

CONTRATO UNIVERSAL DE TELECOMUNICACIONES CABLETICA. Entre nosotros, TELEVISORA DE COSTA RICA SOCIEDAD ANONIMA, en adelante denominada como Cabletica, con cédula jurídica número 3-101-006829, y domicilio social en San José, Sabana Oeste, edificio René Picado, al costado Oeste del Estadio Nacional, en su condición de operadora y prestadora de servicios de telecomunicaciones, y por otro lado, El Cliente, cuyas calidades se especifican en la carátula anterior, hemos convenido celebrar el presente Contrato Universal de Telecomunicaciones Cabletica, en adelante denominado como El Contrato, el cual se registrará por las disposiciones y cláusulas que se detallan, así también como por sus anexos:

Cláusula Primera–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 así como sus anexos. Además, declara que los servicios que Cabletica 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 bajo este contrato.

Cláusula Segunda- Servicios Ofrecidos por Cabletica: A continuación se detallan los servicios ofrecidos por Cabletica:

Internet: Consiste en la distribución del servicio de conectividad al protocolo de comunicaciones de internet para la transmisión y recepción de datos. Cabletica pone a disposición de sus clientes una gama de velocidades de internet, las cuales están disponibles en la dirección electrónica: www.cabletica.com. Los medios físicos para la conectividad a internet se detallan a continuación: a) Internet vía cable módem: distribución del servicio de conectividad a internet de banda ancha, sobre la infraestructura de televisión por cable con la utilización de un cable módem en el domicilio del cliente. b) Internet inalámbrico: es una tecnología de conexión a internet por medio de la cual los datos se envían a través de un enlace inalámbrico. c) Internet por fibra óptica: es el medio de transmisión de datos que consiste en pulsos de luz que pasan por una fibra óptica y que permite la transmisión de datos con gran capacidad, seguridad y velocidad.

Televisión Analógica: es un servicio de televisión en donde Cabletica, por medio de sus redes de fibra óptica o cable coaxial, distribuye al domicilio de sus clientes, una grilla de canales con programación nacional o internacional, sin que éstos deban disponer de diferentes equipos receptores, reproductores

o antenas y sujeto a disponibilidad de cobertura. La grilla de canales por zona de cobertura se encuentra disponible en la siguiente dirección electrónica: www.cabletica.com.

Televisión Digital: es un servicio de televisión, con un cargo adicional, que se brinda a través de decodificadores instalados en el domicilio del cliente y que le permite a éste acceder a una grilla de canales premium en programación, imagen y sonido, así como aplicaciones interactivas como control de padres, guía interactiva, canales favoritos y “pay per view”.

Estos canales premium se clasifican en los siguientes paquetes:

- a) Pack digital básico: grilla de canales con calidad de imagen y sonido digital. Este paquete tiene guía interactiva, control de padres, y canales exclusivos de música. La grilla de canales del pack básico digital se encuentra disponible en la dirección electrónica: www.cabletica.com.
- b) Pack HD: grilla de canales con calidad de imagen y sonido en alta definición. La grilla de canales se encuentra disponible en la dirección electrónica www.cabletica.com
- c) Pack Premium especializados: grilla de canales con calidad de imagen y sonido digital y/o alta definición que contienen programación exclusiva de cableras internacionales. Los paquetes Premium y sus grillas se encuentran disponibles en la dirección electrónica www.cabletica.com.

Telefonía por MTA: es un servicio de transmisión de voz empleando el protocolo IP, es decir, señal de voz que es transmitida en forma digital en paquetes de datos, sobre la infraestructura de cable, con la utilización de un MTA (multimedia

terminal adaptador) en el domicilio del cliente. El servicio de telefonía por MTA posee las funcionalidades que se definen a continuación:

- a) Conferencia tripartita: es una facilidad de telefonía por MTA que permite la comunicación entre tres números telefónicos al mismo tiempo.
- b) Hunt group: es un servicio telefónico que permite al cliente organizar un grupo de extensiones de forma tal que una llamada sea asignada automáticamente a la próxima extensión disponible en el grupo.
- c) Centrex: es un servicio telefónico de central virtual, que permite al cliente disfrutar de las ventajas de una central, sin adquirir nuevos equipos o instalaciones adicionales.

La descripción detallada de los paquetes ofrecidos por parte de Cabletica se encuentra disponible en la siguiente dirección electrónica: www.Cabletica.com.

Cláusula Tercera-Objeto del contrato: El objeto del presente contrato es la prestación de los servicios señalados en la carátula anterior por parte de Cabletica y a favor del Cliente.

Cláusula Cuarta-Anexos e Información Adicional: Los anexos que suscriban las partes para la prestación de servicios adicionales, o especificaciones de cada servicio forman parte integral del presente contrato. En caso de controversia entre El Contrato y los Anexos, prevalecerá lo dispuesto en los Anexos.

Cláusula Quinta-Formalización por otros medios: Los anexos y servicios que en el futuro se lleguen a formalizar, podrán ser aceptados, formalizados, renovados, modificados, adicionados o terminados por el Cliente, a través de los medios descritos en la cláusula Vigésimo Sexta. Dichos medios remotos dispondrán de validaciones que permitan, de forma segura, identificar al Cliente, su consulta posterior, la preservación de la información y la manifestación de la voluntad contractual. Asimismo, Cabletica conservará los comprobantes que respalden todas sus gestiones. Cabletica está en libertad de definir las gestiones que los clientes podrán hacer de manera remota. El Cliente, expresamente acepta y reconoce que la suscripción, renovación, modificación, inclusión o terminación a través de los medios remotos descritos anteriormente tendrá la misma validez legal que los documentos suscritos en forma presencial.

Cláusula Sexta-Obligaciones de Cabletica: Cabletica se compromete a: 1. Proveer a El Cliente, servicios de telecomunicaciones, suplementarios y de valor agregado, en concordancia con la normativa y regulación vigente. Cuando aplique, las condiciones y características específicas del servicio, que no se encuentren reguladas en este contrato, serán indicadas en los anexos correspondientes. 2. Entregar en perfecto estado, el equipo que se haya convenido con El Cliente en caso de arrendamiento, para la correcta provisión del servicio. 3. Facturar y cobrar a El Cliente según la periodicidad pactada, el consumo efectuado a la fecha de corte según la cláusula de Facturación y Pago. 4. Respetar los derechos de los usuarios finales de los servicios de telecomunicaciones establecidos en el artículo 45 de la Ley General de Telecomunicaciones. 5. Indicar las zonas de cobertura en donde se brindarán sus servicios, las cuales se encuentran detalladas y actualizadas en la página web www.cabletica.com. 6. Brindar servicios de calidad, de conformidad con lo normativo vigente aplicable a la materia. 7. Realizar las compensaciones correspondientes en caso de interrupciones, de conformidad con lo descrito en la cláusula Vigésimo Cuarta. 8. Contar con sistemas de detención y prevención de fraudes. 9. En caso de que el Cliente adquiera el servicio de Cabletica DIGITAL, Cabletica será responsable de reprogramar el evento o película ordenados mediante el sistema Pay Per View o VOD, cuando el Cliente no pueda disfrutar de dicho servicio por: a) fallas en el equipo alquilado, b) fallas generales en el suministro de electricidad del área, o c) fallas en la red de cableado de Cabletica. Dichas circunstancias se encuentran sujetas a comprobación posterior por parte de Cabletica y las mismas deben ser reportadas en un plazo no mayor de cuarenta y ocho (48) horas, contadas a partir del momento en que ocurrió la falla.

Cláusula Séptima-Derechos y Obligaciones de El Cliente: El Cliente tendrá todos los derechos y obligaciones establecidos en el presente contrato, sus anexos, en la legislación vigente y en las resoluciones del ente regulador y

cualquier otro órgano competente. Adicionalmente, son obligaciones de El Cliente las siguientes: 1. Mantener actualizados sus datos de localización, cobro y contacto. 2. Cancelar a Cabletica la totalidad de los cargos incluidos en las facturas originadas por este contrato o sus anexos, dentro del plazo señalado. 3. Cancelar los costos incurridos por concepto de reconexiones, gestiones de cobros, importes de morosidad, traslados o cualquier otra gestión referente al giro del servicio. 4. Utilizar los servicios únicamente con equipos debidamente homologados o con terminales que cuenten con idénticas características de otros equipos homologados, en caso de que la normativa vigente lo disponga de esta forma. 5. No destinar los servicios para ningún propósito contrario a la ley, a la normativa vigente o al presente contrato, ni para perturbar a terceros o interferir injustificadamente el servicio de otros clientes o terceros. 6. No vender, arrendar o ceder en forma alguna los derechos, beneficios, la señal o los servicios que otorga el presente contrato a terceras personas. 7. Cumplir con los procedimientos establecidos para suspensiones, desconexiones, reporte de averías o no conformidades, reclamos, traslados, solicitudes de servicios adicionales y cualquier orden de servicio que desee gestionar. En caso de dudas, El Cliente podrá contactar a Cabletica por cualquiera de los medios descritos en la cláusula Vigésimo Sexta. 8. No suprimir, alterar, cubrir o tergiversar la propiedad intelectual ni/o la propiedad industrial, los derechos de autor, nombres comerciales, marcas de fábrica o patentes de invención de Cabletica. 9. Brindar las facilidades necesarias para que el personal de Cabletica ingrese a sus instalaciones a efectuar las labores de instalación. 10. Mantener en su domicilio (casa, apartamento u oficina) todo el equipo suministrado en buen estado (tal y como le haya sido entregado) y de conformidad con las especificaciones dadas por Cabletica. 11. No modificar, cambiar, alterar o manipular el equipo instalado por Cabletica. El Cliente cubrirá los gastos y será responsable de cualquier daño o avería causada al equipo, cuando el mismo haya sido manipulado por personal ajeno a Cabletica. 12. Notificar de inmediato a Cabletica de cualquier uso indebido del servicio del que tenga conocimiento. 13. Permitir que el personal de Cabletica realice visitas de inspección periódicas al inmueble donde se encuentre instalada la red y/o localizado el equipo, en el momento en que Cabletica lo considere necesario. 14. Acatar las recomendaciones y las disposiciones técnicas que le imparta Cabletica. 15. Reportar a Cabletica las fallas que se presenten relativas a la prestación del servicio contratado. 16. Responsabilizarse por la interferencia perjudicial que produzcan los equipos de su propiedad a los equipos provistos por Cabletica. 17. El Cliente es el único responsable por el contenido y seguridad de la información que se curse a través de su red. Cabletica está exenta de cualquier responsabilidad cuando la información transmitida por El Cliente esté prohibida por la ley, sea contraria al orden público o a las buenas costumbres, o atente contra derechos de terceros o de Cabletica. 18. Implementar todas las medidas de seguridad para su red y equipos, tendientes a evitar el acceso no autorizado a su red, el envío de correo Spam o llamadas para fines ilícitos, virus, ataques de hackers o cualquier otro acto o intervención de terceros. Lo anterior, de conformidad con lo establecido en la cláusula Vigésimo Octava. 19. Resguardar la contraseña de la sucursal virtual de Cabletica y en caso de tener alguna otra contraseña de los diferentes servicios que ofrece Cabletica mantener la confidencialidad de los datos y cuenta tanto como usuario y password de la sucursal virtual o cualquier otra facilidad que Cabletica le brinde. Cualquier incidente relacionado a este deberá ser reportado de manera inmediata a Cabletica.

Cláusula Octava- Equipo y Garantía de Cabletica: En caso de que Cabletica le haga entrega a El Cliente de cualquier tipo de equipo necesario para la prestación de los servicios, El Cliente será responsable por su conservación y devolución (la cual, en caso de alquiler, es un requisito indispensable para que la relación contractual se tenga por concluida por cualquier motivo). El Cliente deberá facilitar sus actualizaciones y mantenimiento, por parte de Cabletica, debiendo abstenerse de realizarlas en forma directa o por medio de terceros no autorizados. En caso de que El Cliente adquiera por parte de Cabletica cualquier equipo por medio de compra, para el disfrute de los servicios ofrecidos en el presente contrato, éste tendrá un período de un (1) año de garantía: 1. La garantía cubre únicamente defectos en el funcionamiento del equipo que no sean ocasionados por uso inapropiado, mal trato, alteraciones, o cualquier otra causa imputable a El Cliente o a terceros. 2. La orden de instalación del equipo y el recibo de compra certifican respectivamente el inicio y la existencia de

la garantía. 3. Cualquier defecto en el funcionamiento del equipo durante el período establecido deberá ser notificado a Cabletica. 4. El Cliente es el único autorizado para utilizar la garantía y para hacerlo deberá presentar el original del Formulario de Garantía de Cabletica. 5. El Cliente se encuentra facultado para ejercitar todos sus derechos establecidos en el artículo 61 del Reglamento a la Ley de Promoción de la Competencia y Defensa Efectiva del Consumidor, en relación con la garantía descrita en la presente cláusula. 6. Una vez expirado el plazo descrito anteriormente la garantía prescribe en forma automática. En caso de que El Cliente alquile dicho equipo, el mismo deberá ser utilizado exclusivamente por El Cliente y bajo ninguna circunstancia se podrá destinar o utilizar para usos diferentes al servicio contratado. Asimismo, la configuración, mantenimiento preventivo o correctivo de dicho equipo, se hará únicamente por el personal autorizado por Cabletica, quien se reserva el derecho a efectuar los cambios que considere convenientes o necesarios. Desde el momento en que Cabletica le haga entrega del equipo a El Cliente, El Cliente responde por los daños que se le llegaren a ocasionar, diferentes al deterioro normal del mismo, no causado por causas atribuibles a El Cliente. En tal caso, así como en el caso de pérdida o robo, El Cliente responderá directamente a Cabletica por el precio definido en la carátula, para lo cual El Cliente autoriza a Cabletica para incluir dicho monto dentro de la factura que emita por concepto de la prestación de los servicios objeto del presente contrato. En caso de que El Cliente no arriende o compre el equipo terminal necesario para la utilización de sus servicios a Cabletica, podrá aportar su propio equipo. Cuando El Cliente opte por aportar su propio equipo terminal, la instalación, actualización, mantenimiento, reparación, reposición correrán por cuenta de éste. Cabletica no será responsable por problemas de calidad o imposibilidad de la prestación del servicio, cuando el equipo terminal del Cliente no se encuentre debidamente homologado y dicha homologación sea requerida por la normativa vigente aplicable a la materia. Cabletica, mantendrá un control de número de serie de los equipos activados en sus redes con el objetivo de evitar que se puedan utilizar equipos reportados como robados o extraviados y podrá compartir esta información con otros proveedores de acuerdo a los protocolos y normativa vigente.

Cláusula Novena-Depósito de garantía: Cabletica podrá hacer un análisis crediticio y podrá solicitarle a El Cliente el pago de un depósito de garantía por la prestación del servicio, cuyo monto dependerá del servicio contratado y será establecido en la carátula. La devolución de depósitos o saldos a favor de El Cliente se realizará siempre y cuando El Cliente no tenga saldos pendientes con Cabletica o equipos pendientes de devolver a Cabletica, caso contrario el depósito de garantía le será aplicado a los mismos y se le devolverá el remanente. Dicha devolución será realizada por un período máximo de tres (3) días hábiles después de la finalización de la relación contractual. El depósito podrá ser ajustado en los siguientes casos: a) cuando se da un cambio en los servicios contratados b) cuando se realice un traspaso de derecho c) cuando se presente un tráfico telefónico excesivo, de conformidad con lo establecido en el artículo 31 del Reglamento sobre el Régimen de Protección al Usuario Final (cuando se supere el cincuenta por ciento (50%) de consumo trimestral promedio).

Cláusula Décima –Tarifas: Cabletica establecerá las tarifas correspondientes a sus servicios considerando las diversas prácticas de mercado y éstas serán detalladas en la carátula o en los anexos respectivos. Dichas tarifas quedan sujetas a posibles variaciones que podría realizar Cabletica unilateralmente, de conformidad con las tarifas máximas aprobadas por la normativa vigente, cuando corresponda. Estas tarifas serán comunicadas a El Cliente antes de entrar en vigencia. El pago de las nuevas tarifas implica la aceptación tácita de las mismas. En ningún caso, los precios y/o tarifas que se ofrezcan de forma temporal, en razón de promociones, ofertas, descuentos, etc., se podrán interpretar como una modificación de las tarifas originalmente contratadas. En caso de que El Cliente no esté de acuerdo con la nueva fijación tarifaria, éste podrá dar por terminado el contrato sin ninguna responsabilidad; no obstante, deberá previamente cancelar cualquier saldo que estuviese pendiente y realizar el trámite respectivo de terminación del contrato. El Cliente deberá pagar los montos correspondientes a las tarifas por los servicios contratados en la moneda en que se encuentren establecidas o en su equivalente en colones, de conformidad con el tipo de cambio que indique Cabletica, basado en el tipo de cambio de venta

establecido por el Banco Central de Costa Rica vigente al momento en que Cabletica emita la factura. Si El Cliente cuenta con tarifas especiales por la contratación de varios servicios diferentes, sin aplicar cláusulas de permanencia mínima, dichas tarifas no continuarán vigentes en caso de que el Cliente rescinda parcialmente de alguno de los servicios; para los servicios que se continúen prestando aplicarán las tarifas vigentes al momento en que se tramite la rescisión parcial. El Cliente se obliga a pagar mensualmente por adelantado todos aquellos cargos fijos y recurrentes asociados a los servicios contratados. Por otro lado, en el caso de los cargos variables- entre los cuales se incluyen el tiempo real que duren las comunicaciones en exceso a cada plan y los impuestos aplicables- éstos serán pagados por El Cliente por mes vencido. Los cargos relacionados a cambios en planes de cargos fijos como aumento o disminución de bolsas de minutos, planes de conversación o velocidades de navegación de internet, serán efectivos a partir del día siguiente al día del corte de la siguiente facturación y facturados por mes adelantado.

Cláusula Décima Primera -Facturación y Pago: Las facturas que le entregará Cabletica al Cliente, correspondientes al cobro de los servicios objeto del presente contrato, podrán ser desglosadas o no desglosadas a elección del Cliente y contendrán-en lo que aplique- lo establecido en el artículo 31 del Reglamento sobre el Régimen de Protección al Usuario Final. Cabletica tendrá disponible la factura correspondiente a los cargos y consumos por los servicios suministrados a la fecha de corte en su sucursal virtual. Adicionalmente, el Cliente podrá recibir dicha factura mediante su correo electrónico o en la sucursal de Cabletica indicada en la carátula. En cualquier caso, la factura será puesta a disposición del Cliente con al menos con seis (6) días naturales de anticipación a la fecha de su vencimiento (fecha límite de pago), caso contrario, la fecha de vencimiento se correrá en la misma proporción a los días de entrega tardía. El Cliente deberá cancelar los montos facturados a más tardar en la fecha de vencimiento establecida por Cabletica, que es el día diez (10) de cada mes. Los montos facturados serán prorrateados dependiendo de la fecha de activación del servicio. La validez del pago estará sujeta a que Cabletica pueda hacerlo efectivo. Si el Cliente desea realizar pagos parciales o arreglos de pago deberá presentarse en las oficinas centrales de Cabletica, ubicadas en San José, Mata Redonda, Sabana Oeste, frente al Estadio Nacional, para tramitarlos. Los montos que se facturarán a El Cliente son los siguientes: 1) Instalación y activación del servicio. 2) Cargos mensuales fijos y alquileres de equipo correspondientes al o los servicios o paquetes contratados, que comenzarán a cobrarse por adelantado a partir del momento en que el servicio queda activo. 3) Cargos mensuales variables que comenzarán a cobrarse por mes vencido en la siguiente facturación. 4) Los siguientes servicios, los cuales una vez sean solicitados por El Cliente, generarán costos adicionales a su cargo: programaciones solicitadas por el Sistema de Pago por Evento (Pay Per View), Video on Demand (VOD), alquileres, ventas o financiamientos de equipos, servicios adicionales, reconexiones, traslados, desconexión, instalaciones adicionales, reparaciones y reposiciones de equipos, equipos o convertidores adicionales, facilidades adicionales en los planes telefónicos, como bolsas de minutos, entre otros. Los saldos vencidos o pendientes tendrán un recargo por mora del cinco por ciento (5%) mensual, el cual será calculado sobre el principal.

Cláusula Décimo Segunda-Inicio e Instalación: En caso de ser necesario, El Cliente deberá cancelar un rubro por concepto de instalación que comprende el costo de mano de obra necesaria para instalar y configurar los equipos y los insumos necesarios para la presentación de los servicios, tales como conectores y cables, entre otros. En caso de que El Cliente, por razones no imputables a Cabletica, desista voluntariamente del servicio contratado y el mismo ya haya sido instalado parcial o totalmente, la devolución de los montos cancelados será proporcional al avance de la instalación realizada por Cabletica y se procederá a devolver el dinero en un plazo de tres (3) días hábiles, contados a partir de la finalización de la relación contractual. Cabletica se compromete a instalar el servicio de conformidad con lo establecido en la normativa vigente: en caso de servicios nuevos el plazo no deberá exceder un (1) día hábil cuando exista infraestructura disponible, en caso de no existir disponibilidad inmediata de infraestructura el plazo no deberá exceder los treinta (30) días

hábiles y cuando se requiera la ampliación o construcción de infraestructura, este plazo no deberá exceder los cuarenta y cinco (45) días hábiles. Dicha instalación se realizará siempre y cuando se cuente con la infraestructura apropiada de red y se cumplan todos los requisitos técnicos (contar con los elementos estructurales requeridos, el permiso de los propietarios, la ductería adecuada y cualquier otro) establecidos por Cabletica. En caso de que no se presenten las condiciones descritas anteriormente, Cabletica le notificará oportunamente a El Cliente para convenir el costo adicional de instalación, la coordinación posterior de la instalación una vez que se cumplan con dichos requisitos técnicos o, en su defecto, la devolución del dinero que haya cancelado hasta el momento. A partir del momento en que se instale el servicio, Cabletica estará facultado para cobrarle al cliente el servicio, servicios o paquetes contratados. En caso de que se deba realizar un traslado de equipo dentro del domicilio, o bien traslado e instalación a otro domicilio, Cabletica está facultada para realizar cobro por concepto de traslado, el cual se regirá de acuerdo a la tarifa vigente publicada en www.cabletica.com. Cabletica no se hace responsable de conectar equipos adicionales que sean propiedad de El Cliente. Las instalaciones realizadas por El Cliente no generarán ningún tipo de responsabilidad a Cabletica en caso de que afecten la señal inicial.

Cláusula Décimo Tercera-Servicios de Mantenimiento y Soporte Técnico: Cabletica estará en constante revisión y será el responsable de las averías que sean directamente imputables a Cabletica. En caso de presentarse alguna avería imputable a Cabletica en la prestación del servicio, de acuerdo con lo descrito anteriormente, aplicará lo dispuesto en la cláusula Vigésimo Cuarta del presente contrato. El Cliente brindará las facilidades necesarias para que el personal de Cabletica ingrese a sus instalaciones a efectuar las labores de instalación y revisión, siempre que dicho personal se presente debidamente identificado.

Cláusula Décimo Cuarta-Suspensión Temporal y Definitiva, Desactivación de los Servicios y Liquidación Contable:

a. Suspensión Temporal por solicitud de El Cliente: El Cliente puede solicitar a Cabletica la suspensión temporal de cualquiera de los servicios adquiridos a través de una nota escrita por cualquiera de los medios de comunicación que Cabletica establezca para este trámite. Una vez recibida la solicitud, Cabletica tendrá un plazo máximo de veinticuatro (24) horas para suspender el servicio. Dicha suspensión temporal no podrá extenderse por un período superior de seis (6) meses, los cuales se pueden acumular durante toda la vigencia del presente contrato. Durante el período de suspensión temporal El Cliente deberá cancelar el cargo fijo mensual establecido para cada uno de los servicios a suspender. El otorgamiento de la suspensión temporal, no exime a El Cliente de cancelar todas sus deudas pendientes con Cabletica por los servicios que disfruta. La suspensión temporal no aplica para los servicios que se hayan contratado con un plazo de permanencia mínima, de acuerdo con lo establecido en la cláusula Vigésimo Quinta. b. Suspensión Temporal por falta de pago: En caso de que los servicios facturados no sean cancelados en la fecha de su vencimiento, Cabletica podrá suspenderlos temporalmente a partir del tercer (3) día hábil siguiente a la fecha de vencimiento del cobro facturado. 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. c. Suspensión Definitiva de los servicios por falta de pago: En caso de que los servicios facturados no sean cancelados a partir del día siguiente a la fecha de vencimiento de la segunda (2) facturación consecutiva sin cancelar, Cabletica podrá proceder con la suspensión definitiva de dichos servicios, a la liquidación contable de los mismos y a la terminación unilateral del contrato por incumplimiento, previa notificación al Cliente por los medios señalados en la carátula. d. Suspensión Definitiva de los servicios por otros incumplimientos: En caso de que El Cliente actúe con engaño, fraude o mala fe, 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, Cabletica procederá, de conformidad con lo establecido en el artículo 34 del Reglamento sobre el Régimen de Protección al Usuario Final, a suspender de forma definitiva los servicios adquiridos, a la liquidación contable de los mismos y a la terminación unilateral del contrato por incumplimiento. Lo anterior, sin perjuicio de reclamar

las acciones legales que correspondan ante las autoridades competentes. e. Desactivación de los servicios: En caso de que El Cliente desee desactivar determinadas facilidades adicionales a los servicios contratados, deberá notificarlo a Cabletica por medios presenciales o remotos que éste estipule para ello y Cabletica tendrá un plazo de cuarenta y ocho (48) horas naturales contadas a partir de la notificación mencionada anteriormente para proceder con la desactivación. f. Liquidación contable: De aplicarse la suspensión definitiva, Cabletica podrá realizar la liquidación contable del servicio en cuestión y podrá hacer uso de la numeración, la infraestructura y los equipos asignados para el servicio, y reasignarlos a cualquier otro cliente.

Cláusula Décimo Quinta-Reactivación: El restablecimiento en la prestación de los servicios se hará una vez eliminada la causa que originó la suspensión y canceladas las sumas pendientes de pago, sus intereses y un cargo adicional por concepto de reconexión o activación por parte de El Cliente; salvo que dicha causa diere lugar a la terminación unilateral del contrato por parte de Cabletica, de acuerdo con las condiciones establecidas en el presente contrato. Cabletica no garantizará al Cliente conservar su numeración o infraestructura, cuando la reconexión del servicio sea realizada con posterioridad a la realización de la liquidación contable. La reconexión de los servicios se realizará, en el caso de los servicios de televisión e internet de acuerdo a los plazos dispuestos en el artículo 83 del Reglamento de Prestación y Calidad de los Servicios y en el caso de los servicios de telefonía, de acuerdo a los plazos dispuestos en el artículo 31 del mismo reglamento.

Cláusula Décimo Sexta- Niveles de Calidad de los Servicios Prestados: Cabletica se compromete a prestar sus servicios de acuerdo con los niveles de calidad establecidos en la normativa vigente en materia de telecomunicaciones. Asimismo, Cabletica se compromete a prestar sus servicios de telecomunicaciones con eficiencia y en forma continua durante las veinticuatro (24) horas del día, en los trescientos sesenta y cinco (365) días del año, salvo en casos fuera del control de Cabletica y en casos de fuerza mayor o caso fortuito. Cabletica se compromete a prestar sus servicios con una disponibilidad mínima del noventa y nueve punto noventa y siete por ciento (99,97%) y, en lo que respecta al servicio de transferencia de datos, manejar un umbral de throughput de un mínimo de ochenta por ciento (80%). Asimismo, Cabletica se compromete a cumplir con todos los demás parámetros de calidad aplicables, de conformidad con lo establecido en el Reglamento de Prestación y Calidad de los Servicios, específicamente lo indicado en los capítulos sétimo y octavo de dicho reglamento.

Cláusula Décimo Sétima-Reclamos: El Cliente tiene derecho a presentar reclamos, ya sea por escrito o verbalmente. La presentación de dichos reclamos no requiere de un documento formal ni de la intervención de un abogado para su confección y pueden ser presentados por cualquiera de los medios descritos en la cláusula Vigésimo Sexta. El procedimiento para resolver los reclamos planteados por El Cliente es totalmente gratuito para éste. Cabletica cuenta con diez (10) días naturales para la resolución de reclamos, dicho plazo empezará a correr a partir del momento de su presentación. Cabletica asignará a la reclamación un código de atención para el seguimiento del Cliente y le notificará su decisión por el medio señalado por éste en la carátula. Finalmente, se le informa al Cliente que también puede presentar sus reclamaciones ante la Sutel, de forma escrita, en caso de que la resolución por parte de Cabletica sea omisa, negativa o insuficiente y/o haya expirado el plazo de los diez (10) días naturales especificado en esta cláusula.

Cláusula Décimo Octava- Privacidad y Tratamiento de Datos: El Cliente reconoce que Cabletica almacena en bases de datos la información personal que brinda para la formalización de este contrato y autoriza el uso, acceso, análisis y transmisión de la información personal para fines del giro normal de Cabletica. Dicha información sólo será accesible para Televisora de Costa Rica S.A., sociedades del mismo grupo económico y terceros debidamente autorizados. El responsable de la base de datos es Televisora de Costa Rica S.A. El Cliente otorga su consentimiento total para la recopilación y el uso de cierta información, tal y como se describe en las políticas de privacidad de la empresa, incluida la transferencia de esta información a intermediarios tecnológicos tanto en el país como en otros países en donde tenga o

pueda tener operaciones la empresa, para su almacenamiento, procesamiento y uso por esas compañías. Asimismo, si el Cliente lo autoriza según lo señalado en la carátula, Cabletica podrá: a) obtener y/o actualizar información personal no sensible del Cliente de otras fuentes o centrales de datos y b) enviar información promocional, de forma directa o a través de terceros subcontratados por Cabletica, correspondiente a productos, servicios, promociones, publicidad, avisos de consumo, avisos de mora entre otros, empleando cualquier medio de comunicación disponible al que tenga acceso el Cliente. El Cliente podrá revocar la autorización descrita y ejercer sus derechos de información, acceso, rectificación, modificación y eliminación en cualquier momento, presentando una solicitud al correo DatosPersonales@cabletica.com. Cabletica se compromete a cumplir con la normativa vigente en materia de privacidad y tratamiento de datos, garantizándole al Cliente la confidencialidad de sus datos y la inviolabilidad de los servicios de telecomunicaciones. Las políticas de privacidad y tratamiento de datos de Cabletica se encuentran publicadas y disponibles en la página de internet www.cabletica.com.

Cláusula Décimo Novena-Servicio de Larga Distancia Internacional: El servicio de Larga Distancia Internacional (en adelante también denominado LDI) está incluido dentro del servicio de telefonía. Es entendido y aceptado por el Cliente que el servicio de LDI se facturará por país de acuerdo con las tarifas establecidas en la página web www.cabletica.com. De conformidad con lo establecido en la legislación vigente, los casos de cobro revertido internacional podrán verse reflejados en facturaciones posteriores que no podrán superar los noventa (90) días a partir del día en que El Cliente hizo uso del servicio. El Cliente pagará los cargos correspondientes a los servicios de llamadas internacionales con independencia de los cargos por originar y recibir llamadas o cualesquiera otros cargos que se generen o puedan generarse en forma paralela.

Cláusula Vigésima-Servicios de Valor Agregado y Complementarios: Cabletica pondrá a disposición de El Cliente servicios de valor agregado y complementarios, que no constituyen servicios de telecomunicaciones, así como las condiciones y términos que regirán la prestación de los mismos. El Cliente reconoce y acepta que los servicios de valor agregado y complementarios podrán generar cargos adicionales. Cabletica podrá modificar, limitar o suprimir de manera unilateral, en cualquier momento alguno o algunos de los servicios de valor agregado o complementarios, notificando previamente a El Cliente.

Cláusula Vigésima Primera-Crédito Controlado: Cabletica, de acuerdo con la capacidad de pago del Cliente, podrá establecer un sistema de crédito controlado, según el cual se definirá un monto de consumo máximo mensual, el cual será comunicado y aceptado por el Cliente en la carátula del presente contrato, en el entendido de que Cabletica podrá proceder a suspender el servicio cuando se haya alcanzado dicho límite. Asimismo, Cabletica comunicará al Cliente por cualquier medio, cuando en el mes respectivo éste alcance el ochenta por ciento (80%) del límite máximo de consumo mensual establecido. Para ampliar el límite máximo de consumo mensual el Cliente deberá: demostrar el incremento en la capacidad de pago, realizar un depósito de garantía y/o incrementar el depósito de garantía en caso de que ya lo tuviese. El Cliente entiende y acepta que el límite máximo de consumo mensual es acumulativo, por lo que el monto que no se cancele total o parcialmente en un mes se sumará al consumo del mes siguiente.

Cláusula Vigésima Segunda-Forma de pago: El Cliente podrá efectuar el pago de los cargos facturados por cualquiera de los medios descritos en la carátula del presente contrato. Si el Cliente opta por la facilidad de cargo o débito automático deberá utilizar cuentas bancarias o tarjetas de crédito que se encuentran bajo su titularidad o, en su defecto, que el titular de la cuenta o tarjeta a la que se realizará el débito o cargo manifieste su consentimiento. Cabletica queda facultado para verificar toda la información aportada con las entidades financieras a las que corresponda aplicar el pago. En el caso de que el cargo automático de los servicios sea rechazado por la institución financiera emisora, o la cuenta o tarjeta sea cancelada o sustituida, el Cliente se compromete a pagar por cualquiera de los otros medios de pago que Cabletica ha habilitado para el efecto. Además, El Cliente se obliga a informar por escrito a Cabletica de la cancelación, sustitución o

cambio en la numeración de la tarjeta de crédito o débito, o la cuenta bancaria asociada, en un plazo no mayor de tres (3) días hábiles de obtenida la nueva información. En el caso de que el pago de las facturas se realice mediante el débito automático a una tarjeta de crédito o débito, o cuenta bancaria autorizada por el tarjetahabiente, y éste haya obtenido algún descuento en las tarifas por dicho motivo y con base en una permanencia mínima, de conformidad con lo dispuesto en la cláusula Vigésimo Quinta del presente contrato, el Cliente se compromete a mantener esta modalidad de pago por dicho período; de no hacerlo, Cabletica quedará facultada para ajustar en la facturación del Cliente el descuento recibido durante los meses en que se le haya aplicado. Cabletica podrá, en todo momento, modificar los medios de pago ofrecidos a El Cliente comunicándolo con al menos un (1) mes de antelación

Cláusula Vigésima Tercera- Liberación de Responsabilidad de Cabletica: a. Cabletica podrá interrumpir temporalmente los servicios, por motivos de reparación o mantenimiento de equipos previamente programados, sin responsabilidad alguna de su parte frente al Cliente. En caso de que procedan dichas reparaciones, Cabletica le informará al Cliente con un mínimo de setenta y dos (72) horas de anticipación por medio de la página web de Cabletica www.cabletica.com y por algún medio de comunicación masiva que circule en la zona geográfica afectada.. b. Cabletica no será responsable por daños, pérdidas, demoras u omisiones de desempeño en la prestación de los servicios, tales como, interferencias, suspensiones o interrupciones, entre otros, cuando: 1. La causa de los mismos esté fuera del control de Cabletica (emergencias impredecibles como cortes de fluido eléctrico, cables reventados, postes quebrados, entre otros), siempre y cuando se hayan tomado las previsiones necesarias y éstas no hayan sido suficientes para evitarlo, 2. Éstas sean relacionadas a terminales no homologadas por la SUTEL y la regulación vigente así lo requiera, 3. Sean imputables a El Cliente o a terceras personas ajenas al personal de Cabletica o 4. Sean producto de fuerza mayor o caso fortuito. c. Cabletica no será responsable por daños indirectos o consecuentes, incluyendo pérdida de ganancias, ventajas, ahorros o aumentos en el costo de las operaciones, entre otros. d. Cabletica no será responsable por los accesos ilegales o no autorizados que terceros puedan realizar al equipo del Cliente y por los montos que se le facturen a El Cliente como consecuencia de dichos accesos. e. Cabletica no se hace responsable de proveer soporte a la red interna del Cliente, extensiones telefónicas, equipos o software no suministrado ni instalado por Cabletica. f. Cabletica en ningún caso será responsable por la información o comunicaciones que el Cliente transmita, reciba o almacene. En todo caso el Cliente será el único responsable por el contenido de la información que almacene, reciba o transmita por la red o que mantenga en espacio de disco. g. Cabletica no se hace responsable por aquellas acciones producidas como consecuencia del obrar del Cliente o de terceros, que puedan dañar el sistema, equipos o servicios accesibles directa o indirectamente a través del servicio objeto de este contrato. h. Cabletica podrá reasignar posiciones de los canales (ver lista de canales ofrecidos en www.cabletica.com). En caso de que proceda dicha reasignación Cabletica le informará a El Cliente por un medio de comunicación masiva, con diez (10) días de anticipación. i. Cabletica en ningún caso será responsable por el contenido de los programas de televisión ofrecidos dentro de los servicios objeto del presente acuerdo. Asimismo, el Cliente se responsabiliza por los programas que observen menores de edad. j. Cabletica en ningún caso será responsable por llamadas realizadas por terceros desde la terminal del Cliente. Para evitar lo anterior, Cabletica ofrece un servicio de contraseña para hacer llamadas y cuenta con control de tráfico.

Cláusula Vigésima Cuarta -Mecanismos de Ajuste e Indemnización: Cuando las interrupciones a los servicios prestados por Cabletica sean directamente imputables a éste, El Cliente tendrá derecho a compensación de conformidad con lo establecido en la normativa vigente. La metodología que se utilizará para determinar la compensación será la establecida en el artículo 26 del Reglamento de Prestación y Calidad del Servicio y será aplicada en la siguiente facturación

Cláusula Vigésimo Quinta- Plazo: El presente contrato será de plazo indefinido, salvo que se establezcan plazos de permanencia mínima para la aplicación de promociones o descuentos en el producto, instalación, alquiler de equipos y/o

financiamiento de equipos, de conformidad con la regulación vigente. En caso de que el Cliente desee dar por terminado el presente contrato, deberá: a) comunicarlo a Cabletica con al menos quince (15) días naturales de anticipación, b) devolver cualquier equipo alquilado y c) estar al día en sus obligaciones de pago. El contrato no se tendrá por terminado y se continuarán facturando los servicios contratados hasta el momento en que el Cliente entregue a Cabletica el equipo alquilado. En caso de que el Cliente no pueda presentarse en las oficinas de Cabletica para la entrega del equipo, Cabletica podrá retirar el equipo en el domicilio del Cliente, cargando el importe correspondiente al gasto generado por el traslado al Cliente, cargo disponible en la dirección electrónica www.cabletica.com. En el caso de plazos de permanencia mínima por financiamiento de equipo, El Cliente podrá dar por terminado el contrato antes de la finalización del plazo, pagando a Cabletica el cargo por el monto pendiente de amortización. Asimismo, en el caso de plazos de permanencia mínima por descuentos, El Cliente podrá dar por terminado el contrato antes de la finalización del plazo, pagando a Cabletica el cargo correspondiente al descuento que se le haya aplicado hasta el momento de la terminación. En todos los casos de permanencia mínima, en los cuales el Cliente quisiera dar por terminado sin justa causa el contrato de manera anticipada, deberá cancelar a Cabletica los siguientes rubros: a) por concepto de desinstalación de material, ¢12,500 (doce mil quinientos colones) por servicio contratado, sin importar el mes en el cual se finalice el contrato. b) por concepto de subsidio por instalación del servicio, ¢100,000 (cien mil colones). Igualmente, en todos los casos de permanencia mínima, el cliente podrá dar por terminado el presente contrato sin el pago de la correspondiente penalización en los siguientes supuestos: 1. Por el incumplimiento de Cabletica de las cláusulas establecidas en el presente contrato. 2. Por modificación por parte de Cabletica de las presentes condiciones contractuales. 3. Por fallas en el servicio que provoquen un detrimento constante en la calidad y continuidad del servicio, siempre y cuando las mismas sean atribuibles a Cabletica. 4. Por violación por parte de Cabletica de sus derechos como usuario final de servicios de telecomunicaciones, de conformidad con lo establecido en la Ley General de Telecomunicaciones. 5. Por violación por parte de Cabletica del régimen de intimidad y privacidad de las comunicaciones. 6. Cualquier otra causa que determine la Sutel. El Cliente tendrá la posibilidad de contratar los servicios objeto del presente contrato, sin sujeción a condiciones de permanencia mínima, en cuyo caso deberá cancelar los cargos de instalación, costos de adquisición de equipo, gastos administrativos, tarifas de servicio y/o alquiler de equipos vigentes al momento de suscripción del presente contrato que se encuentran disponibles en la dirección electrónica www.cabletica.com. En todos los casos de terminación (contratos con o sin permanencia mínima), si El Cliente tuviera saldos pagados por anticipado, éstos le serán devueltos una vez que se liquiden los saldos adeudados y se devuelva el equipo arrendado en las oficinas de Cabletica.

Cláusula Vigésimo Sexta-Medios de Atención: El Cliente podrá solicitar servicios y realizar gestiones relacionadas con los mismos a través de los siguientes medios: a. Sucursales en todo el país, las cuales se pueden consultar en la dirección electrónica www.cabletica.com. b. Sucursal Virtual en www.cabletica.com. c. Servicios personalizados a través de la central de Servicio al Cliente número telefónico 2210-1450 ó 800-CABLETICAYA (800-22253842292) y de correo electrónico servicioalcliente@cabletica.com. Dichos medios son puestos a disposición del Cliente de forma gratuita. Con respecto a la central de Servicio al Cliente de Cabletica, a pesar de que se encuentra disponible de forma gratuita, se le cobrará al Cliente las llamadas reincidentes e insistentes que realice en relación con gestiones que ya hayan sido efectivamente resueltas por Cabletica, abusando de su derecho, Lo anterior, deberá ser demostrado por parte de Cabletica mediante sus procedimientos internos. Las tarifas correspondientes se detallan en la siguiente página web: www.cabletica.com

Cláusula Vigésimo Séptima-Modificaciones: El Cliente acepta que las condiciones del presente contrato o sus anexos podrán ser modificadas previa aprobación de SUTEL. Cabletica se compromete a comunicar dichas modificaciones al Cliente con una antelación mínima de un (1) mes calendario por medio de la página de Internet www.cabletica.com, los centros de gestión de Cabletica y un medio de comunicación masivo de circulación nacional. En caso de que El Cliente no esté de acuerdo con las nuevas condiciones, podrá darlo por terminado sin penalización alguna solicitando la

cancelación en una sucursal de Cabletica o por medio del centro de Atención al Cliente número telefónico 2210-1450, dentro de los siguientes quince (15) días después de comunicados los cambios en el contrato, de lo contrario, se entenderán por aceptadas dichas modificaciones.

Cláusula Vigésimo Octava-Prohibición de uso ilegal o fraudulento del servicio: El Cliente hará uso de los servicios objeto del presente contrato en las condiciones requeridas por la ley y exonera de toda responsabilidad a Cabletica por la indebida utilización que él, sus subordinados o un tercero hagan de los mismos. Las Políticas de Usos Indebidos de Cabletica se encuentran publicadas y disponibles en la página de internet www.cabletica.com. El Cliente, al suscribir el presente contrato, acepta todos los términos y condiciones establecidos en dichas políticas. En caso que el Cliente incumpla con dichas políticas, Cabletica podrá bloquear o restringir el tráfico (flujo de datos) y/o las aplicaciones constitutivas de los usos indebidos y/o suspender definitivamente los servicios y terminar unilateralmente el contrato por incumplimiento, sin perjuicio de las acciones legales que podría interponer Cabletica posteriormente. El Cliente declara que conoce y acata la normativa legal que prohíbe contenidos perjudiciales para menores de edad en cualquier modalidad de información en las redes globales, como pornografía y explotación sexual, y además se obliga a prevenir y no permitir el acceso a dichos contenidos, desde su terminal, a menores de edad.

Cláusula Vigésimo Novena-Mecanismos de Control de Fraude para el servicio de TELEFONIA VoIP: Cabletica, mediante sus mecanismos de control de fraude, determina consumos atípicos relacionados con el tráfico telefónico excesivo y a los diferentes fraudes tipificados en el Capítulo Tercero del Reglamento de Régimen de Protección al Usuario Final, entre otros, que pueden darse en el servicio de TELEFONIA VoIP. En caso de que se determine la existencia de dichos consumos atípicos, Cabletica notificará al Cliente por cualquiera de los medios disponibles para tal fin y podrá: a) a solicitud del Cliente suspender temporalmente el servicio y b) generar un cobro extraordinario por tráfico excesivo. El Cliente entiende y acepta que dicho mecanismo no se constituye en límite de crédito. Si El Cliente no realiza el pago del cobro extraordinario en la fecha establecida, Cabletica podrá suspender temporalmente el servicio de TELEFONIA VoIP. Para el restablecimiento del servicio con motivo de lo anterior, bastará que El Cliente realice el pago correspondiente al cobro extraordinario.

Cláusula Trigésima-Cesión: El presente acuerdo establecido a través del contrato y sus anexos, no podrá ser cedido por El Cliente, salvo la previa y expresa autorización por escrito de Cabletica, para lo cual Cabletica 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. Cabletica 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.

Cláusula Trigésima Primera-Arbitraje: Todas las controversias, disputas o reclamos de carácter patrimonial y de naturaleza disponible, que pudieran derivarse del presente acuerdo, su ejecución, incumplimiento, cancelación, interpretación o validez, convienen las partes en solucionarlas y arreglarlas, por medio del arbitraje de derecho de conformidad con los reglamentos del Centro de Conciliación y Arbitraje de la Cámara de Comercio de Costa Rica (CCACCR), a cuyas normas las partes se someten en forma voluntaria e incondicional. El conflicto se dilucidará de acuerdo con la ley sustantiva de la República de Costa Rica. El lugar del arbitraje será el CCACCR en San José, Costa Rica. El arbitraje será resuelto por un Tribunal Arbitral integrado por tres miembros. Cada parte tendrá derecho a nombrar un árbitro y entre los árbitros nombrados por las partes designarán un tercer árbitro que será el Presidente del Tribunal Arbitral. El laudo arbitral se dictará por escrito, será definitivo, vinculante para las partes e inapelable, salvo el recurso de revisión o nulidad. Una vez que el laudo se haya dictado y se encuentre firme, producirá los efectos de cosa juzgada material y las partes deberán sin demora cumplirlo. Los gastos relacionados con el arbitraje y los honorarios de los árbitros serán asumidos por las partes en igual proporción conforme el procedimiento avance, salvo que el Tribunal decidiera otra cosa.

Los honorarios de los respectivos asesores y abogados serán asumidos por cada parte. Todo esto sin perjuicio de la obligación de reembolso de cualquier gasto que le corresponda a la parte perdedora a favor de la parte ganadora; a este efecto, el laudo deberá condenar a la parte perdedora al pago de esos gastos, incluidos los honorarios profesionales de los asesores legales. Lo anterior sin perjuicio del derecho de las partes de acudir ante la SUTEL a efecto de resolver las controversias en relación con las cuales dicha superintendencia tenga facultades para ello.

Cláusula Trigésima Segunda-Domicilio Contractual: Las partes señalan como domicilio contractual para recibir cualquier notificación, comunicación o requerimiento las siguientes direcciones: Cabletica: San José, Sabana Oeste, Edificio René Picado. El Cliente: Las establecidas en la caratula del presente contrato.

Cláusula Trigésima Tercera-Validez de las cláusulas contractuales: La invalidez, ilegalidad, nulidad o ineficacia de una o varias de las estipulaciones del presente contrato o sus anexos, declarada por la autoridad competente, no afectará la validez, legalidad, exigibilidad y eficacia de las restantes estipulaciones.

Cláusula Trigésima Cuarta-Legislación Aplicable: El presente contrato, y sus anexos, se regirán por las leyes de la República de Costa Rica. Asimismo, las partes se someten expresamente a la jurisdicción de los tribunales costarricenses con renuncia a cualquier otro fuero o jurisdicción.

Cláusula Trigésimo Quinta-Definiciones:

CLIENTE: Se refiere a una persona física o jurídica que suscribe el presente contrato.

PIN O PASSWORD: Palabra clave de acceso confidencial que permite el control del consumo de determinados productos o servicios.

EQUIPO: Equipo terminal de telecomunicaciones mediante el cual El Cliente recibe el servicio contratado y que puede ser suministrado por Cabletica o por El Cliente.

ZONAS DE COBERTURA: Zonas geográficas en donde Cabletica tenga disponibilidad de red e infraestructura para la prestación de uno o varios servicios.

PAQUETE: Conjunto de servicios que se unen en un solo producto y una sola factura.

SUTEL: Superintendencia de Telecomunicaciones.

Cláusula Trigésimo Sexta-Homologación del Contrato Marco: Los términos de este Contrato Universal de Telecomunicaciones, han sido homologados por medio del acuerdo 018-045-2013 del Consejo de la Sutel. El Cliente, manifiesta expresamente que conoce y acepta los términos y condiciones presentados en este contrato y que recibe una copia física de este documento. La firma de El Cliente, da fe de la señal de aceptación de los términos y condiciones del presente Contrato Universal de Telecomunicaciones.