



CONTRATO DE ADHESION PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO DE INTERNET FIJO

Clausula 1. Objeto del contrato. Es la prestación de los servicios de internet fijo, bajo la modalidad inalámbrica con enlaces punto a punto, de acuerdo a lo señalado en la carátula anterior por parte de **Nájera Tech** representa do por Noé Otoniel Nájera Morales con número de cédula 1-1575-0032, en adelante NÁJERA TECH.

Cláusula 2. Características del servicio. A continuación, se detallan los servicios ofrecidos por NÁJERA TECH. Acceso a Internet Fijo: Consiste en la distribución del servicio de conectividad por medio protocolo de comunicaciones de internet para la transmisión y recepción de datos. Los medios físicos para la conectividad a internet se detallan a continuación: a) Internet inalámbrico: es una tecnología de conexión a internet por medio de la cual los datos se envían a través de un enlace inalámbrico.

Cláusula 3. Plazo de conexión o instalación del servicio. La comercialización de los servicios de telecomunicaciones debe obedecer a una factibilidad técnica positiva previa a la suscripción del contrato. De lo contrario, NÁJERA TECH deberá asumir el despliegue de red necesaria para brindar el servicio contratado.

NÁJERA TECH debe asegurar que la instalación o conexión de los servicios cumplan con las normas internacionales de cableado estructurado y puesta a tierra, que garanticen una provisión de servicios segura para los usuarios finales.

NÁJERA TECH instalará el servicio contratado, 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.

Dependiendo de las condiciones de prestación del servicio, el usuario final deberá cancelar los montos por concepto de conexión o instalación del servicio, los cuales se encuentran debidamente publicados en el sitio WEB najeratech.com y en la carátula de este contrato.

Cuando NÁJERA TECH por causas atribuibles a este, incumpla los plazos de instalación acordados con el usuario final en el presente contrato, deberá en el plazo máximo de cinco (5) días naturales a partir de la solicitud de reembolso presentada por el usuario final, 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 usuario final resulta imposible realizar la instalación del servicio, NÁJERA TECH 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 najeratech.com

Cuando el cliente renuncie voluntariamente al servicio contratado previo a su entrega, NÁJERA TECH, 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 najeratech.com

Cláusula 4. Derechos y obligaciones de los Clientes: 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 derechos y deberes mencionados en el presente contrato de adhesión. El Cliente está obligado a cancelar los montos por concepto de reconexión

o instalación del servicio, los cuales se encuentran en la carátula de este contrato y publicados en el sitio WEB.

Clausula 5. Obligaciones de NÁJERA TECH, como proveedor del servicio de telecomunicaciones: 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 de adhesión.

Clausula 6. Suspensión temporal del servicio: Las comunicaciones facturadas que no sean canceladas en la fecha de su vencimiento, serán suspendidas temporalmente, a partir del tercer (3º) día hábil posterior al vencimiento del cobro facturado. El NÁJERA TECH 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. Se exceptúan del proceso de suspensión temporal, todas las comunicaciones entrantes y las llamadas salientes a los Servicios de Emergencias y Centros de Atención al Usuario Final.

Cláusula 8. Suspensión definitiva del servicio. Posterior a la suspensión temporal, NÁJERA TECH deberá proceder con la suspensión definitiva del servicio y a la resolución unilateral del contrato por incumplimiento del usuario final y a disponer de la numeración asociada.

La suspensión definitiva debe ejecutarse por parte de NÁJERA TECH en el plazo de diez (10) días hábiles, posteriores a la ejecución de la suspensión temporal, para lo cual debe informar de previo al usuario sobre dicha condición. Si NÁJERA TECH omite efectuar la suspensión definitiva en el plazo y condiciones señaladas, deberá asumir los montos por consumos posteriores por parte del usuario final.

Sin perjuicio de reclamar las acciones legales que correspondan ante las autoridades competentes, NÁJERA TECH procederá con la suspensión definitiva del servicio, cuando el usuario final incurra en una práctica prohibida.

Cláusula 9. Reconexión del servicio. El abonado debe cancelar las sumas adeudadas para realizar la solicitud de reconexión. Los costos por concepto de reconexión se encuentran debidamente publicados en el sitio WEB najeratech.com

NÁJERA TECH reconectará el servicio en el plazo de un (1) día hábil, contados a partir de la fecha de pago.

Si transcurrido este plazo NÁJERA TECH no ha procedido a la reconexión del servicio por causas atribuibles a éste, no podrá cobrar en la facturación monto alguno por este concepto.

Clausula 10. Calidad de Servicio. NÁJERA TECH, se compromete a brindar el servicio contratado 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 hábitiles
Tiempo de instalación del servicio (IC-1) - Infraestructura no disponible inmediatamente-	10 días hábitiles



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 provisionada (ID-18)	80%

Clausula 11. Compensaciones y reembolsos. NÁJERA TECH. tiene el deber de prestar el servicio de telecomunicaciones contratado 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, NÁJERA TECH. contabilizará 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. El cálculo de la compensación se efectuará de la siguiente manera, según lo establecido en el Reglamento de Prestación y Calidad de Servicios:

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

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%).

Cláusula 12. Atención y reparación de fallas que afecten el servicio. NÁJERA TECH tiene habilitado el teléfono gratuito del Centro de Atención al Usuario Final señalado en la carátula del presente contrato, para que el usuario final interponga reportes, por fallas que se presenten en el servicio contratado, adicionalmente NÁJERA TECH dispone de un número de WhatsApp del Centro de Atención al Usuario habilitado para mensajes, llamadas y audios, mas no video llamadas estipulado en la carátula del presente contrato. NÁJERA TECH deberá repararlas y restablecer el servicio a sus condiciones normales de funcionamiento en el plazo máximo de un (1) día hábil.

El usuario final permitirá a NÁJERA TECH que realice visitas técnicas en sus instalaciones, con el fin de efectuar labores de instalación, desinstalación, soporte y mantenimiento, cuando así lo requiera. Lo anterior deberá efectuarse previa coordinación con el usuario final y, además, el personal técnico deberá encontrarse debidamente identificado y mostrar una orden de trabajo expedida por NÁJERA TECH. En caso de que el usuario final no permita que se realicen dichas visitas técnicas, NÁJERA TECH 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 usuario final, NÁJERA TECH realizará las reparaciones y, a partir de la segunda visita técnica injustificada, cobrará al usuario final los montos indicados en el sitio WEB: najeratech.com

Clausula 13. Reportes de trabajos en las redes y sistemas de telecomunicaciones. NÁJERA TECH, 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 NÁJERA TECH, informará al cliente antes de que procedan dichas reparaciones, con un mínimo de cuarenta y ocho (48) horas de anticipación por el medio de comunicación que El Cliente estableció en la carátula de este contrato, donde se informará al cliente sobre los servicios que se verán afectados, zonas de afectación y el tiempo de afectación aproximado. Para estos efectos podrán 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 14. Eximentes de responsabilidad. Para efectos del cumplimiento de los deberes y obligaciones de NÁJERA TECH, siempre y cuando este cumpla con los reportes de averías en las redes y sistemas de telecomunicaciones, se consideran eximentes de responsabilidad los casos en los cuales NÁJERA TECH, 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 (SUTEL) que efectivamente se presentó alguna de estas figuras jurídicas.

Cláusula 15. Rescisión contractual por interrupciones en los servicios. En caso que el tiempo de interrupción de un servicio sea mayor o igual a 36 horas continuas, o cuando el tiempo total de interrupción acumulada para todo el mes o período de facturación sea igual o superior a 72 horas, dicha condición operará como justa causa para rescindir el contrato con NÁJERA TECH, y el Cliente 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 subsidiado por parte de NÁJERA TECH, en caso que exista, así como las facturas adeudadas por concepto de servicios que reflejen la condición de morosidad del usuario de previo a la interrupción sufrida. Para efectos de contabilización del tiempo de interrupción, se tendrán en cuenta las exclusiones establecidas en la **cláusula 14** del presente contrato.

Cláusula 16. Interposición de la reclamación ante NÁJERA TECH. Las reclamaciones deberán presentarse por parte de los clientes, usuarios finales o cualquier persona autorizada en los Centros de Atención al Usuario Final que tenga disponible NÁJERA TECH que brinde el servicio directamente, los cuales son de carácter gratuito para el usuario final. NÁJERA TECH deberá contar con los mecanismos que permitan que personal capacitado y disponible brinde asistencia de forma presencial o remota a los usuarios finales con discapacidad que accedan a los Centros de Atención al Usuario Final. Para cada gestión, NÁJERA TECH deberá brindarle al usuario final, 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. NÁJERA TECH deberá atender, resolver y brindar respuesta efectiva y razonada, en un plazo máximo de diez (10) días naturales a partir de su presentación.

Cláusula 17. Procedimiento de intervención de la Sutel. En caso de resolución negativa o insuficiente o la ausencia de resolución por parte de NÁJERA TECH, 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 18. Formas de extinción y renovación del contrato.

El contrato se extinguirá por las causas generales de extinción de los contratos, y especialmente por voluntad del abonado. Para este último caso, el cliente deberá comunicarlo previamente a NÁJERA TECH con al menos tres (3) días hábiles, para finiquitar la relación contractual, el cual corre a partir del momento en que el usuario final manifiesta al NÁJERA TECH 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 el NÁJERA TECH para la contratación del servicio o la modificación del contrato.

Una vez superado el plazo con que cuenta el NÁJERA TECH para finiquitar la relación contractual, este no continuará facturando el servicio, por lo que asumirá cualquier cargo posterior. Esto no exonera al cliente de cancelar todas las obligaciones pendientes con el NÁJERA TECH, 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 del operador y la existencia de deudas por parte del usuario final, de ninguna forma serán limitantes para la rescisión del contrato.

Cláusula 19. Precios y tarifas del servicio.

El Cliente debe cancelar el monto mensual señalado en la carátula de este contrato, más los consumos adicionales que éste realice según la moneda acordada o al tipo de cambio vigente al momento de emisión de la factura. NÁJERA TECH notificará a la Sutel cualquier modificación en el precio e informará al usuario final con un mínimo de cinco (5) días hábiles de antelación, a través de dos medios de comunicación masiva, en su página 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, NÁJERA TECH informará sobre el derecho del usuario final de rescindir anticipadamente el contrato sin penalización alguna.

Cláusula 20. Permanencia mínima.

En caso de que en la carátula se defina un plazo de permanencia mínima, las partes contratantes se obligan a respetar dicho plazo a cambio de que el usuario final reciba un equipo terminal asociado al servicio, bajo la modalidad de subsidio o pago en tractos, conforme la normativa vigente. Ante el incumplimiento del compromiso de permanencia, el usuario final deberá pagar los montos de penalización correspondiente a dicho equipo, según lo establecido en la carátula del presente contrato, conforme a las disposiciones emitidas por la Sutel mediante resolución motivada. En todo caso, NÁJERA TECH ofrecerá opciones de contratación sin sujeción a plazos mínimos de permanencia. Una vez transcurrido el plazo de permanencia mínima, NÁJERA TECH no podrá cobrar monto alguno por el equipo terminal brindado.

Cláusula 20. Plazo contractual. El presente contrato es por un plazo indefinido hasta que El Cliente solicite a **NÁJERA TECH**. la rescisión contractual, razón por la cual se mantendrán vigentes las condiciones pactadas en el presente contrato, indistintamente del periodo de permanencia mínima estipulado en la carátula del contrato.

Cláusula 21. Entrega y pago de la factura. La factura por concepto de los servicios de telecomunicaciones se notificará en formato digital al medio señalado por el usuario final en la carátula de este contrato, en un plazo máximo de diez (10) días calendario posteriores al cierre del periodo de facturación. NÁJERA TECH deberá implementar facturas digitales, que les permitan a los usuarios finales 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. NÁJERA TECH 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 usuario final 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, sitio WEB y lo dispuesto en el presente contrato.

Cláusula 22. Tasación y facturación de los servicios.

NÁJERA TECH garantizará que los montos facturados corresponden a una medición efectiva de los servicios disfrutados por el usuario final, incluyendo los impuestos de ley y tasas correspondientes, asimismo, asegurará que la facturación se realizará conforme la normativa vigente.

La tasación y facturación a los usuarios finales se realizará conforme al CDR de la central de origen NÁJERA TECH, con excepción de Centros de Atención al Usuario Final y sistemas de cobro revertido. En caso de detectar irregularidades en la tasación de los servicios, NÁJERA TECH reintegrará al usuario final afectado la totalidad de los cargos cobrados incorrectamente, mediante dinero en efectivo, crédito en la facturación, bonificaciones de servicios, entre otros medios convenidos entre NÁJERA TECH y el usuario final. Esta devolución deberá efectuarse en un plazo no superior a treinta (30) días naturales posteriores a la fecha de cobro del servicio afectado en su defecto a más tardar en el período de facturación inmediato posterior al cobro incorrecto del servicio.

A ningún usuario final que presente una reclamación ante NÁJERA TECH 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 usuario final 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 23. Medios de pago. - El mismo podrá elegir, para la realización de sus pagos, cualquiera de los medios que se indican a continuación: **En efectivo:** En los puntos recaudadores como BN Servicios, Tucán del BCR o RapiBAC

En cuanto al pago de a través de entidad bancaria se le facilitan las siguientes cuentas en colones:

Cuentas Bancarias En Colones	
Nájera Tech	
	
Cuenta IBAN	Banco
CR 5401 5202 0011 5108 8137	Banco de Costa Rica
CR 0301 5100 0200 1686 8401	Banco Nacional
CR 4101 0200 0095 6654 3886	BAC
8522 7152	SINPE
Todas las cuentas a nombre de Noé Otoniel Nájera Morales	



Clausula 24. Tratamiento de datos personales. En caso de que el Cliente autorice en la carátula de este Contrato, el uso de sus datos personales, NÁJERA TECH, aclara que: 1) Los datos personales recopilados son para uso interno de NÁJERA TECH, en relación con la prestación de los Servicios, y tales datos no serán comercializados, vendidos, cedidos o transferidos a terceros; 2) 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 3) NÁJERA TECH, conservará los datos personales del Cliente durante el plazo de este contrato y sus prórrogas. NÁJERA TECH, 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 NÁJERA TECH, a través de su Centro de Atención al Cliente.

Clausula 25. Cesión del contrato. El presente acuerdo establecido a través del contrato y su carátula, no podrá ser cedido por El Cliente, salvo la previa y expresa autorización por escrito de NÁJERA TECH, para lo cual NÁJERA TECH, está facultada para realizar valoraciones de índole crediticia y otras que considere pertinentes y se reserva el derecho de rechazar dicha solicitud si lo considera pertinente. NÁJERA TECH, se reserva el derecho de ceder el presente contrato a un operador autorizado, respetando la normativa de protección de datos de los clientes y garantizando la continuidad de los servicios de acuerdo con lo establecido en la legislación aplicable a la materia.

Clausula 26. Canales de atención. El Cliente podrá contactar a NÁJERA TECH, mediante los canales de atención señalados en la carátula del contrato. En este acto al Cliente se le entrega una copia del contrato de adhesión suscrito, el cual sin firmas es nulo y carece de validez legal.

Clausula 27. Devolución de equipos terminales. Para la devolución de los equipos terminales, NÁJERA TECH deberá contar con las siguientes alternativas: gestión presencial que pueda hacer el usuario final en cualquier centro de Atención al Usuario Final, devolución por parte de un tercero autorizado por el cliente y retiro por parte de NÁJERA TECH. En este último caso, los costos por la recolección de los equipos serán cubiertos por NÁJERA TECH.

Si el usuario final no devuelve los equipos terminales NÁJERA TECH, podrá realizar el cobro de los costos de reposición publicados en el sitio WEB (<https://www.najeratech.com/equips>).

Clausula 28. Depósito de garantía. NÁJERA TECH no realiza cobros de depósitos de garantía.

Cláusula 29. Modificación contractual. Cualquier propuesta de modificación del presente contrato, deberá ser aprobada por la Sutel. NÁJERA TECH 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 vigencia, y cuando las modificaciones apliquen a múltiples usuarios finales, además, las publicará en el sitio WEB y redes sociales de NÁJERA TECH en el mismo plazo. En caso de que dicha modificación sea en detrimento de las condiciones establecidas en el contrato de adhesión, NÁJERA TECH informará sobre el derecho del usuario final de rescindir anticipadamente el contrato sin penalización alguna. Las modificaciones contractuales no aplicarán durante la vigencia de la permanencia mínima.

En los casos que el usuario final solicite una ampliación o modificación de las condiciones contractuales previamente suscritas, NÁJERA TECH debe registrar el consentimiento del usuario final. Para lo anterior, NÁJERA TECH deberá indicar en su sitio WEB (<https://www.najeratech.com/contactUs>) los canales de atención en que puede realizar dicha solicitud.

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

Firma del Cliente: _____

Firma: **NÁJERA TECH** _____