosotros, **ANDITEL INTERNATIONAL AI S.A.**, a través de su marca comercial **COGNIXNETWORK.**, cédula jurídica número **3-101-555206**, en adelante denominado **ANDITEL**, legalmente constituido, con domicilio social en la ciudad de San José, Colima de Tibás, Parque Industrial Condal, Bodega # 16 y el **CLIENTE**:

1. INFORMACIÓN DEL CLIENTE		
Cliente Físico o Jurídico: (1)		Número de Identificación:
Representante Legal:		Cédula o Número de Identificación:
ENTIDADES GUBERNAMENTALES		
Ministerio	Dependencia	Código de Gobierno

(1) Se debe indicar el nombre de la empresa tal y como aparece en el Registro Público. Deberá indicarse además, el número de cédula jurídica. En caso de corporaciones o instituciones con varias empresas o sucursales jurídicamente independientes, debe especificarse el nombre completo de la empresa o sucursal con su respectiva cédula jurídica, salvo que no cuenten con cédula jurídica propia, en cuyo caso indicará la cédula jurídica a la que pertenecen. En caso de duda, como por ejemplo cuando cada punto pertenezca a empresas distintas, debe anotarse.

Hemos convenido en suscribir el presente Anexo Técnico de Servicios, según las siguientes cláusulas y condiciones:
2. PROPUESTA COMERCIAL
ANDITEL ofrecerá los servicios domésticos o empresariales, de forma que le permitan al CLIENTE acceder a servicios de Internet y otras facilidades que se implementan por parte de ANDITEL , las cuales pueden incluir o no un equipo terminal, según se defina en la oferta comercial:
2.1. Conectividad Fija – Internet Doméstico o Empresarial: Este servicio cuenta con enlaces de conectividad simétrica para el acceso a la red mundial de internet, con el fin de facilitar al CLIENTE navegar en la red de manera, rápida, ágil y segura, las 24 horas del día, los 365 días del año.

3. INFORMACIÓN PARA EL CLIENTE
Toda la información referente a servicios, restricciones, facilidades, tarifas, ofertas, cuotas de instalación, cambios de servicios, contratación de servicios adicionales, podrán ser consultadas por los CLIENTES en el sitio web www.cognixnetworks.com .

4. INFORMACIÓN DEL SERVICIO CONTRATADO POR EL CLIENTE				
OFERTA COMERCIAL DE SERVICIOS				
Descripción del Servicio	Velocidad Contratada	Simétrica	Precio Mensual	Precio Mensual con Beneficio
Subtotal				
Beneficio				
Impuesto de Venta				
Precio Mensual Final				
Permanencia			<input type="checkbox"/> Mínima: _____ Meses <input type="checkbox"/> Sin Permanencia	
Observaciones:				
Penalización				
El monto por retiro anticipado será de: _____ por los 12 meses disfrutados del beneficio.				

5. DIRECCIÓN EXACTA DONDE SE INSTALARÁ EL SERVICIO		
Provincia:	Cantón:	Distrito:
Otras Señas:	Nombre del contacto:	Tels. Referencia: (2)
Observaciones:		

(2) EL CLIENTE debe indicar un número telefónico que esté operando en la misma dirección de la instalación, con el propósito de localizarlo a través de nuestros sistemas. En caso de no contar con número instalado se puede adjuntar un número vecino pero debe indicarse esta condición.

6. CUOTA DE INSTALACIÓN			
RUBRO	MONTO	RUBRO	MONTO (3)
Cuota de Instalación: () Si () No		Depósito de Garantía: () Si () No	

(3) Monto que Responde por deudas pendientes al momento de finalización de la relación contractual. En caso de no existir deudas pendientes, se realizará la devolución del depósito en un plazo de **3 días hábiles** posteriores a la terminación del contrato.

7. MEDIOS DE PAGO (La validez del pago estará sujeta a que ANDITEL pueda hacerlo efectivo)		
a. Cargo automático a una tarjeta de crédito o débito ()	b. Transferencia electrónica ()	c. Dinero en efectivo, cobro mediante agentes recaudadores de la Red Servimás en todo el país ()
d. Depósito directo ()	<ul style="list-style-type: none"> • BAC Colones: Cuenta número: 923288963, Cuenta Cliente: 10200009232889639 • BAC Dólares: Cuenta número: 923288971, Cuenta Cliente: 10200009232889711 • BNCR Colones: Cuenta Número: 200-01-164-004882-0, Cuenta Cliente: 15116420010048827 	

8. ENVIO DE FACTURACION: El cliente selecciona alguna de las siguientes opciones para el envío de su facturación.	
<input type="checkbox"/> Factura Digital, Correo Electrónico: 1. _____ 2. _____ 3. _____ <input type="checkbox"/> Apartado Postal: _____	<input type="checkbox"/> Domicilio (habitación, social): _____ _____ _____ _____ _____

9. INFORMACIÓN TELEFÓNICA: EL CLIENTE autoriza que los siguientes datos personales (nombre, número de teléfono, dirección) sean incluidos en la guía telefónica impresa o digital y proporcionada por medio del servicio de información de voz:		
<input type="checkbox"/> Si deseo incluir datos <input type="checkbox"/> No deseo incluir datos	Nombre: _____ Dirección: _____	Número Telefónico: _____

10. ENVÍO DE INFORMACIÓN:	
<input type="checkbox"/> SI <input type="checkbox"/> NO	El cliente autoriza a ANDITEL para el envío de información promocional y/o con fines de venta directa de sus servicios y /o productos, así como, cualquier otra información ofrecida directamente por éste o a través de terceros por cualquier medio.
MEDIO DE ENVÍO DE INFORMACION:	Correo Electrónico: _____ Apartados Postal: _____ Domicilio: Provincia _____ Cantón: _____ Distrito: _____ Otra Señas: _____ _____

11. INFORMACION PARA NOTIFICACIONES:	
MEDIO PARA RECIBIR NOTIFICACIONES:	Correo Electrónico: _____ Apartados Postal: _____ Domicilio: Provincia _____ Cantón: _____ Distrito: _____ Otra Señas: _____

--	--

12. PRECIOS O TARIFAS CON O SIN PERMANENCIA MINIMA: Cuando **EL CLIENTE** contrate un servicio o plan de servicios **CON PERMANENCIA MÍNIMA**, se le aplicaran las tarifas o precios preferenciales indicados en la oferta comercial, más los impuestos y cargas de ley, los cuales se mantendrán por todo el plazo contratado. Para los casos donde **EL CLIENTE** podrá suscribir los servicios **SIN PLAZO DE PERMANENCIA MÍNIMA**, en el entendido que esta opción no incluye los beneficios, o descuentos asociados, por lo que deberá cancelar los precios y tarifas vigentes al momento de utilizar el servicio, a los cuales se les aplicará las variaciones o incrementos aprobados conforme a la normativa vigente, más los impuestos y cargas de ley.

EL CLIENTE manifiesta conocer y entender los beneficios económicos que le representa contratar un plan y declara que la información suministrada por **ANDITEL** es clara, suficiente y la ha comprendido en su totalidad.

SI () NO ()

13. FACTURACION: La facturación comprende el precio mensual del servicio contratado, ninguna factura podrá ser emitida a los clientes o usuarios con consumos o cargos con un atraso mayor a sesenta días naturales, a partir del registro de dicho consumos.

14. TERMINACION ANTICIPADA: En los servicios suscritos con permanencia mínima, **EL CLIENTE** se obliga a mantener los servicios por el plazo contratado, por lo que ante un retiro anticipado por causales atribuibles a éste (ejemplo: voluntaria, falta de pago, que realice actividades consideradas fraudulentas conforme a la normativa vigente, uso indebido de servicio), deberá reintegrar por concepto de penalización, el monto del beneficio económico que se haya recibido al suscribir el plan (ejemplo: precio preferencial, beneficio). La penalización o el monto a pagar en caso de incumplimiento del compromiso de permanencia se calculará con base en la fórmula establecida en el artículo 18 de la Caratula de servicios y anexo técnico.

15. PRORROGA DEL PLAN O SERVICIO: Cuando **EL CLIENTE** continúe utilizando los servicios, de forma posterior a la fecha de vencimiento del plan podrá retirarse en cualquier momento sin penalización alguna, o bien, suscribir un nuevo plan sujeto o no a una permanencia. Para tal efecto, **ANDITEL** le comunicará **al CLIENTE** con **15 días** de anticipación la fecha en que vence su contrato por los medios señalados por éste para notificaciones.

16. TRASLADO DEL SERVICIO: Todo traslado de servicios, quedará sujeto a disponibilidad técnica. El servicio contratado podrá ser trasladado a un nuevo domicilio, siempre y cuando se cuente con la factibilidad técnica, en cuyo caso **EL CLIENTE** deberá cancelar los costos asociados a la instalación. Cuando la factibilidad para trasladar uno o varios servicios resulte negativa, se le informará **al CLIENTE** dicha situación por lo que **EL CLIENTE** podrá optar por mantener el o los servicios en el lugar donde se encuentran instalados, o bien solicitar el retiro de los mismos, en cuyo caso deberá cancelar el monto por concepto de penalización indicado en el presente **Anexo Técnico de Servicios**.

17. CAMBIO DE VELOCIDAD: **EL CLIENTE** podrá solicitar un aumento o disminución en la velocidad contratada, siempre y cuando el servicio no esté asociado a un plan. Para servicios asociados a un plan, solo se permitirá el aumento de velocidad, en ambos casos se ajustará facturación al nuevo precio.

18. CALCULO DE LA PENALIZACION: Cuando existan beneficios económicos en la contratación de los servicios, la fórmula de penalización será: **penalización= (PP s/b –PPc/b) x meses disfrutados**, donde **PP s/b** corresponde al precio mensual de los servicios sin beneficio y **PP c/b** corresponde a al precio mensual de los servicios plan con beneficio. Cuando el beneficio recibido sea el aporte de infraestructura, como: fibra óptica, equipamiento, entre otros; el monto será el correspondiente al beneficio otorgado. **EL CLIENTE** deberá cancelar los montos por concepto de penalización en un solo tracto.

19. CONDICIONES DE CALIDAD DEL SERVICIO: **ANDITEL** brindará el servicio con eficiencia y de forma continua, conforme a los términos y condiciones establecidas en el Reglamento de Prestación y Calidad de los Servicios así como las disposiciones de la **SUTEL**. El robo o pérdida del equipo terminal no será considerado una causa de interrupción del servicio, por lo que **EL CLIENTE** mantiene su obligación de pago al plan contratado.

Para el servicio brindado, se cumplirá con los umbrales de calidad establecidos en el Reglamento de Prestación y Calidad de los Servicios, los cuales indican lo siguiente:

a. Cumplimiento de niveles de sobresuscripción a nivel local de los servicios de transferencia de datos.

ANDITEL, en atención al artículo 89 del Reglamento de Prestación y Calidad de los Servicios, se asegurará que los máximos umbrales de niveles de sobresuscripción del servicio de transferencia de datos 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

Pequeñas y medianas empresas	1:15
Grandes empresas	1:10
Corporativo	1:5

ANDITEL asegura el cumplimiento de los umbrales de sobresuscripción para cada tipo de servicio independientemente de la agrupación, priorización de flujos, manejo de colas y demás mecanismos que empleen en su red local.

b. Cumplimiento de niveles de sobresuscripción a nivel internacional de los servicios de transferencia de datos.

ANDITEL, en atención al artículo 90 del Reglamento de Prestación y Calidad de los Servicios, asegura el cumplimiento de los umbrales de 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
Pequeñas y medianas empresas	1:15
Grandes empresas	1:10
Corporativo	1:5

ANDITEL asegura el cumplimiento de los umbrales de sobresuscripción para cada tipo de servicio independientemente de la agrupación, priorización de flujos, manejo de colas y demás mecanismos que empleen en su red local.

c. Cumplimiento niveles de retardo a nivel local.

ANDITEL, en atención al artículo 91 del Reglamento de Prestación y Calidad de los Servicios, asegura el cumplimiento de los umbrales de retardo local para su servicio independientemente de la agrupación, priorización de flujos, manejo de colas y demás mecanismos que empleen en su red local, y será:

Clase de calidad de servicio	Descripción	Umbral de retardo local (ms)
1	Tiempo real, interacción, sensibles al retardo. (Voz y video en tiempo real de menor calidad)	30
5	Datos de mejor esfuerzo	70

ANDITEL asegura el cumplimiento de los umbrales de sobresuscripción para cada tipo de servicio independientemente de la agrupación, priorización de flujos, manejo de colas y demás mecanismos que empleen en su red local.

d. Cumplimiento niveles de retardo a nivel internacional.

ANDITEL, en atención al artículo 92 del Reglamento de Prestación y Calidad de los Servicios, asegura que el cumplimiento de los umbrales máximos de retardo será:

Clase de calidad de servicio	Descripción	Umbral de retardo internacional (ms)
1	Tiempo real, interacción, sensibles al retardo. (Voz y video en tiempo real de menor calidad)	120
5	Datos de mejor esfuerzo	280

e. Cumplimiento de niveles de pérdida de paquetes a nivel local.

ANDITEL, en atención al artículo 95 del Reglamento de Prestación y Calidad de los Servicios, asegura que el cumplimiento de los umbrales máximos de pérdida de paquetes a nivel local será:

Clase de calidad de servicio	Descripción	Umbral de pérdida de paquetes local (%)
1	Tiempo real, interacción, sensibles al retardo. (Voz y video en tiempo real de menor calidad)	11,5%
5	Datos de mejor esfuerzo	5%

f. Cumplimiento de niveles de pérdida de paquetes a nivel internacional.

ANDITEL, en atención al artículo 96 del Reglamento de Prestación y Calidad de los Servicios, asegura que el cumplimiento de los umbrales máximos de pérdida de paquetes a nivel internacional será:

Clase de calidad de servicio	Descripción	Umbral de pérdida de paquetes local (%)
1	Tiempo real, interacción, sensibles al retardo. (Voz y video en tiempo real de menor calidad)	1,5%
5	Datos de mejor esfuerzo	5%

g. Cumplimiento de los niveles ocupación de los enlaces local e internacional.

ANDITEL, cumplirá en relación a lo establecido en el artículo 97 del Reglamento de Prestación de Calidad de los Servicios que establece un umbral de 1,5% respecto a la ocupación de los enlaces locales e internacionales.

h. Cumplimiento del desempeño de la velocidad de transferencia local e internacional respecto a la velocidad contratada.

ANDITEL, según lo establecido en el artículo 98 del Reglamento de Prestación de Calidad de los Servicios, se compromete a cumplir con el parámetro para la velocidad de envío y descarga de información, en condiciones de uso bidireccional simultáneo del enlace y sus umbrales mínimos se fijan en la siguiente tabla por cada tipo de servicio:

Tipos de servicio	Umbral de throughput
Domiciliar	80%
Pequeñas y medianas empresas	85%
Grandes empresas	90%
Corporativo	95%

20. CONDICIONES DE USO DEL SERVICIO: EL CLIENTE reconoce y acepta que: **a)** Conoce la naturaleza del Internet y sus limitaciones, así como sus particularidades técnicas para consultar o transferir datos e información, **b)** que los datos que circulen en Internet no tienen protección y que se pueden exponer y desviar, por lo que la difusión de cualquier información que transmita o reciba será bajo su riesgo, **c)** que los datos que circulan en Internet pueden estar condicionados en lo que se refiera a su uso o estar protegidos por un derecho de propiedad intelectual, por lo que acepta ser el único responsable de uso de los datos que consulte, transmita o reciba a través de internet, **d)** está contratando un servicio de acceso a Internet o transferencia de datos, por lo que el operador no es responsable por la precisión de la información que **EL CLIENTE** pueda obtener de la red, **e)** **ANDITEL** no será responsable por cualquier daño o perjuicio que sufra **EL CLIENTE** por pérdida de información, retrasos, entregas erróneas, interrupción en la descarga de datos, **f)** cualquier información, producto, servicio o aplicación que se encuentre disponible a través de Internet y que sea proporcionado por terceros, será responsabilidad de estos en cuanto a su mantenimiento y soporte, **g)** **EL CLIENTE** deberá utilizar el servicio contratado de acuerdo a las condiciones establecidas en la regulación para evitar fraudes en esta materia, **h)** que **ANDITEL** no será responsable ante cualquier daño producido a su equipo terminal o software propiedad **del CLIENTE**, causado por virus informático (malware), gusanos informáticos, y otros software maliciosos e indeseables razón por la cual, **EL CLIENTE** deberá contar con los medios de protección ante estas amenazas, **i)** Que el servicio de Internet puede contener material no apto para menores por lo que es su responsabilidad

velar por el acceso que menores de edad puedan hacer a los servicios contratados conforme la legislación costarricense.

El presente **ANEXO** es parte integral del **CONTRATO UNIVERSAL. EL CLIENTE** manifiesta conocer y aceptar los términos y condiciones presentados en el presente Anexo. Leído lo anterior, y estando conformes **LAS PARTES**, firmamos en dos tantos de igual validez jurídica, uno de los cuales se le entrega en este acto al CLIENTE, el día _____ de _____ del 20____

EI CLIENTE
(Nombre y firma)

ANDITEL
(Nombre y firma)