



**CARÁTULA DEL CONTRATO DE ADHESIÓN
PARA LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE TELECOMUNICACIONES**

Fecha: _____

N° de Contrato: _____

1. Partes

Nombre o razón social del operador/proveedor: R&H International Telecom Services S.A.	
Nombre comercial: VOCEX "marca registrada"	Teléfono gratuito Centro Atención Usuario Final: 800-794-2677
Representada en este acto por: Nissim Hugnu D.	Página WEB: www.vocex.net
Cédula jurídica: 3-101-508815	Otros medios de contacto: +506-4010-0050
Código Postal: 10203	Correo electrónico: soporte@vocex.net
Contacto Comercial: venta@vocex.net	Dirección física: San José, Escazú, Ultima Park #9

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

2. Servicios fijos incluidos en el contrato.

Información del paquete de servicios fijos seleccionado:			
Nombre del Plan:		Precio final del servicio (IVA y otros impuestos de ley incluidos):	
Servicios suscritos	Acceso a Internet o Datos: <input type="checkbox"/>	Telefonía IP: <input type="checkbox"/>	Televisión IPTV: <input type="checkbox"/>
Acceso a Internet o Datos	Velocidad comercializada		Cantidad de direcciones IP públicas:
	Descarga	Carga	IPV4:
		IPV6:	
Telefonía IP	Minutos incluidos:	Red operador: _____	Otras redes: _____
	Minutos internacionales: _____		
	Precio por minuto excedente (IVAI):	Red operador: 0.00 Col	Otras redes fijas: _____
	Móvil: _____	Fijo: _____	Internacional: https://www.vocex.net/wp-content/uploads/2023/09/Tarifario_Telefónico_H.pdf
Servicios que desea activar:			
▪ Llamadas internacionales: <input type="checkbox"/>			
Servicios de información adicionales:	Servicios 900: _____ <input type="checkbox"/>	Costo mensual: _____	
	Servicios de información de tarificación adicional: _____ <input type="checkbox"/>	Costo mensual: _____	
	Otros: _____ <input type="checkbox"/>	Costo mensual: _____	
Televisión por suscripción	Cantidad de canales en definición estándar: _____	Cantidad de canales en alta definición: _____	Cantidad de televisores: _____
Modalidad	Individual: <input type="checkbox"/>	Dúo: <input type="checkbox"/>	Triple: <input type="checkbox"/>
Tarifa de instalación (IVAI)	Plazo de instalación	Fecha de corte de la facturación	Depósito de garantía
No Aplica			No Aplica

3. Modalidad de entrega de equipo terminal:

Características de los equipos terminales	
Equipo terminal 1	Equipo terminal 2
Marca:	Marca:
Modelo:	Modelo:
Serie o dirección MAC:	Serie o dirección MAC:
Versión Software:	Versión Software:
Costo de contado o valor de reposición ¢ (IVA):	Costo de contado o valor de reposición ¢ (IVA):
N° de certificado de homologación:	N° de certificado de homologación:

El equipo terminal descrito se entrega sin sujeción a condiciones de permanencia mínima ()	
Condiciones de otorgamiento terminal (excluyentes)	Costo mensual (IVA)
<input type="checkbox"/> Venta	
<input type="checkbox"/> Alquiler	
<input type="checkbox"/> Comodato	N/A
<input type="checkbox"/> Aportado por el usuario final	N/A

4. Información brindada para servicios fijos

NO () SI ()	El usuario final señala que Vocex le informó y mostró los mapas de alcance de red, en las siguientes zonas de su interés: _____; de lo cual guarda copia adjunta al contrato.
------------------	---

5. Datos para contactar a Vocex:

Contacto Vocex	
Contacto Telefónica o atención personal	Contacto Digitales
PBX 1: +506-800-794-2677	Email Soporte: soporte@vocex.net
PBX 2: +506-4010-0050	Email Contabilidad: conta@vocex.net
PBX Int: +1 (305) 871-7030	Email Ventas: ventas@vocex.net
San José, Escazú, San Rafael, Última Park #9, 10203	WhatsApp Business: +506-4010-0050

6. Aplicación de promociones

NO () SI ()	El usuario final señala que al momento de contratar el servicio se le aplicó una promoción denominada _____ y que Vocex le brindó información sobre los términos y condiciones de esta, así como el sitio WEB para consultar el reglamento de la promoción.
------------------	---

7. Autorización para recibir información con fines de venta directa

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

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

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

9. Autorización para el cargo automático de facturaciones

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

10. Autorización para traslado de cargos de un servicio a otro



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

11. Autorización del usuario final sobre los límites de consumo de Servicios de Información de Tarificación Adicional

NO () SI ()	El usuario final otorga su consentimiento para que el servicio de información de tarificación adicional presente un límite financiero de consumo de \$ _____, con los impuestos de ley.
------------------	---

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

Firma representante de VoceX

Firma del titular del servicio

CONTRATO DE ADHESIÓN PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO DE TELECOMUNICACIONES.

Entre nosotros, R&H INTERNATIONAL TELECOM SERVICES S.A., sociedad con cédula de persona jurídica número 3-101-508815 propietario de la marca registrada Vocex, por lo que en adelante y para los efectos del presente contrato se denominará VOCEX y el cliente según los datos consignados en la carátula, en adelante y para los efectos del presente contrato “EL CLIENTE”, celebramos el presente CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE TELECOMUNICACIONES, en adelante el “Contrato”, contenido en las siguientes cláusulas y declaraciones:

Cláusula Primera. Objeto del contrato. Vocex prestará los servicios de: internet, telefonía (VoIP) y televisión por suscripción (IPTV) de manera individual o en conjunto “paquete” de acuerdo a lo señalado en la carátula del presente contrato.

Cláusula Segunda. Características del servicio. A continuación, se describe las características del objeto del presente contrato brindado por Vocex: I) Internet fijo: Consiste en la distribución del servicio de conectividad al protocolo de comunicaciones de internet para la transmisión y recepción de datos. Se pone a disposición de los clientes una gama de velocidades de internet, las cuales pueden ser verificadas en nuestra página WEB: <https://www.vocex.net/internet-fibra-optica> II) Telefonía IP “VoIP”: es la tecnología que permite enviar y recibir llamadas por la red, recopila la voz humana para codificarla en datos digitales y mandarla a otro dispositivo que los traduce de nuevo en voz, en tiempo real. III) Televisión IP “IPTV”: Es televisión por protocolo de Internet, es una tecnología para **ver canales de televisión** a través de nuestra red privada o pública. El medio físico para la conectividad de cualquier servicio es a través de fibra óptica, el cual es el medio de transmisión de datos que consiste en pulsos de luz que pasan por una fibra óptica y que permite la transmisión de datos con gran capacidad, seguridad y velocidad.

Cláusula Tercera. Derechos y obligaciones del usuario final y de Vocex. El usuario final y Vocex tendrán todos los derechos y obligaciones estipulados en la Ley General de Telecomunicaciones, Reglamento sobre el Régimen de Protección al Usuario Final, Reglamento de Prestación y Calidad de Servicios y demás normativa aplicable. Igualmente contarán con los derechos y deberes desarrollados en las resoluciones emitidas por la Sutel y aquellos mencionados en el presente contrato de adhesión.

Cláusula Cuarta. Plazo contractual. El presente contrato es por un plazo indefinido, hasta que el usuario final solicite al operador/proveedor la rescisión contractual, se mantendrán vigentes las condiciones pactadas.

Cláusula Quinta. Permanencia mínima. Este contrato no posee ningún periodo de permanencia mínima, como lo indica la cláusula cuarta de este mismo contrato, el plazo del contrato es indefinido.

Cláusula Sexta. Modificación contractual. Cualquier propuesta de modificación del presente contrato, deberá ser aprobada por la Sutel. Vocex notificará cualquier modificación contractual al medio de notificación señalado en el contrato, con una antelación mínima de un (1) mes calendario a su entrada en vigor, y cuando las modificaciones apliquen a múltiples usuarios finales, además, las publicará en el sitio WEB: <https://www.vocex.net/wp-content/uploads/Notificaciones-Vocex.pdf> y redes sociales de Vocex en el mismo plazo. En caso de que dicha modificación sea en detrimento de las condiciones establecidas en el contrato de adhesión, Vocex informará sobre el derecho del usuario final de rescindir anticipadamente el contrato sin penalización alguna.

En los casos que el usuario final solicite una ampliación o modificación de las condiciones contractuales previamente suscritas, Vocex debe registrar el consentimiento del usuario final. Para lo anterior, Vocex deberá indicar en su sitio WEB: <https://www.vocex.net/contacto/> los canales de atención en que puede realizar dicha solicitud.

Cláusula Séptima. Precios o tarifas del servicio. El usuario final deberá cancelar el monto mensual señalado en la carátula de este contrato, más los consumos adicionales que éste realice, en caso de que aplique. Vocex notificará a la Sutel cualquier modificación en el precio e informará al usuario final con un mínimo de cinco (5) días hábiles de antelación, a través de dos medios de comunicación masiva, en su página WEB: <https://www.vocex.net/wp-content/uploads/Notificaciones-Vocex.pdf> y, en el medio de notificación señalado en el presente contrato. En caso de que dicha modificación de precios o tarifas sea en detrimento de las condiciones establecidas en el contrato de adhesión, Vocex informará sobre el derecho del usuario final de rescindir anticipadamente el contrato sin penalización alguna.

Cláusula Octava. Equipos terminales. Vocex brindará los equipos terminales en la modalidad y bajo las condiciones indicadas en la carátula de este contrato y conforme a la normativa vigente.

Los equipos terminales que operen en bandas de uso libre, provistos por Vocex, deberán estar debidamente homologados por la Sutel previo a su comercialización, igualmente, dependiendo del servicio y las condiciones de red de Vocex, los equipos terminales podrán ser aportados por el usuario final, en el tanto cumplan con las características técnicas publicadas por Vocex en su página WEB: <https://www.vocex.net/Caracteristicas-tecnicas.pdf> , Si el usuario final aporta su propio equipo terminal sin que se encuentre debidamente homologado, Vocex no será responsable por problemas de calidad experimentados en el servicio contratado, el usuario final asume la responsabilidad asociado al equipo. Además, la actualización, mantenimiento, reparación y reposición del equipo terminal aportado correrá por su cuenta.

Cláusula Novena. Entrega y pago de la factura. La factura por concepto de los servicios de telecomunicaciones se notificará en formato digital al medio señalado por el usuario final en la carátula de este contrato, en un plazo máximo de diez (10) días calendario posteriores al cierre del periodo de facturación. Vocex deberá implementar facturas digitales, que les permitan a los usuarios finales con discapacidad informarse sobre el contenido de su facturación. En caso de incumplimiento de dicho plazo, la fecha de pago se correrá proporcionalmente a los días de entrega de forma tardía y no se podrá suspender el servicio en dicho periodo.

Ninguna factura podrá ser emitida con consumos o cobros con un atraso superior a sesenta (60) días naturales a partir de su registro o utilización. Vocex podrá enviar mediante mensaje de texto información clara y sencilla sobre el monto al cobro y fecha de vencimiento de la facturación del servicio contratado, esto no sustituye el envío de facturación al medio señalado.

El usuario final deberá cancelar las facturaciones de previo a la fecha de su vencimiento. El pago tardío podría generar la suspensión temporal del servicio, un cargo por reactivación o reconexión del servicio, según corresponda, así como un interés máximo por morosidad, conforme lo establecido en la respectiva factura, sitio WEB: <https://www.vocex.net/wp-content/uploads/2023/09/Tarifario-de-Equipos-Vocex.pdf> y lo dispuesto en el presente contrato.

Cláusula Décima. Tráfico telefónico fijo excesivo. En caso de tráfico telefónico excesivo Vocex deberá bloquear en un plazo máximo de una (1) hora el tráfico telefónico saliente, nacional o internacional, según corresponda, a partir de que se detecten indicios de un consumo atípico o excesivo para lo cual debe cumplirse al menos una (1) de las condiciones establecidas en la regulación; caso contrario, Vocex deberá asumir los montos facturados asociados a dicho tráfico, hasta tanto realice el bloqueo respectivo.

Una vez aplicado el bloqueo de tráfico telefónico saliente, nacional o internacional, según corresponda, Vocex contactará al usuario final y le informará las consecuencias de solicitar la activación de dicho tráfico sin haber tomado las medidas de seguridad necesarias. Cuando el usuario final solicite la activación del tráfico telefónico saliente, este asumirá los montos que se facturen por dicho concepto

Cláusula Decima primera. Medios de pago. El usuario final podrá elegir, para la realización de sus pagos, cualquiera de los siguientes medios publicados en el sitio WEB: https://www.vocex.net/wp-content/uploads/2023/09/Proceso_de_Pagos.pdf. Vocex deberá informar al usuario final si el pago a través de sus medios de recaudación no se hizo efectivo.

Cláusula Decima segunda. Tasación y facturación de los servicios. Vocex garantizará que los montos facturados corresponden a una medición efectiva de los servicios disfrutados por el usuario final, incluyendo los impuestos de ley y tasas correspondientes, asimismo, asegurará que la facturación se realizará conforme a la normativa vigente.

La tasación y facturación a los usuarios finales se realizará conforme al CDR de la central de origen del operador/proveedor, con excepción de Centros de Atención al Usuario Final y sistemas de cobro revertido. En caso de detectar irregularidades en la tasación de los servicios, Vocex reintegrará al usuario final afectado la totalidad de los cargos cobrados incorrectamente, mediante dinero en efectivo, crédito en la facturación, bonificaciones de servicios, entre otros medios convenidos entre Vocex y el usuario final. Esta devolución deberá efectuarse en un plazo no superior a treinta (30) días naturales posteriores a la fecha de cobro del servicio afectado en su defecto a más tardar en el período de facturación inmediato posterior al cobro incorrecto del servicio.

A ningún usuario final que presente una reclamación ante Vocex sobre un determinado cobro facturado, se le podrá suspender o desconectar el servicio de telecomunicaciones hasta tanto se le brinde la respuesta efectiva. Si el usuario final no está de acuerdo con la respuesta brindada por el operador o proveedor podrá acudir a la Sutel y solicitar las medidas cautelares correspondientes, si lo considera pertinente.

Cláusula Decima tercera. Suspensión temporal del servicio. Las comunicaciones facturadas que no sean canceladas en la fecha de su vencimiento serán suspendidas temporalmente, a partir del tercer (3°) día hábil posterior al vencimiento del cobro facturado. Vocex deberá abstenerse de suspender temporalmente el servicio, los días: sábados, domingos o feriados de Ley, cuando para esos días no tengan disponibles o habilitados medios de pago, y no puedan reactivar el servicio de forma inmediata una vez cancelado. Se exceptúan del proceso de suspensión temporal, todas las comunicaciones entrantes y las llamadas salientes a los Servicios de Emergencias y Centros de Atención al Usuario Final.

Antes de proceder con la suspensión temporal, Vocex deberá informar al usuario final, con una antelación mínima de un (1) día hábil, por los medios que tenga registrados, sobre la fecha de desactivación del servicio y cobros de reactivación, con el fin que proceda con el pago efectivo.

Cláusula Decima cuarta. Suspensión definitiva del servicio. Posterior a la suspensión temporal, Vocex deberá proceder con la suspensión definitiva del servicio y a la resolución unilateral del contrato por incumplimiento del usuario final y a disponer de la numeración asociada.

La suspensión definitiva debe ejecutarse por parte de Vocex en el plazo de diez (10) días hábiles, posteriores a la ejecución de la suspensión temporal, para lo cual debe informar de previo al usuario sobre dicha condición. Si Vocex omite efectuar la suspensión definitiva en el plazo y condiciones señaladas, deberá asumir los montos por consumos posteriores por parte del usuario final.

Sin perjuicio de reclamar las acciones legales que correspondan ante las autoridades competentes, Vocex procederá con la suspensión definitiva del servicio, cuando el usuario final incurra en una práctica prohibida.

Cláusula Decima quinta. Condiciones y plazos de instalación/conexión. La comercialización de los servicios de telecomunicaciones debe obedecer a una factibilidad técnica positiva previa a la suscripción del contrato. De lo contrario, Vocex deberá asumir el despliegue de red necesaria para brindar el servicio contratado.

Vocex debe asegurar que la instalación o conexión de los servicios cumplan con las normas internacionales de cableado estructurado y puesta a tierra, que garanticen una provisión de servicios segura para los usuarios finales.

Vocex instalará el servicio contratado, en el plazo máximo señalado en la cláusula relativa a la calidad del servicio, el cual se debe contabilizar a partir de la suscripción del presente contrato.

Cuando Vocex por causas atribuibles a este, incumpla los plazos de instalación acordados con el usuario final en el presente contrato, deberá en el plazo máximo de cinco (5) días naturales a partir de la solicitud de reembolso presentada por el usuario final, anular la orden de instalación, eliminar la totalidad de los cobros o bien, reembolsar la totalidad de los montos cancelados por dicho servicio, más los respectivos intereses, de acuerdo con la tasa de interés legal para la moneda pactada, y así como, la devolución de equipo adquirido sin costo y responsabilidad alguna, cuando corresponda.

En ninguna circunstancia Vocex realizará cobro de instalación alguna sobre los servicios enunciado en la caratula de este contrato.

Cláusula Decima Sexta. Reactivación. La reactivación en la prestación del servicio que haya sido desactivado se hará una vez eliminada la causa que originó la suspensión y verificado el pago pendiente, de conformidad con los términos estipulados en el contrato. El plazo máximo para la reactivación de los servicios es de tres (3) horas dentro del horario de funcionamiento de los Centros de Atención al Usuario Final, de lo cual Vocex dejará la constancia respectiva en sus sistemas.

Cláusula Decima séptima. Reconexión del servicio. Los costos por concepto de reconexión se encuentran debidamente publicados en el sitio WEB: <https://www.vocex.net/wp-content/uploads/2023/09/Tarifario-de-Equipos-Vocex.pdf>

Vocex reconectará el servicio en el plazo de un (1) día hábil. Si transcurrido este plazo Vocex no ha procedido a la reconexión del servicio por causas atribuibles a éste, no podrá cobrar en la facturación monto alguno por este concepto.

Cláusula Decima octava. Desactivación y desconexión de servicios adicionales. Vocex desactivará y desconectará los servicios que los usuarios finales contraten de forma adicional al servicio contratado, en un plazo máximo de un (1) día hábil desde la recepción de la solicitud del usuario final.

En caso de que la desactivación o desconexión no se realizara en el plazo señalado, por causa no imputable al usuario final, los eventuales montos registrados durante el periodo excedido de dichos servicios deben ser cubiertos en su totalidad por el operador/proveedor.

Cláusula Decima novena. Calidad del servicio. El operador se compromete a brindar el servicio contratado respetando los umbrales de los siguientes indicadores de calidad:

SERVICIO DE TELEFONÍA IP	
Indicador	Umbral
Tiempo de instalación del servicio (IC-1) -Infraestructura disponible inmediatamente-	4 días hábiles
Tiempo de instalación del servicio (IC-1) - Infraestructura no disponible inmediatamente-	10 días hábiles
Tiempo de instalación del servicio (IC-1) - Infraestructura externa no existente -	20 días hábiles
Tiempo de reconexión del servicio	1 día hábil
Tiempo de reparación de fallas (IC-2)	1 día hábil
Disponibilidad del servicio asociada a la red de núcleo o "core" (IC-7)	99,97%
Porcentaje de llamadas no exitosas (IV-9)	IV-9 < 4%
Calidad de voz en servicios telefónicos (IV-10)	MOS ≥ 3.50
Tiempo de establecimiento de llamada (IV-11)	IV-11 < 5s

Retardo de voz (IV-12)	IV-12 ≤300 ms
------------------------	---------------

SERVICIO DE ACCESO A INTERNET FIJO	
Indicador	Umbral
Tiempo de instalación del servicio (IC-1) -Infraestructura disponible inmediatamente-	4 días hábiles
Tiempo de instalación del servicio (IC-1) - Infraestructura no disponible inmediatamente-	10 días hábiles
Tiempo de instalación del servicio (IC-1) - Infraestructura externa no existente -	20 días hábiles
Tiempo de reconexión del servicio	1 día hábil
Tiempo de reparación de fallas (IC-2)	1 día hábil
Disponibilidad del servicio asociada a la red de núcleo o "core" (IC-7)	99,97%
Retardo local (ID-16)	50 ms
Retardo internacional (ID-17)	150 ms
Relación entre velocidad de transferencia de datos local o internacional respecto a la velocidad aprovisionada (ID-18)	80%

SERVICIO DE TELEVISIÓN POR SUSCRIPCIÓN	
Indicador	Umbral
Tiempo de instalación del servicio (IC-1) -Infraestructura disponible inmediatamente-	4 días hábiles
Tiempo de instalación del servicio (IC-1) - Infraestructura no disponible inmediatamente-	10 días hábiles
Tiempo de instalación del servicio (IC-1) - Infraestructura externa no existente -	20 días hábiles
Tiempo de reconexión del servicio	1 día hábil
Tiempo de reparación de fallas (IC-2)	1 día hábil
Disponibilidad del servicio (IC-7)	99,97%

Cláusula Vigésima. Compensaciones y reembolsos. Vocex brindará el servicio contratado con eficiencia y de forma continua y aplicará las compensaciones y reembolsos en caso de degradación o interrupción del servicio con excepción de los casos que se consideren eximentes de responsabilidad según la normativa vigente. Para efectos de la compensación por interrupciones, Vocex 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 la fórmula establecida en el Reglamento de Prestación y Calidad de Servicios:

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

Se considera que una degradación en un servicio de telecomunicaciones constituye una interrupción, cuando al menos uno de los indicadores particulares definidos en el citado reglamento para el servicio en cuestión, tenga un cumplimiento igual o inferior a un 40%. Dicha información se encuentra debidamente publicada en el sitio WEB: <https://vocex.net/ProcedimientosparaCompensacionesyReembolsos.pdf>

Cláusula Vigésima primera. Atención y reparación de fallas que afecten el servicio. Vocex tiene habilitado el teléfono gratuito del Centro de Atención al Usuario Final señalado en la carátula del presente contrato, para que el usuario final interponga reportes, por fallas que se presenten en el servicio contratado. Vocex deberá repararlas y restablecer el servicio a sus condiciones normales de funcionamiento en el plazo máximo de un (1) día hábil.

El usuario final permitirá que Vocex realice visitas técnicas en sus instalaciones, con el fin de efectuar labores de instalación, desinstalación, soporte y mantenimiento, cuando así lo requiera. Lo anterior deberá efectuarse previa coordinación con el usuario final y, además, el personal técnico deberá encontrarse debidamente identificado y mostrar una orden de trabajo expedida por el operador/proveedor. En caso de que el usuario final no permita que se realicen dichas visitas técnicas, Vocex se encontrará exento de responsabilidad en los términos del Reglamento de Prestación y Calidad de Servicios, siempre y cuando sea debidamente acreditado ante la Sutel.

Si la falla fue ocasionada por el usuario final, Vocex realizará las reparaciones y, a partir de la segunda visita técnica injustificada, cobrará al usuario final los montos indicados en el sitio WEB: <https://www.vocex.net/wp-content/uploads/2023/09/Tarifario-de-Equipos-Vocex.pdf>

Cláusula Vigésima segunda. Reportes de trabajos en las redes y sistemas de telecomunicaciones. El operador/proveedor, previo a la ejecución de trabajos de intervención en sus redes, y con una antelación de al menos 48 horas, informará a sus usuarios finales sobre los servicios que se verán afectados, así como las zonas y el tiempo de afectación; lo anterior a través de la publicación en el sitio WEB: <https://www.vocex.net/wp-content/uploads/Notificaciones-Vocex.pdf> de Vocex o comunicación electrónica al medio señalado en el contrato. Para estos efectos, podrá hacer uso de sistemas informáticos en línea que permitan mantener una actualización en tiempo real de los trabajos de intervención o modificación en sus redes y sistemas de telecomunicaciones, así como los resultados de dichos trabajos.

Cláusula Vigésima tercera. Eximentes de responsabilidad. Se consideran eximentes de responsabilidad los casos en los cuales Vocex demuestre que su incumplimiento deviene de una situación ajena a su control o previsión, catalogada como caso fortuito, fuerza mayor o hecho de un tercero, para lo cual deberá contar con las pruebas necesarias que permitan acreditar ante la Sutel que efectivamente se presentó alguna de estas figuras jurídicas.

Cláusula Vigésima cuarta. Rescisión contractual por interrupciones en los servicios. En caso que el tiempo de interrupción de un servicio sea mayor o igual a treinta y seis (36) horas continuas, o cuando el tiempo total de interrupción acumulado para todo el mes o periodo de facturación sea igual o superior a setenta y dos (72) horas, dicha condición operará como justa causa para que el usuario final proceda a rescindir el contrato con Vocex sin que le aplique ningún tipo de penalización, con excepción del pago del equipo terminal ligado al subsidio o pago en tramos, 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.

Cláusula Vigésima quinta. Formas de extinción del contrato. El contrato se extinguirá por las causales establecidas en la normativa vigente, y especialmente por la voluntad del usuario final. Para este último caso Vocex tendrá un plazo máximo de tres (3) días hábiles para finiquitar la relación contractual, el cual corre a partir del momento en que el usuario final manifiesta al operador/proveedor su voluntad de dar por terminado el contrato. La solicitud de terminación contractual podrá realizarse a través de los mismos canales o medios que fueron utilizados por Vocex para la contratación del servicio o la modificación del contrato.

Una vez superado el plazo con que cuenta Vocex para finiquitar la relación contractual, este no continuará facturando el servicio, por lo que asumirá cualquier cargo posterior. Esto no exonera al cliente de cancelar todas las obligaciones pendientes con el operador/proveedor, y en caso de no pago, éste último podrá hacer efectivo el cobro en la vía judicial correspondiente.

La no devolución de los equipos terminales del operador y la existencia de deudas por parte del usuario final, de ninguna forma serán limitantes para la rescisión del contrato.

Cláusula Vigésima sexta. Devolución de equipos terminales. Para la devolución de los equipos terminales, Vocex cuenta con las siguientes alternativas: gestión presencial que pueda hacer el usuario final en cualquier

centro de Atención al Usuario Final, devolución por parte de un tercero autorizado por el cliente y retiro por parte del operador/proveedor. En este último caso, la información y los respectivos costos asociados a dicho retiro deberán estar publicados en el sitio WEB: <https://www.vocex.net/wp-content/uploads/2023/09/Tarifario-de-Equipos-Vocex.pdf>

Si el usuario final no devuelve los equipos terminales de Vocex, este último podrá realizar el cobro de los costos de reposición publicados en el sitio WEB: <https://www.vocex.net/wp-content/uploads/2023/09/Tarifario-de-Equipos-Vocex.pdf>

Cláusula Vigésima séptima. Interposición de reclamaciones ante el operador/proveedor. Las reclamaciones deberán presentarse por parte de los clientes, usuarios finales o cualquier persona autorizada en los Centros de Atención al Usuario Final que tenga disponible Vocex que brinde el servicio directamente, los cuales son de carácter gratuito para el usuario final. Los operadores/proveedores deberán contar con los mecanismos que permitan que personal capacitado y disponible brinde asistencia de forma presencial o remota a los usuarios finales con discapacidad que accedan a los Centros de Atención al Usuario Final.

Para cada gestión, Vocex deberá brindarle al usuario final, el número consecutivo de referencia de su reclamación. La presentación de las reclamaciones no requiere la elaboración de un documento formal ni intervención de abogado, y pueden ser presentadas por cualquier medio de gestión habilitado. Vocex deberá atender, resolver y brindar respuesta efectiva y razonada, en un plazo máximo de diez (10) días naturales a partir de su presentación.

Cláusula Vigésima octava. Procedimiento de intervención de la Sutel. En caso de resolución negativa o insuficiente o la ausencia de resolución por parte del operador/proveedor, el usuario final podrá acudir a la Sutel, cuya atención será conforme a la normativa vigente. Las reclamaciones que se presenten ante la Sutel no están sujetas a formalidades ni requieren autenticación de la firma del reclamante, por lo que podrán plantearse personalmente o por cualquier medio de comunicación escrita, según lo publicado en el sitio WEB de la Sutel. No obstante, debe cumplirse con los requisitos mínimos exigidos en la normativa.

Cláusula Vigésima novena. Caducidad de la acción para reclamar. La acción para reclamar ante el operador y la Sutel caducará en un plazo de dos (2) meses, contados a partir del acaecimiento de la falta o desde que esta se conoció, salvo para los hechos continuados, en cuyo caso, comenzará a correr a partir del último hecho.

Cláusula Trigésima. Servicios de Información de Tarificación Adicional. Los usuarios finales podrán suscribir servicios de información de tarificación adicional, mediante mensaje de texto, llamada de voz u otras alternativas que registren el consentimiento del usuario final y no correspondan a mensajes o pantallas emergentes.

La facturación no podrá sobrepasar el límite establecido por el usuario final, indistintamente de la modalidad de comercialización del servicio. Una vez alcanzado el límite, el usuario final podrá solicitar expresamente su aumento a un monto determinado por medio de los centros de atención del usuario final del operador/proveedor.

En caso de que el usuario final y Vocex no fijen dicho límite, se aplicará lo dispuesto por la Sutel, mediante resolución motivada.

Cláusula Trigésima primera. Modificación de parrilla televisiva por suscripción. En caso de que Vocex modifique la distribución en su red de los canales que transmite, informará al usuario final, con una antelación mínima de diez (10) días naturales, a través de su página WEB: <https://www.vocex.net/wp-content/uploads/Notificaciones-Vocex.pdf> redes sociales y, en el medio de notificación señalado en el presente contrato, la identificación de las señales que ofrece y el número de canal correspondiente a cada una de ellas en el equipo terminal, así como sobre el derecho de rescindir anticipadamente el contrato, sin penalización alguna, si el usuario no se encuentra conforme.

Cláusula Trigésima segunda. Tratamiento de datos personales. En caso de que el usuario final autorice en la carátula de este contrato, el uso de sus datos personales, Vocex aclara que: I) Los datos personales recopilados son para uso interno de Vocex, en relación con la prestación de los Servicios, así como envío de ofertas futuras en servicios y tales datos no serán comercializados, vendidos, cedidos o transferidos a terceros; II) En todo momento, el cliente podrá tener acceso a sus datos personales, podrá rectificarlos o solicitar su supresión y de ser necesario, podrá consentir sobre la cesión de los mismos, y III) los datos se conservaran durante el plazo de este contrato.

Cláusula Trigésima tercera. Cesión del contrato. El presente contrato, sus anexos, así como sus futuros adendum no podrán ser cedidos por el cliente, salvo la previa y expresa autorización por escrito de Vocex, para lo cual este último, está facultado para realizar valoraciones de índole crediticia y otras que considere pertinentes y se reserva el derecho de rechazar dicha solicitud si lo considera pertinente. Vocex, se reserva el derecho de ceder el presente contrato a un operador que esté debidamente autorizado por la SUTEL, para brindar servicios de telecomunicaciones, respetando siempre la normativa de protección de datos de los clientes y garantizando la continuidad de los servicios de acuerdo con lo establecido en la legislación aplicable a la materia.

Cláusula Trigésima cuarta. Canales de atención. El usuario final de los servicios de telecomunicaciones podrá contactar a Vocex, mediante el Centro de Atención al Usuario Final señalado en la carátula del contrato.

En este acto al usuario final se le entrega una copia del contrato de adhesión suscrito, o bien, se le remite de forma digital al medio señalado para notificaciones en la carátula del presente contrato, el cual sin firmas es nulo y carece de validez legal.

Estando conformes las partes, firmamos en la ciudad de _____, el día ____ de _____ del _____.

Firma del usuario final: _____

Firma de Vocex: _____

Homologado mediante acuerdo número 019-062-2024 emitido por el Consejo de la Sutel.