

CONTRATO MARCO PARA LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE TELECOMUNICACIONES MOVISTAR

Entre nosotros, Telefónica de Costa Rica TC, Sociedad Anónima, con cédula de persona jurídica número 3-101-610198 y domicilio en la ciudad de San José, Escazú, Centro de Negocios Plaza Roble, Edificio Los Balcones, Cuarto Piso, en su condición de operadora y prestadora de servicios de telecomunicaciones, en adelante también denominada "MOVISTAR", por un lado, y por el otro, el "CLIENTE" según se describe más adelante en el Anexo de Identificación del Cliente y Servicios Contratados, hemos convenido en celebrar el presente Contrato Marco para la Prestación de Servicios de Telecomunicaciones MOVISTAR (en adelante y en los Anexos también denominado "Contrato Marco"), el cual se registrará por las cláusulas que a continuación se detallan y por sus Anexos.

1. DECLARACIÓN DEL CLIENTE.

El CLIENTE declara que conoce los términos de este Contrato Marco y sus Anexos, todo lo cual conforma su relación comercial con MOVISTAR. Asimismo declara que los datos y calidades como identificación, domicilio y demás información sobre el CLIENTE que consta en el Anexo de Identificación del Cliente y Servicios Contratados, es cierta y exacta para todos los efectos legales y que ha sido brindada por el CLIENTE, y que está legalmente facultado para suscribir el presente Contrato Marco y sus Anexos.

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 el presente contrato, en caso de no haber estado suficientemente facultada para ello.

2. OBJETO.

El objeto del presente contrato es establecer las condiciones de aplicación general a la relación comercial entre MOVISTAR y el CLIENTE, producto de la prestación del servicio de telecomunicaciones y demás servicios en **convergencia, suplementarios y de valor agregado (en adelante "el Servicio")**, los cuales serán prestados por MOVISTAR y contratados por el CLIENTE.

3. ANEXOS.

Las condiciones particulares del Servicio o de los distintos servicios ofrecidos por MOVISTAR y contratados por el CLIENTE, serán regulados mediante Anexos al presente Contrato Marco y formarán parte integral del mismo. A estos Anexos se le aplicarán los términos y condiciones establecidos en este Contrato Marco. En caso de controversia entre el Contrato Marco y los Anexos, prevalecerá lo dispuesto por los Anexos.

4. FORMALIZACIÓN POR OTROS MEDIOS.

Los Anexos y los Servicios que en el futuro se lleguen a formalizar, podrán ser aceptados, formalizados, renovados, modificados y/o adicionados por las partes por los medios electrónicos disponibles para el CLIENTE, como lo serían centro de telegestión (en adelante Call Center) SMS, el Sitio web www.movistar.co.cr (en adelante también denominado "Sitio web") o cualquier otro que MOVISTAR proporcione y la SUTEL apruebe. Dichos medios electrónicos estarán diseñados para permitir, de forma segura, identificar a las partes contratantes, la inalterabilidad de su contenido, su consulta posterior, la preservación de su información, las características básicas y la manifestación de la voluntad contractual. El CLIENTE expresamente acepta y reconoce que la suscripción a través de los medios disponibles de estos instrumentos contractuales tendrá los mismos efectos y validez legal que los documentos suscritos en forma presencial.

5. SUMINISTRO DE LOS SERVICIOS Y PROPUESTA COMERCIAL.

El CLIENTE entiende y acepta que MOVISTAR suministrará al CLIENTE una gama de Servicios de telecomunicaciones, suplementarios y de valor agregado, con diferentes características, precios, planes y formas de pago, todo de conformidad con lo autorizado por la normativa vigente. Algunos de los Servicios solo serán prestados dentro de las áreas geográficas de cobertura detalladas en el Sitio web en forma continua, regular, eficiente, y en apego a los parámetros de calidad establecidos en la normativa vigente. Cuando aplique, las condiciones y características específicas del Servicio así como la calidad del mismo que no se encuentren reguladas en este Contrato Marco y en la normativa vigente, se indicarán en los Anexos correspondientes. A estos efectos, los parámetros y estándares de calidad en la prestación del Servicio, que no sean regulados de forma particular en este Contrato Marco y los Anexos, se regirán por lo establecido en la normativa vigente, la que prevalecerá, para todos los efectos legales, cuando la normativa así lo establezca.

6. PRESELECCIÓN.

Tratándose del acceso a las comunicaciones locales e internacionales, el CLIENTE expresamente requiere y acepta preseleccionar a MOVISTAR. Se entiende por preselección, el acceso a los servicios de llamadas suministrados por MOVISTAR sin que sea necesaria la marcación de la clave de selección.

El CLIENTE entiende y acepta que si optara por suscribirse con otro operador o proveedor, aplicará en la facturación los cargos y tarifas de los otros operadores o proveedores de servicios que éste ha decidido utilizar.

7. DERECHOS Y OBLIGACIONES DEL CLIENTE.

EL CLIENTE tendrá los derechos y obligaciones estipuladas en el presente Contrato Marco y los Anexos, además de los contemplados por la normativa vigente.

Dentro de estos derechos, el CLIENTE tendrá el derecho a la privacidad, intimidad y al secreto de las comunicaciones en los términos establecidos por la ley. Salvo que el CLIENTE de forma expresa manifieste su autorización, el número de su teléfono móvil no será publicado en ninguna guía de números telefónicos de acceso público o de terceros que no estén legalmente autorizados para conocerlo.

Por otro lado, sin perjuicio de las obligaciones fijadas en la regulación vigente y demás obligaciones establecidas en el presente Contrato Marco y sus Anexos, el CLIENTE se obliga (a) Pagar a MOVISTAR la totalidad de los cargos incluidos en la factura correspondiente dentro del plazo señalado en la misma; (b) Utilizar los Servicios únicamente con Terminales debidamente homologados; (c) Destinar los Servicios únicamente para uso personal y para ningún propósito contrario a la ley, la moral, las buenas costumbres y/o al presente Contrato Marco, ni mucho menos para perturbar, interferir injustificadamente, extorsionar y/o de cualquier manera perjudicar a otro(s) CLIENTE(S) o terceros; (e) No emplear los servicios para la realización de prácticas prohibidas.

8. TOLERANCIA.

El hecho de que MOVISTAR permita o tolere una o varias veces al CLIENTE incumplir o cumplir en forma parcial, imperfecta o distinta a la pactada en las obligaciones del CLIENTE, ello no equivaldrá a una modificación tácita de los términos y condiciones del presente contrato y sus Anexos, ni impedirá que MOVISTAR exija en el futuro el fiel cumplimiento de las obligaciones del CLIENTE en los términos en que han quedado manifestadas en este Contrato Marco y sus Anexos.

9. TERMINAL.

El CLIENTE podrá aportar el equipo terminal necesario para utilizar los Servicios contratados a MOVISTAR, o bien podrá utilizar o adquirir alguno

de los equipos que ofrece MOVISTAR o terceras personas a través de los distintos planes que ofrece u ofrecerá MOVISTAR dentro de su Oferta Comercial.

Cuando el CLIENTE voluntariamente decida utilizar su propio terminal, la instalación, actualización, mantenimiento, reparación, diagnóstico o reposición del mismo correrán por su cuenta. Además, el terminal deberá estar debidamente homologado de conformidad con los procedimientos aprobados por SUTEL. MOVISTAR no será responsable por problemas de calidad experimentados en el Servicio, cuando el terminal del CLIENTE no cumpla con este requisito.

Asimismo, el CLIENTE entiende y acepta que cuando decida utilizar su propio terminal adquirido a través de un tercero, no tendrá derecho de reclamar a MOVISTAR por los defectos del terminal ni la garantía.

Cuando el CLIENTE elige utilizar un terminal provisto por MOVISTAR, las condiciones específicas que regulan el uso de este equipo serán desarrolladas en el "ANEXO DE EQUIPOS TERMINALES ADQUIRIDOS A MOVISTAR", el cual incluye los términos y condiciones de la garantía que se le extiendan. MOVISTAR distribuirá, comercializará o incluirá en sus planes de servicios únicamente terminales homologados por la SUTEL.

En cualquiera de los dos escenarios anteriores, el CLIENTE se compromete a no alterar o permitir que terceras personas alteren, borren o destruyan el número electrónico de serie que sirve de identificación a su terminal.

MOVISTAR, de acuerdo con lo que establezca la regulación, podrá mantener un control de IMEI o números de series activados en sus redes a fin de evitar la suscripción de servicios en terminales reportados como robados o extraviados, y podrá compartir esta información con la SUTEL y otros operadores de acuerdo con los protocolos que se establezcan.

10. SUBSIDIO DE TERMINAL.

El subsidio de Terminal es un beneficio que consiste en reconocer un monto total o parcial del Precio de Contado del Terminal que el CLIENTE ha decidido adquirir.

El monto subsidiado es asumido por MOVISTAR en su totalidad y este no es trasladado al CLIENTE durante el Compromiso de Permanencia. Es decir que el monto fijo facturado por concepto del Plan es consumible íntegramente para los servicios en él incluidos.

Cuando el CLIENTE disfrute de subsidio, este se compromete a respetar el periodo de permanencia mínima contratado ("**Compromiso de Permanencia**"). En caso que el CLIENTE desee darse de baja de previo a que concluya el Compromiso de Permanencia, independientemente de las razones, este entiende y acepta que deberá pagar el monto correspondiente a la Penalidad por Terminación Anticipada con Terminal que se indica más adelante.

11. BLOQUEO DEL TERMINAL.

El CLIENTE entiende y acepta que cuando el Terminal haya sido reportado como extraviado o robado; cuando el cliente incurra en la falta de pago de dos o más facturaciones consecutivas; cuando se presuma que el servicio ha sido suscrito mediante engaño, fraude y/o suplantación de identidad, MOVISTAR procederá al bloqueo del Terminal.

Asimismo, cuando el CLIENTE se dé de baja bajo los supuestos de Terminación expuestos más adelante, se dé la resolución unilateral del Contrato en los términos de la cláusula 46, cuando incurra en usos no autorizados, fraudulentos, que perjudiquen a terceros ocasione un daño o comprometa la prestación de servicios y la integridad de la red y/o cuando incurra en la falta de pago de dos o más facturaciones del Servicio y

tuviese un Terminal con subsidio, MOVISTAR procederá al bloqueo del Terminal.

12. DEPOSITO DE GARANTÍA.

Luego de un análisis crediticio del CLIENTE y de los Planes y Servicios que este desee contratar, MOVISTAR podrá solicitar un depósito de garantía. El monto a pagar por este concepto dependerá del servicio o plan y será especificado en los Anexos o comprobante de pago, cuando así se requiera.

El depósito de garantía será utilizado por MOVISTAR para cubrir cualquier saldo moroso adeudado por el CLIENTE o la ampliación del límite de crédito acordado con el CLIENTE. Finalizada la relación entre MOVISTAR y el CLIENTE, El remanente del depósito, una vez cancelados los saldos pendientes a MOVISTAR, se le devolverá al CLIENTE en el plazo de 3 días hábiles siguientes a la identificación y pago de dichos saldos. En ningún caso el depósito de garantía devengará intereses.

Este depósito deberá ser ajustado, a solicitud de MOVISTAR, en los siguientes escenarios: i) cuando se dé un cambio en el tipo de servicio o plan contratado, ii) al darse la reinstalación del servicio que fuese suspendido por falta de pago, iii) cuando se realice un traspaso de derecho y iv) cuando se presente un tráfico telefónico excesivo en los términos en que lo define la regulación.

La devolución del Depósito de Garantía se realizará dentro del plazo a través de transferencia electrónica a una cuenta costarricense o a través de cheque, en ambos casos, a nombre del titular del servicio únicamente. No se harán transferencias o cheques a nombre de terceras personas. Bajo ninguna circunstancia se harán devoluciones del depósito de Garantía en dinero en efectivo.

Los cheques deberán retirarse en las Oficinas de MOVISTAR ubicadas en San Rafael de Escazú, Centro Corporativo El Cedral, Torre 3, primer piso. La única excepción serán las solicitudes de devolución realizadas fuera del Gran Área Metropolitana, las cuales se retirarán en el mismo Centro de Atención Presencial que fue solicitado. Para el retiro deberá firmar los documentos que MOVISTAR designe al efecto.

Si el CLIENTE voluntariamente solicitó la devolución vía transferencia electrónica y este aportara algún dato necesario para realizar la transferencia de manera errónea, MOVISTAR con el fin de no dilatar la devolución del dinero, procederá a emitir un cheque.

13. CONEXIÓN.

Cuando aplique, según el "servicio que se contrate, el CLIENTE deberá cancelar el monto establecido por concepto de instalación de Servicios o activación de planes, lo cual se hará constar en la orden de servicio, o en los Anexos, y será una información que estará disponible en el Sitio Web y en los Centros de Atención Presencial.

MOVISTAR podrá establecer cuando aplique, un plazo de instalación para los Servicios contratados, el cual estará ajustado a las disposiciones y plazos regulatorias.

En los supuestos en que el CLIENTE desista del servicio contratado antes del inicio de su debida instalación o activación podrá solicitar la anulación de la orden de instalación o activación del servicio así como el reembolso del dinero pagado por dicho concepto.

En el caso que la instalación del Servicio o la activación de planes ya se hayan iniciado o no se pueda efectuar por causas atribuibles al CLIENTE, MOVISTAR quedará facultado a cobrar los gastos administrativos correspondientes, los cuales serán equivalentes al monto cancelado por concepto de instalación o activación de los planes, con respecto a las características de los servicios y del equipo y de los costos de instalación.

14. RESPONSABILIDAD POR DAÑOS.

MOVISTAR no será responsable por daños en la prestación del Servicio, tales como y sin limitarse a los siguientes: interrupciones, degradación de los índices de calidad, interferencias y cualquier otro cuya causa le sea imputable al CLIENTE, su terminal o a terceros, o que sean producto de la fuerza mayor o caso fortuito, y/o aquellas interrupciones producto del mantenimiento preventivo que se realice a las redes o plataformas de servicio, que sean anunciados al CLIENTE a través de SMS o cualquier medio de comunicación general al público y con una anticipación de al menos 72 horas.

MOVISTAR no será responsable por cualquier daño directo o indirecto relacionado con la prestación del Servicio, incluyendo pero sin limitarse a daños por pérdida de negocios, ganancias, ventajas, ahorros o dividendos de cualquier clase o aumentos de costo de operaciones.

Asimismo, MOVISTAR no será responsable por daños o perjuicios que ocasionen los cambios en la numeración o cualesquiera otras modificaciones que sufra el Plan de Numeración Nacional vigente y que afecten el número asignado al CLIENTE, ni por cualquier modificación o efecto en los servicios o en este contrato luego de homologado, que provenga de una disposición de la SUTEL o alguna otra entidad gubernamental.

15. COMPENSACIONES Y REEMBOLSOS POR INTERRUPCIONES.

El CLIENTE tendrá derecho a ser indemnizado en caso que se presenten interrupciones en la Red de MOVISTAR, con excepción de los siguientes casos: (i) Caso fortuito; (ii) Fuerza mayor; (iii) Causas imputables al CLIENTE; (iv) Hecho de un tercero; (v) Incumplimiento de las condiciones contractuales por parte del CLIENTE, en particular, para los casos de fraude o mora en el pago, donde aplique la suspensión respectiva; (vi) Conexión de Terminales no homologados por la SUTEL; y/o (vii) Condiciones de mantenimiento programado de la red.

Para tales efectos, el cálculo de la indemnización por interrupción temporal y el monto correspondiente a la indemnización, será establecido por MOVISTAR conforme a los parámetros de calidad establecidos en la regulación vigente.

En caso de que MOVISTAR no pueda individualizar los efectos de una falla en los equipos de su red, deberá aplicar el ajuste por compensación a todos sus CLIENTES.

La compensación procedente será aplicada en la facturación siguiente de los Servicios.

El CLIENTE expresamente entiende y acepta que la responsabilidad de MOVISTAR por interrupciones se restringe y limita única y exclusivamente a lo estipulado en la presente cláusula y que en ningún momento MOVISTAR será responsable por pérdida de negocio, pérdida de oportunidad, lucro cesante, o cualquier otra figura similar. En consecuencia, el CLIENTE reconoce y acepta que en ningún caso tendrá en contra de MOVISTAR, sus compañías matrices o afiliadas y de sus contratistas, derecho alguno distinto o adicional al indicado en esta cláusula por concepto de interrupciones temporales del Servicio.

16. RECLAMOS.

El CLIENTE tendrá un plazo máximo de hasta dos meses para realizar cualquier reclamo ante MOVISTAR por motivo de la prestación del servicio, contado desde el acaecimiento de la falta, salvo para los hechos continuados, en cuyo caso, el plazo comenzará a correr a partir del último hecho ocurrido.

El CLIENTE podrá presentar sus reclamos a través de cualquiera de los siguientes canales de atención: los Centros de Atención Presencial de MOVISTAR, al número telefónico 1693 o a través del Sitio web www.movistar.co.cr, donde se encontrará la información en cuanto al procedimiento y direcciones de los Centro de Atención Presencial. El procedimiento para la presentación de reclamos, que se indicará en el Sitio web, no tendrá cargos adicionales. Bajo ninguna circunstancia se recibirán reclamos por otros medios distintos a los indicados anteriormente.

A cada Reclamo se le asignará un número de caso, el cual le será de utilidad al CLIENTE para el seguimiento del mismo.

17. PLAZOS DE RESOLUCIÓN DE RECLAMOS.

Los siguientes plazos corresponden a plazos máximos para la resolución de cualquier reclamo:

TIPO DE RECLAMO.	DESCRIPCIÓN.	PLAZO MÁXIMO.
No conformidad	Entiéndase como las situaciones no relacionadas directamente con el Servicio y que pueden ser solucionadas inmediatamente en los centros de atención o en su defecto, trasladas al área competente, para su resolución.	6 horas para ambos escenarios
Averías	La situación donde el cliente no puede acceder al sistema y/o su capacidad se ve disminuida debido a fallas técnicas u operativas de la red.	12 horas
Reclamaciones	Casos donde haya alguna violación de los derechos de los usuarios, en los que se requiere hacer un estudio previo y una valoración técnica para determinar la solución del problema y responder formalmente al CLIENTE.	10 días naturales

18. ROBO O PÉRDIDA.

En caso de robo o pérdida del terminal, la SIM y/o cuando aplique, cualquier clave o código de identificación del CLIENTE para realizar gestiones ante MOVISTAR, el CLIENTE será responsable de cualesquier uso, cargo y/o trámite que se generen por el uso no autorizado de estos, hasta el momento en que se notifique del hecho a MOVISTAR por cualquiera de los medios previstos y facilitados al CLIENTE para interponer Reclamos.

Una vez interpuesto el Reclamo, el servicio quedará suspendido temporalmente hasta tanto el CLIENTE solicite su activación. No obstante, el monto fijo mensual del plan seguirá siendo facturado en todo momento, todo lo cual entiende y acepta el CLIENTE.

El robo o pérdida del terminal y/o la SIM, no será causal para la Terminación Anticipada del Contrato, cuando exista una Compromiso de Permanencia. En caso que el CLIENTE desee Terminar Anticipadamente el contrato o bien cese el pago de las facturaciones, MOVISTAR queda facultado para cargar la Penalidad por Terminación Anticipada con Terminal en la facturación.

19. SERVICIOS DE ATENCIÓN AL CLIENTE, MANTENIMIENTO Y SOPORTE TÉCNICO.

MOVISTAR se compromete a prestar los servicios de atención al CLIENTE, mantenimiento y soporte técnico en forma continua durante las 24 horas del día, en los 365 días del año, salvo caso fortuito, fuerza mayor, culpa del cliente, usuario o hecho de un tercero

De igual manera el CLIENTE, desde el momento que suscribe este Contrato Marco, autoriza a MOVISTAR para que por medio de su personal, pueda inspeccionar, de forma remota o en el sitio, sus instalaciones y terminal, para verificar el uso y estado de los servicios y equipos, de ser necesario. Las inspecciones en sitio serán practicadas, previo aviso, en días y horas hábiles, salvo que el CLIENTE tenga a bien que se realicen durante fines de semana, días feriados o en otro horario.

20. TÉRMINOS Y CONDICIONES DE ACCESO A MI MOVISTAR ON LINE.

Mi Movistar Online (MMO) es un canal virtual de autogestión, el cual MOVISTAR pone a disposición de sus usuarios mediante el Sitio web, para realizar consultas y gestiones sobre su cuenta y Servicios.

El CLIENTE en determinado momento podrá proporcionar información adicional necesaria para realizar gestiones a solicitud de MOVISTAR. El CLIENTE declara y garantiza que la información que ingresará al sitio es verdadera, y que tiene la plena disposición y está legalmente facultado para el uso y disponibilidad de la misma y para las transacciones que realice.

21. CLAVES Y ACCESO A MI MOVISTAR ONLINE.

La creación del usuario en el MMO se realizará automáticamente con la suscripción del CLIENTE en los sistemas. La contraseña será comunicada a través de SMS y/o correo electrónico al número asociado a la cuenta, o por los mecanismos de seguridad que disponga MOVISTAR. Dicha contraseña deberá ser modificada por el usuario al momento de su primera visita al MMO, y será de uso exclusivo y confidencial del CLIENTE, siendo de su entera responsabilidad cualquier gestión que se haga con la misma, la que para todos los efectos legales se tendrá como hecha por el CLIENTE.

22. RESPONSABILIDAD DEL USUARIO.

El CLIENTE es responsable por el uso y/o manipulación de la información proporcionada en el MMO por lo que es responsable de mantener la confidencialidad de su cuenta, de sus datos, de su usuario y contraseña y de la información que resulte por el uso de dicha contraseña. El CLIENTE no debe permitir que un tercero manipule la información o tenga acceso a la misma.

Cualquier anomalía que se suscite referente a contraseña de acceso al MMO, deberán ser reportadas inmediatamente a MOVISTAR, para efectos del bloqueo y cambio de la misma.

23. USO DE LA INFORMACIÓN.

El CLIENTE acepta expresamente que no podrá utilizar la información y/o los servicios ofrecidos por MOVISTAR para fines distintos a los permitidos por esta última o no autorizados por la regulación vigente, ni para fines ilícitos. MOVISTAR se deslinda de cualquier responsabilidad por el uso que el CLIENTE o terceras personas den a las contraseñas del MMO; ya que las mismas son de carácter personal e intransferible, y deben mantenerse en estricta reserva por parte del usuario.

La alteración o modificación a la información y diseños contenidos en este sitio es un hecho ilícito y queda reservado el derecho a MOVISTAR de iniciar las acciones legales correspondientes.

24. INSTRUCCIONES.

EL CLIENTE autoriza al personal de MOVISTAR a seguir sus instrucciones de suscripción, modificación y ampliación de Servicios vía telefónica, SMS, u otros medios electrónicos o mecánicos que permitan identificar la identidad del CLIENTE, cuando estas instrucciones legal y contractualmente procedan.

El CLIENTE autoriza a MOVISTAR a grabar la conversación telefónica del Call Center donde se den instrucciones de suscripción, modificación, ampliación, renovación y terminación de Servicios, entre otras, las cuales tendrán la misma validez que las suscritas de manera presencial.

EL CLIENTE releva a MOVISTAR de toda responsabilidad por el acatamiento de dichas instrucciones. Sin perjuicio de lo anterior, MOVISTAR se reserva el derecho de requerir instrucciones escritas al CLIENTE en aquellos casos en que lo estime conveniente.

Las instrucciones para cambios de planes de afiliación y salvo que se establezca expresamente lo contrario en los Anexos, serán efectivas a partir del siguiente ciclo de facturación de cada cuenta. Cuando la fecha efectiva de conexión inicial del Servicio no coincida con la fecha de inicio de su ciclo de facturación, el costo del Servicio será prorrateado y facturado en proporción para ese primer período. El prorrateo se realizará en proporción a la cantidad de unidades que incluye el plan y al número de días que hagan falta para que finalice el ciclo.

25. ENVÍO DE INFORMACIÓN.

Salvo que se indique lo contrario en cualquiera de los Anexos a este Contrato Marco, el CLIENTE autoriza a MOVISTAR el envío de cualquier información adicional, promocional y/o con fines de venta directa respecto de servicios, soluciones, ofertas, nuevos servicios y cualquier otra información, ya sea directamente relacionada con los servicios que ofrece MOVISTAR o de terceros, a través de correo electrónico, SMS, voz, plataforma de autogestión, llamadas automatizadas, al domicilio, apartado postal o cualquier otro medio. También y salvo que se indique lo contrario en los Anexos, la información podrá provenir de terceros a través de MOVISTAR. En caso que el CLIENTE desee limitar los medios para recibir esta información, así lo podrá indicar en cualquier momento sin costo alguno y a través de cualquiera de los canales y centros de atención antes indicados. El CLIENTE no podrá limitar el envío de información estrictamente relacionada con la ejecución de su contrato o contratos con MOVISTAR y sus correspondientes obligaciones, a través de los medios antes indicados.

26. USO DE LA INFORMACIÓN PROPORCIONADA.

El CLIENTE expresamente AUTORIZA a MOVISTAR para que dentro de los fines normales del giro de su negocio, investigue, recopile, reproduzca, almacene, acceda y transmita total o parcialmente, los datos e información proporcionada para la suscripción del presente Contrato Marco. MOVISTAR se obliga a no ceder o transmitir a terceros los datos e información personal proporcionada por el CLIENTE, para que dichos terceros utilicen la información y los datos del CLIENTE con fines mercadotécnicos o publicitarios. El CLIENTE entiende y acepta que MOVISTAR podrá utilizar sus datos e información personal con el fin de evaluar los servicios brindados y diseñar y ofrecer nuevos servicios que puedan ser de utilidad o interés para el CLIENTE, cuando exista autorización del CLIENTE para dicho envío.

27. AUTORIZACIÓN DE INFORMACIONES Y REFERENCIAS.

El CLIENTE entiende y acepta que MOVISTAR cuenta con una base de datos con toda la información personal que voluntariamente ha proporcionado para la suscripción del Contrato Marco, sus Anexos y cualquier otro Servicio que posteriormente desee contratar. La base de datos tiene como finalidad que MOVISTAR cuente con la información de los CLIENTES es para el giro normal de su operación así como un eventual cobro de deudas pendientes.

El CLIENTE AUTORIZA a MOVISTAR para que obtenga información personal no sensible de otras fuentes y reporte, actualice o transfiera a cualquier central de datos, la información y referencias relativas a sus datos personales que constan en su base de datos, incluyendo los relativos a su

comportamiento como usuario del servicio, sobre el cumplimiento de sus obligaciones y crédito comercial, hábitos de pago, manejo de su(s) cuenta(s) y en general el cumplimiento de sus obligaciones pecuniarias, en apego al marco normativo vigente.

28. PROMOCIONES.

MOVISTAR podrá ofrecer promociones a sus clientes según los servicios contratados. Las condiciones propias de las promociones no sustituirán permanentemente aquellas condiciones originalmente pactadas en el Contrato Macro y los Anexos y estarán disponibles en el Sitio web.

29. ACCESO A INTERNET INALÁMBRICO.

En el caso de contratar el servicio de acceso inalámbrico a Internet, el CLIENTE es responsable por el uso que se dé a dicho servicio y responderá de sus propios actos, así como de los actos de terceros que hagan uso del servicio de acceso Inalámbrico a Internet del CLIENTE.

El CLIENTE reconoce y acepta que MOVISTAR no controla ni monitorea la información accesible al CLIENTE que pueda ser cursada o recibida por este a través de Internet. Queda entendido que MOVISTAR no asume ninguna responsabilidad por el acceso o el envío de información por Internet ni por el uso que se dé de la misma, puesto que MOVISTAR únicamente actúa como proveedor del servicio, lo cual le exime del pago de daños y perjuicios por el uso que el CLIENTE haga de este servicio.

El CLIENTE entiende y acepta que dependiendo del Terminal utilizado y zona de cobertura, podrá utilizar el servicio de Internet en diferentes tecnologías. Las velocidades ofrecidas por MOVISTAR para el acceso a Internet corresponden al rango establecido en el Anexo de Identificación del Cliente y Servicios Contratados y con una tasa de transferencia máxima que pudiese ser alcanzada en el servicio de tercera generación.

La velocidad real del servicio de Internet Inalámbrico será con un ancho de banda variable dependiendo del plan contratado y las condiciones de la red, todo lo cual se informará al CLIENTE y se dejará constancia cuando el CLIENTE contrate el servicio de acceso inalámbrico a internet.

Se informa al CLIENTE que la velocidad contratada para acceso inalámbrico a Internet podrá verse disminuida dependiendo de varios factores, tales como, pero no limitando a: la cantidad de usuarios que estén utilizando el servicio simultáneamente; de la velocidad a la que se desplace el CLIENTE; el Terminal que utilice; la intensidad de la señal, la saturación de la red, entre otros. En estas circunstancias, la velocidad de carga y descarga podrá verse disminuida hasta la velocidad mínima fijada en el acápite de "Plan" el Anexo de Identificación del Cliente y Servicios Contratados y considerando los umbrales mínimos de desempeño correspondientes.

30. POLÍTICA DE USO JUSTO.

El CLIENTE entiende y acepta que los paquetes o planes de datos basado en velocidad para navegación por Internet, permiten por cada periodo de facturación mensual el uso de los recursos disponibles de red en una cantidad limitada de capacidad de descarga establecida en el Anexo de Identificación del Cliente y Servicios Contratados; si este límite es superado antes de finalizar el periodo de facturación, la velocidad de navegación contratada por el CLIENTE podrá verse disminuida por el tiempo restante de dicho periodo de facturación, sin detrimento que la regulación o el plan contratado por el CLIENTE le conceda una transferencia ilimitada de datos, lo que en tales escenarios se respetará. Al iniciar el siguiente periodo de facturación, se tendrá nuevamente acceso a la velocidad de navegación contratada.

31. SERVICIO DE LARGA DISTANCIA INTERNACIONAL.

El servicio de Larga Distancia Internacional (en adelante también denominado LDI) está incluido dentro del servicio de telefonía móvil.

Es entendido y aceptado por el CLIENTE que el servicio de LDI se pagará según los precios de cada país destino, los cuales están sujetos a cambios. Para conocer la Tarifa vigente, se invita al CLIENTE a ingresar al Sitio Web, llamar al Call Center o visitar cualquiera de los Centros de Atención Presencial de MOVISTAR.

Los montos facturados por concepto de cobro revertido internacional en determinado periodo, podrán verse reflejados en facturaciones posteriores que no superarán los 90 días a partir del último día del mes en que el CLIENTE hizo uso del Servicio.

Por tratarse de un Servicio que se presta a través de operadores de otros países, MOVISTAR no compensará ni reembolsará al CLIENTE por concepto de interrupciones o fallas que se susciten durante la prestación de este servicio y que no sean imputables directamente a MOVISTAR.

En caso que el CLIENTE desee la desactivación de estos servicios podrá indicarlo al momento de la suscripción de este Contrato Marco o en cualquier momento podrá solicitarlo a MOVISTAR a través del Call Center y/o en los Centros de Atención Presencial.

32. SERVICIO DE ROAMING INTERNACIONAL.

El Servicio de Roaming Internacional, deberá ser activado a solicitud del CLIENTE y previa evaluación de su límite de crédito.

El Servicio de Roaming Internacional se presta y cobra cuando el CLIENTE utiliza el servicio de telefonía móvil provisto por MOVISTAR fuera de Costa Rica. El CLIENTE por este medio acepta que dicho servicio está sujeto al sistema "Mobile Party Pays" (MPP), siendo el CLIENTE responsable de pagar los cargos de las llamadas, SMS, MMS y datos que EFECTÚE Y RECIBA, sean éstas locales, nacionales o internacionales según el país en el que se encuentre, de los impuestos aplicables, así como los cargos de los servicios de valor agregado de Roaming que utilice.

El CLIENTE entiende y acepta que los cobros por concepto del Servicio Roaming Internacional en determinado periodo, podrán verse reflejados en facturaciones posteriores que no podrán superar los 90 días a partir del último día del mes en que se utilizó el Servicio.

El Servicio de Roaming Internacional dependerá de los siguientes factores para poder ser utilizados en el extranjero: (a) Sólo podrá prestarse en aquellas redes locales o internacionales en donde MOVISTAR mantenga convenios de prestación de este Servicio.; (ii) Que dicho operador tenga disponible el Servicios; y (iii) Que el Terminal sea compatible (según la banda y tecnología utilizada) con la red del operador extranjero.

El CLIENTE entiende que por tratarse de un servicio internacional, según el operador del país en el que se utilice el Servicio de Roaming Internacional, los cobros de estos podrán llegar con minutos redondeados.

Para contratar el Servicio de Roaming Internacional, MOVISTAR podrá solicitar el pago de un depósito de garantía adicional no consumible. Este monto no devengará intereses de ningún tipo a favor del CLIENTE y se regirá por lo establecido en la cláusula 12 de este Contrato Marco.

Por tratarse de un Servicio que se presta a través de operadores de otros países, MOVISTAR no compensará ni reembolsará al CLIENTE por concepto de interrupciones o fallas que se susciten durante la prestación de este servicio en el país visitante y que no sean imputables directamente a MOVISTAR.

Es entendido y aceptado por el CLIENTE que el Servicio de Roaming Internacional se pagará según los precios de cada país destino, los cuales están sujetos a cambios. Los precios vigentes para este Servicio según el

país destino se publicarán en el Sitio web y el monto correspondiente al consumo serán reflejado en la factura mensual en colones al tipo de cambio vigente.

El Servicio de Roaming Internacional de Datos se cobrará según las tarifas de datos vigentes para este servicio internacional y son facturados bajo demanda, esto quiere decir que pagará por cada Kilobyte que utilice cuando esté en el exterior.

Al momento de contratar el Servicio se le indicará al CLIENTE las condiciones de uso del servicio de Roaming Internacional; no obstante, con el fin de brindar algunas sugerencias e informarle al CLIENTE sobre el uso del servicio de Roaming Internacional, MOVISTAR ha diseñado la Guía de Uso Roaming Movistar y la Guía de Consideraciones Importantes Roaming Movistar, las cuales están disponibles en todo momento en el Sitio web.

33. SERVICIOS DE VALOR AGREGADO (SERVICIOS DE INFORMACIÓN).

El CLIENTE podrá contratar Servicios de Valor Agregado (también denominados por la regulación actual costarricense como Servicios de Información) en cualquier momento y por cualquiera de los medios establecidos al efecto, de conformidad con la oferta comercial de MOVISTAR.

Los términos, condiciones y tarifas correspondientes a los Servicios de Valor Agregado estarán disponibles en los Centros de Atención Presencial, en el Call Center y/o en el Sitio web.

Las tarifas por estos servicios podrán variar según el tipo de Servicio de Valor Agregado contratado todo lo cual se informará al CLIENTE de previo a su contratación o puesta en vigencia.

MOVISTAR también ofrecerá Servicios de Valor Agregado provistos por terceros, los cuales podrán ser suscritos a través de SMS. Bajo ninguna circunstancia MOVISTAR se hará responsable del contenido de los Servicios de Valor Agregado que el CLIENTE contrate, ni del tipo de información que reciba a través de estos. En estos casos, los términos, condiciones, tarifas y/o precios de los Servicios de Valor Agregado serán determinados, publicados y gestionados por el tercero proveedor del Servicio.

En el caso de servicios de valor agregado provistos por terceros, MOVISTAR únicamente será responsable de recaudar el monto correspondiente por el Servicio y reflejarlo en la facturación del CLIENTE. Al suscribir estos Servicios el CLIENTE se hace responsable de pagar los precios y tarifas que el tercero haya fijado para dicho servicio. En caso de reclamos que el CLIENTE pudiere tener por los Servicios de Valor Agregado provistos por terceros, estos podrán presentarse directamente ante el tercero o a través de MOVISTAR.

34. CARGOS Y TARIFAS.

EL CLIENTE se compromete a pagar a MOVISTAR el cargo correspondiente por cada Servicio contratado. El CLIENTE se obliga a pagar por mes vencido todos aquellos cargos mensuales, fijos, variables y/o excedentes, asociados al Servicio, además de los impuestos aplicables.

El precio final que se cobrará al CLIENTE será el producto de sumar las mensualidades por concepto de los servicios, los planes seleccionados, los servicios adicionales escogidos y los consumos o los excedentes de consumo que se generen en el uso de los planes o de los servicios no sujetos a planes y cualquier otro cargo, todo de conformidad con la regulación vigente.

MOVISTAR podrá modificar en cualquier momento los precios y/o tarifas de sus servicios, siempre y cuando lo avise a sus CLIENTES con anticipación y respete las tarifas y el procedimiento establecido en la regulación y

normativa vigente, en el supuesto de que se encuentren regulados. Asimismo, la modificación de los precios y/o tarifas bajo ninguna circunstancia se entenderá como una modificación a las condiciones del Contrato Marco y/o sus Anexos y bastará para ello la notificación que MOVISTAR haga al respecto por cualquier medio comunicación masiva y en su página web www.movistar.cr, de acuerdo a los términos de la regulación vigente. No obstante, cualquier modificación en el precio de la renta contratada deberá ser notificada al CLIENTE, quien tendrá un mes calendario luego de dicha notificación del cambio, para darse de baja sin el pago de la Penalidad por Terminación Anticipada.

Los diversos cargos y tarifas cobradas por MOVISTAR podrán ser consultadas en el Sitio web, las 24 horas del día. Salvo que se diga expresamente lo contrario, los precios y tarifas publicados en el Sitio web incluyen impuestos tasas o contribuciones.

En ningún caso los precios o tarifas ofrecidos temporalmente en razón de promociones, se pueden interpretar como una modificación del precio originalmente contratado o vigente en condiciones normales, una vez concluida la promoción.

35. DESCUENTOS.

Todos los descuentos otorgados por MOVISTAR están sujetos al pago oportuno de los servicios. Si el CLIENTE llegase a estar total o parcialmente moroso en el pago de su facturación, perderá cualquier descuento que se le hubiese otorgado.

La única excepción aplicable a esta regla, serán los cargos que el CLIENTE se negase a pagar con justa causa por considerarlos cargos indebidos y en los que el CLIENTE llevase la razón, luego de un análisis de conformidad con lo establecido en la regulación vigente.

36. CREDITO CONTROLADO.

MOVISTAR, podrá establecer un sistema de crédito controlado, según el cual se definirá un monto de consumo máximo mensual, el cual se hará constar en el Anexo de Identificación del Cliente y Servicios Contratados. MOVISTAR tendrá la potestad de suspender el servicio cuando se haya alcanzado el Límite de Consumo mensual si así lo considera pertinente. Para ampliar el Límite de Consumo mensual el CLIENTE deberá demostrar el incremento en la capacidad de pago, realizar un depósito de garantía o incrementarlo en caso de que ya lo tuviese. El CLIENTE entiende y acepta que el límite máximo de consumo mensual se podrá alcanzar en caso de que el CLIENTE no cancele, total o parcialmente y por cualquier causa, el pago mensual anterior, cuando la suma pendiente de pago más el consumo del mes o meses siguientes alcance el máximo establecido.

El Límite de Consumo bajo ninguna circunstancia se debe entender como una exención de las obligaciones de pago que el CLIENTE asume, respecto de cargos por encima del mismo.

Los cargos por Roaming y cobro revertido de LDI, no están contemplados dentro del Límite de Consumo, por cuanto si el CLIENTE disfruta de estos servicios estos no afectarán su Límite de Consumo.

37. FACTURACIÓN.

Para todos los efectos legales, se consideran como bien recibidas todas las facturas y comunicaciones enviadas a la dirección de correo electrónico u otra que el CLIENTE señale como lugar para recibir las en el Anexo de Identificación del Cliente y Servicios Contratados. En cualquier momento el CLIENTE podrá solicitar formalmente a MOVISTAR, a través de los mecanismos que se dispongan para ello, el cambio de dirección o formas de envío de la factura de servicios. El CLIENTE tiene derecho a recibir con al menos 6 días naturales de anticipación a la fecha de pago la factura correspondiente. Salvo indicación en contrario de parte del CLIENTE,

MOVISTAR enviará la factura por los servicios contratados al correo electrónico proporcionado por el CLIENTE, al igual que una notificación por SMS con el monto de la factura.

En caso que el CLIENTE no reciba la factura en el medio señalado, deberá notificar dicha circunstancia a MOVISTAR a fin de recibir copia de la misma por cualquier medio, incluyendo el acreditado como dirección para recibir las facturas y cualquier comunicación formal por parte de MOVISTAR. Solo en los casos en que se determine que la entrega de la factura se atrasó, el CLIENTE tendrá derecho a que la fecha de vencimiento de la facturación (fecha límite de pago) se corra en la misma proporción a los días de entrega tardía y en ningún caso se podrá suspender el servicio por falta de pago durante este tiempo. MOVISTAR mantendrá controles que permitirán establecer la fecha de entrega de la factura en el medio indicado por el CLIENTE, de forma que no bastará solo el dicho del CLIENTE para que se acredite al atraso en la fecha de entrega de la factura.

MOVISTAR pondrá a disposición del CLIENTE un mecanismo mediante el cual éste pueda consultar el monto que ha consumido como producto de la utilización de los Servicios contratados.

La factura física o electrónica por Servicios cumplirá con todos los requisitos exigidos por la regulación vigente y constituirá documento suficiente para reclamar judicialmente el pago de lo adeudado a MOVISTAR. El CLIENTE se obliga a cubrir los gastos y honorarios profesionales generados con ocasión de la gestión judicial o extrajudicial de cobro de aquellas cuentas no canceladas oportunamente por causas imputables al CLIENTE, ya sea de conformidad con la regulación tarifaria vigente o las que determine el juez en el caso de las gestiones judiciales.

El CLIENTE entiende y acepta que en los casos de cargos por servicios internacionales, el monto facturado por ese concepto no necesariamente vendrá en la factura del mes siguiente al que se produzca, pues la misma dependerá del reporte de los operadores internacionales.

38. LUGAR PARA NOTIFICACIONES.

Para efectos de notificaciones administrativas y judiciales y de conformidad con la Ley 8687, el CLIENTE acepta y entiende que el lugar para recibir las es el que ha indicado en el Anexo de Identificación del Cliente y Servicios Contratados.

El CLIENTE se obliga a notificar a MOVISTAR cualquier cambio de domicilio o medio de recepción para fines de facturación y cualquier otra obligación derivada del presente Contrato, y acepta que se tenga por recibido cualquier factura o comunicación que se le dirija al domicilio indicado en el Anexo de Identificación del Cliente y Servicios Contratados, el cual se considerará como vigente y válido para los fines de este Contrato mientras no se le haya notificado a MOVISTAR lo contrario.

Para efectos de cobros judiciales, si el domicilio señalado para notificaciones hubiere dejado de ser el indicado, o ese lugar resultare impreciso o inexistente, se procederá a nombrar un Curador Procesal.

39. PAGO.

El CLIENTE deberá pagar los montos facturados a más tardar en la fecha de vencimiento establecida en la factura por MOVISTAR. Para realizar los pagos el CLIENTE contará con los siguientes medios: dinero en efectivo, cargo automático a una tarjeta de crédito o de débito, débito de una cuenta corriente o de ahorros, depósito directo, cobro en cajas registradoras de agencias, o agentes recaudadores en todo el país.

El CLIENTE se obliga a pagar por mes vencido todos aquellos cargos mensuales fijados asociados al Servicio, el tiempo real de duración de las

comunicaciones en exceso al plan, así como el resto de los cargos variables, de conformidad con la regulación vigente.

Adicionalmente, MOVISTAR podrá enviar al CLIENTE vía telefónica, SMS, correo electrónico y/o cualquier otro medio que considere necesario, comunicaciones o recordatorios respecto del plazo y monto para el pago de su factura. Asimismo, MOVISTAR podrá delegar la gestión de cobro a terceros para que estos sean quienes contacten al CLIENTE.

40. INTERESES.

La falta de pago en la fecha de vencimiento facultará a MOVISTAR a cobrar intereses moratorios correspondientes a un 3% (tres por ciento) mensual del monto vencido. La mora se producirá de pleno derecho sin necesidad de aviso o notificación previa al CLIENTE, generándose desde ese momento los intereses por mora y cargo de reconexión que MOVISTAR establezca.

41. CARGO/DÉBITO AUTOMÁTICO.

El CLIENTE que desee implementar el cargo o débito automático así lo indicará utilizando para ello los formularios y/o Anexos que le facilite MOVISTAR. Si el CLIENTE opta por esta facilidad deberá utilizar cuentas 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. MOVISTAR queda facultado para verificar toda la información aportada con las entidades financieras a las que corresponda aplicar el pago, y en caso de no ser posible, el CLIENTE se compromete a pagar por cualquiera de los otros medios de pago que MOVISTAR ha habilitado para el efecto.

En el caso que el pago de las facturas se realice mediante el débito automático a una tarjeta de crédito autorizado por el tarjetahabiente, el CLIENTE se compromete a mantener esta modalidad de pago por un período mínimo de 12 meses desde la fecha de inicio del Servicio en caso de haber obtenido algún descuento en la activación u otro tipo de promoción por este motivo. De no hacerlo, MOVISTAR quedará facultada para ajustar en la facturación del CLIENTE el precio regular de la activación o de los artículos dados en promoción.

42. FACTURA INTEGRADA.

MOVISTAR podrá consolidar los saldos de todas las cuentas producto de los Servicios prestados por MOVISTAR que se encuentran bajo una misma titularidad, previo autorización del CLIENTE. En el caso que el CLIENTE desee facturas individualizadas así lo podrá indicarlo al momento de la suscripción de este Contrato Marco o en cualquier momento podrá solicitarlo a MOVISTAR a través del Call Center o en los Centros de Atención Presencial descritos en el Sitio web. Asimismo, autoriza a MOVISTAR a imputar los pagos a las cuentas con deudas más antiguas. De persistir cualquier saldo moroso, MOVISTAR podrá suspender el Servicio en los términos autorizados por la regulación vigente.

43. SUSPENSIÓN POR FALTA DE PAGO.

MOVISTAR podrá suspender temporalmente el Servicio contratado en el que se encuentre en mora en su pago. El Servicio o los servicios que se traten podrán o podrán ser suspendidos, previo aviso al CLIENTE, a partir del tercer día hábil posterior al vencimiento del cobro facturado, con excepción de los números de emergencia, hospitales, Seguridad Pública, Cruz Roja, Servicio 911, Bomberos, CNE, llamadas entrantes, entre otros que establezca o llegue a establecer la regulación costarricense.

Una vez cancelada la totalidad del monto adeudado, sus correspondientes intereses y cargos por cobros, MOVISTAR procederá a la reconexión del servicio y a cobrar el cargo por ese concepto.

44. SUSPENSIÓN TEMPORAL A SOLICITUD DEL CLIENTE.

El CLIENTE podrá solicitar la suspensión temporal del Servicio en cualquier momento. Sin embargo, lo anterior no exime al CLIENTE de su obligación de pagar los cargos fijos mensuales establecidos, cuando el CLIENTE haya contratado un Plan, así como todas las cuentas pendientes del Servicio puesto en suspensión temporal; incluyendo las obligaciones relacionadas con el pago del terminal o de cualquier equipo, dispositivo o bien que haya sido entregado por MOVISTAR sujeto a la aplicación de un plan específico contratado por el CLIENTE.

En los casos en que el CLIENTE haya suscrito un plan con compromiso de permanencia mínima, podrá solicitar la suspensión temporal del servicio, no obstante el CLIENTE se mantendrá obligado a continuar cancelando el pago mínimo acordado en el respectivo plan.

45. RECONEXIÓN DEL SERVICIO.

El CLIENTE podrá solicitar la reconexión del servicio, para lo cual deberá cancelar las sumas adeudadas, sus intereses y cargos por cobro, además de un cargo adicional por concepto de la reconexión. Este cargo será incluido en la siguiente factura.

MOVISTAR no garantiza al CLIENTE conservar su numeración, en los casos en que la reconexión se realice posteriormente a la fecha de la liquidación contable.

46. RESOLUCIÓN UNILATERAL DEL CONTRATO POR PARTE DE MOVISTAR.

La falta de pago por parte del CLIENTE de dos o más facturaciones consecutivas del Servicio, dará derecho a MOVISTAR, previo aviso al CLIENTE, para proceder a la suspensión definitiva del servicio y a la resolución unilateral del contrato por incumplimiento, sin necesidad de declaración judicial.

Esto mismo aplicará en los casos en que el CLIENTE 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 operatividad e integridad de la red.

De aplicarse la resolución unilateral del contrato del Servicio, MOVISTAR podrá hacer uso de la numeración, la infraestructura y los equipos asignados para el Servicio, y reasignarlos a cualquier otro cliente.

El CLIENTE entiende y acepta que con la resolución unilateral del contrato por incumplimiento, MOVISTAR inmediatamente pondrá cobrar, por las vías que considere pertinente, todos los montos adeudados por concepto de facturas, los intereses moratorios, penalidades por terminación anticipada y cualquier otro rubro que existiese, reservándose MOVISTAR la imputación de todos los pagos, así como reportar a las aseguradoras de crédito esta situación.

47. TERMINACIÓN.

El presente contrato podrá darse por terminado por las causas generales de extinción de los contratos, y especialmente por cualquiera de las siguientes razones: (i) a solicitud del CLIENTE con al menos quince días naturales de previo al momento en que ha de surtir efectos; (ii) en casos de insolvencia, quiebra o muerte del CLIENTE declarada judicialmente; (iii) Cuando el CLIENTE cometa fraudes o realice un uso indebido de los Servicios, de conformidad con la normativa vigente; (iv) Incumplimiento de alguna de las cláusulas contractuales o de la normativa vigente; (v) la falta de pago de dos o más facturaciones consecutivas; (vi) Por engaño, fraude o mala fe al momento de suscripción del Contrato Marco y/o sus Anexos, o disfrute posterior del bien o Servicio; (vii) Por actuaciones que ocasionen un daño o comprometa de alguna manera, la prestación de los Servicios o la

operabilidad e integridad de la red; (viii) Por la cesión de los derechos del CLIENTE derivados de este Contrato, sin el consentimiento previo y por escrito de MOVISTAR; (ix) Cuando el CLIENTE porte su número de teléfono hacia otra red. Los puntos anteriores, siempre y cuando, en los Anexos correspondientes no exista alguna disposición en contrario, prevaleciendo lo dicho en esos Anexos.

En los casos de los supuestos (iii), (iv), (v), (vi) y (vii), previa comunicación al CLIENTE, y siempre que se cuente con indicios, presunciones graves o prueba del hecho que así lo justifique, MOVISTAR queda expresamente facultado para suspender en forma inmediata, como medida precautoria, los servicios usados en forma indebida o no cancelados y a resolver de pleno derecho el presente contrato, sin perjuicio del cobro de las indemnizaciones que procedan, lo cual será comunicado al CLIENTE a través de los mecanismos establecidos al efecto.

En los casos de prestación de servicios donde se ha establecido un acuerdo de permanencia mínima, no se aplicarán las causales de terminación anticipada indicadas en los incisos (i), (ii) y (viii), del párrafo primero de esta cláusula, salvo previa cancelación por parte del CLIENTE de la Penalidad por Terminación Anticipada establecida, así como cualquier otro monto adeudado.

Para el supuesto descrito en el punto (ix), el CLIENTE expresamente se compromete a pagar todos los montos adeudados por concepto de Servicios y Penalidad por Terminación Anticipada; en caso de incumplimiento, MOVISTAR queda facultado para cobrar todos estos montos por las vías que considere conveniente, así como proceder con lo establecido en la cláusula 11 del presente Contrato Marco.

En caso que por las particularidades de ciertos Servicios utilizados como el de Roaming, Larga Distancia Internacional, y otros, éstos aun no hayan sido facturados al vencimiento del plazo para la terminación del contrato, el contrato se tendrá por terminado pero el CLIENTE queda obligado a esperar a que los mismos sean reportados por los operadores internacionales y proceder al pago de estos dentro de los 10 días hábiles siguientes al recibo del correspondiente documento de cobro. MOVISTAR se reserva el derecho a exigir al CLIENTE cualquier documento de garantía que crea conveniente hasta por el importe de la deuda total, a efecto de garantizar el pago de todos los montos generados y pendientes de pago, a la fecha de la solicitud de desconexión del servicio, siempre y cuando, el importe de la garantía inicial, si la hubiere, no sea suficiente para cubrir tales montos.

Para dar por terminada la relación contractual entre las Partes, el CLIENTE deberá presentarse a alguno de los Centros de Atención Presencial y solicitarla personalmente, de lo contrario la solicitud no se tendrá por válida. La única excepción a esta regla es el caso de muerte del CLIENTE, en el que cualquier heredero podrá solicitar la baja.

Cuando el CLIENTE porte su número de teléfono hacia otra red, este contrato quedará automáticamente rescindido y procederán de forma inmediata los cobros por los montos adeudados tanto por concepto de servicios así como por Penalidad por Terminación Anticipada.

48. TERMINACIÓN ANTICIPADA POR CAUSAS ATRIBUIBLES AL CLIENTE.

Los casos de terminación anticipada por causas atribuibles al CLIENTE en los planes y servicios contratados sujetos a un plazo de permanencia mínima y donde se le haya otorgado algún beneficio al CLIENTE, estarán sujetos al pago de una Penalidad por Terminación Anticipada.

49. PENALIDAD POR TERMINACIÓN ANTICIPADA CUANDO HAY UN TERMINAL SUBSIDIADO.

La Penalidad por Terminación Anticipada cuando al CLIENTE se le haya subsidiado total o parcialmente el Terminal, será calculada de la siguiente forma:

Precio de Contado - Precio Pagado

Esta penalización también será aplicada cuando el CLIENTE decida cambiarse a un plan de menor categoría al originalmente contratado o dar de baja un servicio contratado, el cual fue tomado en cuenta al momento de asignársele el subsidio de terminal. En estos casos se deberá cancelar la diferencia del precio del terminal en el plan actual y el precio del terminal en el plan al que desea migrarse. Estos precios serán los vigentes al momento de realizar el alta.

Lo anterior no exime al CLIENTE de la obligación de pagar todos los saldos pendientes al momento de solicitar la terminación.

50. PENALIDAD POR TERMINACIÓN ANTICIPADA CUANDO SE OTORGAN DESCUENTOS.

La Penalidad por Terminación Anticipada cuando al CLIENTE se le haya otorgado un descuento por la contratación del servicio, será calculada de la siguiente forma:

Meses Disfrutados (Precio sin Descuento – Precio con Descuento)

Lo anterior no exime al CLIENTE de la obligación de pagar todos los saldos pendientes al momento de solicitar la terminación.

51. PROHIBICIÓN DE USO ILEGAL, ABUSIVO O FRAUDULENTO DEL SERVICIO.

El CLIENTE deberá hacer uso de los servicios contratados en los términos previstos en los respectivos contratos y de acuerdo con lo dispuesto por el ordenamiento jurídico costarricense.

MOVISTAR podrá desconectar el servicio sin responsabilidad cuando el CLIENTE utilice el servicio de telecomunicaciones de forma que ocasione alteraciones en la operación normal de la red, degrade la calidad del servicio, producto de acciones que provoquen interferencias, interrupciones, congestión de las centrales, enrutadores, plataformas y enlaces de transmisión, afecten la privacidad e intimidad de terceros, así como otras prácticas fraudulentas. Asimismo, MOVISTAR quedará facultado para cobrar los daños y perjuicios que dicho comportamiento le ocasione.

52. LIBERACIÓN DE RESPONSABILIDADES.

El CLIENTE indemnizará, defenderá y librándose de responsabilidad a MOVISTAR ante cualquier demanda, queja, denuncia, acusación o cualquier acción penal, civil o administrativa, judicial o extrajudicial, incluidos los respectivos gastos y costas legales que surjan como consecuencia del uso inadecuado, desautorizado o ilegal de los servicios por parte del CLIENTE, que de alguna forma haya violentado el presente Contrato Marco y sus Anexos, presentes y futuros, con excepción de aquellas situaciones que sean producto de incumplimiento por parte de MOVISTAR, en cuyo caso MOVISTAR asumirá todos los costos y gastos razonables.

53. PLAZO DE VIGENCIA DEL CONTRATO.

La vigencia del presente Contrato Marco es indefinida, no obstante para algunos servicios y planes de servicios específicos, la vigencia del contrato podrá estar subordinada al tipo de plan contratado, donde se determinarán los plazos de cada servicio que contrate el CLIENTE, incluyendo Compromisos de Permanencia y Penalidades por Terminación Anticipada.

En aquellos casos en los que el Anexo no regule el plazo del contrato, se entenderá que dicho plazo de vigencia será indefinido, por lo cual el mismo se mantendrá hasta tanto el CLIENTE manifieste expresamente su deseo de terminar la relación contractual, o se produzca alguna de las causales de terminación anticipada del contrato.

El presente Contrato Marco y sus Anexos, comenzará a regir a partir de la fecha de su suscripción y salvo que se establezca lo contrario, cualquier nuevo servicio que contrate el CLIENTE comenzará a regir a partir de la formalización del respectivo Servicio.

54. CESIÓN.

El CLIENTE, sin la previa y expresa autorización por escrito de MOVISTAR y sin haber cancelado todos los cargos y cuentas pendientes que deba a MOVISTAR, no podrá ceder a terceros los derechos y obligaciones establecidas en este Contrato Marco, sus Anexos y Servicios que en el futuro llegue a contratar. MOVISTAR sólo aceptará la cesión si el cesionario reúne las condiciones del CLIENTE original, a juicio de MOVISTAR, especialmente en lo que se refiere a la capacidad crediticia del cesionario.

MOVISTAR, por su parte, queda facultada para ceder su posición contractual a un operador autorizado, bastando notificación o comunicación al CLIENTE para que surta plenos efectos. En estos casos el CLIENTE conservará todos sus derechos y obligaciones, incluyendo el recibir los Servicios en los mismos términos de precio y calidad en que fueron contratados y la de dar por terminado el contrato de conformidad con la regulación nacional en materia de telecomunicaciones y los términos del contrato y sus Anexos.

55. LEGISLACIÓN Y JURISDICCIÓN APLICABLE.

El presente contrato, así como sus anexos presentes y futuros, se registrarán por las leyes de la República de Costa Rica, en especial por las disposiciones en materia de telecomunicaciones de conformidad con el artículo 1 de la ley 8642. Asimismo, las partes se someten a la jurisdicción de los tribunales costarricenses con renuncia a cualquier otro fuero o jurisdicción.

56. VALIDEZ DE LAS CLÁUSULAS CONTRACTUALES.

La nulidad o ilegalidad declaradas por Autoridad Competente de alguna o algunas de las cláusulas de este Contrato Marco y sus respectivos Anexos, no afectará la validez, legalidad o exigibilidad de las cláusulas restantes.

57. MODIFICACIONES AL CONTRATO.

En caso que la SUTEL apruebe modificaciones al presente Contrato Marco y/o sus Anexos, MOVISTAR se obliga a comunicarlas al CLIENTE, quien podrá darlo por terminado en caso de no aceptar en su totalidad dichas modificaciones, sin incurrir en el pago de la Penalidad por Terminación Anticipada. En caso que el CLIENTE no manifieste su disconformidad con las modificaciones dentro del siguiente mes calendario contados a partir de la comunicación de las mismas, estas se tendrán por aceptadas.

58. HOMOLOGACIÓN DEL CONTRATO MARCO.

Los términos de este Contrato Marco han sido homologados por la SUTEL y su contenido publicado en un medio de comunicación nacional. El CLIENTE manifiesta expresamente que conoce y acepta los documentos contractuales y que recibe en el acto de la suscripción y firma una copia física de estos documentos contractuales, independientemente de que los mismos estarán disponibles en el Sitio web y en las oficinas o sucursales comerciales de MOVISTAR.

La firma de las partes, en señal de aceptación de los términos y condiciones del presente Contrato Marco y sus Anexos, se consigna en el Anexo de Identificación del Cliente y Servicios Contratados que se adjunta y que forma parte integral del presente contrato.