

Cablevisión de Occidente S.A  
 Cédula Jurídica 3-101-137908  
 Línea gratuita 800-FIBRATV (800-3427288)  
 Puriscal 2416-8181 / Upala 2470-1468 / Guanacaste 2470-1468  
 San José, Puriscal / Alajuela, Upala / Guanacaste, Guayabo de Bagaces  
 servicioalcliente@cablevisiondeoccidente.com  
 www.cablevisiondeoccidente.com



**CABLEVISIÓN DE OCCIDENTE S.A.**  
**CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE TELECOMUNICACIONES**

Fecha: \_\_\_\_\_

N° de Contrato: \_\_\_\_\_

N° de servicio o línea: \_\_\_\_\_

**1. Partes**

Nombre o razón social del operador/proveedor: Cablevisión de Occidente S.A	
Nombre comercial: Cablevisión de Occidente	Teléfono gratuito Centro Atención Usuario: 800-FIBRATV (800-3427288)
Representada en este acto por: Roy Alberto Salazar Castro	Página WEB: www.cablevisiondeoccidente.cr
Cédula jurídica: 3-101-137908	Otros medios de contacto: 2416-8181
Apartado Postal: 10401	Correo: servicioalcliente@cablevisiondeoccidente.com
Contacto Comercial: Roy A. Salazar Castro	Dirección física: 50 metros norte del Banco Nacional, Santiago, Puriscal, San José.

**1.1 Cliente jurídico:**

Razón social del usuario final:	Cédula jurídica:	
Nombre del representante o apoderado:	Número de identificación:	
Número de contacto:	Email:	
Provincia:	Cantón:	Distrito:
Dirección exacta del domicilio:		
Lugar o medio para recibir notificaciones por parte de Cablevisión de Occidente:		
<input type="checkbox"/> Correo electrónico _____ <input type="checkbox"/> Domicilio _____		
Desea que las facturaciones se notifiquen al medio anteriormente señalado: ( ) SI ( ) NO. En caso de señalar "NO", favor indicar el correo electrónico en que desea que el proveedor le notifique la <b>facturación</b> de su servicio: _____		

**1.2 Cliente Físico:**

Nombre Completo:	Número de identificación:
Teléfono:	Celular:
Correo Electrónico:	Provincia:
Cantón:	Distrito:
Dirección exacta del domicilio:	
Lugar o medio para recibir notificaciones por parte de Cablevisión de Occidente:	
<input type="checkbox"/> Correo electrónico _____ <input type="checkbox"/> Domicilio _____	
Desea que las facturaciones se notifiquen al medio anteriormente señalado: ( ) SI ( ) NO. En caso de señalar "NO", favor indicar el correo electrónico en que desea que el proveedor le notifique la <b>facturación</b> de su servicio: _____	

Cablevisión de Occidente S.A  
 Cédula Jurídica 3-101-137908  
 Línea gratuita 800-FIBRATV (800-3427288)  
 Puriscal 2416-8181 / Upala 2470-1468 / Guanacaste 2470-1468  
 San José, Puriscal / Alajuela, Upala / Guanacaste, Guayabo de Bagaces  
 servicioalcliente@cablevisiondeoccidente.com  
 www.cablevisiondeoccidente.com



## 2. Servicios incluidos en el contrato.

### 2.1. Servicios fijos:

Información del paquete de servicios fijos seleccionado:			
Tecnología:	Coaxial: <input type="checkbox"/>	Fibra óptica: <input type="checkbox"/>	
Nombre del Plan:		Precio mensual del servicio (IVAI, 911, Cruz Roja):	
Servicios suscritos	Televisión por suscripción: <input type="checkbox"/>	Acceso a internet: <input type="checkbox"/>	Paquete TV + Internet: <input type="checkbox"/>
Acceso a Internet	Velocidad comercializada		Cantidad de direcciones IP públicas
	Descarga	Envío	IPV4:
			IPV6:
Televisión por suscripción	Cantidad de canales en definición estándar: _____	Cantidad de canales en alta definición: _____	Cantidad de televisores: _____
Modalidad	Individual: <input type="checkbox"/>	Dúo: <input type="checkbox"/>	Triple: N/A
Tarifa de instalación (IVAI) (no aplican cargos como depósito de garantía)	Plazo de instalación	Fecha de corte de la facturación	
¢		01 de cada mes	

## 3. Modalidad de entrega de equipo terminal:

Características de los equipos terminales	
Equipo terminal 1	Equipo terminal 2
Marca:	Marca:
Modelo:	Modelo:
Serie o dirección MAC:	Serie o dirección MAC:
Versión Software:	Versión Software:
Costo de Cable módem por robo, pérdida o no devolución por parte del cliente en caso de finiquito de contrato: ¢25.000 colones IVAI	Costo de Cable módem por robo, pérdida o no devolución por parte del cliente en caso de finiquito de contrato: ¢25.000 colones IVAI
Costo de ONU en caso de robo, pérdida o no devolución por parte del cliente en caso de finiquito del contrato: ¢25.000 colones IVAI	Costo de ONU en caso de robo, pérdida o no devolución por parte del cliente en caso de finiquito del contrato: ¢25.000 colones IVAI
N° de certificado de homologación (equipo que opera en bandas de uso libre):	N° de certificado de homologación (equipo que opera en bandas de uso libre):

El equipo terminal descrito se entrega sin sujeción a condiciones de permanencia mínima ( )	
Condiciones de otorgamiento terminal (excluyentes)	Costo mensual (IVAI)
( ) Venta	N/A
( ) Aportado por el usuario final	N/A
( ) Alquiler	¢1.130 ivai

## 4. Facturación

Factura a nombre de:
Correo Electrónico:
Teléfono:

Cablevisión de Occidente S.A  
Cédula Jurídica 3-101-137908  
Línea gratuita 800-FIBRATV (800-3427288)  
Puriscal 2416-8181 / Upala 2470-1468 / Guanacaste 2470-1468  
San José, Puriscal / Alajuela, Upala / Guanacaste, Guayabo de Bagaces  
servicioalcliente@cablevisiondeoccidente.com  
www.cablevisiondeoccidente.com



Dirección:
Frecuencia de cobro: Mensual <input type="checkbox"/> Semestral <input type="checkbox"/> Anual <input type="checkbox"/>
Detalle de pago: Transferencia Bancaria <input type="checkbox"/> Cargo Automático <input type="checkbox"/> Puntos de pago <input type="checkbox"/>
Cuentas para transferencia bancaria: A nombre de Cablevisión de Occidente S.A., cédula jurídica 3-101-137908, BCR: CR63015201001028417460 // Banco Nacional: CR65015102010010042411

#### 5. Autorización para recibir información con fines de venta directa

NO ( ) SI ( )	El usuario final autoriza al operador/proveedor a enviarle información promocional con fines de venta directa de sus bienes y servicios o productos. En caso afirmativo el usuario final señala para el envío de esta información el mismo medio indicado para recibir notificaciones, o bien, el siguiente correo electrónico: _____
------------------	---

#### 6. Autorización para el uso de datos personales proporcionados en la presente carátula y contrato

NO ( ) SI ( )	El usuario final brinda el consentimiento para que los datos brindados con ocasión a la suscripción del presente servicio de telecomunicaciones sean incluidos en la base de datos del operador/proveedor, los cuales serán tratados según la normativa de protección de datos vigente.
------------------	---

#### 7. Autorización para el cargo automático de facturaciones

NO ( ) SI ( )	El usuario final autoriza para el cargo automático de facturaciones correspondientes al servicio suscrito a partir de la fecha: _____ sobre el siguiente número de tarjeta: _____
------------------	---

#### 8. Autorización para traslado de cargos de un servicio a otro

NO ( ) SI ( )	El usuario final autoriza al operador/proveedor a cargar en la facturación de otro servicio de telecomunicaciones que se encuentre registrado a su nombre, aquellas deudas que tuviere pendientes por servicios disfrutados más no cancelados, siempre y cuando se incluyan dentro del plazo máximo de 60 días naturales después de generado el cargo.
------------------	--

#### 9. Información brindada para servicios fijos

NO ( ) SI ( )	El usuario final señala que el operador le informó y mostró los mapas de distribución de red, en las siguientes zonas de su interés, de lo cuál guarda copia adjunta al contrato.
------------------	---

Conociendo y aceptando las condiciones pactadas firmamos, en dos tantos, en la ciudad de \_\_\_\_\_, Costa Rica, el día \_\_\_\_\_ de \_\_\_\_\_ del \_\_\_\_\_.

\_\_\_\_\_  
Firma representante del operador/proveedor

\_\_\_\_\_  
Firma del titular del servicio

Cablevisión de Occidente S.A  
Cédula Jurídica 3-101-137908  
Línea gratuita 800-FIBRATV (800-3427288)  
Puriscal 2416-8181 / Upala 2470-1468 / Guanacaste 2470-1468  
San José, Puriscal / Alajuela, Upala / Guanacaste, Guayabo de Bagaces  
servicioalcliente@cablevisiondeoccidente.com  
www.cablevisiondeoccidente.com



## CONTRATO DE ADHESIÓN PARA LA PRESTACIÓN DE SERVICIO DE TELECOMUNICACIONES

Entre nosotros, Cablevisión de Occidente S.A, con cédula jurídica 3-101-137908 en su condición de prestadora de servicio de telecomunicaciones y por otro lado, EL CLIENTE, cuyas calidades se especifican en la carátula anterior, hemos convenido en celebrar el presente contrato de servicios de telecomunicaciones el cual se regirá por las disposiciones y cláusulas que se detallan a continuación:

**Cláusula I.** Objeto del contrato. El objeto de este contrato estará basado en la prestación del servicio de televisión por suscripción vía cable o servicio de acceso a Internet con tecnología coaxial o fibra óptica, según se indique en la caratula.

**Cláusula II. Características del servicio.** A continuación, se describen las características del objeto del presente contrato: I) **Acceso a Internet fijo:** Consiste en la distribución del servicio de conectividad al protocolo de comunicaciones de internet para la transmisión y recepción de datos. CABLEVISION, pone a disposición de sus clientes una gama de velocidades de internet, las cuales pueden ser consultadas en la página WEB [www.cablevisiondeoccidente.cr](http://www.cablevisiondeoccidente.cr) . El medio físico para la conectividad a internet es a través de fibra óptica y tecnología coaxial.

II) Televisión por suscripción vía cable: es un servicio de televisión por suscripción donde Cablevisión de Occidente, por medio de su red distribuye al domicilio de los clientes una grilla de canales con programación nacional e internacional.

**Cláusula III.** Precios y tarifas del servicio. El usuario final deberá cancelar el monto mensual señalado en la carátula de este contrato. Cualquier modificación en el precio, se informará al usuario final con un (1) mes de antelación, a través de dos medios de comunicación masiva, el medio señalado para dicho fin en la carátula de este contrato y, además, las nuevas tarifas deberán estar debidamente publicadas en el sitio WEB [www.cablevisiondeoccidente.cr](http://www.cablevisiondeoccidente.cr). En caso de que el usuario final no se encuentre conforme con dicha modificación tarifaria, podrá solicitar a Cablevisión de Occidente la rescisión del contrato sin penalización alguna.

**Cláusula IV.** Plazo contractual. El presente contrato es por un plazo indefinido hasta que el usuario final solicite a Cablevisión de Occidente la rescisión contractual, razón por la cual se mantendrán vigentes las condiciones pactadas en el presente contrato.

**Cláusula V.** Equipos terminales. Cablevisión de Occidente brindará los equipos terminales en la modalidad y bajo las condiciones indicadas en la carátula de este contrato. Igualmente, dependiendo del servicio y las condiciones de red del operador, estos podrán ser aportados por el usuario final, en el tanto cumplan con las características técnicas publicadas por el operador/proveedor en su página WEB [www.cablevisiondeoccidente.cr](http://www.cablevisiondeoccidente.cr)

Los equipos que operen en bandas de uso libre, que sean provistos por el operador deberán estar debidamente homologados por la Sutel. Si el usuario final aporta su propio equipo terminal sin que se encuentre debidamente homologado, Cablevisión de Occidente no será responsable por problemas de calidad experimentados en el servicio contratado.

**Cláusula VI.** Derechos y obligaciones del usuario final. El usuario final tendrá 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. Adicionalmente, a lo establecido en

Cablevisión de Occidente S.A  
Cédula Jurídica 3-101-137908  
Línea gratuita 800-FIBRATV (800-3427288)  
Puriscal 2416-8181 / Upala 2470-1468 / Guanacaste 2470-1468  
San José, Puriscal / Alajuela, Upala / Guanacaste, Guayabo de Bagaces  
servicioalcliente@cablevisiondeoccidente.com  
www.cablevisiondeoccidente.com



las resoluciones emitidas por la Sutel y aquellos derechos y deberes mencionados en el presente contrato de adhesión.

**Cláusula VII.** Derechos y obligaciones de Cablevisión de Occidente para el servicio de telecomunicaciones. El operador/proveedor de los servicios de telecomunicaciones tendrá todos los derechos y las obligaciones estipuladas 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. Adicionalmente, a lo establecido en las resoluciones emitidas por la Sutel y aquellos deberes mencionados en el presente contrato de adhesión.

**Cláusula VIII.** Facturación. Cablevisión de Occidente garantizará que los montos facturados corresponden a un consumo efectivo de los servicios disfrutados por el usuario final, incluyendo los impuestos de ley correspondientes. La facturación por dicho concepto se notificará en el correo electrónico señalado por el usuario en la carátula de este contrato, en un plazo máximo de diez (10) días calendario posteriores al cierre del periodo de facturación, y con una antelación no menor de seis (6) días naturales al vencimiento de la factura. En caso de incumplimiento de dicho plazo, la fecha de pago se correrá proporcionalmente a los días de entrega de forma tardía y no se podrá suspender el servicio en dicho periodo. Ninguna factura podrá ser emitida con consumos o cobros con un atraso superior a sesenta (60) días naturales. Cablevisión de Occidente 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. El usuario final deberá cancelar las facturaciones de previo a la fecha de su vencimiento. El pago tardío podría generar un cargo de morosidad, según lo establecido en la respectiva factura.

**Cláusula IX.** Medios de pago. El usuario final podrá elegir, para la realización de sus pagos, cualquiera de los medios publicados en el sitio WEB de Cablevisión de Occidente <https://www.cablevisiondeoccidente.cr/métodos-de-pago>. El operador deberá informar al usuario final si el pago no se hizo efectivo.

**Cláusula X.** Tasación y facturación de los servicios. En caso de detectar errores en el proceso de tasación o facturación, Cablevisión de Occidente 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 el operador 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 periodo de facturación inmediato posterior al cobro incorrecto del servicio.

A ningún usuario final que solicite un estudio en su facturación, se le podrá suspender o desconectar el servicio hasta tanto se le brinde la respuesta a su consulta. Una vez evacuada la consulta, se le otorgará un plazo de tres (3) días hábiles para la cancelación de la factura por los cargos en que se haya comprobado la validez del cobro. Si el usuario final no está de acuerdo con la respuesta brindada por el operador o proveedor podrá acudir a la Sutel, en cuyo caso tampoco se le podrá suspender o desconectar el servicio objeto de la reclamación, y de igual forma se le otorgará el plazo de tres (3) días hábiles para la cancelación de la factura por los servicios que quedaron pendientes de pago después de la resolución correspondiente emitida por la Sutel.

Ante el no pago de las facturas pendientes de cancelar por parte del cliente después de agotar las vías correspondientes, el operador utilizará los procesos correspondientes de cobro autorizados por ley, así como el debido reporte a la protectora de crédito.

**Cláusula XI.** Suspensión temporal. Antes de proceder con la suspensión temporal del servicio, el usuario final deberá ser notificado por el operador en el medio señalado, por el cliente para recibir notificaciones.

Las comunicaciones facturadas que no sean canceladas en la fecha de su vencimiento, serán suspendidas temporalmente, a partir del tercer día hábil posterior al vencimiento del cobro facturado, salvo en aquellos casos en

Cablevisión de Occidente S.A  
Cédula Jurídica 3-101-137908  
Línea gratuita 800-FIBRATV (800-3427288)  
Puriscal 2416-8181 / Upala 2470-1468 / Guanacaste 2470-1468  
San José, Puriscal / Alajuela, Upala / Guanacaste, Guayabo de Bagaces  
servicioalcliente@cablevisiondeoccidente.com  
www.cablevisiondeoccidente.com



que se compruebe fraude o conducta fraudulenta que habilitan al operador para suspender el servicio de forma inmediata; ahora bien, no se suspenderán o suprimirán esos servicios los días viernes, sábados o domingos, o feriados de Ley, salvo que, para esos días, el operador tenga disponibles o habilitados medios de pago, que permitan reactivar el servicio de inmediato una vez efectuado el pago. Asimismo, se exceptúan del proceso de suspensión temporal los servicios de emergencia de hospitales, Cruz Roja, Seguridad Pública, Servicio 911, Bomberos, Comisión Nacional de Emergencias, y otros servicios que así sean determinados por el ente regulador, por cumplir una función de vital importancia para la sociedad en materia de seguridad, salud, emergencia u otros.

**Cláusula XII.** Suspensión definitiva. A partir del día siguiente a la fecha de vencimiento de la segunda facturación consecutiva sin cancelar, el operador/ proveedor procederá con la suspensión definitiva del servicio, previo aviso al deudor y, posteriormente, con la liquidación contable del servicio y la resolución unilateral del contrato por incumplimiento.

Sin perjuicio de reclamar las acciones legales que correspondan ante las autoridades competentes, también se suspenderá definitivamente el servicio, en los casos en que el usuario final haya actuado con engaño, fraude o mala fe al momento de la suscripción de la contratación o disfrute posterior del servicio, o bien, que en forma dolosa ocasione un daño o comprometa de alguna manera, la prestación de los servicios o la operabilidad e integridad de la red.

**Cláusula XII.** Suspensión a solicitud del usuario final. El usuario final podrá solicitar la suspensión temporal de su servicio, para lo cual el operador tendrá un máximo de veinticuatro (24) horas para su ejecución. Lo anterior, no exime al usuario final de cancelar todas sus deudas pendientes por el servicio puesto en suspensión temporal. Además, en el período de la suspensión, el usuario final deberá cancelar el cargo mensual del servicio fijado en la carátula del contrato.

**Cláusula XIV.** Plazo de conexión o instalación del servicio fijo.

Cablevisión de Occidente instalará el servicio contratado, en los siguientes plazos, según sea el caso, todos contados a partir de la suscripción del presente contrato: I) Infraestructura disponible inmediatamente (IDI): Casos en los cuales, al momento de recibir Cablevisión, una orden válida de servicio, existe infraestructura física ya instalada que conecta el sitio donde se solicita la provisión del servicio con la red de acceso de Cablevision, y esta infraestructura física permite que el servicio pueda ser activado inmediatamente; el plazo será de 4 días hábiles. II) Infraestructura no disponible inmediatamente (IND): Casos en los cuales, al momento de recibir Cablevision, una orden válida de servicio existe infraestructura física ya instalada que conecta el sitio donde se solicita la provisión del servicio con la red de acceso de Cablevision, pero debe realizar trabajos de campo para activar el servicio fijo en cuestión; el plazo será de 10 días hábiles. III) Infraestructura externa no existente (INE): Casos en los cuales, al momento de recibir Cablevision, una orden válida de servicio, Cablevision, ofrece servicios en la zona que está ubicado el sitio donde se solicita la provisión del servicio, pero no existe infraestructura física que conecte el sitio donde se solicita la provisión del servicio con la red de acceso; el plazo será de 20 días hábiles.

La instalación de los servicios se realizará en días hábiles. En todo caso, el personal de Cablevision que necesite ingresar a las instalaciones del cliente lo hará debidamente identificado, previa coordinación entre las partes.

Dependiendo de las condiciones de prestación del servicio, el cliente debe cancelar los montos por concepto de conexión o instalación del servicio, los cuales se encuentran debidamente publicados en el sitio WEB cablevisiondeoccidente.cr así como en la caratula del presente contrato.

Si el operador/proveedor no instala el servicio en el plazo estipulado, el usuario final podrá: 1. Rescindir el contrato con la restitución de la suma pagada por concepto de instalación cuando aplique y la devolución del equipo adquirido



Cablevisión de Occidente S.A  
 Cédula Jurídica 3-101-137908  
 Línea gratuita 800-FIBRATV (800-3427288)  
 Puriscal 2416-8181 / Upala 2470-1468 / Guanacaste 2470-1468  
 San José, Puriscal / Alajuela, Upala / Guanacaste, Guayabo de Bagaces  
 servicioalcliente@cablevisiondeoccidente.com  
 www.cablevisiondeoccidente.com



con el operador sin costo ni responsabilidad, siempre y cuando sea devuelto en condiciones de funcionamiento normales, en caso de aplicar y 2. Continuar con el servicio sin pagar la cuota de instalación. Si el servicio no se puede instalar por causas atribuibles al usuario final, el operador puede anular la orden de instalación y proceder a cobrar los gastos administrativos correspondientes y cualquier otro rubro pendiente de facturar, debidamente publicados en el sitio WEB <https://www.cablevisiondeoccidente.cr/promociones>

**Cláusula XVII.** Reconexión del servicio y reinstalación. El usuario final deberá cancelar las sumas adeudadas para realizar la solicitud de reconexión o reinstalación. Los costos por concepto de reconexión y reinstalación se encuentran debidamente publicados en el sitio WEB <https://www.cablevisiondeoccidente.cr/promociones>

Reconexión: Una vez que el usuario final cancele los montos adeudados, el operador/proveedor deberá reconectar el servicio en el plazo de un (1) día hábil, contado a partir de la fecha de pago.

**Cláusula XVIII.** Calidad del servicio. El operador 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 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%

Cablevisión de Occidente S.A  
Cédula Jurídica 3-101-137908  
Línea gratuita 800-FIBRATV (800-3427288)  
Puriscal 2416-8181 / Upala 2470-1468 / Guanacaste 2470-1468  
San José, Puriscal / Alajuela, Upala / Guanacaste, Guayabo de Bagaces  
servicioalcliente@cablevisiondeoccidente.com  
www.cablevisiondeoccidente.com



El Cliente podrá acceder en todo momento a la información actualizada sobre las condiciones de prestación y niveles de calidad de los servicios contratados a través del sitio WEB [www.cablevisiondeoccidente.cr](http://www.cablevisiondeoccidente.cr).

**Cláusula XIX.** Compensaciones y reembolsos. El operador brindará el servicio contratado con eficiencia y de forma continua y aplicará 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, el operador 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 RPCS para el servicio en cuestión, tenga un cumplimiento igual o inferior a un 40%. Dicha información se encuentra debidamente publicada en el sitio WEB del operador/proveedor.

**Cláusula XX.** Atención y reparación de fallas que afecten el servicio. El operador tiene habilitado el teléfono gratuito de centro de atención al usuario señalado en la carátula del presente contrato, al igual que en el sitio web <https://www.cablevisiondeoccidente.cr/contacto> se encuentran los medios de contacto para que el usuario final interponga reportes ante el operador, por fallas que se presenten en el servicio contratado. El operador/proveedor deberá reparar las fallas reportadas y restablecer el servicio a sus condiciones normales de funcionamiento en el plazo de un (1) día hábil.

El usuario final permitirá que el operador/proveedor 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 usuario y, además, el personal técnico deberá encontrarse debidamente identificado. En caso de que el usuario no permita que se realicen dichas visitas técnicas, el operador se encontrará exento de responsabilidad en los términos del artículo 19 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, el operador/proveedor realizará las reparaciones y, a partir de la segunda visita técnica injustificada, cobrará al usuario final los montos indicados en el sitio WEB: [www.cablevisiondeoccidente.cr](http://www.cablevisiondeoccidente.cr)

**Cláusula XXI.** Reportes de trabajos en las redes y sistemas de telecomunicaciones. El operador, previo a la ejecución de trabajos de intervención en sus redes, y con una antelación de al menos 48 horas, informará a sus usuarios 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 operador/proveedor 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 XXII.** Eximentes de responsabilidad. Se consideran eximentes de responsabilidad los casos en los cuales el operador 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.



Cablevisión de Occidente S.A  
Cédula Jurídica 3-101-137908  
Línea gratuita 800-FIBRATV (800-3427288)  
Puriscal 2416-8181 / Upala 2470-1468 / Guanacaste 2470-1468  
San José, Puriscal / Alajuela, Upala / Guanacaste, Guayabo de Bagaces  
servicioalcliente@cablevisiondeoccidente.com  
www.cablevisiondeoccidente.com



**Cláusula XXIII.** Rescisión contractual por interrupciones en los servicios. 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 el operador y el usuario 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, así como las facturas adeudadas por concepto de servicios que reflejen la condición de morosidad del usuario de previo a la interrupción sufrida.

**Cláusula XXIV.** 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 usuario final. Para este último caso, el usuario final deberá comunicarlo previamente al operador, el cual cuenta con quince (15) días hábiles para atender dicha solicitud; transcurrido el plazo indicado, el operador finiquitará el contrato y se abstendrá de facturar el servicio contratado y, en caso de existir deudas, tramitará el cobro correspondiente en la vía judicial. 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.

En caso de que el usuario final no exprese su voluntad de finalizar la relación contractual el contrato mantendrá su vigencia, según la cláusula IV.

**Cláusula XXV.** Interposición de reclamaciones ante Cablevisión de Occidente. El operador dispone de una unidad o servicio especializado de atención al usuario final, que tiene por objeto atender y resolver las reclamaciones. La atención en todos los canales es de carácter gratuito para el usuario final y, para cada gestión, el operador/proveedor 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. Las reclamaciones deberán presentarse por parte del usuario final, o cualquier interesado. El operador deberá atender, resolver y brindar respuesta efectiva y razonada, en un plazo máximo de diez (10) días naturales a partir de su presentación.

**Cláusula XXVI.** Procedimiento de intervención de la Sutel. En caso de resolución negativa o insuficiente o la ausencia de resolución por parte del operador, el usuario final 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 XXVII.** Caducidad de la acción para reclamar. La acción para reclamar ante el operador y la Sutel caducará en un plazo de dos (2) meses, contados a partir del acaecimiento 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 XXVIII.** Modificación de parrilla televisiva. En caso de que Cablevisión de Occidente modifique la distribución en su red de los canales que transmite, informará al usuario final, con una antelación mínima de diez días naturales, 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 usuario no se encuentra conforme.

**Cláusula XXIX.** Tratamiento de datos personales. En caso de que el usuario final autorice en la carátula de este contrato, el uso de sus datos personales, el operador aclara que el cliente tendrá derecho a la intimidad, privacidad y secreto de sus comunicaciones, y a la protección de sus datos personales según los requisitos exigidos por la Ley

Cablevisión de Occidente S.A  
Cédula Jurídica 3-101-137908  
Línea gratuita 800-FIBRATV (800-3427288)  
Puriscal 2416-8181 / Upala 2470-1468 / Guanacaste 2470-1468  
San José, Puriscal / Alajuela, Upala / Guanacaste, Guayabo de Bagaces  
servicioalcliente@cablevisiondeoccidente.com  
www.cablevisiondeoccidente.com



N°8968. Los datos del cliente serán de uso exclusivo de la empresa y serán compartidos únicamente con la protectora de crédito en caso de ser requerido.

**Cláusula XXX.** Cesión del contrato. El cliente podrá ceder su contrato a un tercero bajo las siguientes estipulaciones: 1) El cliente debe estar al día en sus facturas, no puede presentar ningún saldo pendiente, 2) el titular del contrato debe enviar la fotografía de su cédula y una carta indicando el deseo de ceder el contrato a un tercero y a partir de que fecha, 3) el nuevo titular del contrato debe aportar la fotografía de su cédula y enviar una carta firmada aceptando la cesión del contrato y aceptando el servicio que se encuentra contratado ; además, el nuevo titular debe firmar la caratula del contrato en señal de aceptación. Toda esta información deberá ser enviada al correo electrónico [servicioalcliente@cablevisiondeoccidente.com](mailto:servicioalcliente@cablevisiondeoccidente.com), mismo medio por el cuál se estará enviando la respuesta a dicha solicitud.

**Cláusula XXXI.** Canales de atención e información. El usuario final de los servicios de telecomunicaciones podrá contactar a Cablevisión de Occidente mediante los canales de atención señalados en la carátula del contrato y en la página web <https://www.cablevisiondeoccidente.cr/contacto>

Los canales de atención e información serán los siguientes: formulario de contacto de la página web, correo electrónico, canal local informativo CN2, mensaje de texto y así como el teléfono gratuito de centro de atención al usuario.

**Cláusula XXXII.** Modificación contractual. Cualquier propuesta de modificación del presente contrato, deberá ser aprobada por la Sutel, y ser comunicada al usuario final con una antelación mínima de un (1) mes calendario al medio de notificaciones señalado en la carátula. Asimismo, en esa propuesta el operador informará al usuario final sobre el derecho de rescindir anticipadamente el contrato, sin penalización alguna, en caso de no aceptación de las nuevas condiciones.

En este acto al usuario final 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.

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

Firma del usuario final:

Firma del operador/proveedor:

*Homologado mediante acuerdo del Consejo de la Sutel 019-023-2023 del 29 de marzo del 2023.*