

CONTRATO DE ADHESIÓN

Fecha: _____ N° de Contrato: _____

1. Partes.

WORLD.COM DE COSTA RICA S.A	Centro de atención Usuario: 800- TELECOM
Cédula Jurídica: 3101205314	Página Web: www.worldcom.co.cr
Apartado Postal: 604-1250	Dirección electrónica: ventas@worldcom.cr
Dirección Física: Costa Rica, San José, Sabana, Oficentro La Sabana, edificio 3, piso 2	

Nombre o razón social del cliente:	Número de teléfono:
Nombre del representante legal o Apoderado:	Correo para recibir notificaciones del proveedor:
Número de identificación:	Correo para recibir factura electrónica:
Dirección Física:	

2. Servicios Incluidos en el Contrato

Información del paquete de servicios fijos seleccionado		
Cargo mensual del servicio:		
Servicios Suscritos:	Acceso a Internet	Enlaces Dedicados
Acceso a Internet:	Velocidad Comercializada	Cantidad de Direcciones IP públicas
	Carga	IPV4:
	Descarga	IPV6:

Tarifa de Instalación	Plazo de Instalación	Fecha de Corte de Facturación	Depósito de Garantía

3. Autorización para recibir información con fines de venta directa

<input type="checkbox"/> SI ()	El cliente autoriza al operador/ proveedor a enviarle información promocional con fines de venta directa de sus bienes y servicios o productos. En caso afirmativo el cliente señala para el envío de esta información el siguiente lugar o medio:
<input type="checkbox"/> NO ()	

4. Autorización para el uso de datos personales proporcionados en la presente caratula y contrato

<input type="checkbox"/> SI ()	El cliente brinda el consentimiento para que los datos brindados con ocasión a la suscripción del presente servicio del presente servicio de telecomunicaciones sean incluidos en la base de datos del operador/ proveedor, los cuales serían tratados según la normativa de protección de datos vigente.
<input type="checkbox"/> NO ()	

5. Autorización para el cargo automático

<input type="checkbox"/> SI ()	El cliente autoriza para el cargo automático de facturaciones correspondientes al servicio suscrito a partir de la fecha: _____ sobre el siguiente número de tarjeta: _____.
<input type="checkbox"/> NO ()	

6. Equipos entregados en comodato SI () NO ()

Marca:	
Modelo:	
Versión de Software:	
Serie	

CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE TELECOMUNICACIONES EMPRESARIAL

Entre nosotros, **WORLDCOM DE COSTA RICA S.A.**, cédula jurídica número tres- ciento uno- doscientos cinco mil trescientos catorce, con domicilio fiscal en San José, Costa Rica, OFICENTRO EJECUTIVO LA SABANA, EDIFICIO NO. 3, PISO 2, Operador de Telecomunicaciones autorizado por la Superintendencia de Telecomunicaciones (SUTEL), mediante *RCS 103-2009*, de las *diecisiete horas diez minutos del día 22 de junio del 2009*, representada por su Apoderado Generalísimo sin límite de suma, señor **VALENTÍN HORVILLEUR GONZÁLEZ**, mayor, casado, empresario, vecino de Guachipilín Escazú, portador de la cédula de identidad ocho- cero cero sesenta y cuatro- cero novecientos cincuenta y dos, quien de ahora en adelante para todos los efectos legales del presente contrato se denominará **WORLDCOM DE COSTA RICA S.A** y **EL CLIENTE** indicado en el acuerdo de servicios, convenimos suscribir el presente contrato el cual se registrará conforme al Código de Comercio, la normativa en materia de telecomunicaciones emitidas por la Superintendencia de Telecomunicaciones (SUTEL) y demás Leyes de la República de Costa Rica, así como las siguientes cláusulas y Anexos a este Contrato.

Cláusula Primera: OBJETO DEL CONTRATO: WORLDCOM, se compromete a proveer a EL CLIENTE los servicios de telecomunicaciones que le sean requeridos por éste, de acuerdo a la normativa y regulación vigente, según se detalla:

- I. Acceso a Internet
- II. Transferencia de datos

Cláusula Segunda: CARACTERÍSTICAS GENERALES Y TÉCNICAS: EL CLIENTE utilizará el equipo terminal propiedad de WORLDCOM que se describe a continuación y según las características publicadas en el sitio WEB www.worldcom.co.cr, por lo que será responsable por su conservación y devolución una vez finalizada la prestación del servicio. El equipo terminal será brindado al usuario bajo la figura del comodato o bien podrá ser aportado por el cliente. Deberá además permitir que WORLDCOM realice las actualizaciones y mantenimiento del mismo y abstenerse de realizar dichas actividades de forma directa o por medio de terceros no autorizados.

Características de los Equipos Terminales provistos por WORLDCOM:

1. **Dispositivo para conexiones punto a punto o punto a multipunto**
Marca: Ubiquiti
Modelo: Rocket M5
Versión de Software: v5.5.6
Oficio de homologación: 2112-SUTEL-DGC-2015 del 25 de marzo del 2015
2. **Radio Antena Activa**
Marca: UBIQUITI
Modelo: Power beam 400 AC
Versión de hardware: PBE-5AC-400
Versión de software: airOS8
Oficio de homologación: 9757-SUTEL-DGC-2017 del 27 de noviembre del 2017

Cláusula Tercera: INSTALACIÓN DEL SERVICIO: El tiempo de entrega del servicio será el tiempo transcurrido entre el instante en que el operador acepta una orden de servicio válido de un usuario y el instante en que dicho servicio es entregado a este en condiciones adecuadas de operación, el cual no será mayor a 5 días hábiles. Si WORLDCOM no instala el servicio en el plazo estipulado, el Cliente podrá: a) Rescindir de la relación contractual con la restitución de la suma pagada por concepto de instalación cuando aplique, y la devolución del equipo entregado por el operador sin costo ni responsabilidad, siempre y cuando sea devuelto en condiciones de funcionamiento normales, en caso de aplicar, y b) Continuar con el servicio sin pagar la cuota de instalación. Si el servicio no se puede instalar por causas atribuibles al usuario, WORDLDCOM puede anular la orden de instalación. La instalación del servicio será ejecutada por colaboradores de WORLDCOM debidamente identificados con gafetes y otros distintivos pertenecientes al operador, previa coordinación con el CLIENTE.

Cláusula Cuarta: DERECHOS Y OBLIGACIONES DEL CLIENTE:

SON DERECHOS DE EL CLIENTE:

1. Conocer las características generales de los servicios contratados, el plazo de la conexión o instalación, precios, niveles de calidad, plazo contractual, política de compensaciones y reembolsos, servicios de mantenimiento y demás condiciones de prestación del servicio.
2. Que sus comunicaciones sean privadas y seguras.
3. Recibir los equipos y herramientas provistos por WORLDCOM para la utilización del servicio según lo contratado y especificado en cada Anexo.
4. Que WORLDCOM le instale el servicio en la dirección indicada por EL CLIENTE.
5. Conservar la propiedad de los equipos que le pertenezcan.
6. Conocer acerca de las fallas en los equipos propios y los de WORLDCOM DE COSTA RICA S.A que afecten los servicios contratados.
7. Recibir servicios de calidad en términos pactados por WORLDCOM.
8. Así como cualquier otro establecidos en la Ley General de Telecomunicaciones, Reglamento sobre Régimen de Protección al Usuario Final de los Servicios de Telecomunicaciones, Reglamento de Prestación y Calidad de Servicios y demás normativas aplicables.

SON OBLIGACIONES DE EL CLIENTE

1. Proporcionar los equipos de la red interna requeridos para la conectividad con el Equipo Terminal provisto por WORLDCOM, así como los accesorios y herramientas proporcionados por WORLDCOM, listo para funcionar con dichos servicios, según lo contratado.
2. Asumir la responsabilidad cuando le corresponda, por la construcción, mantenimiento y seguridad física y lógica de sus redes internas y/o redes privadas. WORLDCOM no será responsable por averías o fraudes cometidos a las redes internas y/o privadas de EL CLIENTE.
3. Pagar mensualmente y dentro del plazo, el precio convenido.
4. Permitir acceso a sus oficinas o instalaciones al personal de WORLDCOM, previa identificación del personal y coordinación de la visita con EL CLIENTE, para la instalación, operación, toma de inventario físico, mantenimiento y toda actividad relacionada con el servicio que requiera de los equipos proporcionados por WORLDCOM, así como para verificar que los mismos se estén utilizando de acuerdo a las condiciones estipuladas en este contrato, así como al momento de terminar el presente contrato, para el retiro de los equipos propiedad de WORLDCOM.
5. Devolver sin la necesidad previa de requerimiento a WORLDCOM, el equipo, accesorios y herramientas que haya recibido con motivo de este contrato, en condiciones de funcionamiento y en buen estado de conservación, salvo desgaste y uso normal que dichos equipos sufran como consecuencia del paso del tiempo y su utilización razonable.
6. Tener los programas, licencias y equipos necesarios para la instalación del servicio, debidamente adquiridos y en el lugar de la instalación.
7. Permitir todos los servicios de pruebas técnicas y reparación de fallas, o seguir las instrucciones de WORLDCOM para efectuar reparación de fallas en los equipos que le pertenecen a EL CLIENTE, a efecto de que los servicios puedan ser suplidos adecuadamente y conforme con lo contratado.
8. Asumir la responsabilidad por fallas que provengan de su propio equipo, si así es determinado por las pruebas técnicas de WORLDCOM o el Centro de Monitoreo. A solicitud de EL CLIENTE, WORLDCOM se compromete a brindar prueba fehaciente y por escrito del origen de las fallas que se produzcan.
9. EL CLIENTE libera de toda responsabilidad a WORLDCOM, en el caso de que EL CLIENTE le dé un uso negligente y manipulación del equipo(s) o servicio(s) contratado(s) a WORLDCOM.
10. Así como cualquier otro establecidos en la Ley General de Telecomunicaciones, Reglamento sobre Régimen de Protección al Usuario Final de los Servicios de Telecomunicaciones, Reglamento de Prestación y Calidad de Servicios y demás normativas aplicables.

Cláusula Quinta: DERECHOS Y OBLIGACIONES DE WORLDCOM:

SON DERECHOS DE WORLDCOM:

1. Supervisar e inspeccionar los equipos de WORLDCOM en las oficinas de EL CLIENTE para verificar su correcto funcionamiento, mantenimiento y que esté siendo utilizado para el servicio contratado. Para este efecto WORLDCOM notificará a EL CLIENTE con un (3) días de anticipación y coordinará con éste las labores indicadas.
2. Conservar la propiedad de los equipos terminales de red y de comunicación cuando sean provistos por WORLDCOM, así como retirarlos de las instalaciones de EL CLIENTE cuando termine el Contrato por cualquier causa. Para este efecto WORLDCOM notificará a EL CLIENTE con tres (3) días de anticipación y coordinará con éste las labores indicadas. En caso de reposición de equipos WORLDCOM cobrará al cliente la suma de del valor nominal de los equipos dañados.
3. Previa autorización y en coordinación con la persona designada como contacto por EL CLIENTE, tener acceso a las instalaciones de EL CLIENTE para supervisar los equipos de WORLDCOM.
4. Previa autorización y en coordinación con la persona designada como contacto por EL CLIENTE, realizar las pruebas técnicas necesarias en los equipos de EL CLIENTE, para verificar si existen fallas en ellos que provoquen a su vez fallas en los sistemas y servicios de WORLDCOM.
5. Cobrar al CLIENTE las facturaciones debidamente emitidas por los servicios efectivamente brindados.

SON OBLIGACIONES DE WORLDCOM:

1. Realizar la activación del servicio dentro de los plazos establecidos en la reglamentación específica, de conformidad con lo dispuesto por la Superintendencia de Telecomunicaciones (SUTEL).
2. Contar con sistemas de detección y prevención de fraude en todas sus redes.
3. Aplicar las mejores prácticas internacionales en que permitan asegurar la protección del CLIENTE ante condiciones fraudulentas, por lo que WORLDCOM implementará sistemas de prevención y detección de fraude FMS (Fraud Management System).
4. En caso de servicios nuevos, traslados y reinstalaciones, el plazo será de 1 (un) día hábil laboral.
Instalar el servicio conforme a los plazos pactados respetando la normativa vigente.
5. Proporcionar los equipos de telecomunicaciones necesarios para la comunicación y prestación del servicio contratado debidamente homologados por SUTEL.
6. Emitir la facturación y notificársela con una antelación mínima de 6 días hábiles previo a su vencimiento.
7. Dar el mantenimiento adecuado a la red y a los equipos de su propiedad, así como repararlos o sustituirlos en caso necesario, sin ningún costo para EL CLIENTE, siempre y cuando los daños no hayan sido causados por EL CLIENTE o terceros.
8. Proveer al personal técnico carnets de identificación visibles. Además, WORLDCOM comunicará previamente y por escrito a EL CLIENTE los nombres y números de cédula de las personas que realizarán la visita.

9. WORLDCOM posee un Centro de Monitoreo de los Servicios prestados a EL CLIENTE bajo la modalidad 24/7, sea veinticuatro horas, siete días a la semana, para la detección de fallas, su origen y duración, con el propósito de proveer medidas para su subsanación en el menor tiempo posible, dependiendo del tipo de falla. Las cuadrillas de personal de reparación serán enviadas a EL CLIENTE de acuerdo a lo estipulado en el acuerdo de nivel de servicio.
10. WORLDCOM podrá negociar, aportar, ceder o bajo cualquier otra modalidad transferir, los derechos de este Contrato y deberá de forma previa comunicárselo por escrito al EL CLIENTE con treinta (30) días naturales de anticipación informándole la posibilidad de rescindir sin responsabilidad alguna.
11. Además de las obligaciones estipuladas en la Ley General de Telecomunicaciones, Reglamento sobre Régimen de Protección al Usuario Final de los Servicios de Telecomunicaciones, Reglamento de Prestación y Calidad de Servicios y demás normativas aplicables.

Cláusula Sexta: SUSPENSIÓN TEMPORAL DEL SERVICIO POR FALTA DE PAGO: La falta de pago oportuno facultará a WORLDCOM para suspender temporalmente el servicio. El servicio podrá ser suspendido, previo aviso, de forma temporal a partir del plazo de los tres (3) días siguientes a la fecha de vencimiento de la factura. La falta de pago por servicios particulares registrados en una misma factura, sólo dará lugar a la suspensión de tales servicios. En el caso de pagos parciales por servicios particulares registrados en una misma factura, sólo se dará lugar a la suspensión de los servicios no cancelados.

Cláusula Séptima: SUSPENSIÓN TEMPORAL A SOLICITUD DEL CLIENTE: En el caso que la suspensión temporal sea solicitada por EL CLIENTE, para proceder con el trámite, éste deberá de estar al día en sus obligaciones con WORLDCOM. En este caso la suspensión se realizará dentro de las veinticuatro (24) horas posteriores a la solicitud.

Cláusula Octava: SUSPENSIÓN DEFINITIVA DEL SERVICIO: WORLDCOM suspenderá definitivamente el servicio a EL CLIENTE cuando existan acumuladas dos facturas consecutivas sin cancelar por parte de EL CLIENTE. Para la reconexión del servicio, EL CLIENTE deberá cancelar, las sumas pendientes de pago y los intereses moratorios que serán del tres (3%) por ciento mensual. En los casos de los supuestos en que, EL CLIENTE cometa fraude, haya actuado con engaño o mala fe al momento de la suscripción de la contratación o disfrute posterior del servicio, o bien, que en forma dolosa ocasione un daño o comprometa de alguna manera, la prestación de los servicios o la operabilidad e integridad de la red, EL CLIENTE faculta a WORLDCOM para suspender en forma inmediata, como medida precautoria, los servicios usados en forma indebida y a resolver de pleno derecho el presente contrato, sin perjuicio del cobro de las indemnizaciones que procedan, previa comunicación a EL CLIENTE.

Cláusula Novena: RECONEXIÓN DEL SERVICIO: El cliente debe de cancelar las sumas adeudadas para realizar la solicitud de reconexión. Una vez que el CLIENTE cancele los montos adeudados WORLDCOM reconectará el servicio en el plazo de un (1) día hábil contados a partir de la fecha de pago.

Cláusula Décima: MANTENIMIENTO, SOPORTE TECNICO Y ACUERDO DE NIVEL DE SERVICIO (SLA):

1. WORLDCOM se compromete a prestar los servicios de mantenimiento y soporte técnico en los servicios que brinda con eficiencia y en forma continua durante las 24 horas del día, en los 365 días del año, salvo caso fortuito, fuera mayor, culpa del cliente o hecho de un tercero. Además, se compromete con el cumplimiento de los indicadores de calidad.
2. **SOPORTE.** El centro de operaciones regional (Network Operations Center – NOC), de WORLDCOM provee un monitoreo continuo de los servicios provistos por WORLDCOM, disponible las 24 horas del día, los siete (7) días de la semana para resolver cualquier inconveniente de enlace, equipo o configuración de software bajo responsabilidad de WORLDCOM. En el sitio WEB www.worldcom.co.cr se encuentran publicados los costos de servicio no incluidos en la tarifa. El NOC de WORLDCOM DE COSTA RICA S.A está disponible para cualquier cliente que solicite soporte usando nuestros siguientes canales de contacto:

Teléfonos	Contactos	Disponibilidad
800 TELECOM (800 835-3266)	NOC	24 x 7 x 365
800 TELECOM (800 835-3266)	Call Center	24 x 7 x 365
Correo Electrónico		
SOPORTE@WORLDCOM.CR	NOC	24 x 7 x 365

3. **RESOLUCIÓN DE PROBLEMAS Y COBERTURA:** WORLDCOM trabajará con EL CLIENTE para corregir las deficiencias en el servicio una vez que se haya cumplido con lo siguiente:
 - a) EL CLIENTE deberá informar a WORLDCOM de los pormenores del problema que se presente, levantando un reporte de “Trouble Ticket” con el departamento de NOC, asegurándose le sea asignado un número de reporte.
 - b) WORLDCOM DE COSTA RICA S.A verificará que la deficiencia del servicio existe y pueda confirmarse que la misma es causada por un recurso bajo el control directo de WORLDCOM.

El objetivo de tiempo medio de recuperación de fallas (MTTR), de WORLDCOM será de tres (3), horas. WORLDCOM usará todos los esfuerzos comerciales razonables para resolver todas las deficiencias con EL CLIENTE dentro de esta ventana de tiempo; esto después de que el incidente

particular haya sido reportado al NOC de WORLDCOM y un "Trouble Ticket" haya sido abierto. WORLDCOM examinará su propia información y proveerá el diagnóstico a EL CLIENTE como parte del proceso de resolución de falla. El reporte de "Trouble Ticket" será cerrado cuando el servicio, según sea observado por WORLDCOM y confirmado por EL CLIENTE, tenga la calidad de servicio definida y pactada en este documento. Si WORLDCOM no pudiera cumplir con los niveles objetivos de servicio pactados en un tiempo de un mes calendario, EL CLIENTE tendrá el derecho a solicitar una compensación a ser reflejado en la factura del mes siguiente. Para el cálculo del monto de crédito aplicar se utiliza la siguiente fórmula:

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

Donde: Tarifa recurrente: la tarifa recurrente del servicio corresponde al precio mensual (o del periodo de facturación) del servicio bajo condiciones óptimas de operación, establecido contractualmente entre el usuario y el operador, la cual no contempla los montos facturados bajo la modalidad de cobros por consumo. Tiempo total de interrupción: corresponde tiempo total de falla del servicio acumulado a lo largo de todo el mes o del periodo de facturación del servicio. Este tiempo total se expresa en horas y fracciones de hora, y la unidad mínima de medición es un minuto. Tiempo total del mes o periodo de facturación: corresponde a la cantidad total de horas del mes o del periodo de facturación del servicio.

4. DESEMPEÑO DEL CIRCUITO POR TIPO DE SERVICIO.

Niveles de Servicio Objetivo según Tipo de Servicio: La disponibilidad de Servicio contratado por EL CLIENTE estará especificada según el tipo de servicio suministrado, según se muestra en la siguiente tabla:

Tipo	Tipo de servicio	Disponibilidad
A	Enlaces Locales Datos	99.97%
B	Enlaces Internacionales Datos	99.97%
E	Enlaces de Internet	99.97%

5. CONDICIONES PARA COMPENSACION POR FALLAS EN EL SERVICIO.

- 5.1 Una compensación la cual está basada en el porcentaje (%) del pago mensual aplicable al servicio, conforme al Reglamento de Prestación de y Calidad de los Servicios de Telecomunicaciones.
 - 5.2 Para efectos de la compensación por interrupciones, WORLDCOM contará el tiempo de interrupción del servicio desde el instante en el que se produce la interrupción hasta el instante en el que el servicio se restablece por completo y regresa a su condición normal de funcionamiento
 - 5.3 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 acumulado para todo el mes o periodo de facturación sea igual o superior a 72 horas, dicha condición operará como justa causa para rescindir el contrato con WORLDCOM 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 WORLDCOM 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.
 - 5.4 Para el propósito de cálculo de cualquier compensación, no estará incluido aquellos casos en los que WORLDCOM 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.
6. **DEFINICIONES APLICABLES PARA LA CALIDAD DE SERVICIOS WORLDCOM:** Los parámetros de calidad fijados en este contrato según lo establecen los Umbrales de cumplimiento para los indicadores establecidos en el reglamento de prestación y calidad de servicios (RPCS):

TRANSFERENCIA DE DATOS

Tiempo de entrega del servicio IC-1 ≤ 1 día hábil para 96% de los casos
Tiempo de reparación de fallas IC-2 ≤ 1 día hábil para 95% de los casos
Disponibilidad del servicio asociada a la red de núcleo o "core" 99,97%
Retardo local ID-16 < 50 ms el 95% o más
Retardo internacional 100 ms
Relación entre velocidad de transferencia de datos local o internacional respecto a la velocidad aprovisionada igual o mayor al 80% de la velocidad aprovisionada

Cláusula Décima Primera: PROCEDIMIENTO DE ATENCIÓN DE RECLAMACIONES: EL CLIENTE podrá presentar sus inconformidades o reclamaciones con respecto a la prestación de los servicios o soluciones, a través de cualquiera de los siguientes canales de atención: de forma

personalizada en oficinas centrales de WORLDCOM, vía telefónica en los diferentes números que se indiquen, entre los que se encuentra el teléfono gratuito 800 TELECOM (800 835-3266), al correo electrónico soporte@worldcom.cr y EL CLIENTE podrá presentar su reclamación sin necesidad de completar ningún formulario. Las reclamaciones se resolverán mediante los procedimientos y dentro de los plazos establecidos en la reglamentación correspondiente. WORLDCOM debe dar una respuesta efectiva de las reclamaciones en los plazos señalados en la Ley General de Telecomunicaciones y el Reglamento sobre el Régimen de Protección al Usuario Final. Todo trámite que ingrese como reclamación, se le asignará un código de consecutivo para el seguimiento de la misma. WORLDCOM DE COSTA RICA S.A tendrá un periodo de 10 días naturales para resolver la reclamación, en caso de resolución negativa u omisa EL CLIENTE está facultado para acudir a la Superintendencia de Telecomunicaciones y gestionar su reclamo.

Cláusula Décima Segunda: REPORTE DE TRABAJOS EN LAS REDES Y SISTEMAS DE TELECOMUNICACIONES: WORLDCOM, previo a la ejecución de trabajos de intervención en las redes y con antelación de al menos 48 horas, a través de la publicación en su sitio web informará al CLIENTE los servicios que se verán afectados, las zonas afectadas, así como el tiempo estimado para las reparaciones pertinentes.

Cláusula Décima Tercera: PROHIBICIONES:

EL CLIENTE TIENE LAS SIGUIENTES PROHIBICIONES:

- a) Reclamar derechos de propiedad sobre los equipos y disponer en cualquier forma de los equipos provistos por WORLDCOM provenientes de la custodia y posesión que ejerce o ejerció sobre los mismos, durante él o los periodos de prestación del servicio.
- b) Mal uso: Utilizar el servicio en forma distinta a la contratada, con fines ilícitos o de una forma en que contravenga lo regulado en la Ley aplicable a las Telecomunicaciones, demás normas, reglamentos y disposiciones gubernamentales administrativas aplicables a la prestación del servicio. WORLDCOM tendrá derecho a proceder con la suspensión definitiva del servicio.
- c) Utilizar el servicio de una manera que interfiera con cualquier red de comunicaciones o para interferir en el acceso no autorizado o en la seguridad de WORLDCOM o de otro servidor, red, ordenador personal, acceso a la red o los dispositivos de control, software o datos u otro sistema, o tratar de hacer cualquier acción de las anteriores. WORLDCOM se compromete a brindar prueba fehaciente y por escrito de las interferencias que se produzcan. WORLDCOM tendrá derecho a proceder con la suspensión definitiva del servicio.
- d) Utilizar el servicio para transmitir, retransmitir o almacenar cualquier contenido que vulnere la privacidad de WORLDCOM o cualquier individuo, grupo o entidad, incluyendo cualquier derecho protegido de autor, patentes, marcas, secretos industriales, comerciales, derecho de publicidad, derechos morales, u otros derechos individuales o colectivos reconocidos por la ley, reglamento, decisión judicial o gubernamental.
- e) Negociar, aportar, ceder, transferir o bajo cualquier otra modalidad, los derechos de este contrato salvo autorización escrita de WORLDCOM.
- f) Utilizar el servicio para transmitir, retransmitir o almacenar cualquier contenido de información amenazante, acosadora, obscena, indecente, pornográfica o que incite al odio, racismo, difamación, calumnia, traición, violencia o promueva la instrucción, información o asistencia en causar o llevar a cabo cualquiera de las actividades descritas, contra la sociedad, gobierno, organización, grupos o individuo. WORLDCOM se compromete a brindar prueba fehaciente y por escrito de los usos indebidos previamente enumerados que se produzcan.

Cláusula Décima Cuarta: PROTECCIÓN DE MARCAS COMERCIALES: El presente Contrato no otorga a EL CLIENTE derecho alguno sobre, ni para el uso de, las marcas comerciales propiedad de WORLDCOM, si no es con autorización previa y por escrito, salvo para identificarse o identificar los productos y servicios de WORLDCOM ante EL CLIENTE y sólo dentro del ámbito de los servicios a que se refiere este Contrato.

Cláusula Décima Quinta: FUERZA MAYOR-CASO FORTUITO: Las obligaciones emanadas de las partes en virtud del presente Contrato, podrán incumplirse sin culpa de las partes siempre que estos hayan tomado las previsiones necesarias y haya realizado un esfuerzo razonable para evitarlo, al ocurrir hechos o actos no previsibles por las partes, que estén razonablemente fuera del control de las mismas y que hagan incurrir a éstas al incumplimiento del presente Contrato. En caso de que sobreviniere incumplimiento de Contrato por causa de fuerza mayor o caso fortuito, o hechos de terceros, la parte que incumpliere no podrá ser objeto de reclamación por compensación alguna ni indemnización por daños y perjuicios. EL CLIENTE renuncia a cualquier derecho o a ejercitar cualquier acción en contra de WORLDCOM exonerándola expresamente del pago de daños, perjuicios o lucro cesante provocado por la falla e irregularidad del servicio o los equipos que sean propiedad de WORLDCOM o propiedad de EL CLIENTE, lo anterior en virtud de caso fortuito o fuerza mayor, eximentes de responsabilidad.

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

Cláusula Décima Séptima: PRECIO: EL CLIENTE se obliga a pagar a WORLDCOM, por la prestación del (los) servicio(s) de telecomunicaciones, el precio en la caratula de este Contrato según los precios publicados en el sitio WEB www.worldcom.co.cr. Dicho precio podrá ser modificado por WORLDCOM atendiendo las variaciones del mercado por servicios de telecomunicaciones u otras regulaciones adicionales del Gobierno en materia de nuevos tributos o del ente regulador, de acuerdo con lo establecido en el Reglamento del Régimen de Protección al Usuario Final. WORLDCOM informará con un mínimo de treinta (30) días naturales de anticipación a EL CLIENTE de cualquier cambio en los precios, dicha modificación se realizará mediante publicación se efectuará en al menos dos medios de comunicación masiva y en la página Web www.worldcom.co.cr. EL CLIENTE, de no estar conforme con el cambio de precio, podrá dar por terminado el contrato sin ninguna responsabilidad de su parte, mediante notificación por escrito a WORLDCOM DE COSTA RICA S.A por medio de correo electrónico, dentro de los treinta (30) días naturales posteriores



a la comunicación realizada por parte de WORLDCOM DE COSTA RICA S.A. Los precios de los servicios sujetos a competencia se establecerán conforme el artículo 50 de la Ley General de Telecomunicaciones, además se encontrarán visibles en la página Web de WORLDCOM.

Cláusula Décima Octava: DEPÓSITO DE GARANTÍA: WORLDCOM podrá solicitar a EL CLIENTE el pago de un depósito de garantía por la prestación del servicio, cuyo monto dependerá del tipo de servicio. En caso de solicitarse un depósito de garantía, EL CLIENTE deberá cancelar por concepto de ajuste en el depósito de garantía, la diferencia entre el monto originalmente pagado y el monto vigente de los servicios actuales. Cuando EL CLIENTE solicite el retiro del servicio, WORLDCOM deberá de reintegrar a más tardar en el plazo de tres (3) días hábiles, el monto del depósito de garantía, siempre y cuando EL CLIENTE haya cancelado la totalidad de las facturas pendientes de pago por el servicio brindado y no tenga deudas pendientes, caso contrario, dicho depósito se aplicará a las mismas y en caso de existir remanente el mismo será devuelto a EL CLIENTE.

Cláusula Décima Novena. FACTURACIÓN Y PAGO: WORLDCOM hará entrega de la factura por concepto de servicios por mes a más tardar seis días hábiles antes del vencimiento. Sin necesidad de cobro o requerimiento alguno, EL CLIENTE deberá pagar a WORLDCOM DE COSTA RICA S.A en forma mensual, durante los tres (3) días hábiles posteriores al recibo de la factura. Además del pago mensual, EL CLIENTE deberá pagarle a WORLDCOM DE COSTA RICA S.A los cargos asociados por la instalación de cada servicio(s) contratado(s). Dicho pago deberá realizarse al momento de la suscripción del contrato. En el eventual caso que el CLIENTE desista voluntariamente del servicio contratado, podrá solicitar a WORLDCOM la anulación de la orden de instalación del servicio y el reembolso del monto cancelado y cuando proceda, la devolución de los equipos adquiridos. En aquellos casos en que el servicio ha sido instalado parcial o totalmente, la devolución de los montos cancelados será proporcional al avance de la instalación realizada por WORLDCOM.

En caso que proceda, EL CLIENTE deberá asumir los siguientes costos y gastos:

- a) Costo del traslado del servicio por un monto de trescientos veinte y cinco dólares exactos, moneda de curso legal de los Estados Unidos de Norteamérica (\$325) o su equivalente en colones al tipo de cambio del Banco Central de Costa Rica,
- b) Gastos Administrativos, tales como: reparación o sustitución de equipos, cheques rechazados, interés mensual del 3 por ciento (3%) por mora, gastos de cobro por manejo de cuenta en atraso, lo anterior previa comunicación al CLIENTE.

Todos los pagos deberán efectuarse en las cuentas bancarias publicadas en el sitio WEB www.worldcom.co.cr y que se indican más adelante y podrán ser cancelados en dólares, moneda curso legal en los Estados Unidos de América o en colones al tipo de cambio vigente al momento del cobro de la factura, según tipo de cambio emitido por el Banco Central. Los servicios provistos por WORLDCOM DE COSTA RICA S.A. comenzarán a facturarse y cobrarse inmediatamente después de la comunicación de entrega del servicio, a menos que se haya acordado previamente otra fecha de inicio.

Cláusula Duodécima: CONFIDENCIALIDAD: Para efectos de este contrato, el término “información confidencial” significará cualquier información revelada por cualquiera de las partes, oralmente o por escrito, o conocida por cualquiera de las partes directa o indirectamente como consecuencia de este acuerdo y no generalmente conocida en la industria y que de cualquier forma se relacione con los procesos y servicios aquí descritos, pero no limitado a información relacionada con investigación, desarrollo, inventos, descubrimientos, conceptos, ideas (patentables o no), prácticas administrativas, estrategia de negocios, incluyendo joint ventures, adquisiciones o transacciones similares, contabilidad, producción, compras, ingeniería, mercadeo y ventas. Tanto WORLDCOM como EL CLIENTE por este medio reconocen que la información confidencial no será revelada a personas que no sean los empleados que deban evaluar tal información, y tales empleados estarán igualmente obligados por esta cláusula. WORLDCOM ni EL CLIENTE usarán la información confidencial para su propio beneficio o el beneficio de cualquier tercero sin el consentimiento escrito previo de la otra parte. Las obligaciones de WORLDCOM y EL CLIENTE bajo este Contrato, relacionadas con información confidencial, no aplicarán a información confidencial que:

- a) Era conocida por las partes antes de que le fuere revelada por las partes.
- b) Era de dominio público o entró al dominio público por motivos ajenos a las partes.

Cláusula Duodécima Primera: AUSENCIA DE ASOCIACIÓN: Nada de lo pactado en este Contrato podrá significar o interpretarse en el sentido que entre las partes pueda entenderse que exista una Sociedad, Asociación, Joint-Venture u otra forma similar de relación legal entre las mismas.

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

Cláusula Duodécima Tercera: MODIFICACIÓN DEL SERVICIO: Durante la vigencia del contrato, EL CLIENTE siempre tiene la opción de modificar los anchos de banda o incrementar la cantidad de enlaces y demás servicios contratados, para lo cual solicitará a WORLDCOM la cotización respectiva. EL CLIENTE por este medio señala que conoce que se encuentra facultado a solicitar las modificaciones señaladas mediante manifestación expresa en los canales disponibles por WORLDCOM, el cual deberá contar con un respaldo de dichas manifestaciones.

Cláusula Duodécima Quinta: LEY Y JURISDICCIÓN: Este Contrato y sus Anexos serán interpretados de conformidad con las leyes de la República de Costa Rica. Para todos los efectos, EL CLIENTE renuncia al fuero de su domicilio y se somete a la jurisdicción de los tribunales de la Ciudad de San José, Costa Rica; acepta como título ejecutivo este contrato y como líquida, exigible y de plazo vencido la deuda o deudas que WORLDCOM reclame con base en este Contrato.



Cláusula Duodécima Sexta: FECHA CIERTA: Ambas partes podrán comparecer sin previa autorización ante Notario Público a los efectos de poner razón notarial de fecha cierta al presente contrato en el momento en que lo estimen conveniente. Lo anterior previo aviso entre las partes.

Cláusula Duodécima Quinta: NOTIFICACIONES: Toda notificación que deba realizarse de conformidad con este Contrato y cualquier otra, deberá hacerse en idioma español, por escrito, en el medio señalado en la carátula de este contrato. EL CLIENTE se obliga a comunicar por escrito cualquier cambio que de ella hiciere, en el entendido que a falta de aviso se tendrán por válidas y bien hechas las notificaciones que se le hicieren en el medio señalado en este contrato, quedando sometido también a las estipulaciones de la Ley de Notificaciones vigente.

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

Aceptamos y firmamos en dos originales, haciendo constar que en este acto se le entrega al CLIENTE una versión original, en San José, Costa Rica, a los ____ días del mes de _____ del 20 ____.

WORLDCOM DE COSTA RICA S.A
Valentín Horvilleur González
Apoderado Generalísimo

XXXXXXXXXX XXXXXX XXX
XXXXX XXXXX XXXXX
Apoderado Generalísimo