

CONTRATO DE ADHESIÓN PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO DE ACCESO A INTERNET FIJO - INTERPUNTONET

Cláusula 1. Objeto del contrato. El presente contrato regula la prestación del servicio de acceso a Internet fijo por 3-102962503 S.R.L., nombre comercial INTERPUNTONET, mediante redes de fibra óptica y/o acceso inalámbrico, según factibilidad técnica y lo consignado en la carátula. La prestación se limita a los servicios comprendidos en el título habilitante del operador/proveedor.

Cláusula 2. Características del servicio. El servicio consiste en conectividad fija a Internet para transmisión y recepción de datos. El plan, velocidad comercializada, tecnología de acceso, precio final y demás condiciones particulares constan en la carátula. Los planes comerciales vigentes son 10, 20, 30, 50 y 100 Mbps, con velocidades de descarga y envío indicadas en la carátula. La prestación está sujeta a factibilidad técnica.

Cláusula 3. Derechos y obligaciones del usuario final y del operador/proveedor. Las partes tendrán los derechos y obligaciones estipulados en la Ley General de Telecomunicaciones, el Reglamento sobre el Régimen de Protección al Usuario Final, el Reglamento de Prestación y Calidad de Servicios, las resoluciones emitidas por la SUTEL, demás normativa aplicable y el presente contrato de adhesión.

Cláusula 4. Plazo contractual. El presente contrato es por plazo indefinido, hasta que el usuario final solicite su rescisión, manteniéndose vigentes las condiciones pactadas mientras subsista la relación contractual.

Cláusula 5. Permanencia mínima. INTERPUNTONET ofrece la contratación del servicio sin sujeción a plazos mínimos de permanencia. Los equipos entregados en comodato no generan por sí mismos una permanencia mínima.

Cláusula 6. Modificación contractual. Cualquier propuesta de modificación del presente contrato deberá ser aprobada por la SUTEL. INTERPUNTONET notificará cualquier modificación contractual al medio de notificación señalado en la carátula con una antelación mínima de un (1) mes calendario a su entrada en vigencia y, cuando aplique a múltiples usuarios, la publicará además en su sitio WEB y redes sociales. Si la modificación es en detrimento de las condiciones contractuales, informará al usuario final sobre su derecho de rescindir anticipadamente sin penalización. Las solicitudes del usuario para ampliar o modificar condiciones contractuales serán registradas como manifestación de consentimiento.

Cláusula 7. Precios o tarifas del servicio. El usuario final cancelará el monto mensual final indicado en la carátula. Los precios mensuales IVA incluidos vigentes son: 10 Mbps \$16.000; 20 Mbps \$20.500; 30 Mbps \$24.800; 50 Mbps \$30.500; y 100 Mbps \$39.600. Cualquier modificación de precio será notificada a la SUTEL y comunicada al usuario con al menos cinco (5) días hábiles de antelación, mediante los medios exigidos por la normativa. Si el cambio es en detrimento de las condiciones pactadas, se informará el derecho de rescindir anticipadamente sin penalización.

Cláusula 8. Equipos terminales. Los equipos terminales provistos por INTERPUNTONET se entregarán en la modalidad indicada en la carátula, principalmente en comodato. Los equipos que operen en bandas de uso libre y estén sujetos a homologación deberán encontrarse debidamente homologados. El usuario deberá conservar los equipos, utilizarlos adecuadamente y devolverlos al finalizar la relación contractual. Si aporta equipo propio, será responsable de su actualización, mantenimiento, reparación y reposición y deberá cumplir las condiciones técnicas y de homologación aplicables.

Cláusula 9. Entrega y pago de la factura. La factura será notificada en formato digital al medio señalado por el usuario final en la carátula, en un plazo máximo de diez (10) días calendario posteriores al cierre del período de facturación. Ninguna factura podrá emitirse con consumos o cobros con atraso superior a sesenta (60) días naturales desde su registro o utilización. El usuario deberá cancelar la factura antes de su vencimiento. El pago tardío podrá generar suspensión temporal y, cuando corresponda, cargos previamente informados y publicados.

Cláusula 10. Medios de pago. El usuario final podrá efectuar sus pagos mediante los medios habilitados por INTERPUNTONET e informados en su sitio WEB www.interpontonet.com y en sus canales oficiales de atención. El operador mantendrá disponibles al menos dos alternativas de pago.

Cláusula 11. Tasación y facturación de los servicios. INTERPUNTONET garantizará que los montos facturados correspondan a los servicios efectivamente contratados o disfrutados, incluidos los impuestos y tasas que correspondan. Si se detectan cobros incorrectos, se realizará el reintegro conforme a la normativa vigente. La presentación de una reclamación sobre un cobro impedirá la suspensión o desconexión por ese monto hasta que se brinde respuesta efectiva.

Cláusula 12. Suspensión temporal del servicio. Las facturaciones no canceladas a su vencimiento podrán dar lugar a suspensión temporal a partir del tercer (3°) día hábil posterior al vencimiento. Antes de suspender, INTERPUNTONET informará al usuario con una antelación mínima de un (1) día hábil por los medios registrados. Se respetarán las limitaciones de suspensión previstas en la normativa para sábados, domingos y feriados cuando no existan medios de pago y reactivación inmediata disponibles.

Cláusula 13. Suspensión definitiva del servicio. Posterior a la suspensión temporal, INTERPUNTONET podrá proceder con la suspensión definitiva y resolución unilateral por incumplimiento, dentro del plazo y condiciones establecidos por la normativa, previa información al usuario final.

Cláusula 14. Depósito de garantía. INTERPUNTONET no exigirá depósito de garantía salvo que se pacte expresamente en la carátula y se informe al usuario conforme a la normativa vigente.

Cláusula 15. Condiciones y plazos de instalación/conexión. La comercialización del servicio está sujeta a factibilidad técnica positiva. Cuando exista infraestructura disponible inmediatamente, el plazo máximo de instalación será de cuatro (4) días hábiles; cuando la infraestructura no esté disponible inmediatamente, diez (10) días hábiles; y cuando no exista infraestructura externa, veinte (20) días hábiles. La tarifa de instalación, si corresponde, será informada al usuario antes de contratar y consignada en la carátula. Las instalaciones cumplirán las condiciones técnicas y de seguridad aplicables.

Cláusula 16. Reactivación. La reactivación del servicio desactivado se realizará una vez eliminada la causa que originó la suspensión y verificado el pago pendiente. El plazo máximo de reactivación será de tres (3) horas dentro del horario de funcionamiento del Centro de Atención al Usuario Final, dejando constancia en los sistemas del operador.

Cláusula 17. Reconexión del servicio. Cuando corresponda una reconexión, INTERPUNTONET la realizará en el plazo máximo de un (1) día hábil una vez cumplidas las condiciones aplicables. Cualquier costo de reconexión deberá haber sido informado y publicado previamente.

Cláusula 18. Calidad del servicio. INTERPUNTONET se compromete a brindar el servicio respetando los indicadores y umbrales de calidad aplicables al servicio de acceso a Internet fijo, conforme al Reglamento de Prestación y Calidad de Servicios y las resoluciones vigentes de la SUTEL.

Indicadores de calidad aplicables al servicio de acceso a Internet fijo

Indicador	Umbral
Tiempo de instalación - infraestructura disponible inmediatamente	4 días hábiles
Tiempo de instalación - infraestructura no disponible inmediatamente	10 días hábiles
Tiempo de instalación - infraestructura externa no existente	20 días hábiles
Tiempo de reconexión del servicio	1 día hábil
Tiempo de reparación de fallas (IC-2)	1 día hábil
Disponibilidad del servicio asociada a la red de núcleo o core (IC-7)	99,97%
Retardo local / internacional; relación de velocidad aprovisionada	50 ms / 150 ms; 80%

Cláusula 19. Compensaciones y reembolsos. INTERPUNTONET brindará el servicio con eficiencia y continuidad y aplicará compensaciones y reembolsos en caso de degradación o interrupción, salvo los eximentes de responsabilidad previstos por la normativa. El tiempo de interrupción se contabilizará desde que se produce hasta el restablecimiento completo. El cálculo de compensaciones se efectuará conforme al Reglamento de Prestación y Calidad de Servicios. Se considerará interrupción por degradación cuando al menos uno de los indicadores particulares aplicables tenga un cumplimiento igual o inferior al cuarenta por ciento (40%).

Cláusula 20. Atención y reparación de fallas que afecten el servicio. INTERPUNTONET mantendrá habilitado el teléfono gratuito del Centro de Atención al Usuario Final indicado en la carátula: _____. También dispondrá del correo info@interpuntonetcr.com, el teléfono de contacto +506 8688-0602 y los demás canales oficiales. Las fallas deberán ser reparadas y el servicio restablecido dentro del plazo máximo aplicable, que para el indicador IC-2 es de un (1) día hábil. Las visitas técnicas serán coordinadas previamente y realizadas por personal identificado. Si una falla es ocasionada por el usuario, cualquier cargo por visita técnica deberá haber sido informado y publicado previamente.

Cláusula 21. Reportes de trabajos en las redes y sistemas de telecomunicaciones. Previo a trabajos programados de intervención en sus redes, INTERPUNTONET informará con al menos cuarenta y ocho (48) horas de anticipación sobre los servicios y zonas afectados y el tiempo estimado de afectación, mediante su sitio WEB o comunicación electrónica directa.

Cláusula 22. Eximentes de responsabilidad. Se consideran eximentes de responsabilidad los casos en que el operador demuestre que el incumplimiento proviene de una situación ajena a su control o previsión, catalogada como caso fortuito, fuerza mayor o hecho de un tercero, y cuente con las pruebas necesarias para acreditarlo ante la SUTEL.

Cláusula 23. Rescisión contractual por interrupciones en los servicios. Cuando la interrupción sea mayor o igual a treinta y seis (36) horas continuas, o el tiempo acumulado de interrupción en el mes o período de facturación sea igual o superior a setenta y dos (72) horas, el usuario final podrá rescindir el contrato sin penalización, sin perjuicio del pago de facturas adeudadas con anterioridad y de las obligaciones relativas a equipos que legalmente correspondan.

Cláusula 24. Formas de extinción del contrato. El contrato se extinguirá por las causales previstas en la normativa y especialmente por voluntad del usuario final. INTERPUNTONET tendrá un plazo máximo de tres (3) días hábiles desde la manifestación de voluntad para finiquitar la relación contractual. La solicitud podrá realizarse por los mismos canales utilizados para contratar o modificar el servicio. La existencia de deudas o la no devolución de equipos no impedirá la rescisión, sin perjuicio del cobro de las obligaciones pendientes.

Cláusula 25. Devolución de equipos terminales. Para la devolución de equipos propiedad de INTERPUNTONET se permitirán alternativas de gestión presencial, devolución por un tercero autorizado por el cliente o retiro por parte del operador. Los costos de retiro o reposición, si existieran, deberán estar previamente informados al usuario y publicados en los canales oficiales. La no devolución podrá generar el cobro del valor de reposición correspondiente al equipo entregado.

Cláusula 26. Interposición de reclamaciones ante INTERPUNTONET. Las reclamaciones podrán presentarse gratuitamente por los medios habilitados por INTERPUNTONET. Para cada gestión se brindará un número consecutivo de referencia. No se requerirá documento formal ni intervención de abogado. INTERPUNTONET deberá atender, resolver y brindar respuesta efectiva y razonada en un plazo máximo de diez (10) días naturales desde su presentación.

Cláusula 27. Procedimiento de intervención de la SUTEL. En caso de resolución negativa o insuficiente, o ausencia de resolución por parte de INTERPUNTONET, el usuario final podrá acudir a la SUTEL conforme a la normativa vigente. Las reclamaciones ante la SUTEL no requieren autenticación de firma y podrán plantearse por los medios admitidos legalmente.

Cláusula 28. Caducidad de la acción para reclamar. La acción para reclamar ante el operador y la SUTEL caducará en un plazo de dos (2) meses, contado desde el acaecimiento de la falta o desde que esta se conoció; para hechos continuados, el plazo se contará a partir del último hecho.

Cláusula 29. Tratamiento de datos personales. Cuando el usuario final lo autorice en la carátula, INTERPUNTONET tratará los datos personales para gestionar la contratación, instalación, prestación, soporte, facturación, cobro, atención de reclamaciones y cumplimiento de obligaciones legales y regulatorias. El tratamiento se realizará conforme a la Ley N.º 8968 y demás normativa aplicable. Los datos no serán utilizados para fines promocionales sin la autorización correspondiente.

Cláusula 30. Cesión del contrato. El usuario final no podrá ceder el contrato sin autorización previa y escrita de INTERPUNTONET. Cualquier cesión por parte del operador deberá respetar la normativa aplicable, la protección de datos personales y la continuidad de los derechos del usuario final.

Cláusula 31. Canales de atención. El usuario final podrá contactar a INTERPUNTONET mediante el teléfono gratuito del Centro de Atención al Usuario Final indicado en la carátula _____, el teléfono de contacto +506 8688-0602, el correo info@interpuntonetcr.com, la página WEB www.interpuntonet.com y atención en la dirección física consignada en la carátula. En este acto se entrega al usuario final copia del contrato suscrito o se remite digitalmente al medio señalado para notificaciones.

Tabla de planes y precios vigentes

Plan	Descarga	Envío	Precio mensual final (IVA)
10 Mbps	10 Mbps	10 Mbps	₡16.000
20 Mbps	20 Mbps	20 Mbps	₡20.500
30 Mbps	30 Mbps	30 Mbps	₡24.800
50 Mbps	50 Mbps	50 Mbps	₡30.500
100 Mbps	100 Mbps	100 Mbps	₡39.600

Estando conformes las partes, firman en la ciudad de _____, Costa Rica, el día ____ de _____ del _____.

_____	_____
Firma del usuario final	Firma del operador/proveedor

Homologado mediante acuerdo número: _____ emitido por el Consejo de la SUTEL.