


**CONTRATO UNIVERSAL PARA LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE TELECOMUNICACIONES NÚMERO \_\_\_\_\_**

	<b>JUNTA ADMINISTRATIVA DEL SERVICIO ELECTRICO DE CARTAGO</b> Cedula Jurídica: 3-007-045087-09 Teléfono: 2550-68-00 Ext 623 - 622 <a href="http://www.infocomunicacionesjasec.go.cr">www.infocomunicacionesjasec.go.cr</a>			No. _____ Dia / Mes / Año _____ / ____ / ____
	<b>CONTRATO DE SERVICIOS DE TELECOMUNICACIONES</b>			
<b>INFORMACION DEL CLIENTE</b>				
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: _____				
_____				
<b>Persona Autorizada a Realizar Trámites Sobre Este Contrato Incluyendo Ampliación de Nuevos Servicios</b>				
Nombre: _____	Primer Apellido: _____	Segundo Apellido: _____		
Cédula de Identidad: _____	Tel Habit: _____		Tel Celular: _____	
_____				
<b>DATOS PARA FACTURACION Y PAGO</b>				
<b>FACTURAR A NOMBRE DE:</b>				
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 _____				
_____				
<b>ENVIO DE FACTURAS</b>				
Dirección Exacta: _____				
email: _____ Fax: _____				
Oficinas Centrales de JASEC: Deberá retirarla a partir del día 20 de cada mes.				
<b>AUTORIZACIÓN PARA RECIBIR INFORMACION COMERCIAL</b>				
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.				
<b>AUTORIZACIÓN PARA EL MANEJO DE DATOS PERSONALES</b>				
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><b>ONT</b> 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&amp;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		
		<b>TOTAL BRUTO</b>		
		Impuesto de Ventas		
		Subtotales a Pagar		
			<b>Total General</b>	
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 \_\_\_\_\_

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 \_\_\_\_\_ (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 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 ELECTRÓNICOS.

El presente contrato podrá ser formalizado por los medios electrónicos disponibles en el sitio Web [www.infocomunicacionesjasec.go.cr](http://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 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. **JASEC** no será responsable por los daños indirectos, incluyendo

## CONTRATO UNIVERSAL PARA LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE TELECOMUNICACIONES NÚMERO \_\_\_\_\_

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](http://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) 1 hora 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) 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. Todos los plazos de atención se ajustarán en un todo a lo indicado en los numerales 83 y 84 del Reglamento de Prestación y Calidad de los Servicios.

### 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 instalada 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. Lo anterior según lo estipulado en el numeral 83 del Reglamento de Prestación y Calidad de los Servicios.

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 específicos 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.co.cr](http://www.jasec.co.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 de 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 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 hábiles 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:

## CONTRATO UNIVERSAL PARA LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE TELECOMUNICACIONES NÚMERO \_\_\_\_\_

- 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 registrarán 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 pendiente 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 notificara 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.

Los servicios de mantenimiento efectuados por JASEC se ajustaran 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 y en las horas en que se provoque la menor afectación al usuario.

### 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 propio equipo terminal, la instalación, actualización, mantenimiento, reparación, reposición correrán por cuenta de éste. Además el equipo deberá de estar debidamente homologado. JASEC no será 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. Deberá además, facilitar sus actualizaciones y mantenimiento, por parte de JASEC, debiendo abstenerse de realizarlas en forma directa o por medio de terceros no autorizados. En caso de pérdida, daños o la no devolución del equipo, JASEC podrá cargar el valor actual del equipo, según el costo del mercado en la facturación de cualquier otro servicio de Telecomunicaciones registrado a nombre del CLIENTE.

## CONTRATO UNIVERSAL PARA LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE TELECOMUNICACIONES NÚMERO \_\_\_\_\_

### 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

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

Provincia: \_\_\_\_\_

Cantón: \_\_\_\_\_

Distrito: \_\_\_\_\_

Otras Señas: \_\_\_\_\_

- Otro: \_\_\_\_\_

#### NO

- No deseo recibir información.

### 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 fórmula:

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

Donde:

PC= Precio, tarifa plana, carga 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 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](http://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.

### 28. FORMAS DE TERMINACIÓN DEL CONTRATO.

El presente contrato podrá darse por terminado por la 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 c), 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:

CONTRATO UNIVERSAL PARA LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE  
TELECOMUNICACIONES NÚMERO \_\_\_\_\_

- 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 suministrara copia del presente contrato al usuario para su conocimiento.

Estando conformes las partes, firmamos en la ciudad de \_\_\_\_\_, el día \_\_\_ de \_\_\_\_\_ del \_\_\_\_\_.

\_\_\_\_\_  
EL CLIENTE



\_\_\_\_\_  
JASEC



## ANEXO No.1

### DETALLES DEL SERVICIO

El objeto del presente Anexo de tipo \_\_\_\_\_, es la prestación del servicio de acceso a internet por parte de la Junta Administrativa del Servicio Eléctrico Municipal de Cartago al \_\_\_\_\_, 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 “**EI CLIENTE**” y el Punto de Presencia o Nodo más próximo a éste (estos) sitio(s), conforme al siguiente detalle:

#### A. Detalles técnicos

**Velocidad contratada:** \_\_\_\_\_ Mbps (descendente), \_\_\_\_\_ Mbps (ascendente)

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

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

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



**CONTRATO UNIVERSAL PARA LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE TELECOMUNICACIONES  
NÚMERO \_\_\_\_\_**

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

**IP Públicas** \_\_\_\_\_

Direcciones IP no incluidas en el Plan Básico del Negocio

Nota: Los planes ofrecidos tienen velocidad simétricas y asimétricas.

**Disponibilidad del servicio:** 99,97%

**Parámetros de calidad**

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

**B. Condiciones contractuales**



## CONTRATO UNIVERSAL PARA LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE TELECOMUNICACIONES NÚMERO \_\_\_\_\_

### **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.



## CONTRATO UNIVERSAL PARA LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE TELECOMUNICACIONES NÚMERO \_\_\_\_\_

### **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 días 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**



CONTRATO UNIVERSAL PARA LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE TELECOMUNICACIONES  
NÚMERO \_\_\_\_\_

Fecha de inicio de contrato: \_\_\_\_\_

### C. Notificaciones

	Encargado
EL CLIENTE	Cargo: _____ Teléfono: (506) _____ Correo electrónico: _____
<OPERADOR>	<b>SERVICIO AL CLIENTE: Contact Center JASEC</b> <b>TEL: (506) 2550-68-00</b> <b>FAX: (506) _____</b> <b>CORREO ELECTRÓNICO: _____</b> <b>En el Sitio Web de JASEC se encuentran disponibles las respectivas tarifas de los servicios suministrados por JASEC.</b>

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 [www.infocomunicacionesjasec.go.cr](http://www.infocomunicacionesjasec.go.cr).



## CONTRATO UNIVERSAL PARA LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE TELECOMUNICACIONES NÚMERO \_\_\_\_\_

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 **EI 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.

## **ANEXO No.2**

CONTRATO UNIVERSAL PARA LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE TELECOMUNICACIONES  
NÚMERO \_\_\_\_\_

**NIVELES DE 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 al \_\_\_\_\_, 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 **"EI CLIENTE"** y el Punto de Presencia o Nodo más próximo a éste (estos) sitio(s), conforme al siguiente detalle:

En este anexo se indican los tiempos estimado por JASEC para dar un servicio y algunos parámetros de la calidad que tendrán los mismos. Además, se incluyen las penalizaciones en que se incurrirá en la facturación en el caso de que no se alcancen determinados ANS. Los tiempos se especifican en días y horas hábiles.

**ANS de Servicios de Acceso**

Tipo de servicio	Servicio	T. Respuesta
Alta	Alta sin acometida tendida	30 días Hábiles
	Alta sobre acometida ya tendida	1 días Hábil
	Alta que requiere ampliación o construcción de infraestructura de fibra óptica	45 días Hábiles
Modificaciones	Cambio de parámetros	2 días Hábiles
	Instalación PTRO	2 días Hábiles
Baja	Baja del servicio	2 días Hábiles

**Tabla 1: ANS de Servicios de Acceso**

Tiempo de respuesta se define como el período de tiempo máximo entre la petición del Cliente para el servicio correspondiente (alta, baja o modificación) y la respuesta procedente o improcedente de JASEC tras el proceso de validación de la operación y previo a la ejecución de dicho servicio.

CONTRATO UNIVERSAL PARA LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE TELECOMUNICACIONES  
NÚMERO \_\_\_\_\_

Tiempo de Resolución se define como el período de tiempo máximo entre la respuesta procedente de JASEC (momento en el cual el servicio se ha validado) y la realización completa del servicio requerido por el CLIENTE. Por tanto, el tiempo máximo de provisión de un servicio desde su solicitud hasta su aplicación será la suma del tiempo de respuesta y el tiempo de resolución.

ANS de las Incidencias en los servicios

ANS de las incidencias en los Servicios de Acceso		
Tipo de incidencia	Afecta a (ejemplos):	Tiempo
Incidencia de prioridad Alta	Pcoc	3 horas
Incidencia de prioridad Media	Cliente de PS	3 horas
Incidencias de prioridad Baja	Otras	3 horas

Tabla 2: ANS de las incidencias

En caso de incumplimiento de los plazos máximos de resolución de averías, serán de aplicación las penalizaciones correspondientes, calculadas como un porcentaje de la cuota mensual del servicio. Este porcentaje será el tanto por ciento de retraso respecto al plazo de resolución, por ejemplo, un retraso del 30% en la reparación implicaría una penalización del 30% de la cuota mensual recurrente del servicio, hasta la totalidad de la cuota mensual.

#### ANS de las Penalizaciones

En caso de incumplimiento de los plazos establecidos para la provisión de los servicios cuya responsabilidad sea de la JASEC, serán de aplicación las correspondientes penalizaciones, calculadas como un porcentaje de la cuota de alta, baja o modificación del servicio, conforme a la siguiente tabla (penalizaciones mutuamente excluyentes):



CONTRATO UNIVERSAL PARA LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE TELECOMUNICACIONES  
NÚMERO \_\_\_\_\_

<b>ANS de las Penalizaciones</b>		
<b>Servicio</b>	<b>Retraso<sup>1</sup></b>	<b>Penalización</b>
Servicio de acceso	Hasta 0,2 x Tmax	6%
	Desde 0,2 x Tmax hasta 0,5 x Tmax	10%
	Desde 0,5 x Tmax	16%
Servicios de soporte	Hasta 0,25 x Tmax	2%
	Desde 0,25 x Tmax	3%

**Tabla 3: Descuentos por incumplimiento de las ANS**

---