



CARÁTULA DE SERVICIOS

1. PARTES

CONECTA DEVELOPMENTS SOCIEDAD ANÓNIMA, en adelante **CONECTA**, y **EL CLIENTE**, indicado en la **cláusula 2** de esta Carátula, hemos convenido en celebrar un **Contrato de servicio de Internet y Telefonía IP**, que se regirá por las siguientes cláusulas y condiciones:

2. DATOS DEL CLIENTE

Nombre Completo/Razón Social:

Cédula de Identidad/Cédula Jurídica:

Domicilio/Dirección de la Empresa:

Nombre Completo del Representante Legal:

Cédula de identidad del Representante Legal: () Nacional () Cédula de Residencia () Pasaporte

Número de Documento:

Dirección Exacta del Rep. Legal:

Teléfonos:

3. SERVICIOS

Tipo de Servicio: **TELEFONÍA IP** ()

Pago Mensual: _____

INTERNET ()

Pago Mensual: _____

Servicios: El Listado de servicios a disposición del **CLIENTE** como parte del plan contratado, pueden ser consultados en la página **Web de CONECTA:** www.conectacr.com

Tarifa Telefonía IP:

Tarifas INTERNET según velocidades de descarga):

Tarifa por minuto llamadas a Fijos: \$ _____

Bronce 3 Mbps \$29.50 por mes: ()

Tarifa por minuto llamadas a Móviles: \$ _____

Plata 6 Mbps \$62.50 por mes: ()

Oro 10 Mbps \$90.50 por mes: () **DEPÓSITO DE**

GARANTÍA (monto de acuerdo al servicio contratado): \$ _____

Servicios Adicionales: Llamada Internacional: \$ _____

Estos servicios serán parte del Plan Tarifario a menos que **EL CLIENTE** expresamente los bloquee en la Carátula de este Contrato. **SI** () **NO** ()

NÚMERO TELEFONICO ASIGNADO: _____

TOTAL POR SERVICIOS CONTRATADOS: \$ _____

4. EQUIPO

TELEFONOS IP:

MARCA: _____ MODELO: _____ NO. SERIE: _____

MARCA: _____ MODELO: _____ NO. SERIE: _____

INTERNET :

MARCA: _____ MODELO: _____ NO. SERIE: _____

EQUIPO APORTADO POR EL CLIENTE: ()

EQUIPO PROVISTO POR CONECTA, bajo la modalidad de comodato: ()

El cliente manifiesta haber recibido el Equipo Provisto por CONECTA a su entera satisfacción y en perfectas condiciones físicas y técnicas el cual se otorga sin ningún costo, no obstante, el CLIENTE deberá cancelar la suma de \$10 por concepto de instalación. SI () **NO** ()

5. VIGENCIA DEL CONTRATO

El plazo de vigencia de los servicios ofrecidos en el presente Contrato es por tiempo indefinido. Cualquier modificación al mismo se realizará según lo establecido en la **Cláusula Décima Tercera** del presente Contrato.



6. ENVIO DE FACTURACIÓN: 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): _____ _____ _____ _____ _____
--	--

Fecha de Corte: _____

7. FORMA DE PAGO

<input type="checkbox"/> Transferencia Electrónica ()	<input type="checkbox"/> Débito automático ()	<input type="checkbox"/> Cargo a cuenta bancaria ()	<input type="checkbox"/> Dinero en efectivo () Oficinas de CONECTA, San José, Mata Redonda, Sabana Norte, Edificio Nueva, Piso #2.
<input type="checkbox"/> Depósito directo ()	• BAC San José Colones: Cuenta número: 917504953, Cuenta Cliente: 10200009175049538		

Yo, _____, autorizo a **CONNECTA** a debitar de mi cuenta número _____ del Banco _____ cuenta cliente número _____ el pago mensual de la factura del servicio de Internet y/o Telefonía IP. Firma Autorizada _____.

8. AUTORIZACIÓN DE ACCESO A INFORMACIÓN

De conformidad con lo establecido en la Ley 8968 **EL CLIENTE SI () NO ()** autoriza a **CONNECTA** para que en relación con el análisis presente y futuros, almacene, consulte, investigue, verifique, información personal y crediticia. Del mismo modo, **EL CLIENTE** autoriza a **CONNECTA** para que obtenga de cualquier Banco de datos o fuente de referencias e información relativa a todos mis datos personales en relación con manejos crediticios, hábitos de pago.

9. AUTORIZACION PARA RECIBIR INFORMACION COMERCIAL

De conformidad con lo establecido en el Artículo 44 de la Ley 88642, **EL CLIENTE SI () NO ()** autoriza a **CONNECTA** para que directamente o por medio de terceros, debidamente autorizados por **CONNECTA**, le remita, ofrezca, envíe, información sobre bienes, servicios, productos, promociones, mensajes, avisos de consumo, avisos de mora, para lo cual **CONNECTA** queda expresamente facultado para utilizar cualquier medio de comunicación al que tenga acceso **EL CLIENTE**.

10. FIRMA DEL CLIENTE

EL CLIENTE manifiesta haber conocido todas las alternativas de contratación ofrecidas por **CONNECTA**, misma que se encuentra detalladas en la página web www.conectacr.com, y declara que la información que recibió es real y que recibió en esta misma fecha una copia de este Contrato y sus anexos. **FECHA:** _____

FIRMA DEL CLIENTE: _____

Identificación Número: _____

PERSONA RESPONSABLE DE BRINDAR LA INFORMACIÓN DEL SERVICIO: NOMBRE: _____

FIRMA _____

CONTRATO UNIVERSAL DE TELECOMUNICACIONES PERSONA FÍSICA - JURIDICA

Entre nosotros, **CONNECTA DEVELOPMENTS SOCIEDAD ANONIMA**, en adelante denominada como **CONNECTA**, con cédula jurídica número 3- 101- 646198, y domicilio social en San José, Mata Redonda, Sabana Norte, Edificio Nueva, Segundo Piso, en su condición de operadora y prestadora de servicios de telecomunicaciones, y por otro lado, **EL CLIENTE**, cuyas calidades se especifican en la Carátula de Servicios anterior, hemos convenido celebrar el presente Contrato Universal de Telecomunicaciones **CONNECTA**, en adelante denominado **EL CONTRATO**, el cual se regirá por las disposiciones y Cláusulas que se detallan:

CLÁUSULA PRIMERA—DEFINICIONES

Para la correcta interpretación de este Contrato se establecen las siguientes definiciones:

CONNECTA: **CONNECTA DEVELOPMENTS SOCIEDAD ANÓNIMA**, persona jurídica que provee los servicios objeto de este Contrato.

CLIENTE: Persona física que suscribe el Contrato de servicios y equipos con **CONNECTA**.

SUTEL: Superintendencia de Telecomunicaciones.

SAC: Servicio de Atención al Cliente, Oficinas Centrales de **CONNECTA**, ubicadas en San José, Mata Redonda, Sabana Norte, Edificio Nueva, piso segundo.

NOC: Centro de Soporte al Cliente. (Network Operations Center).

TRANSFERENCIA DE DATOS: Transporte de datos de un dispositivo a otro a través de un medio, para lo cual se puede utilizar: conexión inalámbrica, fibra óptica, entre otros; asimismo utiliza un protocolo y tiene un ancho de banda. El servicio se puede dar en banda libre.

ACCESO DE INTERNET: Conexión que permite acceder desde un dispositivo a un proveedor de servicio de internet en banda libre.

TELEFONÍA IP: Tecnología que permite transmitir voz a través de una red de datos (TCP/IP)

SERVICIO DE INTERNET: Medio por el cual **CONNECTA**, permite a un usuario, tener comunicaciones a un conjunto descentralizado de redes de comunicaciones interconectadas que utilizan la familia de protocolos TCP/IP.

PROTOCOLOS TCP/IP: Familia de protocolos que hace posible la comunicación de datos en las redes modernas, que es ampliamente utilizado a nivel mundial.

SUMINISTRO DE INTERNET: Corresponde al abastecimiento del servicio de internet a una determinada publicación de usuarios.

ANCHO DE BANDA: Cantidad de datos que se pueden transmitir en una unidad de tiempo, para proveedores de internet se hace referencia al ancho de banda digital y se mide la cantidad de bits que se pueden transmitir por segundo.

SOBRESUSCRIPCIÓN DE 10:1: Es el ancho de banda total de la red local y la suma de los anchos de banda suscritos a los clientes de dicha red, lo que da la posibilidad de tener 10:1 usuarios compartiendo la misma conexión, por lo que se tendrá como máximo ancho de banda la velocidad ofrecida por **CONNECTA** y como mínimo el ancho de banda dividido entre 10:1.

PLATAFORMA: Es el conjunto de equipos y sistemas que se requieren para que funcione el servicio.

ACUERDO DE NIVEL DE SERVICIO (ANS): Documento anexo que forma parte integral de este Contrato mediante el cual **CONNECTA** y **EL CLIENTE** acuerdan factores del servicio tales como tiempo de respuesta, tiempo de latencia, parámetros de calidad del servicio, entre otros, conforme a las condiciones mínimas establecidas en el Reglamento de Prestación y Calidad de los Servicios.

USUARIO: Es quien utiliza o trabaja con el servicio objeto del presente Contrato, o que es destinataria de algún equipo de servicio público, privado, empresarial o profesional.

EQUIPO: Equipo terminal de telecomunicaciones, para interiores o exteriores mediante el cual **EL CLIENTE** accede los servicios objeto de este Contrato, cuya marca, modelo y número de identificaciones se describen en la Carátula de este Contrato.

EQUIPO CLIENTE: Es aquel equipo propiedad del **CLIENTE** y que se identifica en la Carátula de este Contrato. **EL CLIENTE** entiende que la compatibilidad de su equipo con la red de **CONNECTA** es de su exclusiva responsabilidad, así como lo es también que su equipo esté debidamente homologado por la **SUTEL**.

EQUIPO PROVISTO: Es aquel equipo homologado por la **SUTEL** que **CONNECTA** provee directamente **AL CLIENTE** con motivo del presente Contrato, ya sea en el momento de la firma del Contrato o en un momento posterior.

MASTIL DE TECHO: Cuerpo metálico que se sujeta en alguna estructura firme y se usa para instalar el CPE.

SERVICIOS: Son aquellos incluidos en el Plan Tarifario y los servicios adicionales, sea que se brinden conjunta o individualmente. **CONNECTA** definirá el conjunto de servicios que serán habilitados al momento de su

activación, con excepción de que **EL CLIENTE** indique manifiestamente en la Carátula de servicios del Contrato su intención de bloquearlos.

SERVICIOS ADICIONALES: Aquellos servicios de telecomunicaciones que requieren para su activación una solicitud directa del **CLIENTE** para su contratación, sea que ésta se dé al momento de la contratación del Plan Tarifario o en cualquier momento del Contrato, siempre que para su provisión el equipo con el que cuenta **EL CLIENTE** pueda soportarlos.

SERVICIOS DE LLAMADA INTERNACIONAL: Servicios que presta **CONECTA** y que permiten al **CLIENTE** realizar llamadas telefónicas a números telefónicos de otros países.

PRECIO DE SERVICIO: Suma de dinero que **EL CLIENTE** debe pagar a **CONECTA** por el servicio contratado.

FORMA DE PAGO DE PAGO DEL SERVICIO DE INTERNET: Medio establecido en el Contrato para que **EL CLIENTE** proceda a efectuar el pago del servicio.

DEPOSITO DE GARANTIA: Corresponde a un depósito en dinero en efectivo que **EL CLIENTE**, hace a favor de **CONECTA**, para responder por la falta de pago de los servicios contratados.

OBLIGACIONES DEL CLIENTE: Son aquellas obligaciones y/o responsabilidades del **CLIENTE** relacionadas con este Contrato.

OBLIGACIONES DE CONECTA: Corresponden a aquellas obligaciones y/o responsabilidades de **CONECTA** descritas en este Contrato.

CASO FORTUITO: Es aquel donde aun y cuando se tomen las debidas previsiones, la plataforma experimenta variaciones o daños incompatibles con el buen servicio.

FUERZA MAYOR: Corresponde a una fuerza tan grande como las de la naturaleza o accidente imprevisible, que generen de igual manera perturbaciones o daños a los equipos y/o a los sistemas.

PLAZO DE PRESTACIÓN DEL SERVICIO: El plazo durante el cual se presta el servicio ofrecido en el presente Contrato el cual es de carácter indefinido.

SANCIONES: Corresponde a las sanciones pecuniarias y/o fácticas aplicables en el caso de incumplimiento o rescisión contractual, descritas en la cláusula de sanciones de este Contrato.

EXIMIENTE DE RESPONSABILIDAD POR DAÑOS Y PERJUICIOS: Corresponde a la aceptación expresa por parte del **CLIENTE** que **CONECTA** no asume responsabilidad alguna por daños y perjuicios según lo descrito en este Contrato, no obstante, **CONECTA**

será responsable en aquellos casos donde el usuario pruebe que el daño es responsabilidad de **CONECTA**.

MANTENIMIENTOS POR AVERÍAS: son los trabajos que por concepto de afectación o daños en el servicio deben realizar por parte **CONECTA** dirigidos a recuperar el servicio.

PAQUETES DE RED: Grupo de datos organizados según el protocolo TCP/IP.

LATENCIA DE LA RED: Es el tiempo que lleva establecer un servicio determinado desde la solicitud del usuario y el tiempo para recibir información específica una vez que se haya establecido el servicio. Del mismo modo, desde el punto de vista de los elementos de la red, el retardo corresponde a la mitad del tiempo en milisegundo requeridos por el protocolo ICMP para enviar y recibir un paquete de prueba ping (ICMP Echo Request/Reply) a una dirección de IP válida.

SERVICIO DE SOPORTE TECNICO: Ayuda Técnica que se le brinda **AL CLIENTE** durante el tiempo establecido en el **ANS**.

GARANTÍA DE CALIDAD DE SERVICIO AL CLIENTE: Es el nivel de calidad asociado al precio del servicio de telecomunicaciones convenio con **EL CLIENTE**, así como también a la condición de prestación del servicio que se brinda **AL CLIENTE**. Su verificación se realiza mediante el procedimiento estándar de apoyo humano y tecnológico del servicio que se brinda.

TIEMPOS DE INSTALACION: Es aquel tiempo efectivo para los trabajos de instalación de la totalidad de los equipos, antenas, accesorios hasta el momento de la entrada en operación de la totalidad del servicio, según los parámetros del **ANS** para los diferentes servicios.

PLAN TARIFARIO: Es la oferta de servicios que **CONECTA** pone a disposición del **CLIENTE** y que se detalla en la Carátula de este Contrato. Dicho plan puede incluir un monto determinado de tráfico mensual disponible para **EL CLIENTE**, quien pagará un monto fijo mensual. Del mismo modo, se establecen tarifas para el uso en exceso de o por tipo de tráfico no incluido dentro del Cargo Fijo.

TARIFAS: Son aquellas aplicables a Planes Tarifarios y Servicios Adicionales fijados por **CONECTA** dentro de los límites que impone la legislación en materia de regulación vigente.

COMODATO: El comodato o préstamo de uso, esta referido en este contrato, a la entrega del Equipo que va a utilizar el **CLIENTE**, según el servicio contratado por éste a **CONECTA**. Lo anterior, para que haga uso del mismo con el cargo de restituir a **CONECTA** dicho equipo una vez finalizado el Contrato Universal de Telecomunicaciones suscrito.

CLÁUSULA SEGUNDA - ANTECEDENTES: El Cliente, declara que es válida y veraz toda la información que se detalla en la Carátula del Contrato y en los Anexos, para todos los efectos legales correspondientes y que está legalmente facultado y con solvencia económica suficiente para suscribir el presente Contrato así como sus Anexos. Además, declara que los servicios que CONECTA le proveerá serán destinados únicamente a su uso personal, o para aquellas personas expresamente autorizadas para ello. En el caso de personas jurídicas, la persona física que firma este Contrato, manifiesta estar legalmente facultada para suscribirlo y se hace personalmente responsable por las obligaciones contraídas en este Contrato.

CLÁUSULA TERCERA- CONDICIONES GENERALES PARA LA PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS. CONECTA y el CLIENTE acepta que la prestación de los servicios está sujeta a lo establecido en la Legislación de la República de Costa Rica. Dentro de los servicios a brindar se encuentran los siguientes: **A. Servicios de INTERNET, INTERNET** (Fibra Óptica). Se brinda el servicio según la tarifa escogida por el usuario, las cuales van desde tarifas tipo BRONCE, correspondiente a 3 Mbps, PLATA, correspondiente a 6 Mbps y ORO, correspondiente a 10 Mbps. **B. Servicios de telefonía IP. Telefonía IP** (Fibra Óptica). Servicio que se brinda según las tarifas establecidas en la página web de CONECTA, servicio según tarifas de telefonía IP básica y según Tarifas Internacionales.

CLÁUSULA CUARTA CONDICIONES GENERALES PARA LA PRESTACIÓN DE OTROS SERVICIOS. Dentro de los servicios a brindar por parte de CONECTA al CLIENTE, también se encuentran los siguientes: **A. Diseño de redes IP para inmuebles:** El servicio consiste en el diseño e implementación de redes dentro del edificio como un valor agregado sobre internet. **B. Administración de Redes IP.** Es un servicio que se brinda 24/7, mediante el cual se asegura la disponibilidad, calidad, latencia, de manera remota, se le brinda al cliente un mantenimiento preventivo y correctivo. **Preventivo:** se monitorea la temperatura del router principal, memoria, ciclo de CPU, temperatura, etc. **Correctivo:** Este se da cuando hay una falla y hay que desplazarse al sitio a corregir el problema. **C. Soporte y monitoreo.** Es un servicio donde se brinda ayuda al usuario de forma remota mediante una llamada telefónica desde el Centro de operaciones de CONECTA. **D. Mercadeo IP:** Este servicio consiste en facilitar y promocionar actividad comercial de interés del usuario cercana al IP. **F. Certificación IP Ready building (Edificio listo para IP).** Este servicio consiste, en otorgar un sello a los edificios construidos por empresas inmobiliarias, que los planifican pensando en crear un Sistema de cableado estructurado que facilite la

conectividad de los usuarios. Los detalles de dichos servicios los pueden encontrar en la página web www.conectacr.com.

CLÁUSULA QUINTA: OBJETO Y DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO: El objeto del presente Contrato es la regulación de los términos y condiciones bajo los cuales CONECTA prestará servicios de INTERNET y/o TELEFONÍA IP al CLIENTE, en la modalidad de Transferencia de datos, Acceso a Internet, Telefonía IP, según EL CLIENTE indique en la Carátula de Servicios, con sujeción de las siguientes condiciones:

- Venta del servicio de suministro INTERNET, según el plan elegido en la Carátula de este Contrato.
- Venta del servicio de Telefonía IP según el plan elegido en la Carátula de este Contrato.

CLÁUSULA SEXTA: TIEMPOS RELACIONADOS AL SERVICIO DE INSTALACIÓN: Telefonía IP: CONECTA se compromete con EL CLIENTE a brindar los servicios de instalación en los siguientes plazos: Para servicios nuevos, traslados y reinstalaciones, el plazo máximo de instalación será de **6 días hábiles**, cuando exista infraestructura disponible. En caso de no existir disponibilidad de inmediata de infraestructura el **plazo máximo de instalación será de 30 días hábiles**. Para la activación, desactivación de facilidades y reconexión de servicios, el **plazo máximo es de 6 horas**. **INTERNET:** La prestación de servicios y demás facilidades incluye la activación, desactivación, así como la reconexión y su umbral de cumplimiento no deberá exceder **1 día** hábil cuando exista infraestructura disponible. En caso de no existir disponibilidad inmediata de infraestructura el plazo no deberá exceder los **30 días** hábiles y cuando se requiera la ampliación o construcción de infraestructura de fibra óptica, este plazo no deberá exceder los **45 días** hábiles.

CLÁUSULA SÉTIMA PRECIO DEL SERVICIO DE SUMINISTRO DE INTERNET Y TELEFONÍA IP: EL CLIENTE pagará mensualmente a CONECTA, por el servicio de suministro de INTERNET y por el servicio de Telefonía IP, la suma que corresponda al plan seleccionado por EL CLIENTE y que se indica en la Carátula de Servicios del Contrato. Los montos por los servicios se podrá fijar en dólares de los Estados Unidos de América pero su pago podrá efectuarse en colones al tipo de cambio de venta del Banco Central de Costa Rica del día en que se realiza el pago. Los precios de los servicios están disponibles en nuestra página web www.conectacr.com.

CLÁUSULA OCTAVA FORMA DE PAGO Y FACTURACIÓN DEL SERVICIO DE INTERNET Y TELEFONÍA IP: A) FORMA DE PAGO: EL CLIENTE pagará a CONECTA los cargos específicos

en la factura respectiva dentro de los plazos señalados en la misma. **EL CLIENTE** podrá realizar el pago así: **a)** en las oficinas centrales de **CONNECTA** por medio del servicio de Atención al Cliente, sita: San José, Mata Redonda, Sabana Norte, Edificio Nueva, Piso #2. **b)** mediante cargo automático a la tarjeta de crédito o débito, conforme a los datos que se indiquen en la Carátula de este Contrato; **c)** mediante depósito o transferencia bancaria a la cuenta del banco **BAC SAN JOSÉ número 917504953, cuenta cliente 10200009175049538**; **d)** mediante pago electrónico de servicio en la plataforma de las instituciones bancarias tales como el **BAC SAN JOSE**, y otras con las cuales eventualmente **CONNECTA** establezca convenios para este fin. En el evento de que la tarjeta sea rechazada por la entidad emisora, **EL CLIENTE** aceptará el cargo y procederá a efectuar el pago correspondiente, por cualquier otro medio de pago disponible. **EL CLIENTE** entiende y acepta que **CONNECTA** puede en cualquier momento cambiar los medios de pago y la forma de pago, para lo cual **CONNECTA** notificará **AL CLIENTE** del cambio con **un mes** de anticipación. En caso de atraso en el pago de la factura por los servicios brindados **CONNECTA** cobrará el recargo por mora que se indica en la **Cláusula Décima quinta** de este Contrato.

B) FACTURACION: **CONNECTA** enviará mensualmente la facturación del servicio contratado por **EL CLIENTE** al medio que éste previamente haya indicado en la Carátula de servicios del Contrato. La facturación contendrá información desglosada de manera exacta, veraz y que refleje el consumo realizado para el período correspondiente, por lo que contendrá la descripción de los cargos y consumos por los servicios suministrados a la fecha de corte. La factura se entregará al cliente en un plazo no menor a **SEIS DÍAS** naturales antes del vencimiento de la factura. En caso de que **CONNECTA** entregue la factura al **CLIENTE** posteriormente al periodo de entrega establecido, la fecha de vencimiento de la facturación (fecha límite de pago) se correrá en la misma proporción a los días de entrega tardía y no se suspenderá el servicio por falta de pago durante este tiempo.

CLÁUSULA NOVENA- DEPÓSITO DE GARANTÍA: Al momento de suscribir el presente Contrato, **EL CLIENTE** realiza un depósito que servirá de garantía para cubrir las facturas pendientes por falta de pago de los servicios que tenga contratados con **CONNECTA**. El depósito de garantía será reembolsado dentro del plazo de ley establecido, o sea, a **los tres días siguiente**, siempre y cuando **EL CLIENTE** no mantenga deudas sobre este servicio a la terminación del Contrato previa verificación por parte de **CONNECTA**.

CLÁUSULA DÉCIMA OBLIGACIONES DEL CLIENTE: Además de las obligaciones que por las disposiciones legales vigentes y las

surgidas con ocasión del presente Contrato **EL CLIENTE** se obliga a: **a)** pagar la totalidad de los cargos incluidos en la factura en el plazo señalado; **b)** proveer a **CONNECTA** de las facilidades mínimas de energía, protección eléctrica, espacio físico y seguridad, para los equipos de **CONNECTA** respondiendo **EL CLIENTE** por su manejo y por los eventuales daño y perjuicios que le sean imputables, **c)** no realizar cambios físicos de reubicación o de programación del equipo, sin embargo en caso de requerirlos deberá solicitarlos a **CONNECTA**. Estos trabajos generará cargos adicionales al servicio que se brinda; **d)** llamar al Centro de Soporte Técnico (**NOC**) de **CONNECTA**, línea gratuita **800-0800023**, para reportar averías o desperfectos del equipo así como también por cualquier daño, pérdida o robo que sufran los equipos; **e)** comunicar inmediatamente a **CONNECTA** cualquier cambio de los datos suministrados tales como, dirección de correo electrónico, números telefónicos, domicilio, razón o denominación social, apoderados, o representante legales u otros; **f)** darle al servicio el uso que se describe en este Contrato, no emplear los servicios para prácticas contrarias a la Ley, a los Reglamentos o al presente Contrato; **g)** dar el mantenimiento mínimo de cuidado al equipo proporcionado por **CONNECTA**.

CLÁUSULA UNDÉCIMA OBLIGACIONES DE CONECTA: Son obligaciones y responsabilidades de **CONNECTA** sin perjuicio de lo establecido en la legislación de regulación vigente y las demás obligaciones establecidas en este Contrato: **a)** entregar el equipo provisto para prestar el servicio de Internet y Telefonía IP; **b)** prestar los servicios en las condiciones pactadas; **c)** facturar y cobrar **AL CLIENTE** en forma mensual el consumo a la fecha de corte correspondiente de conformidad con lo establecido en **Cláusula quinta de este Contrato**; **d)** dar el mantenimiento preventivo a los equipos; **e)** cumplir con los niveles de calidad del servicios; **f)** compensar **AL CLIENTE** por interrupciones en el servicios imputables a **CONNECTA**; **g)** guardar plena consideración y confidencia sobre los datos personales de **LOS CLIENTES** a quienes tenga acceso con ocasión de los Contratos de servicios que se perfeccionen, guardando para tales efectos estricto apego a la legislación vigente en materia de protección de datos; **h)** con respecto a los equipos que se indican en el **punto a)** de esta cláusula **CONNECTA** publicará en su página de Internet www.conectacr.com en idioma español las características mínimas de los equipos a utilizar.

CLÁUSULA DUODÉCIMA: PLAZO DE PRESTACIÓN DEL SERVICIO. El plazo del presente Contrato será por tiempo indefinido, donde **el CLIENTE** podrá utilizar los servicios de acuerdo a los términos y condiciones pactados. **EL CLIENTE** podrá, ponerle fin a la relación contractual en cualquier momento sin penalización. Serán justas causas

por las que el **CLIENTE** de por terminado el Contrato, en cualquier momento, aquellos casos en los que se den cambios tarifarios decididos por **CONNECTA** o bien la modificación de cualquiera de las condiciones contractuales en caso de no aceptación de las mismas por parte del usuario. **EL CLIENTE** está en la obligación de pagar todos los cargos que se generen de la prestación de servicios, aún y cuando su facturación, se realice con posterioridad a la terminación de los servicios, la que no podrá superar de **60 días naturales** contados a partir del momento en que se registró el consumo. La terminación del Contrato deberá efectuarse en las oficinas de **CONNECTA**.

CLÁUSULA DÉCIMA TERCERA: DE LAS MODIFICACIONES CONTRACTUALES DEL SERVICIO. En caso de que las condiciones contractuales sean de alguna manera modificadas por **CONNECTA**, las mismas deberán ser aprobadas por **SUTEL**, y ser comunicadas **AL CLIENTE** con una antelación mínima de **un (1) mes calendario**. En esta propuesta **CONNECTA** 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.

CLÁUSULA DÉCIMA CUARTA: CAMBIOS DEL PLAN TARIFARIO: EL CLIENTE podrá solicitar en cualquier momento durante la vigencia del presente Contrato el cambio del Plan Tarifario contratado originalmente por un plan tarifario superior. En el evento de que **EL CLIENTE** solicite un cambio de Plan Tarifario a uno inferior, **EL CLIENTE** acepta que le apliquen los ajustes correspondientes al nuevo plan solicitado. La solicitud de cambio del Plan Tarifario deberá efectuarse en las oficinas de **CONNECTA**. El cambio de plan tarifario entrará en operación al día siguiente en que corte la facturación correspondiente.

CLÁUSULA DÉCIMA QUINTA-SANCIONES APLICABLES:

El atraso en el pago de los servicios facturados dará derecho a cobrar un derecho por mora del **3% mensual**, a partir del vencimiento de la factura. El servicio será suspendido temporalmente si el pago relativo a los servicios facturados no se realiza dentro de los **tres días hábiles** siguiente al vencimiento de la factura. A estos efectos, **CONNECTA** dará aviso **al CLIENTE**, dentro de los **tres días hábiles** siguiente al vencimiento del cobro, de que el servicio será suspendido. El servicio será restablecido en el momento en que **EL CLIENTE** realice el pago de los saldos debidos y se aplicara un cargo por reconexión en la facturación del siguiente mes. La falta de pago **del CLIENTE** de dos o más facturas consecutivas, dará derecho a **CONNECTA** a suspender el

servicio en forma definitiva y a resolver unilateralmente el Contrato. **CONNECTA** avisará **al CLIENTE** de la suspensión definitiva dentro de los **3 días hábiles** siguientes al vencimiento del segundo Período facturado.

CLÁUSULA DECIMO SEXTA SUSPENSIÓN TEMPORAL DEL SERVICIO DE INTERNET Y/O TELEFONÍA IP: La suspensión temporal procederá cuando, las comunicaciones facturadas no sean canceladas en la fecha de su vencimiento, a partir del tercer día hábil posterior al vencimiento del cobro facturado, salvo en aquellos casos en que se compruebe fraude o conducta fraudulenta. Esta suspensión podrá realizarse a solicitud tanto de **CONNECTA** como del **CLIENTE** de acuerdo a los siguientes supuestos: **1. A SOLICITUD DE CONNECTA:** **CONNECTA** dará aviso al cliente **3 días hábiles** antes de proceder con la suspensión temporal del servicio, sobre tal circunstancia con la finalidad de que se cese con cualquier práctica fraudulenta, si persistiere con las mismas se desconectará el servicio de forma inmediata. No obstante lo anterior, **CONNECTA, NO** suspenderá el servicio 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. Tampoco suspenderá los servicios de emergencia de hospitales, Cruz Roja, Seguridad Pública, Servicio 911, Bomberos, Comisión Nacional de Emergencias, por cumplir una función de vital importancia para la sociedad en materia de seguridad, salud, emergencia u otros.

El restablecimiento en la prestación del servicio se hará una vez eliminada la causa que originó la suspensión. Asimismo, dejará constancia de la fecha y hora en que se efectuó la reconexión del servicio, la cual indicará en la facturación siguiente cargos o servicios pendientes.

2. A SOLICITUD DEL CLIENTE. EL CLIENTE podrá solicitar a **CONNECTA** la suspensión temporal de su servicio, para lo cual **CONNECTA** tendrá un máximo de **24 horas** para su ejecución. Lo anterior, no exime **AL CLIENTE** de cancelar todas sus deudas pendientes con **CONNECTA** por el servicio puesto en suspensión temporal. **CONNECTA**, no aplicará penalizaciones o cobros adicionales **AL CLIENTE** por ejecutar la suspensión de sus servicios. Además, en el período de la suspensión, el **CLIENTE** deberá cancelar la tarifa básica mensual establecida para dicho servicio.

CLÁUSULA DECIMO SETIMA SUSPENSIÓN DEFINITIVA DEL SERVICIO DE INTERNET Y/O TELEFONÍA IP: **CONNECTA** procederá a la suspensión definitiva del servicio, en aplicación de lo establecido en el artículo **34** del Reglamento sobre el

Régimen de Protección al Usuario Final de los Servicios de Telecomunicaciones, el cual indica que en los casos en que **EL CLIENTE** haya actuado con engaño, fraude o mala fe al momento de la suscripción de la contratación o disfrute posterior del servicio, o bien, que en forma dolosa ocasione un daño o comprometa de alguna manera, la prestación de los servicios o la operatividad e integridad de la red, al utilizar el servicio de telecomunicaciones indebidamente, mediante acciones que provoquen congestión de las centrales, enrutadores, plataformas y/o enlaces de transmisión, así como prácticas de tipo fraudulento.

CONNECTA tendrá derecho a suspender el servicio y cobrar por tales efectos, las indemnizaciones por este concepto computadas a la fecha en que se verifique el acto indebido que motivó la desconexión o suspensión del servicio tal y como lo establece el artículo 23 del reglamento de calidad y prestación de los servicios. **CONNECTA**, procederá a la suspensión definitiva del servicio, a partir del día siguiente a la **fecha de vencimiento de la segunda facturación consecutiva sin cancelar**. Asimismo, **CONNECTA**, posteriormente procederá a la liquidación contable del mismo, cumpliendo los términos y condiciones del artículo 35 Reglamento de Prestación y Calidad de Servicios. No obstante, **CONNECTA**, **NO** suspenderá el servicio 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. Tampoco suspenderá los servicios de emergencia de hospitales, Cruz Roja, Seguridad Pública, Servicio 911, Bomberos, Comisión Nacional de Emergencias, por cumplir una función de vital importancia para la sociedad en materia de seguridad, salud, emergencia u otros.

CONNECTA realizará el restablecimiento en la prestación del servicio una vez eliminada la causa que originó la suspensión. Asimismo, dejará constancia de la fecha y hora en que se efectuó la reconexión del servicio, la cual indicará en la facturación siguiente cargos o servicios pendientes.

CLÁUSULA DÉCIMA OCTAVA: -INTERRUPCIÓN TEMPORAL DE LOS SERVICIOS Y EXENCIÓN DE RESPONSABILIDAD: En los casos en que se deba dar mantenimiento preventivo a la red y en el evento de interrupciones ocasionadas por caso fortuito o fuerza mayor, **CONNECTA** podrá interrumpir temporalmente los servicios y estará exenta de sus responsabilidades respecto al cumplimiento de los parámetros de calidad. **CONNECTA** notificará tanto a **SUTEL** como al **CLIENTE** con al menos **72 horas** de anticipación, para lo cual se informará de la naturaleza de los trabajos, horarios de

ejecución, duración de los mismos y afectación a los clientes. Los trabajos se ejecutarán en horarios en que la afectación del servicio sea mínima.

CLÁUSULA DÉCIMO NOVENA: ACUERDO DE NIVEL DE SERVICIO: Se incluye como Anexo número 1 al presente Contrato denominado “ANS”, en el que se incorporan diversos factores del servicio tales como: tiempo de respuesta, tiempo de latencia, parámetros de calidad del servicio, entre otros; conforme a las condiciones mínimas establecidas en el Reglamento de Prestación y Calidad de los Servicios emitido por la SUTEL.

CLÁUSULA VEGÈSIMA -INDEMNIZACIÓN POR INTERRUPCIÓN TEMPORAL DE LOS SERVICIOS.

EL CLIENTE tendrá derecho a una indemnización en caso de interrupciones en la red, para lo cual deberá presentar un reclamo en el que se indique la fecha, la hora, y el tiempo estimado de duración del evento; el reclamo deberá ser presentado al Servicio de Atención al Cliente. De igual forma **CONNECTA** mantendrá un monitoreo constante de su red y aplicará las compensaciones de oficio a sus **CLIENTES** en el caso de interrupción temporal de los servicios. El monto de la indemnización será definido por **CONNECTA** para lo cual seguirá los parámetros de calidad a la que se refiere la regulación vigente, medidos por medio de cumplimiento de niveles mínimos de calidad del servicio. En caso de que **CONNECTA** reconozca una indemnización al **CLIENTE**, éste manifiesta que la responsabilidad de **CONNECTA** por interrupciones en el servicio se limita exclusivamente a lo estipulado en esta cláusula. Asimismo, **EL CLIENTE** acepta en un todo que **CONNECTA** no será responsable por daños indirectos, daños consecuenciales, lucro cesante, pérdida de negocio, o pérdida de oportunidad proveniente de la interrupción del servicio, para lo cual podrá demostrar que dicha situación se presentó por un caso fortuito, fuerza mayor o daño de un tercero. En el evento de que proceda en el reclamo planteado por **EL CLIENTE** la compensación será aplicada automáticamente en la factura correspondiente al considerado. Quedan excluidos los siguientes casos de la indemnización referida: Caso fortuito, fuerza mayor, casos imputables al **CLIENTE**, hecho de un tercero, incumplimiento de las condiciones contractuales por parte del **CLIENTE**, conexión de equipos que no estén homologados por **SUTEL** y mantenimiento de la red.

CLÁUSULA VEGÈSIMA PRIMERA POLÍTICAS DE GARANTÍA. Para el funcionamiento de los equipos y el sistema como tal, **CONNECTA** responderá a razón de garantía según las políticas del **ANS** siguiendo los requisitos y condiciones ahí estipulados.

CLÁUSULA VIGÉSIMA SEGUNDA-TOLERANCIA Y CONCESIONES ESPECIALES. Siempre que sea legal, lícito y posible cualquier tolerancia, trato especial regulado o no por el presente Contrato, que beneficie de forma extrapetita **AL CLIENTE**, no se conformará como un derecho adquirido, ni generará ningún derecho a reclamar por parte **DEL CLIENTE** ante ninguna vía de hecho o de derecho.

CLÁUSULA VIGÉSIMA TERCERA - DE LAS RECLAMACIONES:

EL CLIENTE podrá presentar las reclamaciones, que considere como violación a sus derechos como usuario del servicio prestado por **CONNECTA**, las mismas deberá realizarlas en la línea de Servicio de Atención al Cliente, por los medios que se indican en la página web de **CONNECTA**, www.conectacr.com. En el momento de recibida la reclamación, **CONNECTA** asignará un número de consecutivo consultivo tanto para las quejas verbales como para las escritas, por medio del cual **EL CLIENTE** puede dar seguimiento a su reclamo. Por su parte **CONNECTA** tendrá como máximo un plazo de **10 días naturales**, a partir de recibido el reclamo, para dar respuesta **AL CLIENTE**. En el evento de que el reclamo se haya presentado por cualquiera de los medios de comunicación que el **CLIENTE** considere conveniente **CONNECTA** notificará al **CLIENTE** de su decisión en la dirección de Notificaciones señalada en la Carátula de servicios de este Contrato por **EL CLIENTE**.

En caso de que la resolución sea negativa o insuficiente o bien haya ausencia de la misma por parte de **CONNECTA**, **EL CLIENTE**, podrá acudir a la **SUTEL** como una segunda instancia, a formular su reclamo, quien resolverá según lo establecido en la Ley general de Telecomunicaciones N.º 8642.

CLÁUSULA VIGÉSIMA CUARTA- CAUSAS DE EXTINCIÓN DEL CONTRATO: El presente Contrato podrá darse por terminado por las siguientes razones: **a)** A solicitud **DEL CLIENTE** con al menos **quince días naturales** previo al momento de surtir el efecto de finalización de este Contrato, **b)** En caso de insolvencia, quiebra o muerte del **CLIENTE**, **c)** Cuando **EL CLIENTE** cometa fraudes o haga un uso indebido de los servicios de telecomunicaciones, realice actos contrarios a la normativa o regulación vigente, **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 **CONNECTA** 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**.

CLÁUSULA VIGÉSIMA QUINTA-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; y se obliga a 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 la **Carátula de Servicios**. Las notificaciones del **CLIENTE** a **CONNECTA** se tendrán por aceptados en el momento en que sea recibidas por **CONNECTA** en la dirección física indicada en la respectiva factura o bien al correo electrónico notificaciones@conectacr.com.

CLÁUSULA VIGÉSIMA SEXTA HOMOLOGACIÓN DEL CONTRATO MARCO: Los términos de este Contrato Universal de Telecomunicaciones, 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 028-032-2016.

CLÁUSULA VIGÉSIMA SETIMA 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.

LAS PARTES manifiestan conocer y aceptar los términos y condiciones presentados en el presente Contrato, 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 firmada, que incluye la Carátula y el **ANEXO 1 Acuerdo de Nivel de Servicio (ANS)** al **CLIENTE**.

EL CLIENTE

POR CONECTA

ANEXO 1.

ACUERDO DE NIVEL DE SERVICIO (ANS)

El presente Anexo, forma parte integral del Contrato principal, detalla los puntos en el Acuerdo de Nivel de Servicio que entra en vigencia a partir de la fecha en que se firma el Contrato Universal de Telecomunicaciones.

1. Disponibilidad del servicio.

La “falta de disponibilidad de la Red” corresponde a un porcentaje inferior al 99.97% de la sumatoria de las duraciones de las interrupciones sufridas en el servicio durante el Período de cobro, en el cual la Red de **CONECTA** no está disponible para el **CLIENTE** e incluye la falta de disponibilidad asociada con las tareas de mantenimiento correctivo en la infraestructura de la Red y sin conexión con **EL CLIENTE**, con excepción de las tareas correspondientes al Mantenimiento Programado (descrito más abajo). Las interrupciones en el servicio serán consideradas como Falta de Disponibilidad de la Red y las mismas serán atendidas en forma inmediata una vez que **CONECTA** lo haya detectado, o bien el **CLIENTE** haya realizado su debida notificaciones por medio de una llamada o incidencia reportada al **centro de soporte 24/7 de CONECTA (NOC) a la línea gratuita 800-0800023**. Las Interrupciones en el servicio que sean responsabilidad **CONECTA** serán compensadas al **CLIENTE** en la siguiente facturación de servicios. La Falta de Disponibilidad de la Red no incluirá Mantenimiento Programado ni faltas ocasionadas por: **i.** aplicaciones, equipos o instalaciones propiedad del **CLIENTE**. **ii.** Acciones, omisiones e incumplimiento grave de las condiciones contractuales del **CLIENTE**, por el uso indebido de los servicios por un tercero autorizado o no por **CLIENTE**. **iii.** Razones de fuerza mayor. **iv.** Interrupción del servicio por mora del **CLIENTE**. Por una hora o fracción de hora de Falta de Disponibilidad de la Red en cualquier mes calendario, se aplicará a favor **del CLIENTE** un descuento en el cargo mensual que se reflejará en la facturación siguiente al evento de la interrupción. El descuento se calculará de acuerdo a la siguiente fórmula dispuesta en el artículo 26 del Reglamento de Prestación y Calidad de los Servicios:

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

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 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 período evaluado.

2. Notificación de Mantenimiento Programado

En el caso de mantenimiento preventivo, ampliación o mejoras en la infraestructura de la Red, que impliquen la salida total o parcial de los servicios de telecomunicaciones que se brindan al **CLIENTE**, **CONECTA** notificará, a la **SUTEL** directamente y al **CLIENTE** a través de medios de comunicación masiva, **72 horas** antes de dar inicio el evento. Se indicará la naturaleza de los trabajos, la hora de ejecución, la duración de los mismos y la afectación al **CLIENTE**. Los trabajos se ejecutarán en días y horas en los que la afectación **AL CLIENTE** sea mínima, tomando en cuenta factores climáticos, ambientales y de seguridad.

3. Mantenimientos por Averías y no conformidades.

Para el caso de averías en cualquier punto de la infraestructura de red, el tiempo máximo de respuesta será de **12 horas**, en lo referente al tema de Telefonía IP. Asimismo, la resolución de no conformidades se cumplirá en un tiempo máximo de **6 horas** posteriores a la presentación de ésta por parte **DEL CLIENTE** a **CONECTA**. Lo correspondiente al servicio de transferencia de datos (Internet) el tiempo máximo de respuesta según lo establecido en el Artículo 84 del el Reglamento de Prestación y Calidad de los Servicios será de **180 minutos**, y para el caso de no conformidades será **de 1 hora**, ambos medidos a partir de que **EL CLIENTE** lo reporta a **CONECTA**, para el cumplimiento de este indicador, **CONECTA** contará con un sistema de registro de reportes de incidencias en calidad del servicio **24/7**.

4. Parámetros Técnicos de Calidad del Servicio.

SERVICIO DE ACCESO A INTERNET: Se cumplirá con los umbrales de calidad establecidos en el **Reglamento de Prestación y Calidad de los Servicios en el Capítulo Séptimo** para el caso del **servicio de acceso a INTERNET** los cuales indican lo siguiente:

- En cuanto al Cumplimiento de niveles de sobresuscripción a nivel local de los servicios de transferencia de datos.**

CONECTA, 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

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

CONECTA, 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

c. Cumplimiento niveles de retardo a nivel local.

CONECTA, 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 de servicio	retardo local (ms)
0	Tiempo real, alta interacción, sensibles al retardo. (Voz y video en tiempo real)	20

d. Cumplimiento niveles de retardo a nivel internacional.

CONECTA, 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 de servicio	Umbral de retardo internacional (ms)

0	Tiempo real, alta interacción, sensibles al retardo. (Voz y video en tiempo real)	80
---	---	----

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

CONECTA, 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 (%)
0	Tiempo real, alta interacción, sensibles al retardo. (Voz y video en tiempo real)	0,5%

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

CONECTA, 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 Internacional (%)
0	Tiempo real, alta interacción, sensibles al retardo. (Voz y video en tiempo real)	0,5%

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

CONECTA, 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.

CONNECTA, 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%

SERVICIOS DE TELEFONIA IP: Para el servicio de Telefonía IP, se cumplirá con los umbrales de calidad establecidos en el **Capítulo VIII del Reglamento de Prestación y Calidad de los Servicios**, los cuales indican lo siguiente:

a. Establecimiento de niveles de prioridad al tráfico de voz de Telefonía IP.

CONNECTA, en atención a lo establecido en el artículo 105 del **Reglamento de Prestación y Calidad de los Servicios** contará en sus redes, con sistemas que establezcan prioridades entre los distintos tipos de tráfico que cursan la red, estableciendo las siguientes 5 clases de servicio:

Clase de calidad de servicio	Descripción
0	Tiempo real, alta interacción, sensibles al retardo. (Voz y video en tiempo real)

b. Cumplimiento de parámetros de calidad de transmisión de datos para servicios de Telefonía IP.

CONNECTA, en atención a lo establecido en el artículo 106 del **Reglamento de Prestación y Calidad de los Servicios**, se compromete a ajustar los niveles de calidad de las clases de calidad de servicio 0 y 1 descritos de acuerdo con la siguiente tabla:

Clase de calidad de servicio	Umbral de retardo local (ms)	Umbral de retardo internacional (ms)	Umbral de jitter local (ms)	Umbral de jitter internacional (ms)	Umbral de pérdida de paquetes local (%)	Umbral de pérdida de paquetes internacional (%)
0						
1						

0	20	80	15	25	0,5%	0,5%
1	30	120	20	30	1,5%	1,5%

Adicionalmente se cumplirá con los umbrales de ocupación máxima de enlaces locales e internacionales del 80%.

c. Cumplimiento de parámetros de calidad de operación de los servicios de Telefonía IP.

CONNECTA, en atención a lo establecido en el artículo 107 del **Reglamento de Prestación y Calidad de los Servicios**, se asegurará de que sus servicios se presten en cumplimiento con los siguientes umbrales de operación, para la hora cargada media:

Parámetro	Umbral
Completación de llamadas tráfico entrante	≥85%
Completación de llamadas tráfico saliente	≥85%
Demora del tono de invitación a marcar (UIT-)	<3s
Demora del tono de conexión de llamada (UIT-T)	<6,5s

Respecto a los parámetros de completación de llamadas para el tráfico entrante y saliente de las centrales de telefonía IP, estos se evaluarán con la misma metodología de cumplimiento establecida para la "Completación de llamadas tráfico terminado en las centrales de comunicaciones" y "Completación de llamadas tráfico originado en las centrales de comunicaciones", respectivamente utilizando los umbrales de la tabla anterior.

La demora del tono de invitación a marcar, se mide a partir del instante en que se levanta el auricular (o su homólogo en softphone) y hasta que se recibe el tono respectivo, su cumplimiento se obtendrá conforme la siguiente fórmula:

Donde:

- **Demora tono:** corresponde al valor de demora en el tono de invitación a marcar obtenido para el servicio indicado para la hora cargada media.
- **Umbral:** corresponde a los umbrales de demora en el tono de invitación a marcar de la tabla anterior para cada tipo de servicio
- **k:** constante de rigurosidad, fijada en un valor de 0,5.

La demora en el tono de conexión de llamada, se mide a partir del instante en que finaliza la marcación, hasta el momento en que se recibe respuesta por parte de la red, su cumplimiento se obtendrá conforme la siguiente fórmula:

Donde:

- **Demora conexión:** corresponde al valor de demora en

el tono de conexión de llamada obtenido para el servicio indicado para la hora cargada media.

- **Umbral:** corresponde a los umbrales de demora en el tono de conexión de la tabla anterior para cada tipo deservicio
- **k:** constante de rigurosidad, fijada en un valor de 0,5.

d. Calidad de voz para los servicios de telefonía IP.

CONECTA, en atención a lo establecido en el artículo 108 del **Reglamento de Prestación y Calidad de los Servicios**, los umbrales de cumplimiento serán de MOS (*Mean Opinion Score*) mayor o igual a 4, PESQ (*Perceptual Evaluation of SpeechQuality*) mayor o igual a 4 respectivamente y un valor de R (*Rvalue*) superior a un 85 para el caso del E-Model (UIT-TG.107). Las evaluaciones del cumplimiento de este parámetro se podrán realizar con base en una muestra representativa con un nivel de confianza mayor o igual al 95% y un porcentaje de error menor o igual al 5%, siendo la población aplicada, el total líneas activas del servicio de telefonía IP de **CONECTA**.

CONECTA realizará una evaluación trimestral de éstos parámetros y su nivel de cumplimiento se evaluará con la siguiente fórmula:

Donde:

- **MOS:** Mean Opinion Score.
- **Umbral:** corresponde al valor mínimo de cumplimiento.
- **k:** constante de rigurosidad, fijada en un valor de 1.

Donde:

- **PESQ:** Perceptual Evaluation of Speech Quality. **Umbral:** corresponde al valor mínimo de cumplimiento. **k:** constante de rigurosidad, fijada en un valor de 1.

Donde:

- **R-value:** Resultado de la aplicación del E-model. **Umbral:** corresponde al valor mínimo de cumplimiento. **k:** constante de rigurosidad, fijada en un valor de 0,1.

La calificación obtenida respecto a este parámetro corresponderá al promedio simple de cumplimiento de MOS, PESQ y E-Model de las tres fórmulas anteriores.

5. Servicio de Soporte Técnico.

La red de **CONECTA** cuenta con un centro de Soporte Técnico el cual le brindará al abonado un servicio de forma remota durante **24 horas los 7 días** de la semana para atender llamadas telefónicas en incidencias a cerca del estado del servicio y consultas varias. **CONECTA** cuenta con el número gratuito **800-0800023** al cual el **CLIENTE** puede llamar para recibir asistencia.

6. Garantía de Calidad de Servicio al Cliente.

Para garantizar la disponibilidad del 99.97%, **CONECTA** monitoreará permanentemente, por medio de sus gestores, la localidad de servicio al **CLIENTE**.

7. Facturación por Instalación

La facturación será prorrateada según la fecha de instalación de los servicios. Los porcentajes de descuento a la facturación del **CLIENTE** mostrados en este Acuerdo de Nivel de Servicio no podrá superar el total de la facturación del mes en cuestión.

EL CLIENTE manifiesta conocer y aceptar los términos y condiciones presentados en el presente Anexo, estando conforme las partes, en fe de lo anterior firmamos en la ciudad de _____, el día _____ de _____ del _____.

POR CONECTA

EL CLIENTE