



## Procedimientos para Compensaciones y Rembolsos

### DEVOLUCIÓN DE EQUIPO TERMINAL DE RED Y ACCESO:

EL CLIENTE será responsable por la conservación y la devolución de dichos equipos una vez finalizada la prestación del servicio. Deberá, además facilitar al personal técnico de R&H INTERNATIONAL TELECOM SERVICES S.A. realizar sus actualizaciones y mantenimiento, debiendo abstenerse de realizarlas en forma directa o por medio de terceros no autorizados.

En caso de pérdida, daños o la no devolución del equipo, R&H INTERNATIONAL TELECOM SERVICES S.A. podrá cargar su valor actual según el costo de mercado en la facturación de cualquier otro servicio de telecomunicaciones registrado a su nombre, para lo cual se deberá contar con la autorización previa del CLIENTE contenida en el Contrato. En aquellos casos en que el CLIENTE no entregue el equipo al técnico al momento de la visita, es su responsabilidad coordinar posteriormente con su Ejecutivo de CLIENTE, el mecanismo y forma de devolución en un plazo no mayor a 15 días naturales, caso contrario el R&H INTERNATIONAL TELECOM SERVICES S.A. puede hacer los cargos a la factura la devolución de los equipos parte del cliente es un requisito indispensable para la finalización de la factura de R&H INTERNATIONAL TELECOM SERVICES S.A. al CLIENTE

### JUSTAS CAUSAS DE TERMINACIÓN:

Estas son las causas justificadas por el cual el CLIENTE podrá solicitar el retiro de los equipos, sin verse en la necesidad de cancelar el monto del subsidio por terminación anticipado de contrato:

- Incumplimiento de las cláusulas pactadas en este anexo por parte de R&H INTERNATIONAL TELECOM SERVICES S.A.
- Modificación de condiciones contractuales por R&H INTERNATIONAL TELECOM SERVICES S.A..



Ofibodega #9, Ultima Park, Guachipelin,  
Escazú, San José, Costa Rica.  
+506-4010-0050  
[www.vocex.net](http://www.vocex.net)

Síguenos en



- Continúas fallas en el servicio que han sido reportadas, documentadas y atendidas, las cuales sean atribuidas directamente del operador.
- Violación de los derechos de los usuarios finales establecidos en la Ley General de Telecomunicaciones, violación del régimen de intimidad y privacidad de las comunicaciones.

#### CONDICIONES PARA LA COMPENSACIÓN POR INTERRUPCIONES EN LOS SERVICIOS:

R&H INTERNATIONAL TELECOM SERVICES S.A. de manera automática se compensará a los CLIENTES que sufrieron interrupción de manera masiva, si la afectación es individual, el CLIENTE deberá de informar a la empresa. Se refiere a compensación al reintegro de dinero en efectivo, crédito en la facturación, alguna bonificación en servicios u otra pactada entre R&H INTERNATIONAL TELECOM SERVICES S.A. y el CLIENTE. El plazo para realizar la compensación será de (60) días hábiles.

Estas son las acciones que R&H INTERNATIONAL TELECOM SERVICES S.A. NO compensará al CLIENTE.

1. Incumplimiento grave de las condiciones contractuales por parte del CLIENTE.
2. Averías o fallas ocasionadas por el CLIENTE o terceros que no pueden ser controladas por R&H INTERNATIONAL TELECOM SERVICES S.A..
3. R&H INTERNATIONAL TELECOM SERVICES S.A. le informará previamente al CLIENTE que estará trabajando en redes y que se ocasionará algún tipo de intervención o interrupción.
4. Caso fortuito y/o fuerza mayor.

#### COMPENSACIÓN POR INTERRUPCIONES EN LOS SERVICIOS:

Los CLIENTES obtendrán la respectiva compensación por la interrupción del servicio debido a fallas atribuibles. Para efectos de la compensación por interrupciones, R&H INTERNATIONAL TELECOM SERVICES S.A. contará el tiempo de interrupción del servicio desde el instante en el que se produce la interrupción hasta el instante en el que el servicio se restablece por completo y regresa a su condición normal de funcionamiento.

Compensación=2\*tarifa recurrente\*(tiempo total de interrupción)/(tiempo total del mes de facturación)



Ofibodega #9, Ultima Park, Guachipelín,  
Escazú, San José, Costa Rica.  
☎ +506-4010-0050  
[www.vocex.net](http://www.vocex.net)

Síganos en



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

#### CONDICIONES DE CALIDAD DEL SERVICIO:

R&H INTERNATIONAL TELECOM SERVICES S.A. brindará el servicio conforme los términos y condiciones establecidas en el SLA, así como, las disposiciones de la SUTEL. El robo o pérdida del equipo terminal no será considerado una causa de interrupción del servicio, por lo que el CLIENTE mantiene su obligación de pago al servicio contratado.

#### Procedimiento de Resolución de Conflictos:

Los usuarios que necesiten realizar algún reclamo ante R&H International Telecom Services S.A. deberán ajustarse a lo que indica el Artículo 10: De conformidad con el artículo 47 de la Ley 8642, los operadores y proveedores deberán garantizar la atención eficiente y gratuita de las reclamaciones que presenten los usuarios por deterioro en la calidad del servicio, cobros indebidos, violación a la intimidad y derechos del usuario final. Para ello, deberán disponer de una unidad o servicio especializado de atención al cliente o usuario, que tenga por objeto atender y resolver las quejas y reclamaciones y cualquier incidencia contractual que estos planteen.

R&H International Telecom Services S.A. pone a disposición de los clientes los siguientes contactos:

- Teléfonos: +506 4010-0050 / +506 1234
- Correo: [soporte@vocex.net](mailto:soporte@vocex.net)

En cualquier caso R&H International Telecom Services S.A. procederá a comunicar el número de referencia de la reclamación planteada, estando obligados los operadores o proveedores a comunicarle el número de referencia dado a la reclamación planteada. Las reclamaciones no requieren la elaboración de un documento formal ni intervención de abogado, y podrán



Ofibodega #9, Ultima Park, Guachipelín,  
Escazú, San José, Costa Rica.  
☎ +506-4010-0050  
[www.vocex.net](http://www.vocex.net)

Síguenos en



ser presentadas por cualquier medios antes indicados. Sin embargo, al amparo del principio constitucional de protección a la intimidad, si la respuesta incluye brindar información de carácter confidencial, la misma será de conocimiento únicamente del cliente, autoridad legal competente o de tercero debidamente autorizado. Las reclamaciones deberán presentarse por parte de los usuarios finales o cualquier persona ante el operador o proveedor que le este brindando el servicio directamente. En el caso de que el servicio sea provisto a través de varios operadores y proveedores, la responsabilidad directa sobre la calidad, facturación y demás condiciones de prestación del servicio, recaerá sobre el operador o proveedor que brinde el servicio en forma directa al cliente, independientemente de la cantidad de operadores y proveedores involucrados en la prestación del servicio, siempre y cuando esta contratación haya sido directamente por medio de R&H International Telecom Services S.A. El operador o proveedor que brinde el servicio de forma directa; atenderá, resolverá y brindará respuesta razonada en un plazo máximo de diez (10) días naturales (de acuerdo con lo establecido en el artículo 48 de la Ley 8642 Ley General de Telecomunicaciones).

El operador o proveedor inmediatamente recibida la reclamación por parte del usuario final del servicio mediante solicitud verbal o escrita, deberá preparar un expediente con los correspondientes datos (calidades del usuario, características del servicio brindado, histórico de averías, detalle de las reclamaciones, soluciones planteadas y otros), en donde se incluya el número de referencia dado a la reclamación planteada. La acción para reclamar caduca en un plazo de dos (2) meses, contado desde el acaecimiento de la falta o desde que esta se conoció, salvo para los hechos continuados, en cuyo caso, comienza a correr a partir del último hecho. En caso de solicitarse intervención de la SUTEL, de conformidad con el artículo 9 de este reglamento, el operador o proveedor deberá remitir a la SUTEL el expediente objeto de reclamación, en un plazo máximo de tres días hábiles a partir de la notificación.



Ofibodega #9, Ultima Park, Guachipelin,  
Escazú, San José, Costa Rica.  
☎ +506-4010-0050  
[www.vocex.net](http://www.vocex.net)

Síguenos en

