

CONTRATO DE SERVICIOS DE TELEVISIÓN POR SUSCRIPCIÓN Y ACCESO A INTERNET FIJO

Entre nosotros Cooperativa de Electrificación Rural Los Santos R.L., en adelante COOPESANTOS R.L, y la persona física o jurídica, indicada en la carátula, en adelante "SUSCRIPTOR", celebramos el presente CONTRATO DE SERVICIOS DE TELEVISIÓN POR SUSCRIPCIÓN Y ACCESO A INTERNET FIJO, en adelante el "Contrato", contenido en las siguientes cláusulas:

Cláusula primera: OBJETO DEL CONTRATO. Regular los términos y condiciones bajo las cuales COOPESANTOS R.L., prestará los servicios de acceso a internet fijo y televisión por suscripción al SUSCRIPTOR, según con lo indicado en la carátula de este contrato.

Cláusula segunda: CARACTERÍSTICAS DEL (LOS) SERVICIO (S). Las características del (los) servicio (s) por brindar serán las seleccionadas por el SUSCRIPTOR en la carátula de este contrato los cuales serán prestados según lo establecido en el artículo 45 de la Ley General de Telecomunicaciones y lo aplicable estipulado en el Reglamento sobre el Régimen de Protección al Usuario Final (RPUF) de la SUTEL. En lo que respecta al servicio de internet fijo corresponde a aquel donde la conectividad es basada en el protocolo IP en redes de telecomunicaciones. En cuanto al servicio de televisión por suscripción este le permite al SUSCRIPTOR acceder a contenidos audiovisuales brindados en tiempo real de manera diferida de acuerdo con la oferta de canales ofrecida por COOPESANTOS R.L.

Cláusula tercera: PRECIOS Y TARIFAS DEL (LOS) SERVICIO (S). El SUSCRIPTOR deberá cancelar el monto mensual señalado en la carátula de este contrato, COOPESANTOS R.L. notificará a la SUTEL cualquier modificación en el precio e informará al SUSCRIPTOR con un mínimo de cinco (5) días hábiles de antelación, a través de dos medios de comunicación masiva, en su Sitio WEB y, en el medio de notificación señalado en el presente contrato. En caso de que dicha modificación de precios o tarifas sea en detrimento de las condiciones establecidas en el contrato de adhesión, COOPESANTOS R.L. informará sobre el derecho del SUSCRIPTOR, de rescindir anticipadamente el contrato sin penalización alguna.

Cláusula cuarta: PLAZO CONTRACTUAL. El presente contrato es por un plazo indefinido hasta que el SUSCRIPTOR solicite a COOPESANTOS R.L. la rescisión contractual, razón por la cual se mantendrán vigentes las condiciones pactadas en el presente contrato.

Cláusula quinta: EQUIPOS TERMINALES. Para la adecuada prestación de los servicios, COOPESANTOS R.L. brindará al SUSCRIPTOR los siguientes equipos terminales: (i) para el servicio de televisión por Cable Digital, se pondrá a disposición un decodificador con control remoto, para lo cual se cobrará un alquiler por cada caja mensual, establecido en la carátula del presente contrato y según consta en el Sitio WEB <https://www.coopesantos.com/costos-por-servicios-2/>. (ii) Para el servicio de televisión con la aplicación de IPTV, y en caso de que el SUSCRIPTOR no posea televisores que permitan descargar la aplicación, se les ofrece un convertidor, para el cual se cobrará un alquiler por cada caja convertidora, establecido en la carátula del presente contrato y que consta en el Sitio WEB <https://www.coopesantos.com/costos-por-servicios-2/> (iii) Para el servicio de Internet se alquilará un módem-enrutador cuyo monto de alquiler se cobra adicional a la tarifa, es definido en la carátula del contrato y consta en el Sitio WEB <https://www.coopesantos.com/costos-por-servicios-2/>

Los equipos terminales que sean provistos por el SUSCRIPTOR deberán estar debidamente homologados por la SUTEL. Si el SUSCRIPTOR aporta su propio equipo terminal sin que se encuentre debidamente homologado, COOPESANTOS R.L. no será responsable por problemas de calidad experimentada en el servicio contratado.

Cláusula sexta: CARACTERÍSTICAS DEL EQUIPO ALQUILADO. El equipo alquilado que brinda COOPESANTOS R.L., no podrá ser utilizado en una red distinta a la de COOPESANTOS R.L. De otra manera, los equipos terminales también podrán ser aportados por el SUSCRIPTOR, en el tanto cumplan con las condiciones descritas en el Sitio WEB de COOPESANTOS R.L. <https://www.coopesantos.com/condiciones-y-limitaciones-de-la-red-de-wifi/>.

Cláusula séptima: DERECHOS Y OBLIGACIONES DEL SUSCRIPTOR Y COOPESANTOS R.L. El SUSCRIPTOR y COOPESANTOS R.L. tendrán todos los derechos y obligaciones estipulados en la Ley General de Telecomunicaciones, Reglamento sobre el Régimen de Protección al Usuario Final, Reglamento de Prestación y Calidad de Servicios y demás normativa aplicable. Igualmente contarán con los derechos y deberes desarrollados en las resoluciones emitidas por la SUTEL y aquellos mencionados en el presente contrato de adhesión.

Cláusula octava. FACTURACIÓN: La factura por concepto de los servicios de telecomunicaciones se notificará en formato digital al medio señalado por el SUSCRIPTOR en la carátula de este contrato, en un plazo máximo de diez (10) días calendario posteriores al cierre del periodo de facturación. COOPESANTOS R.L. deberá implementar facturas digitales, que le permitan a los SUSCRIPTORES con discapacidad informarse sobre el contenido de su facturación. 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 sesenta (60) días naturales a partir de su registro o utilización. COOPESANTOS R.L. 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, esto no sustituye el

envío de facturación al medio señalado. El SUSCRIPUTOR deberá cancelar las facturaciones de previo a la fecha de su vencimiento. El pago tardío podría generar la suspensión temporal del servicio, un cargo por reactivación o reconexión del servicio, según corresponda, así como un interés máximo por morosidad, conforme lo establecido en la respectiva factura, el sitio WEB <https://www.coopesantos.com/costos-por-servicios-2/> y lo dispuesto en el presente contrato.

Cláusula novena: MEDIOS DE PAGO. El SUSCRIPUTOR podrá elegir, para la realización de sus pagos, cualquiera de los medios publicados en el sitio WEB <https://www.coopesantos.com/servicio-al-asociado/puntos-de-cobro/>.

Cláusula décima: TASACIÓN Y FACTURACIÓN DEL (LOS) SERVICIO (S). COOPESANTOS R.L. garantizará que los montos facturados corresponden a una medición efectiva de los servicios disfrutados por el SUSCRIPUTOR, incluyendo los impuestos de ley y tasas correspondientes, asimismo, asegurará que la facturación se realizará conforme la normativa vigente. En caso de comprobar irregularidades en la tasación de los servicios, COOPESANTOS R.L. reintegrará al SUSCRIPUTOR afectado la totalidad de los cargos cobrados incorrectamente, mediante dinero en efectivo, crédito en la facturación, bonificaciones de servicios, entre otros medios convenidos entre COOPESANTOS R.L. y el SUSCRIPUTOR. Esta devolución deberá efectuarse en un plazo no superior a treinta (30) días naturales posteriores a la fecha de cobro del servicio afectado o en su defecto a más tardar en el período de facturación inmediato posterior al cobro incorrecto del servicio.

A ningún SUSCRIPUTOR que presente una reclamación ante COOPESANTOS R.L. sobre un determinado cobro facturado, se le podrá suspender o desconectar el servicio de telecomunicaciones hasta tanto se le brinde la respuesta efectiva. Si el SUSCRIPUTOR no está de acuerdo con la respuesta brindada por el operador o proveedor podrá acudir a la SUTEL y solicitar las medidas cautelares correspondientes, si lo considera pertinente.

Cláusula décima primera: SUSPENSIÓN TEMPORAL DEL (OS) SERVICIO (S). Las comunicaciones facturadas que no sean canceladas en la fecha de su vencimiento serán suspendidas temporalmente, a partir del tercer (3°) día hábil posterior al vencimiento del cobro facturado. COOPESANTOS R.L. deberá abstenerse de suspender temporalmente el servicio, los días: sábados, domingos o feriados de Ley, cuando para esos días no tengan disponibles o habilitados medios de pago, y no puedan reactivar el servicio de forma inmediata una vez cancelado. Antes de proceder con la suspensión temporal, COOPESANTOS R.L. deberá informar al SUSCRIPUTOR, con una antelación mínima de un (1) día hábil, por los medios que tenga registrados, sobre la fecha de desactivación del servicio y cobros de reactivación, con el fin que proceda con el pago efectivo.

Cláusula décima segunda: SUSPENSIÓN DEFINITIVA DEL (LOS) SERVICIO (S). Posterior a la suspensión temporal, COOPESANTOS R.L. deberá proceder con la suspensión definitiva del servicio y a la resolución unilateral del contrato por incumplimiento del SUSCRIPUTOR. La suspensión definitiva debe ejecutarse por parte de COOPESANTOS R.L. en el plazo de diez (10) días hábiles, posteriores a la ejecución de la suspensión temporal, para lo cual debe informar de previo al SUSCRIPUTOR sobre dicha condición. Si COOPESANTOS R.L. omite efectuar la suspensión definitiva en el plazo y condiciones señaladas, deberá asumir los montos por consumos posteriores por parte del SUSCRIPUTOR. Sin perjuicio de reclamar las acciones legales que correspondan ante las autoridades competentes, COOPESANTOS R.L. procederá con la suspensión definitiva del servicio, cuando el SUSCRIPUTOR incurra en una práctica prohibida.

Cláusula décima tercera: SUSPENSIÓN A SOLICITUD DEL SUSCRIPUTOR. El SUSCRIPUTOR podrá solicitar la suspensión temporal de su (s) servicio (s), para lo cual COOPESANTOS R.L. tendrá un máximo de veinticuatro (24) horas para su ejecución. Lo anterior, no exime al SUSCRIPUTOR de cancelar todas las deudas pendientes por el (os) servicio (s) puesto en suspensión temporal. Además, en el periodo de suspensión, el SUSCRIPUTOR deberá cancelar el cargo fijo mensual establecido para la suspensión temporal que se encuentra publicado en el Sitio WEB de COOPESANTOS R.L. <https://www.coopesantos.com/costos-por-servicios-2/>.

Cláusula décima cuarta: DEPÓSITO DE GARANTÍA. COOPESANTOS R.L. solicitará al SUSCRIPUTOR el pago de un depósito de garantía por la contratación del (os) servicio (s), a aquellos que no se encuentren asociados a la cooperativa; el cual se detalla en la carátula de este contrato y, además, se encuentra publicado en el Sitio WEB de COOPESANTOS R.L. <https://www.coopesantos.com/costos-por-servicios-2/>. La devolución del depósito de garantía se realiza en un plazo máximo de tres (3) días posteriores a la finalización de la relación contractual, siempre y cuando el SUSCRIPUTOR no mantenga deudas sobre este servicio con COOPESANTOS R.L. Adicionalmente, si el SUSCRIPUTOR lo solicita de forma expresa, deberá acreditarse estos depósitos de garantía, sobre otros servicios de telecomunicaciones que tenga suscritos con COOPESANTOS R.L.

Cláusula décima quinta: INSTALACIÓN DEL (LOS) SERVICIO (S). La comercialización de los servicios de telecomunicaciones debe obedecer a una factibilidad técnica positiva previa a la suscripción del contrato. De lo contrario, el operador/proveedor deberá asumir el despliegue de red necesaria para brindar el servicio contratado.

Los operadores/proveedores deben asegurar que la instalación de los servicios cumpla con las normas internacionales de cableado estructurado y puesta a tierra, que garanticen una provisión de servicios segura para los usuarios finales.

COOPESANTOS R.L. instalará el o (los) servicio (s) contratado (s) en el plazo máximo señalado en la cláusula relativa a la calidad del servicio, el cual se debe contabilizar a partir de la suscripción del presente contrato.

Aquellos SUSCRIPTORES que no estén asociados a la cooperativa deberán cancelar los montos por concepto de instalación del (os) servicio (s), los cuales se encuentran debidamente publicados en el Sitio WEB de COOPESANTOS R.L. <https://www.coopesantos.com/costos-por-servicios-2/> y en la carátula de este contrato.

Cuando COOPESANTOS R.L. por causas atribuibles a este, incumpla los plazos de instalación acordados con el SUSCRIPTOR en el presente contrato, deberá en el plazo máximo de cinco (5) días naturales a partir de la solicitud de reembolso presentada por el SUSCRIPTOR, anular la orden de instalación, eliminar la totalidad de los cobros de instalación, o bien, reembolsar la totalidad de los montos cancelados por dicho concepto, más los respectivos intereses, de acuerdo con la tasa de interés legal para la moneda pactada, y así como, la devolución de equipo adquirido sin costo y responsabilidad alguna, cuando corresponda.

Si por causas atribuibles al SUSCRIPTOR resulta imposible realizar la instalación del servicio, COOPESANTOS R.L. tendrá la potestad de anular la orden de instalación y proceder a cobrar en un plazo razonable y de previo aviso, los costos proporcionales al avance de la instalación, según los términos pactados en el presente contrato y lo publicado en el sitio WEB <https://www.coopesantos.com/costos-por-servicios-2/>.

Cuando el SUSCRIPTOR renuncie voluntariamente al servicio contratado previo a su entrega, COOPESANTOS R.L., en el plazo máximo de cinco (5) días naturales, deberá realizar la devolución proporcional de los montos cancelados según el avance de la instalación, de conformidad con lo dispuesto en el presente contrato y lo publicado en el sitio WEB <https://www.coopesantos.com/costos-por-servicios-2/>.

El SUSCRIPTOR que decida asociarse a COOPESANTOS R.L., se exime de cancelar los costos de instalación y el depósito de garantía.

Cláusula décima sexta: RECONEXIÓN DEL (OS) SERVICIO (S). Los costos por concepto de reconexión se encuentran publicados en el Sitio WEB de COOPESANTOS R.L. <https://www.coopesantos.com/costos-por-servicios-2/>.

COOPESANTOS R.L. deberá cumplir con la reconexión del servicio en un plazo de un (1) día hábil, contados a partir de la fecha de pago. Si transcurrido este plazo, COOPESANTOS R.L. no ha procedido a la reconexión del servicio por causas atribuibles a éste, no podrá cobrar en la facturación monto alguno por este concepto, por el plazo en que el servicio haya estado suspendido.

Cláusula décima séptima: REACTIVACIÓN DEL (OS) SERVICIO (S). La reactivación en la prestación del servicio que haya sido desactivado se hará una vez eliminada la causa que originó la suspensión y verificado el pago pendiente, de conformidad con los términos estipulados en este contrato. El plazo máximo para la reactivación de los servicios es de tres (3) horas dentro del horario de funcionamiento de los Centros de Atención al SUSCRIPTOR, de lo cual COOPESANTOS R.L. dejará la constancia respectiva en sus sistemas.

Cláusula décima octava: CALIDAD DEL (LOS) SERVICIO (S). COOPESANTOS R.L., se compromete a brindar el (los) servicio (s) contratado (s) respetando los umbrales de los siguientes indicadores de calidad:

SERVICIO DE ACCESO A INTERNET FIJO	
Indicador	Umbral
Tiempo de instalación del servicio (IC-1) -Infraestructura disponible inmediatamente-	4 días hábiles
Tiempo de instalación del servicio (IC-1) - Infraestructura no disponible inmediatamente-	10 días hábiles
Tiempo de instalación del servicio (IC-1) - Infraestructura externa no existente -	20 días hábiles
Tiempo de reconexión del servicio	1 día hábil
Tiempo de reparación de fallas (IC-2)	1 día hábil
Disponibilidad del servicio asociada a la red de núcleo o "core" (IC-7)	99,97%
Retardo local (ID-16)	50 ms
Retardo internacional (ID-17)	150 ms
Relación entre velocidad de transferencia de datos local o internacional respecto a la velocidad aprovisionada (ID-18)	80%

SERVICIO DE TELEVISIÓN POR SUSCRIPCIÓN	
Indicador	Umbral
Tiempo de instalación del servicio (IC-1) -Infraestructura disponible inmediatamente-	4 días hábiles
Tiempo de instalación del servicio (IC-1) - Infraestructura no disponible inmediatamente-	10 días hábiles
Tiempo de instalación del servicio (IC-1) - Infraestructura externa no existente -	20 días hábiles
Tiempo de reconexión del servicio	1 día hábil
Tiempo de reparación de fallas (IC-2)	1 día hábil
Disponibilidad del servicio (IC-7)	99,97%

Cláusula décima novena: COMPENSACIONES Y REEMBOLSOS. COOPESANTOS R.L. brindará el (los) servicio (s) contratado (s) con eficiencia y de forma continua y aplicará las compensaciones y reembolsos en caso de degradación o interrupción del (os) servicio (s), con excepción de los casos que se consideren eximentes de responsabilidad según la normativa vigente. Para efectos de la compensación por interrupciones, COOPESANTOS R.L. contabilizará el tiempo de interrupción del servicio desde el instante en el que se produce la interrupción hasta el instante en que el (los) servicio (s) se restablecen por completo y regresa 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 Servicio:

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

Para efectos de la contabilización en la fórmula mencionada, 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 Servicios para el servicio en cuestión tenga un cumplimiento igual o inferior a un 40%. Dicha información se encuentra debidamente publicada en el sitio WEB <https://www.coopesantos.com/politicas-de-compensacion-y-reembolsos/>.

Cláusula vigésima: RESCISIÓN CONTRACTUAL POR INTERRUPTIONES EN EL (OS) SERVICIO (S). En caso que el tiempo de interrupción de un servicio sea mayor o igual a treinta y seis (36) horas continuas, o cuando el tiempo total de interrupción acumulado para todo el mes o período de facturación sea igual o superior a setenta y dos (72) horas, dicha condición operará como justa causa para rescindir el contrato con COOPESANTOS R.L. y el SUSCRIPTOR podrá dar por terminada, de forma unilateral y sin responsabilidad, la relación contractual para el servicio afectado sin que le aplique ningún tipo de penalización, con excepción del pago del equipo terminal por parte de COOPESANTOS R.L. en caso que exista, así como las facturas adeudadas por concepto de servicios que reflejen la condición de morosidad del SUSCRIPTOR de previo a la interrupción sufrida.

Clausula vigésima primera: ATENCIÓN Y REPARACIÓN DE FALLAS QUE AFECTEN EL (LOS) SERVICIO (S). COOPESANTOS R.L. tiene habilitado los canales de atención señalados en la carátula de este contrato, entre estos el teléfono gratuito de Centro de Atención al SUSCRIPTOR, para que el SUSCRIPTOR interponga reportes ante COOPESANTOS R.L., por fallas que se presenten en el (los) servicio (s) contratado (s). COOPESANTOS R.L. deberá reparar las fallas reportadas y restablecer el (los) servicio (s) a sus condiciones normales de funcionamiento en el plazo de un (1) día hábil.

El SUSCRIPTOR permitirá que COOPESANTOS R.L. realice visitas técnicas en sus instalaciones, con el fin de realizar labores de soporte, mantenimiento preventivo y correctivo, cuando así lo requiera. Lo anterior deberá efectuarse previa coordinación con el SUSCRIPTOR y, además, el personal técnico de COOPESANTOS R.L., deberá encontrarse debidamente identificado. En caso de que el SUSCRIPTOR no permita que se realicen dichas visitas técnicas, COOPESANTOS R.L. se encontrará exento de responsabilidad en los términos del Reglamento de Prestación y Calidad de Servicios, siempre y cuando sea debidamente acreditado ante la SUTEL.

Si la falla fue ocasionada por el SUSCRIPTOR, COOPESANTOS R.L. realizará las reparaciones y, a partir de la segunda visita técnica injustificada, cobrará al SUSCRIPTOR los montos indicados en el sitio WEB <https://www.coopesantos.com/costos-por-servicios-2/>.

Cláusula vigésima segunda: REPORTES DE TRABAJOS EN REDES Y SISTEMAS DE COMUNICACIÓN. COOPESANTOS R.L., de previo a la ejecución de trabajos de intervención en sus redes, y con una antelación al menos de 48 horas, informará a sus SUSCRIPTORES sobre los servicios que se verán afectados, las zonas de afectación y el tiempo de afectación; lo anterior a través de la publicación en el sitio WEB del COOPESANTOS R.L., o comunicación electrónica directa. Para estos efectos, podrá hacer uso de sistemas informáticos en línea que permitan mantener una actualización en tiempo real de los trabajos de intervención o modificación en sus redes y sistemas de telecomunicaciones, así como los resultados de dichos trabajos.

Cláusula vigésima tercera: EXIMENTES DE RESPONSABILIDAD. Se consideran eximentes de responsabilidad los casos en los cuales COOPESANTOS R.L. 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 SUTEL que, efectivamente, se presentó alguna de estas figuras jurídicas.

Cláusula vigésima cuarta: FORMAS DE EXTINCIÓN. El contrato se extinguirá por las causales establecidas en la normativa vigente, y especialmente por la voluntad del SUSCRIPTOR. Para este último caso COOPESANTOS R.L. tendrá un plazo máximo de tres (3) días hábiles para finiquitar la relación contractual, el cual corre a partir del momento en que el SUSCRIPTOR manifiesta a COOPESANTOS R.L. su voluntad de dar por terminado el contrato. La solicitud de terminación contractual podrá realizarse a través de los mismos canales o medios que fueron utilizados por COOPESANTOS R.L. para la contratación del servicio o la modificación del contrato. Una vez superado el plazo con que cuenta COOPESANTOS R.L. para finiquitar la relación contractual, este no continuará facturando el servicio, por lo que asumirá cualquier cargo posterior. Esto no exonera al SUSCRIPTOR de cancelar todas las obligaciones pendientes con COOPESANTOS R.L., y en caso de no pago, éste último podrá hacer efectivo el cobro en la vía judicial correspondiente. La no devolución de los equipos terminales de COOPESANTOS R.L. y la existencia de deudas por parte del SUSCRIPTOR, de ninguna forma serán limitantes para la rescisión del contrato.

Además, de lo señalado anteriormente, la finalización del contrato se dará por las siguientes causas: a) a petición del SUSCRIPTOR. b) por Muerte, liquidación, insolvencia o quiebra del SUSCRIPTOR. c) que haya operado la suspensión definitiva del servicio. d) práctica prohibida. e) cesión de los derechos del cliente derivados del contrato. f) Orden de autoridad judicial o administrativa competente. g) Caso fortuito o fuerza mayor que impida la prestación del servicio de forma definitiva.

Cláusula vigésima quinta: INTERPOSICIÓN DE RECLAMACIONES ANTE COOPESANTOS R.L. Las reclamaciones deberán presentarse por parte del SUSCRIPTOR, según las condiciones generales publicadas en el sitio WEB: <https://www.coopesantos.com/condiciones-para-las-reclamaciones/>, en los Centros de Atención que tiene disponibles COOPESANTOS R.L., los cuales son de carácter gratuito para el SUSCRIPTOR. COOPESANTOS R.L., contará con personal capacitado y disponible que brinde asistencia de forma presencial o remota a los SUSCRIPTORES con discapacidad para que accedan a los Centros de Atención.

Para cada gestión, COOPESANTOS R.L. brindará al SUSCRIPTOR, el número consecutivo de referencia de su reclamación. La presentación de las reclamaciones no requiere la elaboración de un documento formal ni intervención de abogado, y pueden ser presentadas por cualquier medio de gestión habilitado. COOPESANTOS R.L., deberá atender, resolver y brindar respuesta efectiva y razonada, en un plazo máximo de diez (10) días naturales a partir de su presentación.

Cláusula vigésima sexta: PROCEDIMIENTO DE INTERVENCIÓN DE LA SUTEL. En caso de resolución negativa o insuficiente o la ausencia de resolución por parte de COOPESANTOS R.L., el SUSCRIPTOR 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 podrán 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.

Cláusula vigésima séptima: CADUCIDAD DE LA ACCIÓN PARA RECLAMAR. La acción para reclamar ante COOPESANTOS R.L. y la SUTEL caducará en un plazo de dos (2) meses, contados a partir del acacimiento de la falta o desde que esta se conoció, salvo para los hechos continuados, en cuyo caso, comenzará a correr a partir del último hecho.

Cláusula vigésima octava: MODIFICACIÓN DE PARRILLA TELEVISIVA. En caso de que COOPESANTOS R.L. modifique la distribución en su red de los canales que transmite, informará al SUSCRIPTOR, con una antelación mínima de diez (10) días naturales, a través de su Sitio WEB, redes sociales y, en el medio de notificación señalado en el presente contrato, la identificación de las señales que ofrece y el número de canal correspondiente a cada una de ellas en el equipo terminal, así como sobre el derecho de rescindir anticipadamente el contrato, sin penalización alguna, si el SUSCRIPTOR no se encuentra conforme.

Cláusula vigésima novena: DATOS PERSONALES. En caso de que el SUSCRIPTOR autorice en la carátula de este contrato, el uso de sus datos personales, COOPESANTOS R.L. tratará los datos personales del SUSCRIPTOR de manera confidencial aún después de finalizada la relación contractual y con la única finalidad de llevar a cabo las actividades y gestiones enfocadas a la prestación de sus servicios y brindarle información sobre otros servicios o productos.

COOPESANTOS R.L. procederá al envío de comunicaciones vía electrónica con información acerca de los servicios o productos que brinda a aquellos SUSCRIPTORES que hayan consentido expresamente al mismo. La aceptación del SUSCRIPTOR para que sus datos sean tratados y para recibir comunicaciones vía electrónica en la forma establecida en este párrafo, tiene carácter revocable. Por lo anterior, en caso de requerir un cambio en el uso de sus datos, el SUSCRIPTOR deberá comunicarlo a COOPESANTOS R.L.

COOPESANTOS R.L. no cederá brindará ni transferirá sin el consentimiento del SUSCRIPUTOR, la información personal que sea recopilada, salvo en los casos de excepción estipulados en la Ley No. 8968 y su reglamento.

Cláusula trigésima: DEVOLUCIÓN DE EQUIPOS TERMINALES. Para la devolución de los equipos terminales, COOPESANTOS R.L. cuenta con las siguientes alternativas: gestión presencial que pueda hacer el SUSCRIPUTOR en cualquier Centro de Atención al Usuario Final, devolución por parte de un tercero autorizado por el SUSCRIPUTOR y retiro por parte de COOPESANTOS R.L. En este último caso, la información y los respectivos costos asociados a dicho retiro deberán estar publicados en el sitio WEB <https://www.coopesantos.com/costos-por-servicios-2/>

Si el SUSCRIPUTOR no devuelve los equipos terminales de COOPESANTOS R.L., este último podrá realizar el cobro de los costos de reposición publicados en el sitio WEB <https://www.coopesantos.com/costos-por-servicios-2/>

Cláusula trigésima primera: MODIFICACIÓN CONTRACTUAL. Cualquier propuesta de modificación del presente contrato, deberá ser aprobada por la SUTEL. COOPESANTOS R.L. notificará cualquier modificación contractual al medio de notificación señalado en el contrato, con una antelación mínima de un (1) mes calendario a su entrada en vigor, y cuando las modificaciones apliquen a múltiples SUSCRIPUTORES, además, las publicará en el sitio WEB y redes sociales del COOPESANTOS R.L. en el mismo plazo. En caso de que dicha modificación sea en detrimento de las condiciones establecidas en el contrato de adhesión, COOPESANTOS R.L. informará sobre el derecho del SUSCRIPUTOR de rescindir anticipadamente el contrato sin penalización alguna.

En los casos que el SUSCRIPUTOR solicite una ampliación o modificación de las condiciones contractuales previamente suscritas, COOPESANTOS R.L. debe registrar el consentimiento del SUSCRIPUTOR. Para lo anterior, COOPESANTOS R.L. deberá indicar en su sitio WEB: <https://www.coopesantos.com/contactos/> los canales de atención en que puede realizar dicha solicitud.

Cláusula trigésima segunda: CESIÓN DEL CONTRATO. El SUSCRIPUTOR no podrá ceder o traspasar los derechos y obligaciones que adquiere en virtud de este contrato.

Cláusula trigésima tercera: CANALES DE ATENCIÓN. Para la respectiva comunicación, el SUSCRIPUTOR tendrá a su disposición los diferentes medios publicados en el Sitio WEB <https://www.coopesantos.com/contactos/>, así como, los señalados en la carátula del contrato.

En este acto al SUSCRIPUTOR se le entrega una copia del contrato de adhesión suscrito, o bien se le remite al medio señalado para notificaciones en la carátula del presente contrato, el cual sin firmas es nulo y carece de validez legal.

En conforme, firmamos en _____, a los ____ días del mes de _____ del 202__.

X _____
SUSCRIPUTOR

Representante de
COOPESANTOS R.L.

Contrato homologado por el Consejo de la Superintendencia de Telecomunicaciones (SUTEL), por medio del acuerdo: 021-069-2024, en el marco de los artículos 45 inciso 1) de la Ley General de Telecomunicaciones y 11 inciso 2) subinciso xi) del Reglamento sobre el Régimen de Protección al Usuario Final (RPUF).