

## CONTRATO DE ADHESIÓN PARA PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE INTERNET

Entre **SPECTRUM NETWORK SRL** cédula jurídica **3-102-817993**, en adelante y para efectos de este contrato denominado SPECTRUM, y EL CLIENTE indicado en el acuerdo de servicios, convenimos suscribir el presente contrato el cual se registrará conforme al Código de Comercio, la normativa en materia de telecomunicaciones emitidas por la Superintendencia de Telecomunicaciones (SUTEL) y demás Leyes de la República de Costa Rica, así como las siguientes cláusulas.

**Cláusula Primera. OBJETO DEL CONTRATO.** El objeto del presente contrato es la prestación de los servicios de internet, bajo la modalidad de acceso inalámbrico a través de frecuencias de uso libre, de acuerdo a lo señalado en la carátula anterior.

**Cláusula Segunda. CARACTERÍSTICAS DEL SERVICIO.** SPECTRUM, le proveerá al CLIENTE el servicio de Acceso a Internet. SPECTRUM pone a disposición de sus clientes una gama de velocidades de internet, las cuales están disponibles en la dirección electrónica: **www.spectrumnetcr.com**. Los medios físicos para la conectividad a internet se harán a través de enlaces inalámbrico: es una tecnología de conexión a internet por medio de la cual los datos se envían a través de antenas inalámbricas.

**Cláusula Tercera. EQUIPOS.** El CLIENTE utilizará el equipo terminal propiedad de SPECTRUM por lo que será responsable por su conservación y devolución una vez finalizada la prestación del servicio. También será responsable en casos de daño o pérdida, en cuyo caso deberá pagar el monto de reposición del equipo según lo publicado en la página WEB **www.spectrumnetcr.com**. El equipo terminal será brindado al usuario bajo la figura del comodato o bien podrá ser aportado por el cliente. Deberá además permitir que SPECTRUM realice las actualizaciones y mantenimiento del mismo y abstenerse de realizar dichas actividades de forma directa o por medio de terceros no autorizados.

**Cláusula Cuarta. PLAZO DE CONEXIÓN O INSTALACIÓN DEL SERVICIO.** El tiempo de entrega del servicio será el tiempo transcurrido entre el instante en que el operador acepta una orden de servicio válido de un usuario y el instante en que dicho servicio es entregado a este en condiciones adecuadas de operación. Se instalará el servicio contratado, dentro de los plazos establecidos en el indicador de 'tiempo de entrega del servicio' (IC-1):

**Infraestructura disponible inmediatamente (IDI):** Casos en los cuales, al momento de recibir SPECTRUM, una orden válida de servicio, existe infraestructura física ya instalada que conecta el sitio donde se solicita la provisión del servicio con la red de acceso de SPECTRUM, y esta infraestructura física permite que el servicio pueda ser activado inmediatamente. El plazo será de 4 días hábiles.

**Infraestructura no disponible inmediatamente (IND):** Casos en los cuales, al momento de recibir SPECTRUM, una orden válida de servicio, existe infraestructura física ya instalada que conecta el sitio donde se solicita la provisión del servicio con la red de acceso de SPECTRUM, pero debe realizar trabajos de campo para activar el servicio fijo en cuestión. El plazo será de 10 días hábiles.

**Infraestructura externa no existente (INE):** Casos en los cuales, al momento de recibir SPECTRUM, una orden válida de servicio, SPECTRUM, ofrece servicios en la zona que está ubicado el sitio donde se solicita la provisión del servicio, pero no existe infraestructura física que conecte el sitio donde se solicita la provisión del servicio con la red de acceso de SPECTRUM. El plazo será de 20 días hábiles.

Los anterior conforme al reglamento de prestación y calidad de servicios vigente por la SUTEL.

Los precios de conexión o instalación se encuentran debidamente publicados en el sitio WEB **www.spectrumnetcr.com** y las condiciones aplicables a esta cláusula pueden ser consultados a través de nuestra página web **www.spectrumnetcr.com**.

Si SPECTRUM no instala el servicio en el plazo estipulado, el Cliente podrá: a) Rescindir de la relación contractual con la restitución de la suma pagada por concepto de instalación cuando aplique, y la devolución del

equipo entregado por el operador sin costo ni responsabilidad, siempre y cuando sea devuelto en condiciones de funcionamiento normales, en caso de aplicar, y b) Continuar con el servicio sin pagar la cuota de instalación. Si el servicio no se puede instalar por causas atribuibles al usuario, SPECTRUM puede anular la orden de instalación.

La instalación de los Servicios se realizará en días hábiles. En todo caso, el personal de SPECTRUM que necesite ingresar a las instalaciones del Cliente lo hará debidamente identificado, previa coordinación entre las partes. El Cliente debe cancelar los montos por concepto de conexión o instalación del servicio, los cuales se encuentran debidamente publicados en el sitio WEB **www.spectrumnetcr.com**.

**Cláusula Quinta. DERECHOS Y OBLIGACIONES DEL CLIENTE.** EL CLIENTE, tendrá todos los derechos y obligaciones estipulados en la Ley General de Telecomunicaciones, Reglamento sobre el Régimen de Protección al Usuario Final de los Servicios de Telecomunicaciones, Reglamento de Prestación y Calidad de Servicios y demás normativa aplicable. Adicionalmente, a lo establecido en las resoluciones emitidas por la Superintendencia de Telecomunicaciones y aquellos deberes y derechos mencionados en este contrato.

**Cláusula Sexta. DERECHOS Y OBLIGACIONES DE SPECTRUM.** SPECTRUM tendrá todas las obligaciones estipuladas en la Ley General de Telecomunicaciones, Reglamento sobre el Régimen de Protección al Usuario Final de los Servicios de Telecomunicaciones, Reglamento de Prestación y Calidad de Servicios y demás normativa aplicable. Adicionalmente, a lo establecido en las resoluciones emitidas por la Superintendencia de Telecomunicaciones y aquellos deberes mencionados en el presente contrato.

**Cláusula Séptima. SUSPENSIÓN TEMPORAL DEL SERVICIO POR FALTA DE PAGO.** La falta de pago oportuno facultará a SPECTRUM para suspender temporalmente a partir del tercer día calendario posterior al vencimiento del cobro facturado, salvo en aquellos casos en que se compruebe fraude o conducta fraudulenta que habilitan a SPECTRUM para suspender el servicio de forma inmediata; ahora bien, no se debe suspender o suprimir esos servicios los días domingos y feriados de Ley, cuando para esos días, SPECTRUM no tenga disponibles o habilitados medios de pago. Asimismo, se exceptúan del proceso de suspensión temporal los servicios de emergencia de hospitales, Cruz Roja, Seguridad Pública, Servicio 911, Bomberos, Comisión Nacional de Emergencias, y otros servicios que así sean determinados por el ente regulador, por cumplir una función de vital importancia para la sociedad en materia de seguridad, salud, emergencia u otros. Antes de proceder con la suspensión temporal del servicio, el cliente será debidamente notificado por SPECTRUM.

**Cláusula Octava. SUSPENSIÓN TEMPORAL A SOLICITUD DEL CLIENTE:** En el caso que la suspensión temporal sea solicitada por EL CLIENTE, para proceder con el trámite, éste deberá de estar al día en sus obligaciones con SPECTRUM. En este caso la suspensión se realizará dentro de las veinticuatro (24) horas posteriores a la solicitud. Además, en el período de la suspensión, el Cliente deberá cancelar el cargo mensual del servicio fijado en la Carátula del Contrato.

**Cláusula Novena. SUSPENSIÓN DEFINITIVA DEL SERVICIO:** SPECTRUM suspenderá definitivamente el servicio a EL CLIENTE cuando existan acumuladas dos facturas consecutivas sin cancelar por parte de EL CLIENTE. Sin perjuicio de reclamar las acciones legales que correspondan ante las autoridades competentes, se procederá también a la suspensión definitiva del servicio, en casos en que EL CLIENTE cometa fraude, haya actuado con engaño 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 operabilidad e integridad de la red, EL CLIENTE faculta a SPECTRUM 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 que procedan, previa comunicación a EL CLIENTE.

**Cláusula Décima. RECONEXIÓN DEL SERVICIO:** EL CLIENTE debe de cancelar las sumas adeudadas para realizar la solicitud de reconexión.

Una vez que el CLIENTE cancele los montos adeudados SPECTRUM reconectara el servicio en el plazo de un (1) día hábil contados a partir de la fecha de pago.

No se cobrará ningún monto por concepto de reconexión.

**Cláusula Décima Primera. CALIDAD DEL SERVICIO.** SPECTRUM se compromete a prestar sus servicios de acuerdo con los niveles de calidad establecidos en la normativa vigente en materia de telecomunicaciones, los siguientes:

INDICADOR	UMBRAL
Tiempo de entrega del servicio	4 días hábiles (Infraestructura disponible inmediatamente - IDI) 10 días hábiles (Infraestructura no disponible inmediatamente - IND) 20 días hábiles (Infraestructura externa no existente - INE)
Tiempo de reparación de fallas	IC-2 ≤ 1 día hábil para 95% de los casos
Disponibilidad del servicio asociada a la red de núcleo o "core"	99,97%
Retardo local	ID-16 < 50 ms el 95% o más
Retardo internacional	100 ms
Relación entre velocidad de transferencia de datos local o internacional respecto a la velocidad aprovisionada	igual o mayor al 80% de la velocidad aprovisionada

**Cláusula Décima Segunda. COMPENSACIONES Y REEMBOLSOS.** SPECTRUM tiene el deber de prestar los Servicios contratados con eficiencia y de forma continua y aplicar las compensaciones y reembolsos en caso de degradación o interrupción del servicio con excepción de los casos que se consideren eximentes de responsabilidad según la normativa vigente. Para efectos de la compensación por interrupciones, SPECTRUM contabilizará el tiempo de interrupción de los Servicios desde el instante en el que se produce la interrupción hasta el instante en el que los Servicios se restablecen por completo y regresan a su condición normal de funcionamiento. El cálculo de la compensación se efectuará de la siguiente manera, según lo establecido en el Reglamento de Prestación y Calidad de Servicios:

$$\text{Compensación} = 2 * \text{Tarifa recurrente} * \frac{\text{Tiempo total de interrupción}}{\text{Tiempo total del mes o período de facturación}}$$

Para efectos de la contabilización en la fórmula anterior, se considera que una degradación en un servicio de telecomunicaciones constituye una interrupción, cuando al menos uno de los indicadores particulares definidos en el Reglamento de Prestación y Calidad de Servicio para el servicio en cuestión, tenga un cumplimiento igual o inferior a un cuarenta por ciento (40%). Dicha información se encuentra disponible en la página web [www.spectrumnetcr.com](http://www.spectrumnetcr.com)

#### CONDICIONES PARA COMPENSACION POR FALLAS EN EL SERVICIO.

- Una compensación la cual está basada en el porcentaje (%) del pago mensual aplicable al servicio, conforme al Reglamento de Prestación de y Calidad de los Servicios de Telecomunicaciones.
- Para efectos de la compensación por interrupciones, SPECTRUM contará el tiempo de interrupción del servicio desde el instante en el que se produce la interrupción hasta el instante en el que el servicio se restablece por completo y regresa a su condición normal de funcionamiento
- Para el propósito de cálculo de cualquier compensación, no estará incluido aquellos casos en los que SPECTRUM demuestre que su incumplimiento deviene de una situación ajena a su control o previsión, catalogada como caso fortuito, fuerza mayor o hecho de un tercero.

**Cláusula Décima Tercera. ATENCIÓN Y REPARACIÓN DE FALLAS QUE AFECTEN EL SERVICIO.** El Cliente puede interponer, ante SPECTRUM quejas o reclamaciones por fallas que se presenten en el servicio contratado; y SPECTRUM se encuentra en la obligación de reparar y restablecer el servicio a sus condiciones normales de funcionamiento en el plazo máximo de un (1) día hábil. Según el indicador IC-2 regulado en el Reglamento de Prestación y Calidad de Servicios, tal

plazo se extenderá desde el instante en que el Cliente reporta una falla al Centro de Atención al Cliente de SPECTRUM hasta el instante en que el servicio haya sido establecido a su funcionamiento normal. Para efectos de la respuesta al Cliente producto de su reclamo, SPECTRUM brindará respuesta efectiva en un plazo máximo de diez (10) días naturales, para lo anterior, el Cliente podrá disponer de los siguientes canales de atención:

**Línea gratuita 800-SPECTRU (800-7732878)**

**Oficina 4034-8072**

**Correo Electrónico a: [info@spectrumnetcr.com](mailto:info@spectrumnetcr.com)**

**Formulario de contacto en sitio web [www.spectrumnetcr.com](http://www.spectrumnetcr.com)**

Todo trámite que ingrese como reclamación, se le asignará un código de consecutivo para el seguimiento de la misma. En caso de resolución negativa o insuficiente o la ausencia de resolución por parte de SPECTRUM, EL CLIENTE podrá acudir a la Superintendencia de Telecomunicaciones.

Para el caso de averías por mala praxis u otra causa que implique la visita técnica injustificada por parte de SPECTRUM NETWORK, y esta sea la primera vez, la misma no supondrá un costo adicional para el cliente, pero cuando se trate de una segunda visita técnica injustificada imputable al usuario, SPECTRUM NETWORK, podrá cargar un costo cuyo valor está disponible en la página web [www.spectrumnetcr.com](http://www.spectrumnetcr.com) en la siguiente facturación. Esta visita técnica implicará una valoración de los daños ocasionados para su posterior reparación que deberá ser abonada por el usuario en el caso de que proceda.

**Cláusula Décima Cuarta. REPORTES DE TRABAJOS EN LAS REDES Y SISTEMAS DE TELECOMUNICACIONES.** SPECTRUM deberá informar a sus clientes previo a la ejecución de trabajos de reparación o mantenimiento de equipos previamente programados, que afecten la continuidad del servicio. En estos casos SPECTRUM informará al cliente antes de que procedan dichas reparaciones, con un mínimo de cuarenta y ocho (48) horas de anticipación por medio de la página web [www.spectrumnetcr.com](http://www.spectrumnetcr.com) y por algún medio de comunicación electrónica directa, donde se informará al cliente sobre los servicios que se verán afectados, zonas de afectación y el tiempo de afectación. SPECTRUM informará a SUTEL sobre cualquier trabajo de intervención, mejora o modificación que se planea efectuar en las redes y sistemas de telecomunicaciones, que puedan afectar la continuidad en la prestación de los servicios o degradar los niveles de calidad de estos.

#### Cláusula Décima Quinta. PROHIBICIONES EL CLIENTE TIENE LAS SIGUIENTES PROHIBICIONES:

- Reclamar derechos de propiedad sobre los equipos y disponer en cualquier forma de los equipos provistos por SPECTRUM provenientes de la custodia y posesión que ejerce o ejerció sobre los mismos, durante él o los períodos de prestación del servicio.
- Mal uso: Utilizar el servicio en forma distinta a la contratada, con fines ilícitos o de una forma en que contravenga lo regulado en la Ley aplicable a las Telecomunicaciones, demás normas, reglamentos y disposiciones gubernamentales administrativas aplicables a la prestación del servicio. SPECTRUM tendrá derecho a proceder con la suspensión definitiva del servicio.
- Utilizar el servicio de una manera que interfiera con cualquier red de comunicaciones o para interferir en el acceso no autorizado o en la seguridad de SPECTRUM o de otro servidor, red, ordenador personal, acceso a la red o los dispositivos de control, software o datos u otro sistema, o tratar de hacer cualquier acción de las anteriores. SPECTRUM se compromete a brindar prueba fehaciente y por escrito de las interferencias que se produzcan. SPECTRUM tendrá derecho a proceder con la suspensión definitiva del servicio.
- Utilizar el servicio para transmitir, retransmitir o almacenar cualquier contenido que vulnere la privacidad de SPECTRUM o cualquier individuo, grupo o entidad, incluyendo cualquier derecho protegido de autor, patentes, marcas, secretos industriales, comerciales, derecho de publicidad, derechos morales, u otros derechos individuales o colectivos reconocidos por la ley, reglamento, decisión judicial o gubernamental.
- Negociar, aportar, ceder, transferir o bajo cualquier otra modalidad, los derechos de este contrato salvo autorización escrita de SPECTRUM.

- f) Utilizar el servicio para transmitir, retransmitir o almacenar cualquier contenido de información amenazante, acosadora, obscena, indecente, pornográfica o que incite al odio, racismo, difamación, calumnia, traición, violencia o promueva la instrucción, información o asistencia en causar o llevar a cabo cualquiera de las actividades descritas, contra la sociedad, gobierno, organización, grupos o individuo. SPECTRUM se compromete a brindar prueba fehaciente y por escrito de los usos indebidos previamente enumerados que se produzcan.

**Cláusula Décima Sexta. EXIMENTES DE RESPONSABILIDAD.** Para efectos del cumplimiento de los deberes y obligaciones de SPECTRUM, siempre y cuando éste cumpla con los reportes de averías en las redes y sistemas de telecomunicaciones, se consideran eximentes de responsabilidad los casos en los cuales SPECTRUM demuestre que su incumplimiento deviene de una situación ajena a su control o previsión, catalogada como caso fortuito, fuerza mayor o hecho de un tercero, para lo cual deberá contar con las pruebas necesarias que permitan acreditar ante la Superintendencia de Telecomunicaciones que efectivamente se presentó alguna de estas figuras jurídicas.

**Cláusula Décima Séptima. RESCISIÓN CONTRACTUAL POR INTERRUPCIONES EN LOS SERVICIOS.** En caso de que el tiempo de interrupción de un servicio sea mayor o igual a 36 horas continuas o cuando el tiempo total de interrupción acumulado para todo el mes o periodo de facturación sea igual o superior a 72 horas dicha condición operara con causa justa para rescindir el contrato con SPECTRUM y EL CLIENTE podrá dar por terminado de forma unilateral y sin responsabilidad la relación contractual para el servicio afectado sin que implique ningún tipo de penalización con excepción de facturas adeudadas por concepto de servicios que reflejen la condición de morosidad del CLIENTE de previo a la interrupción sufrida. Se tendrán en cuenta las exclusiones establecidas en la cláusula Décima Sexta del presente contrato.

**Cláusula Décima Octava. INTERPOSICIÓN DE LA RECLAMACIÓN ANTE SPECTRUM.** El operador/proveedor deberá disponer de una unidad o servicio especializado de atención al cliente o usuario, que tenga por objeto atender y resolver las reclamaciones del Cliente. La atención en todos los canales será de carácter gratuito para el Cliente y para cada gestión, SPECTRUM deberá brindarle al Cliente el número de referencia de su reclamación. La presentación de las reclamaciones no requerirá la elaboración de un documento formal ni intervención de abogado, y podrán ser presentadas por cualquier medio de gestión. Las reclamaciones deberán presentarse por parte de los abonados o de los usuarios finales o cualquier interesado. SPECTRUM deberá atender, resolver y brindar respuesta razonada sobre la reclamación interpuesta, en un plazo máximo de diez (10) días naturales a partir de su presentación. La acción para reclamar caduca en un plazo de dos (2) meses, contados desde el acontecimiento de la falta o desde que esta se conoció, salvo para los hechos continuados, en cuyo caso, comienza a correr a partir del último hecho.

**Cláusula Décima Novena. PROCEDIMIENTO DE INTERVENCIÓN DE LA SUTEL.** En caso de resolución negativa o insuficiente o la ausencia de resolución por parte del SPECTRUM, el usuario podrá acudir a la Sutel. Las reclamaciones que se presenten ante la Sutel no están sujetas a formalidades ni requieren autenticación de la firma del reclamante, por lo que pueden plantearse personalmente o por cualquier medio de comunicación escrita según lo publicado en el sitio WEB de la Sutel. No obstante, debe cumplirse con los requisitos mínimos exigidos en el artículo 285 de la Ley General de la Administración Pública. La Sutel tramitará, investigará y resolverá la reclamación pertinente, de acuerdo con los procedimientos administrativos establecidos en la Ley General de la Administración Pública, N° 6227, de 2 de mayo de 1978.

**Cláusula Vigésima. FORMAS DE EXTINCIÓN Y RENOVACIÓN DEL CONTRATO.** El presente contrato será de plazo indefinido. En caso de que el Cliente desee dar por terminado el presente contrato, deberá: a) comunicarlo a SPECTRUM con al menos quince (15) días naturales de anticipación previo al momento de surtir efectos y b) estar al día en sus

obligaciones de pago. En caso de que el abonado no exprese su voluntad de finalizar la relación contractual el contrato será renovado en forma automática.

**Cláusula Vigésima Primera. PRECIO Y TARIFAS:** El abonado o usuario final debe cancelar el monto mensual señalado en la carátula de este contrato, más los consumos adicionales que éste realice. Cualquier modificación en el precio, se informará al abonado o usuario final con un mes de antelación y deberán estar debidamente publicadas en el sitio WEB [www.spectrumnetcr.com](http://www.spectrumnetcr.com) En caso de que el usuario no se encuentre conforme con dicha modificación tarifaria, puede solicitar al proveedor del servicio la rescisión del contrato, todo bajo los supuestos establecidos en el artículo 28 del Reglamento sobre el Régimen de Protección al Usuario Final de los Servicios de Telecomunicaciones, cuyo procedimiento se detalla en la cláusula Vigésima Octava del presente contrato.

**Cláusula Vigésima Segunda. FACTURACIÓN.**

SPECTRUM garantizará que los montos facturados corresponden a una medición efectiva de los servicios disfrutados por el usuario, incluyendo los impuestos de ley correspondientes. La facturación por dicho concepto se notificará en el medio seleccionado por el usuario en la carátula de este contrato, con una antelación no menor a seis (6) días naturales, previo al vencimiento de la factura. En caso de incumplimiento de dicho plazo, la fecha de pago se correrá proporcionalmente a los días de entrega de forma tardía y no se podrá suspender el servicio en dicho periodo. Ninguna factura podrá ser emitida con consumos o cobros con un atraso superior a 60 días naturales. SPECTRUM podrá enviar mediante mensaje de texto información clara y sencilla sobre el monto al cobro y fecha de vencimiento de la facturación del servicio contratado.

En caso de existir disconformidad por parte del cliente o usuario, respecto a alguno (s) de los cargos facturados; este podrá, sin costo alguno, solicitar al operador o proveedor que le brinda el servicio, el estudio correspondiente, cancelando únicamente los cargos por los servicios que considere facturados adecuadamente, dejando pendiente o como saldo el resto del cobro en el caso de que se determine como válido.

A ningún cliente o usuario que solicite un estudio en su facturación, se le podrá suspender o desconectar el servicio para el cual solicita el estudio, hasta tanto se le brinde la respuesta a su consulta. Una vez evacuada la respuesta al cliente o usuario, se le otorgará un plazo de tres (3) días hábiles para la cancelación de la factura por los cargos en que se haya comprobado la validez del cobro.

Si el cliente o usuario no está de acuerdo con la respuesta brindada por el operador o proveedor podrá acudir a la SUTEL cumpliendo con lo establecido en el artículo 48 de la Ley 8642".

**Cláusula Vigésima Tercera. TASACIÓN Y FACTURACIÓN DE LOS SERVICIOS.** Cuando un operador o proveedor brinde a un mismo cliente o usuario, varios servicios de telecomunicaciones, y los facture en un mismo documento o factura; deberá registrar de forma independiente y con el debido desglose los cargos por cada servicio, de manera que el cliente o usuario pueda identificar el consumo y cargo de cada uno de ellos.

En caso de existir disconformidad por parte del cliente o usuario, respecto a alguno (s) de los cargos facturados; este podrá, sin costo alguno, solicitar al operador o proveedor que le brinda el servicio, el estudio correspondiente, cancelando únicamente los cargos por los servicios que considere facturados adecuadamente, dejando pendiente o como saldo el resto del cobro en el caso de que se determine como válido.

A ningún cliente o usuario que solicite un estudio en su facturación, se le podrá suspender o desconectar el servicio para el cual solicita el estudio, hasta tanto se le brinde la respuesta a su consulta. Una vez evacuada la respuesta al cliente o usuario, se le otorgará un plazo de tres (3) días hábiles para la cancelación de la factura por los cargos en que se haya comprobado la validez del cobro.

Si el cliente o usuario no está de acuerdo con la respuesta brindada por el operador o proveedor podrá acudir a la SUTEL cumpliendo con lo establecido en el artículo 48 de la Ley 8642.

En casos en que de conformidad con el artículo 8 e inciso d) del artículo 10 de este reglamento, el caso sea remitido a la SUTEL, tampoco se le podrá suspender o desconectar al cliente o usuario el servicio objeto de la reclamación, y de igual forma se le otorgará el plazo de tres (3) hábiles para la cancelación de la factura por los servicios que quedaron



pendientes de pago después de la resolución correspondiente emitida por la SUTEL.

**Cláusula Vigésima Cuarta. DEPÓSITO DE GARANTÍA:** SPECTRUM podrá solicitar al abonado el pago de un depósito de garantía por la suscripción de los servicios contratados, el cual se detalla en la carátula del contrato, y además se encuentra debidamente publicado en el sitio WEB [www.spectrumnetcr.com](http://www.spectrumnetcr.com)

La devolución del depósito de garantía, una vez que EL CLIENTE solicite el retiro del servicio, se realizará en un plazo máximo de 3 días hábiles posteriores a la finalización de la relación contractual, siempre y cuando el cliente no mantenga deudas sobre este servicio con SPECTRUM. Adicionalmente, si EL CLIENTE lo solicita de forma expresa, se le podrán acreditar estos depósitos de garantía, sobre otros servicios de telecomunicaciones que tenga suscritos con SPECTRUM, en el mismo plazo fijado.

**Cláusula Vigésima Quinta. TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES.** En caso de que EL CLIENTE autorice en la carátula de este Contrato, el uso de sus datos personales, SPECTRUM aclara que: i) Los datos personales recopilados son para uso interno de SPECTRUM, en relación con la prestación de los Servicios, y tales datos no serán comercializados, vendidos, cedidos o transferidos a terceros; ii) en todo momento, EL CLIENTE podrá tener acceso a sus datos personales, podrá rectificarlos o solicitar su supresión y de ser necesario, podrá consentir sobre la cesión de los mismos, y iii) SPECTRUM conservará los datos personales del Cliente durante el plazo de este contrato y sus prórrogas. SPECTRUM insta al Cliente a proporcionar datos actuales, veraces exactos y adecuados al fin para el que fueron recolectados. En caso de dudas o consultas sobre lo indicado en esta cláusula, el Cliente podrá contactar a SPECTRUM, a través de su Centro de Atención al Cliente.

**Cláusula Vigésima Sexta. MEDIOS DE PAGO.** El Cliente tendrá el deber de cancelar las facturaciones de previo a la fecha de su vencimiento. El mismo podrá elegir, para la realización de sus pagos, cualquiera de los medios publicados en sitio web [www.spectrumnetcr.com](http://www.spectrumnetcr.com)  
**Banco de Costa Rica: IBAN CR52015202541000334723**  
**Sinpe móvil: 6035-0105**  
**O bien en efectivo.**

**Cláusula Vigésima Séptima. CESIÓN DEL CONTRATO.** Las partes convienen que SPECTRUM podrá en cualquier momento ceder el presente contrato sin responsabilidad de su parte, manteniéndose inalterables los derechos que este contrato le confiere a EL CLIENTE en cuyo caso deberá notificarle al cliente sobre el particular dentro de los treinta (30) días naturales de previo a tal hecho informándole la posibilidad de rescindir el contrato sin responsabilidad alguna. EL CLIENTE, de no estar conforme con la cesión, podrá dar por terminado el contrato sin ninguna responsabilidad de su parte, mediante notificación por escrito con treinta (30) días de anticipación. EL CLIENTE por su parte, tiene prohibida la cesión de este Contrato, y cualquier acto en ese sentido será nulo, salvo los casos de fusión y adquisición de la compañía por otra empresa, previa notificación a SPECTRUM, con un mínimo de treinta (30) días naturales desde la finalización de la fusión y/o adquisición.

**Cláusula Vigésima Octava. PROCEDIMIENTO Y PLAZOS DE MODIFICACIÓN DE TARIFAS O CONDICIONES CONTRACTUALES.**

Cualquier propuesta de modificación de las condiciones contractuales según lo que estipula el artículo 46 de la Ley 8642 deberá ser aprobada por la SUTEL, y ser comunicada al abonado con una antelación mínima de un (1) mes calendario. En esta propuesta se informará, además, sobre el derecho del suscriptor para rescindir anticipadamente el contrato, sin penalización alguna en caso de no aceptación de las nuevas condiciones. SPECTRUM no puede modificar, en forma unilateral, las condiciones pactadas en los contratos, ni pueden hacerlas retroactivas. Tampoco se podrán imponer servicios o prestaciones que no hayan sido aceptados de manera expresa por el cliente o usuario y aprobados por la SUTEL.

Los contratos que se suscriban entre los clientes o usuarios y SPECTRUM, mantendrán y reconocerán el derecho de los primeros a dar por terminado el contrato, previo al cumplimiento de las obligaciones contractuales pactadas sin penalización alguna. Asimismo, SPECTRUM deberá mantener las facilidades necesarias para que el cliente o usuario pueda cambiar a su libre voluntad de operador o proveedor y en el

momento que así lo decida. SPECTRUM, tendrá un plazo de (15) quince días hábiles posteriores a la terminación del contrato por parte del cliente o usuario para finiquitar la relación contractual. En caso de existir deudas, se deberá iniciar su cobro judicial dentro de este plazo. La devolución de los depósitos de garantía se debe llevar a cabo en un plazo máximo de (3) tres días hábiles posteriores a la finalización de la relación contractual, siempre y cuando el cliente no mantenga deudas sobre este servicio con SPECTRUM. Adicionalmente, a solicitud del cliente SPECTRUM deberá acreditar estos depósitos de garantía sobre otros servicios de telecomunicaciones, en el mismo plazo fijado. Las modificaciones tarifarias se regirán por las siguientes pautas: a) Cuando las tarifas son fijadas por la SUTEL: De previo a toda fijación tarifaria la SUTEL establecerá la metodología con la cual establecerá los precios de cada servicio. b) Cuando las tarifas son fijadas por SPECTRUM, en caso de que la SUTEL haya declarado que el mercado correspondiente se encuentra en competencia efectiva: Cualquier modificación en las tarifas de los servicios de telecomunicaciones deberá ser notificada a la SUTEL. En cualquiera de los dos casos, antes de aplicar las tarifas correspondientes de cada servicio, ya sea fijadas por la SUTEL o bien fijadas por SPECTRUM cuando se encuentre en competencia efectiva, deberá comunicársele con anterioridad a los clientes o usuarios finales cuáles son esas nuevas tarifas, a través de al menos dos medios de comunicación masiva y la página Web [www.spectrumnetcr.com](http://www.spectrumnetcr.com)

**Cláusula Vigésima Novena. DE LA ACEPTACIÓN.** EL CLIENTE manifiesta que, en los términos convenidos y condiciones estipuladas, acepta que SPECTRUM le preste el servicio especificado en la carátula de este contrato y declara conocer todas las disposiciones legales y reglamentarias relacionadas con las telecomunicaciones. Por lo que en representación de SPECTRUM y EL CLIENTE aceptamos todas y cada una de las condiciones de este contrato contenido en todas sus cláusulas, el cual hemos leído íntegra y detenidamente, y bien enterados de su contenido, objeto, validez, naturaleza y demás efectos legales, lo ratificamos.

**Cláusula Trigésima CANALES DE ATENCIÓN.** El Cliente podrá contactar a SPECTRUM, mediante los canales de atención señalados en la carátula del contrato.

E este acto se le entrega al CLIENTE una copia del contrato de adhesión suscrito, el cual sin firmas es nulo y carece de validez legal.

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

FIRMA DEL CLIENTE:

FIRMA POR SPECTRUM:

Contrato debidamente homologado por la Sutel, mediante acuerdo del Consejo # 025-007-2022