



## CONTRATO DE ADHESIÓN SERVICIO DE INTERNET RESIDENCIAL ESPH

N° Contrato: \_\_\_\_\_

Fecha de inicio de contrato: \_\_\_\_\_

### DATOS GENERALES CLIENTE

Nombre físico o jurídico: \_\_\_\_\_ Cédula de identidad o jurídica: \_\_\_\_\_

Representante Legal: \_\_\_\_\_ Cédula de identidad \_\_\_\_\_

Provincia: \_\_\_\_\_ Cantón: \_\_\_\_\_ Distrito: \_\_\_\_\_

Otras señas: \_\_\_\_\_

Teléfono Fijo: \_\_\_\_\_ Teléfono Móvil: \_\_\_\_\_ Otro: \_\_\_\_\_

Correo electrónico para recibir facturas: \_\_\_\_\_ Otro medio alternativo: \_\_\_\_\_

Dirección Física: \_\_\_\_\_

Otros contactos: \_\_\_\_\_

### DETALLE DEL SERVICIO

#### SERVICIO CONTRATADO

Servicio de velocidad contratado:	Uplink	Downlink
Características del equipo terminal (CPE)	Marca	Modelo
Código de identificación del terminal CPE-1 (Dirección MAC): Precio: \$315.00		
Cantidad de direcciones	IP Públicas	IP Privadas

#### Precio

Precio mensual por ancho de banda contratado i.v.i:	¢
Cargo por alquiler del equipo terminal i.v.i:	¢ <b>1.000,00</b>
Total, mensual i.v.i:	¢



Otros	
Depósito de garantía (2):	¢
Costo de la instalación	¢
Plazo de la Instalación	

#### **AUTORIZACIÓN PARA RECIBIR INFORMACIÓN COMERCIAL**

**EL CLIENTE** autoriza expresamente SI (  ) NO (  ) a la ESPH para que de forma directa o a través de terceros debidamente autorizados, le ofrezca y/o envíe información sobre servicios, novedades, mensajes, avisos de consumo o avisos de mora, empleando al efecto cualquier medio de comunicación disponible al que tenga acceso **EL CLIENTE**.

#### **TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES**

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

#### **AUTORIZACIÓN PARA UNIFICACIÓN DE FACTURAS**

El cliente autoriza expresamente SI (  ) NO (  ) a la ESPH a cargar en la facturación de otro servicio de telecomunicaciones que se encuentre registrado a su nombre,

Observaciones: \_\_\_\_\_

(1) El CPE es un equipo propiedad de ESPH utilizado para brindar el servicio de internet Residencial y colocado en las instalaciones del cliente, por lo tanto, deberá ser devuelto a ESPH una vez finalizado el presente contrato. El CLIENTE será el único responsable por los equipos instalados en su propiedad.

(2) El depósito de garantía corresponde a un monto que responde a las deudas que tenga EL CLIENTE con la ESPH cuando se finalice el contrato. La ESPH realizará la devolución de los depósitos de garantía en un plazo máximo de 3 días hábiles posteriores a la finalización del presente contrato, siempre y cuando el cliente no mantenga deudas sobre este servicio con el operador. Adicionalmente, a solicitud del CLIENTE, ESPH deberá acreditar estos depósitos de garantía sobre otros servicios de telecomunicaciones, en el mismo plazo fijado.

## CLÁUSULAS.

### 1. CONDICIONES GENERALES DEL SERVICIO

#### 1.1 Objeto del contrato

El objeto del presente contrato de adhesión, es la prestación del servicio de acceso a internet de tipo **RESIDENCIAL** por parte de la ESPH al **CLIENTE**, el cual consiste en servicios de acceso a Internet de Banda Ancha a través de un canal de transmisión de datos de fibra óptica.

#### 1.2 Características del servicio

Internet de banda ancha brindado a través de fibra óptica, la cual permitirá al usuario disfrutar de una experiencia de navegación única en el mercado. El servicio de internet residencial de la ESPH cuenta con asimetría 2:1 y están agrupados de la siguiente manera:

VELOCIDAD APROVISIONADA	Velocidad Descarga	Velocidad Subida
<b>Ibux 5</b>	5 Mbps	2,5 Mbps
<b>Ibux 10</b>	10 Mbps	5 Mbps
<b>Ibux 20</b>	20 Mbps	10 Mbps
<b>Ibux 30</b>	30 Mbps	15 Mbps
<b>Ibux 50</b>	50 Mbps	25 Mbps
<b>Ibux 100</b>	100 Mbps	50 Mbps

#### Consultas tarifas

<https://www.esph-sa.com/>

#### 1.3 Calidades del servicio

Las calidades técnicas del servicio y la garantía de su disponibilidad están determinadas de acuerdo al Reglamento de Prestación y Calidad de los Servicios, **vigente en todo momento** y así establecido por Superintendencia de Telecomunicaciones (SUTEL). Los parámetros son los siguientes:

<b>IC-1</b>	Tiempo de entrega del servicio	1 día hábil para 98% de los casos 4 días hábiles para 95% de los casos (IDI) 10 días hábiles para 95% de los casos (IND) 20 días hábiles para 95% de los casos (INE)
<b>IC-2</b>	Tiempo de Reparación de Fallas	1 día hábil para 95% de los casos
<b>IC-3</b>	Emisión de la factura del Servicio	10 días calendario posterior al cierre del período
<b>IC-4</b>	Reclamaciones por el contenido de facturación	1% del total de la facturación del período
<b>IC-6</b>	Tiempo de respuesta del centro de atención	20 segundos para el 35% de los casos

<b>IC-7</b>	Disponibilidad del servicio asociada a la red de "core"	99,97% en el período
<b>ID-16</b>	Retardo local	50 ms
<b>ID-18</b>	Relación entre velocidad de transferencia de datos local o internacional respecto a la velocidad aprovisionada	80%

### 2. OBLIGACIONES DE LAS PARTES

#### 2.1 Obligaciones de la ESPH:

En virtud del presente contrato, la ESPH se obliga a:

1. Prestar los servicios de telecomunicaciones objeto de este Contrato, las 24 horas, 7 días a la semana, con un mínimo de un 99.97% de disponibilidad mensual, cumpliendo con los niveles de calidad descritos en las distintas cláusulas del presente contrato y en la regulación vigente, así como coordinar con el **CLIENTE** lo relativo a la configuración e instalación de los servicios.
2. Facturar y cobrar los servicios 10 días calendario posterior al cierre del período de facturación.
3. Asegurar la protección del usuario ante condiciones fraudulentas. ESPH cuenta en su red con sistemas de prevención y detección de fraude.
4. Proporcionar espacio y facilidad de alimentación de los equipos dentro de su capacidad física instalada al momento de la solicitud para que **EL CLIENTE** instale su equipo.

La ESPH no tendrá responsabilidad por:

1. Daños o Perjuicios evento de caso fortuito y de fuerza mayor, por la pérdida de utilidades provocadas en la prestación o retardo del servicio al **CLIENTE**. Para los eventos de caso fortuito, siempre y cuando se hayan tomado las precauciones del caso.
2. Responsabilidad civil, contractual o extracontractual, directa o indirecta por daños y perjuicios al **CLIENTE** o a cualquiera de sus usuarios por cualquier tipo de interrupción del servicio.
3. Cualquier pérdida de datos que resulte de atrasos, no terminación, pérdidas o interrupciones del servicio que sean causados por ataques informáticos, spam, negligencia, errores u omisiones del **CLIENTE**.
4. Cuando se den infracciones a los derechos de propiedad intelectual generados por las acciones del **CLIENTE** por la utilización del servicio de Internet Residencial.
5. Pérdida de información del usuario, retraso en el acceso de la información, descargas de archivos y daños en sus equipos.
6. Proveer antivirus informáticos para la protección en la navegación del usuario.
7. Control de aplicaciones.

#### 2.2. Obligaciones del CLIENTE:

En virtud del presente contrato de adhesión, el **CLIENTE** se obliga a:

1. Utilizar los servicios de conformidad con los términos acordados, evitando el uso del servicio de manera ilegal que violente las leyes de propiedad intelectual.
2. Acondicionar y preparar el sitio de instalación, y sus equipos para recibir los equipos que se instalarán por parte de ESPH para brindar el servicio de Internet Residencial.
3. Realizar de forma oportuna y en tiempo el pago de los servicios prestados de acuerdo con la facturación de ESPH.
4. Acceso en horas hábiles y no hábiles al personal de la ESPH a las



instalaciones del CLIENTE, con previa coordinación y autorización del usuario, para la atención de averías y permitir el ingreso de equipo de la ESPH requerido para mejorar, cambiar y/o dar mantenimiento en la infraestructura existente del CLIENTE. La ESPH informará con anticipación el envío del personal a las instalaciones del CLIENTE.

5. Se prohíbe el uso inadecuado del servicio a terceros con fines lucrativos o comerciales
6. Hacer uso correcto del servicio y no permitir la generación de ataques informáticos, spam que pongan en riesgo el uso de la red y la afectación del servicio a los demás usuarios de la misma.

### 3. METODOLOGÍA DE PAGO

La ESPH entregará una factura por concepto de servicios por mes a más tardar 6 días calendario anterior al vencimiento de facturación.

El CLIENTE deberá pagar la factura en un plazo de seis (6) días hábiles a partir de la fecha de entrega de la factura.

En apego a los artículos 12 y 32 del Reglamento sobre el Régimen de Protección al Usuario Final (RPUF) el cliente tiene 3 días de gracia para pagar una vez superado el plazo de vencimiento.

**EI CLIENTE** deberá realizar sus pagos mediante cualquier recaudador autorizado por ESPH para el pago de facturas, los cuales se encuentran detallados en la página web a través de la dirección <https://www.esph-sa.com>, apartado "Servicio al Cliente", opción "Recaudadores externos", o bien en las oficinas comerciales, ubicadas en el cantón central de Heredia, 100 mts sur del Banco de Costa Rica, contiguo a la línea del tren.

#### 3.1 Medios de pago

El cliente podrá elegir las siguientes opciones de pago:

1. En las oficinas comerciales podrán realizar el pago mediante tarjeta de crédito, tarjeta de débito.
2. Transferencia electrónica.

En caso que el **EL CLIENTE** realice un pago por medio de depósito bancario deberá brindar información básica al correo [residenciales@esph-sa.com](mailto:residenciales@esph-sa.com), [telecomunicaciones\\_residenciales@esph-sa.com](mailto:telecomunicaciones_residenciales@esph-sa.com) con los siguientes datos:

- Número de factura.
- Comprobante de pago.
- Número de contrato asignado al servicio que está cancelando.

Lo anterior tiene como fin poder identificar de forma adecuada el pago que se realizó depósito con la factura que se está cancelando.

En caso de que **EL CLIENTE** no pague la factura en el plazo de vencimiento que se indica anteriormente, este deberá pagar un recargo del 3% mensual sobre el saldo de la factura.

En caso de incumplimiento de pago, la ESPH estará facultada para suspender temporalmente el servicio, con previo aviso, a partir del tercer día hábil posterior al vencimiento del cobro facturado, salvo en aquellos casos en que se compruebe fraude o conducta fraudulenta.

En cuanto a la suspensión definitiva y temporal del servicio, esta procederá con previo aviso al deudor a partir del día siguiente a la fecha de vencimiento de la segunda facturación consecutiva sin cancelar/o cuando el usuario 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. Todo lo anteriormente mencionado con previo aviso por parte de la ESPH.

### 4. CAUSAS JUSTAS DEL RETIRO

El usuario podrá dar por terminado el presente contrato bajo las siguientes causas:

1. Incumplimiento de las cláusulas pactadas en el contrato por parte del proveedor del servicio.
2. Modificación de las condiciones contractuales.
3. Fallas en el servicio prestado que provoquen un detrimento constante en la calidad y continuidad del servicio, las cuales sean atribuibles al operador o proveedor de servicios debido a un mal uso de la red.
4. Violación de los derechos de los usuarios finales de telecomunicaciones.

5. Violación al régimen de intimidad y privacidad de las comunicaciones.

### 5. PLAZO DE CONEXIÓN E INSTALACIÓN

Se establecen los siguientes plazos para la conexión e instalación del servicio basados en la distribución y disponibilidad de ESPH en el sitio, una vez firmado el presente contrato:

1. Infraestructura disponible inmediatamente: 4 días hábiles.
2. Infraestructura no disponible inmediatamente: 10 días hábiles.
3. Infraestructura no existente: 20 días hábiles.

### 6. COMPENSACIONES E INTERRUPCIONES

El operador tiene el deber de prestar el servicio de telecomunicaciones contratado con eficiencia y de forma continua y aplicar las compensaciones y reembolsos en caso de degradación o interrupción del servicio con excepción de los casos que se consideren eximentes de responsabilidad según la normativa vigente.

Para efectos de la compensación por interrupciones, el operador/proveedor contabilizará el tiempo de interrupción del servicio desde el instante en el que se produce la interrupción hasta el instante en el que el servicio se restablece por completo y regresa a su condición normal de funcionamiento. El cálculo de la compensación se efectuará de la siguiente manera, según lo establecido en el Reglamento de Prestación y Calidad de Servicios:

$$\text{Compensación} = \frac{\text{Tiempo total de la interrupción}}{\text{Tiempo total del mes o período de facturación}} \times \text{Tarifa mensual}$$

Para efectos de la contabilización en la fórmula anterior, se considera que una degradación en un servicio de telecomunicaciones constituye una interrupción, cuando al menos uno de los indicadores particulares definidos en el RPCS para el servicio en cuestión, tenga un cumplimiento igual o inferior a un 40%. Dicha información debe estar debidamente publicada en el sitio WEB del operador/proveedor.

No se aplicará la compensación a los usuarios por interrupciones en los servicios cuando la interrupción esté motivada por alguna de las siguientes causas:

1. Incumplimiento grave de las condiciones contractuales por parte del usuario. En particular para los casos de prácticas prohibidas o mora en el pago, en cuyos casos se aplicará la suspensión temporal o definitiva del servicio, según corresponda.
2. Averías o fallas ocasionadas por eventos ajenos al control del operador/proveedor, según lo dispone el artículo 19 del presente reglamento.
3. Trabajos de intervención en las redes de los operadores/proveedores debidamente notificados a los usuarios afectados de acuerdo con lo dispuesto en el presente reglamento.
4. Para el caso particular de servicios móviles, la conexión por parte del usuario de equipos terminales no homologados por la SUTEL.

### 7. MODIFICACIÓN CONTRACTUAL TARIFAS DEL SERVICIO.

El abonado o usuario final debe cancelar el monto mensual señalado en la carátula de este contrato, más los consumos adicionales que éste realice. Cualquier modificación en el precio, se informará al abonado o usuario final con un mes de antelación el cual estará debidamente publicadas en el sitio WEB (<https://www.esph-sa.com/node/26>)

En caso de que el usuario no se encuentre conforme con dicha modificación tarifaria, puede solicitar al proveedor del servicio, la rescisión del contrato.

### 8. LABORES DE MANTENIMIENTO

Los servicios de mantenimiento que se ofrecen son de mantenimiento preventivo y correctivo, los cuales se desglosan a continuación:

1. Preventivos: Para la ejecución de mantenimientos preventivos que afecten los servicios prestados se comunicará con antelación de al menos 48 horas



naturales, a través del sitio web (<https://www.esph-sa.com/> apartado telecomunicaciones) y comunicación electrónica directa a los usuarios la zona de afectación y el tiempo de afectación.

2. Correctivos: Los mantenimientos correctivos serán ejecutados dentro de los tiempos establecidos según la legislación vigente.

El costo asociado a las averías provocadas por el usuario son los siguientes:

Equipo activo instalado en el cliente (Enlace por medio de Fibra Óptica)		
Descripción	Cantidad	c/unitario+IVA
Equipo Local del Cliente (CPE)	1	\$ 278.77
Costo Visita Técnica (costos por hora) / Visitas Injustificadas		
Descripción	Cantidad	c/unitario+IVA
Visita Técnica días Hábiles - 8x5	1	\$ 25,00
Visita Técnica Horario extra y fines de semana	1	\$ 40,00
Visita Técnica días Feriados	1	\$ 75,00
* Visitas injustificadas: aquellas en que, la empresa, no tiene responsabilidad		

Los costos aplican a partir de la segunda visita injustificada (Salida en falso) a solicitud del cliente.

## 9. TÉRMINOS DE RECONEXIÓN

El cliente podrá solicitar la reconexión del servicio, el cual se dará en un plazo a partir del pago por parte del usuario, deberá cancelar las sumas adeudadas, sus intereses y cargo adicional por concepto de la reconexión. Dichos cargos serán incluidos en la siguiente factura. Los cuales se detallan a continuación:

1. Monto de 3% sobre la factura mensual por concepto de interés moratorio a partir del pago por parte del usuario.
2. Costo de reconexión: \$12

## 10. CESIÓN

Las partes acuerdan que ninguna de ellas podrá ceder ni transferir total o parcialmente a terceros los derechos, deberes, obligaciones y demás efectos jurídicos derivados del presente Contrato, sin el previo consentimiento por escrito de la otra parte. En caso de que las partes no se pongan de acuerdo el usuario podrá rescindir del contrato.

## 11. RESOLUCIÓN DEL CONTRATO

Las partes acuerdan que cada una de ellas podrá resolver el presente Contrato, de pleno derecho y sin responsabilidad alguna de su parte, cuando concurra alguna de las siguientes causas, y que las mismas sean demostrables:

1. Uso indebido o daños a las redes involucradas y de terceros; en los que podría incurrir **el CLIENTE** o la ESPH.
2. Uso indebido de espacios físicos, sin existir previa autorización por escrito entre las partes.
3. Uso indebido o no autorizado de los derechos de propiedad intelectual.
4. Violación del secreto y la intimidad de las comunicaciones.
5. Incumplimiento de los parámetros de calidad del servicio.

## 12. TERMINACIÓN DEL CONTRATO

Sin perjuicio del advenimiento de alguna de las causas generales admitidas en derecho, ambas partes acuerdan que el presente contrato de adhesión se extinguirá por cualquiera de las siguientes circunstancias:

1. Por declaración de quiebra de alguna de las partes.
2. Por acuerdo expreso y por escrito de las partes; y/o decisión del **CLIENTE**, la cual debe de ser registrada por el operador
3. En cualquier situación, el cliente deberá devolver los equipos instalados por ESPH en buenas condiciones de funcionamiento, para detener la facturación hasta por 6 meses. En caso de que el CLIENTE no devuelva éstos en buenas condiciones, la ESPH estará facultada para realizar el cobro de éstos por un monto de \$315.00, cobrados en colones al tipo de cambio del día en que EL CLIENTE entrega los equipos.

## 13. SOLUCIÓN DE RECLAMACIONES

Las partes se comprometen a realizar su máximo esfuerzo para arreglar de buena fe y en forma amigable cualquier diferencia que pueda surgir con ocasión del presente Contrato, en relación con la validez, interpretación, aplicación, exigibilidad y cumplimiento del mismo, a través de las instancias responsables que ambas partes designen para la coordinación de la ejecución de este convenio.

En caso de que El CLIENTE lo desee, podrá ejecutar alguna reclamación presentándose ante el departamento de Contraloría de Servicios de la ESPH, la cual deberá resolver en un plazo máximo de diez (10) días naturales, o bien llamar a los números telefónico gratuito 8000-ESPHSA, fax 2238-3149. El correo electrónico para reclamos es [contraloría.servicios@esph-sa.com](mailto:contraloría.servicios@esph-sa.com)

En caso de resolución negativa o insuficiente o la ausencia de resolución por parte del operador /proveedor, el usuario podrá acudir a la Sutel. Las reclamaciones que se presenten ante la Sutel no están sujetas a formalidades ni requieren autenticación de la firma del reclamante, por lo que pueden plantearse personalmente o por cualquier medio de comunicación escrita según lo publicado en el sitio WEB de la Sutel. No obstante, debe cumplirse con los requisitos mínimos exigidos en el artículo 285 de la Ley General de la Administración Pública. La Sutel tramitará, investigará y resolverá la reclamación pertinente, de acuerdo con los procedimientos administrativos establecidos en la Ley General de la Administración Pública, N° 6227, de 2 de mayo de 1978.

## 14. LEGISLACIÓN APLICABLE

El presente Contrato se rige por las normas que establece la Ley General de Telecomunicaciones N°8642; el Reglamento a la Ley General de Telecomunicaciones Decreto Ejecutivo N° 34765-MINAET y sus respectivas reformas; el Reglamento de Prestación y Calidad de los Servicios; el Reglamento sobre el Régimen de Protección al Usuario Final de los Servicios de Telecomunicaciones; demás legislación vigente y aplicable en Costa Rica. Las partes se obligan a cumplir todas las disposiciones reglamentarias y demás normativa legal aplicable dictada por la autoridad competente.

## 15. HOMOLOGACIÓN DE CONTRATO

Los términos del presente contrato de adhesión han sido homologados por la Superintendencia de Telecomunicaciones. EL CLIENTE conoce y acepta los documentos contractuales y que recibe en el acto de la suscripción y firma, una copia física de estos documentos contractuales.

Las partes acuerdan que es de su conocimiento que los servicios de telecomunicaciones que la ESPH proveerá al CLIENTE pueden o no depender de los servicios brindados por terceros proveedores nacionales o internacionales involucrados, por lo que la ESPH, garantizará al CLIENTE, los niveles de calidad establecidos en el presente contrato, basados en el Reglamento de Prestación y Calidad de los Servicios, con el único objetivo de ser ajustados a los niveles definidos por la reglamentación vigente, de lo contrario la ESPH deberá indemnizar al CLIENTE con lo correspondiente.

Las partes acuerdan que el presente Contrato es válido desde el momento mismo de su suscripción, por lo que acuerdan que la eficacia del mismo será a partir de su firma.



## 16. ATENCIÓN AL CLIENTE

Todo trámite o gestión sobre el Servicio requerida por **EI CLIENTE**, se hará mediante contacto telefónico al 8000-ESPHSA. En caso de reportes de incidencias que afectan el servicio brindado a EL CLIENTE se definen el siguiente parámetro:

1. Tiempo de atención y resolución de incidentes del servicio de acceso a Internet fijo respuesta técnica será el correspondiente a los indicadores IC-2 e IC-6 de la cláusula 1.3. Asimismo, la resolución de no conformidades deberá cumplir con un tiempo máximo de 1 hora posterior a la presentación de ésta por parte del cliente o usuario.

## 17. ATENCIÓN Y REPARACIÓN DE FALLAS QUE AFECTEN EL SERVICIO

Los abonados o usuarios finales de los servicios de telecomunicaciones pueden interponer, ante el operador, quejas o reclamaciones por fallas que se presenten en el servicio contratado; y el operador/proveedor se encuentra en la obligación de reparar las fallas y restablecer el servicio a sus condiciones normales de funcionamiento en los siguientes plazos:

Para efectos de la respuesta al usuario final producto de su reclamo, el operador brindará respuesta efectiva en un plazo máximo de 4.55 días naturales, para lo anterior, los abonados o usuarios finales podrán disponer de los siguientes canales de atención:

1. E-mail: [contraloría.servicios@esph-sa.com](mailto:contraloría.servicios@esph-sa.com), [residenciales@esph-sa.com](mailto:residenciales@esph-sa.com)
2. Número gratuito 8000-ESPHSA, opción 3 Telecomunicaciones y posterior se digita 1 para consultar.

## 18. REPORTES DE TRABAJOS EN LAS REDES Y SISTEMAS DE TELECOMUNICACIONES

Los operadores/proveedores, previo a la ejecución de trabajos de intervención en sus redes, y con una antelación de al menos 48 horas, a través de la publicación en el sitio WEB del operador/proveedor o comunicación electrónica directa, deben informar a sus usuarios sobre los servicios que se verán afectados, las zonas de afectación y el tiempo de afectación. Para estos efectos podrán hacer uso de sistemas informáticos en línea que permitan mantener una actualización en tiempo real de los trabajos de intervención o modificación en sus redes y sistemas de telecomunicaciones, así como los resultados de dichos trabajos.

## 19. RESCISIÓN CONTRACTUAL POR INTERRUPCIONES EN LOS SERVICIOS.

En caso que el tiempo de interrupción de un servicio sea mayor igual a 36 horas continuas, o cuando el tiempo total de interrupción acumulado para todo el mes o período de facturación sea igual o superior a 72 horas, dicha condición operará como justa causa para rescindir el contrato con el operador/proveedor y el usuario podrá dar por terminada, de forma unilateral y sin responsabilidad, la relación contractual

para el servicio afectado sin que le aplique ningún tipo de penalización, con excepción del pago del equipo terminal subsidiado por parte del operador/proveedor en caso que exista, así como las facturas adeudadas por concepto de servicios que reflejen la condición de morosidad del usuario de previo a la interrupción sufrida.

Para efectos de contabilización del tiempo de interrupción, se tendrán en cuenta las exclusiones establecidas en la cláusula 6 apartado del presente contrato.

## 20. PLAZO CONTRACTUAL

El presente contrato es por un plazo indefinido hasta que el abonado solicite al operador/proveedor la rescisión contractual.

## 21. FORMAS DE EXTINCIÓN Y RENOVACIÓN DEL CONTRATO.

El contrato se extinguirá por las causas generales de extinción de los contratos, y especialmente por voluntad del abonado. Para este último caso, el abonado deberá comunicarlo previamente al operador/proveedor, con al menos quince (15) días naturales, previo la renovación se entenderán única y exclusivamente cuando exista consentimiento del usuario momento de surtir efectos.

En caso de que el abonado no exprese su voluntad de finalizarla relación contractual el contrato será renovado en forma automática la renovación se entenderán única y exclusivamente cuando exista consentimiento del usuario

## 22. CONFIDENCIALIDAD DE LA INFORMACIÓN DEL USUARIO

El CLIENTE manifiesta que los datos personales suministrados a la ESPH son real e inequívocos, y a su vez, da su consentimiento para que los mismos sean incluidos en la base de datos de la ESPH con el fin de administrar el contacto hacia el cliente y gestionar el servicio a través del mismo, así como brindarle información de servicios adicionales. Dicha información será utilizada únicamente por ESPH y será resguardada de manera confidencial aun después de la finalización del presente contrato, y la misma no se utilizará para afectar, bajo ninguna circunstancia, al titular del presente contrato.

## 23. FIRMA DEL CONTRATO

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 que los mismos se encuentren disponibles en el sitio web y en las oficinas o sucursales comerciales de ESPH. En fe y aceptación de todo lo anterior, ambas partes firmamos el presente acuerdo en dos ejemplares originales, de idéntico valor y contenido legal, entregándose un ejemplar original al CLIENTE en el acto.

---

El Cliente

---

ESPH (Agente Autorizado)