

## CONTRATO MARCO PARA LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE TELECOMUNICACIONES

Entre nosotros: GRUPO RV TECNOLOGIAS S.A, una compañía constituida bajo las leyes de la República de Costa Rica, cédula de persona jurídica número 3- 101-756513, domiciliada en La Palmera San Carlos (en adelante "GRUPO RV") y el CLIENTE, cuyas calidades se indican en la Carátula de este Contrato, hemos convenido en la celebración de este CONTRATO DE SERVICIOS DE TELECOMUNICACIONES, el cual se regirá por las siguientes cláusulas, así como lo que al efecto establezca la normativa de la República de Costa Rica, jurisprudencia aplicable y resoluciones de la Superintendencia de Telecomunicaciones ("SUTEL").

**PRIMERO:** Objeto del Contrato: GRUPO RV le proveerá al Cliente los siguientes servicios ("Servicios"), conforme al paquete escogido por el Cliente: Transferencia de datos en la modalidad acceso a internet y enlaces punto a punto a través de redes inalámbricas: Consiste en la distribución del servicio de conectividad con el protocolo de comunicaciones de internet para la transmisión y recepción de datos. El medio físico empleado para la conectividad a internet es antenas para enlaces punto a punto que consiste en la utilización de bandas de uso libre que permiten la transmisión de datos con un alto nivel de velocidad, capacidad y seguridad. Los paquetes y las velocidades disponibles se encuentran en la página web [www.gruporv.net](http://www.gruporv.net). Los Servicios serán brindados de conformidad con los parámetros detallados en el Reglamento de Prestación y Calidad de los Servicios vigente ("RPCS") y el Reglamento sobre el Régimen de Protección al Usuario Final ("RPUF"), ambos de la Autoridad Reguladora de los Servicios Públicos, y serán facturados en colones moneda de curso legal de Costa Rica. Los términos y condiciones detallados en este Contrato serán aplicados a la Carátula, para efectos de interpretación e integración. En caso de divergencia entre este Contrato y su Carátula, prevalecerá lo establecido en la carátula sobre el Contrato. **SEGUNDO:** Características del Servicio: GRUPO RV se compromete a prestar los Servicios de acuerdo con todos los niveles de calidad y servicio establecidos en la normativa vigente en materia de telecomunicaciones, concretamente, el RPCS, RPUF y la resolución RCS-152-2017 de la SUTEL del 31 de mayo de 2017 y, especialmente, el capítulo cuarto,

séptimo del RPCS y cualquier resolución que las modifique, revoque o sustituya de forma total o parcial

| SERVICIO DE ACCESO A INTERNET FIJO                                                                                     |                 |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------|
| Indicador                                                                                                              | Umbral          |
| Tiempo de instalación del servicio (IC-1)<br>-Infraestructura disponible inmediatamente-                               | 4 días hábiles  |
| Tiempo de instalación del servicio (IC-1)<br>- Infraestructura no disponible inmediatamente-                           | 10 días hábiles |
| Tiempo de instalación del servicio (IC-1)<br>- 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                                                                              | 99,97%          |
| red de núcleo o "core" (IC-7)                                                                                          |                 |
| 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%             |

La prestación de servicios y demás facilidades incluye la activación, desactivación, así como la reconexión. Si el operador/proveedor no instala el servicio en el plazo estipulado, el usuario final podrá: 1. Rescindir el contrato con la restitución de la suma pagada por concepto de instalación cuando aplique y la devolución del equipo adquirido con el operador sin costo ni responsabilidad, siempre y cuando sea devuelto en condiciones de funcionamiento normales, en caso de aplicar y 2. Continuar con el servicio sin pagar la cuota de instalación. Si el servicio no se puede instalar por causas atribuibles al usuario final, el operador/proveedor puede anular la orden de instalación y proceder a cobrar los gastos administrativos correspondientes y cualquier otro rubro pendiente de facturar, debidamente publicados en el sitio WEB <http://gruporv.net/#support>.

Centro de atención al cliente: GRUPO RV cuenta con un centro de atención al cliente, con horario de atención: i) vía telefónica de lunes a viernes de las ocho horas a las diecisiete horas al número gratuito 800-GRUPORV y ii) vía teléfono y WhatsApp con disponibilidad 24 horas al día, 7 días a la semana, 365 días al año al número 4001-7657 iii) vía correo electrónico a la cuenta [info@gruporv.net](mailto:info@gruporv.net). Solución de averías: La solución de averías y problemas técnicos no generará un cargo

adicional al Cliente, Grupo RV le cobrará al Cliente a partir de la segunda visita que deba realizar en el mismo mes calendario y que sea imputable al Cliente, dichos costos están indicados en la Carátula de este contrato y en la página web de GRUPO RV [www.gruporv.net](http://www.gruporv.net).

**Mantenimiento preventivo:** GRUPO RV realiza regularmente mantenimiento preventivo de sus redes donde se notificará con un plazo de 48 horas de antelación al cliente y por medio del sitio web [www.gruporv.net](http://www.gruporv.net) sobre los servicios que se verán afectados así como las horas y el tiempo de afectación. GRUPO RV asegura un sistema de monitoreo de redes de forma continua e ininterrumpida 24 horas al día, 7 días a la semana y 365 días al año que permite detectar a tiempo cualquier falla referente a los equipos instalados, que paralelamente activa un sistema de notificación que informa al Cliente afectado sobre el caso en cuestión y le indica qué medidas tomar en caso de ser necesario. En la gran mayoría de los casos, el sistema redundante de GRUPO RV ayuda a evitar que el Cliente perciba la avería.

**Interrupción del Servicio y compensación:** El Cliente tendrá derecho a ser indemnizado en caso de que se presenten interrupciones en la red de GRUPO RV, salvo que GRUPO RV 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. Para tales efectos, el cálculo de la indemnización por interrupción temporal y el monto correspondiente a la indemnización será establecido de forma automática por GRUPO RV conforme a los parámetros y fórmula establecidos en el artículo 22 (veintidós) del RPCS. 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:

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

Tiempo total del mes o periodo de facturación

Para efectos de la contabilización en la formula 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. El Cliente expresamente entiende y acepta que, en vía administrativa, GRUPO RV no responderá por pérdida de negocio, pérdida de oportunidad, lucro cesante o cualquier otra figura similar, por concepto de averías o interrupciones temporales de los Servicios, con excepción de lo que disponga la Sutel en el ejercicio de sus funciones. Además, de conformidad con el artículo 23 del RPCS, en caso que el tiempo de interrupción de un servicio sea mayor o igual a 36 horas continuas, o cuando el tiempo total de interrupción acumulado para todo el mes o período de facturación sea igual o superior a 72 horas, dicha condición operará como justa causa para rescindir el contrato con GRUPO RV y el Cliente podrá dar por terminada, de forma unilateral y sin responsabilidad, la relación contractual para el servicio afectado sin que le aplique ningún tipo de penalización. Para efectos de contabilización del tiempo de interrupción, se tendrán en cuenta las exclusiones establecidas en el artículo 21 del RPCS.

**TERCERO:** Plazo contractual: Este Contrato será de plazo indefinido. Cuando el Cliente desee dar por terminado este Contrato, el Cliente deberá comunicarlo a GRUPO RV y el operador en el plazo máximo de quince (15) días hábiles procederá con la desconexión y finiquitará el contrato y se abstendrá de facturar el servicio contratado; en caso de existir deudas, tramitará el cobro correspondiente en la vía judicial. 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. Para efectos de) devolver cualquier equipo alquilado o prestado; según la RCS-128-2020, el usuario puede solicitar por un monto el retiro del equipo en su domicilio, según se indica en la página web [www.gruporv.net](http://www.gruporv.net), en un plazo de 24 horas.

**CUARTO:** Precios y tarifas del servicio: El Cliente se compromete a pagar a favor de GRUPO RV el monto correspondiente al Servicio, de conformidad con los precios y cargos estipulados en la Carátula de este Contrato. Además, el Cliente reconoce y acepta en este acto su deber de pagar la suma indicada en la Carátula de este Contrato por concepto de instalación de los Servicios, si lo hubiera. GRUPO RV mantendrá sus precios y cargos vigentes en su página web [www.gruporv.net](http://www.gruporv.net). Las IP públicas adicionales que el cliente solicite tendrán un costo unitario adicional a la mensualidad del servicio según se indica en la página

web [www.gruporv.net](http://www.gruporv.net). Las partes reconocen en este acto que GRUPO RV está facultada para modificar en cualquier momento los precios y cargos de sus Servicios, siempre y cuando le comunique al Cliente con anticipación y respete el procedimiento establecido en la normativa regulatoria que se encuentre vigente. Dicha notificación deberá ser realizada con, al menos, un mes calendario de anticipación, a través de dos medios de comunicación masiva y, además, las nuevas tarifas deberán estar debidamente publicadas en el sitio WEB [www.gruporv.net](http://www.gruporv.net). Sin embargo, en caso de que el Cliente no se encuentre de acuerdo con las modificaciones de los precios y cargos en los servicios contratados, el cliente tendrá el derecho de terminar el contrato en cualquier momento, y sin que haya lugar a sanciones o multas. El pago por los Servicios deberá ser realizado por modalidad de mes adelantado entre el día veinticinco y el primer día calendario del mes en que se prestarán los Servicios, para lo cual GRUPO RV, enviará la facturación en un plazo máximo de diez (10) días calendario posteriores al cierre del periodo de facturación y con una antelación de seis (6) días naturales previos al vencimiento de la factura electrónica, al medio fijado para recibir notificaciones, según se detalla en la Carátula de este Contrato. 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. El Cliente deberá pagar su factura por medio de la opción de pago de servicios y del banco o entidad financiera de su preferencia según se indica en la página web [www.gruporv.net](http://www.gruporv.net). **QUINTO:** Modificación de este Contrato: Cualquier propuesta de modificación de las condiciones contractuales reguladas en el presente documento deberá ser aprobada por la SUTEL y comunicada al Cliente con una antelación mínima de 1 (un) mes calendario a su entrada en vigor. En caso de que el Cliente no acepte las nuevas condiciones, cualquiera de las partes podrá terminar este Contrato, sin penalización alguna y, si el Cliente no se encuentra al día con sus pagos con GRUPO RV, se procederá con el cobro del monto adeudado por medio de la vía correspondiente. **SEXTO:** Cesión total o parcial de este Contrato: El Cliente no podrá ceder o transferir sus derechos y obligaciones derivadas de este Contrato sin la previa y expresa autorización de GRUPO RV. GRUPO RV podrá ceder sus derechos y obligaciones derivados de este Contrato en cualquier momento, sin la autorización del Cliente. GRUPO RV deberá informar al Cliente de tal cesión, quien cuenta con un mes calendario para decidir si mantiene el contrato con GRUPO RV o si se da de baja

del contrato sin responsabilidad. A partir del momento en que reciba la notificación de cesión, el Cliente deberá realizar sus siguientes pagos al cesionario de la cesión. **SÉPTIMO:** Terminación de este Contrato: El Cliente podrá en cualquier momento dar por terminado este Contrato, sin penalización alguna, con solo dar a GRUPO RV un aviso con quince (15) días hábiles de antelación a la fecha deseada de terminación. Además, este Contrato podrá darse por terminado por cualquiera de las siguientes razones, sin responsabilidad para GRUPO RV: (i) en casos de insolvencia o quiebra declarada judicialmente o muerte del Cliente; (ii) Cuando el Cliente cometa fraudes o realice un uso indebido de los Servicios, de conformidad con la normativa vigente; (iii) por la falta de pago del precio de los Servicios, acordado en la Carátula de este Contrato, de dos o más mensualidades consecutivas; (iv) por engaño, fraude o mala fe al momento de suscripción del Contrato o durante el disfrute del servicio; (v) Por actuaciones del Cliente que ocasionen un daño o comprometa de alguna manera, la prestación de los Servicios o la operatividad o integridad de la red; (vi) Por la cesión de los derechos del Cliente derivados de este Contrato, sin el consentimiento previo y por escrito de GRUPO RV; (vii) Por la reventa que realice el Cliente de los servicios contratados a GRUPO RV. En los casos de los supuestos (i) al (vii), ambos inclusive, previa comunicación al Cliente, y siempre que se cuente con indicios, presunciones graves o prueba del hecho que así lo justifique, GRUPO RV queda expresamente facultado para suspender, como medida precautoria, los servicios usados en forma indebida o no cancelados y a resolver de pleno derecho este Contrato, sin perjuicio del cobro de las indemnizaciones que procedan. **OCTAVO:** Obligaciones generales de las Partes: a. Obligaciones generales del Cliente: i. Pagar puntualmente sus obligaciones por los servicios y cualquier otro cargo a GRUPO RV. ii. No realizar ningún tipo de reventa a terceros de los Servicios contratados a GRUPO RV. iii. Conservar en buen estado y hacer un uso normal del equipo terminal que le entregue GRUPO RV. iv. No ocasionar ningún daño o amenaza a los activos de GRUPO RV o a la operatividad o integridad de la red de GRUPO RV. v. Permitir el acceso a la propiedad, casa u oficina a GRUPO RV, o una persona o empresa subcontratada por GRUPO RV, para realizar ampliaciones, mejoras, reparaciones o retiros de la red o los Servicios, lo cual deberá ser previa y debidamente coordinado entre el Cliente y GRUPO RV. vi. Cualquier otra obligación estipulada en este Contrato, su Carátula, sus anexos, si los hubiere, o la normativa vigente. b. Obligaciones generales de GRUPO RV: i. Suministrar los Servicios al Cliente en la forma establecida en este Contrato y en la normativa vigente. ii. Enviar la respectiva

factura al Cliente con una antelación no menor de seis días naturales a su vencimiento. iii. Operar su red y prestar los servicios en las condiciones que establezcan su título habilitante, así como la normativa vigente, los reglamentos y las demás disposiciones que al efecto se dicten. iv. Cumplir con sus obligaciones de acceso universal, servicio universal y solidaridad que le corresponden, de conformidad con la ley. v. Respetar los derechos del Cliente y atender sus reclamaciones, según lo previsto en la normativa vigente. vi. No distribuir, vender o facilitar a terceras personas, la información y datos almacenados sobre el Cliente, salvo que sea expresamente autorizado por el Cliente. vii. Enviar facturas, notificaciones y cualquier otra información al lugar y medio de notificaciones indicado por el Cliente en la carátula. viii. Garantizar el secreto e intimidad de las comunicaciones cursadas a través de sus sistemas. ix. Cumplir con los niveles de calidades exigidos por la normativa vigente y este Contrato. **NOVENO:** Desconexión, reconexión, suspensión temporal y suspensión definitiva de los Servicios: 9.1. Solicitud de desconexión de los Servicios por parte del Cliente: El Cliente podrá solicitar la suspensión temporal de los Servicios en cualquier momento, para lo cual el operador/proveedor tendrá un máximo de veinticuatro (24) horas para su ejecución. Sin embargo, lo anterior no exime al Cliente de su obligación de pagar cualquier precio o cargo pendiente a GRUPO RV, correspondiente a los Servicios ya disfrutados. 9.2 Solicitud de reconexión de los Servicios por parte del Cliente: La reconexión del servicio se aplica 1 hora después de realizado el pago, para lo cual deberá pagar a GRUPO RV el precio respectivo más un cargo adicional por concepto de reconexión, siempre y cuando no haya una solicitud previa de suspensión definitiva por parte del cliente o falta de pago de dos facturaciones consecutivas no canceladas. El cargo de reconexión está indicado en la Carátula de este Contrato y la página web de GRUPO RV: [www.gruporv.net](http://www.gruporv.net) 9.3 Suspensión temporal de parte de GRUPO RV: GRUPO RV podrá suspender temporalmente los Servicios si el Cliente no paga el monto indicado en la Carátula de este Contrato dentro del plazo establecido en la CLÁUSULA CUARTA de este Contrato. En caso de las comunicaciones facturadas que no sean canceladas en la fecha de su vencimiento, estas podrán ser suspendidas temporalmente por el operador o proveedor, a partir del tercer día hábil posterior al vencimiento del cobro facturado. Una vez transcurrido dicho plazo, los Servicios serán suspendidos temporalmente. Para ser reconectado, el Cliente deberá pagar el monto indicado en la Carátula de este Contrato, así como los intereses corrientes que haya generado dicho monto hasta el día de pago calculado a una tasa de 2% mensual. 9.4

Suspensión definitiva de parte de GRUPO RV: GRUPO RV suspenderá de forma definitiva los Servicios en cualquiera de los siguientes casos: i) Falta de pago de parte del Cliente del monto indicado en la Carátula de este Contrato, por más de dos periodos consecutivos, de conformidad con el artículo 34 del RPUF y ii) Cualquiera de los motivos establecidos en la CLÁUSULA SÉPTIMA de este Contrato por los que este Contrato se puede dar por terminado. **DÉCIMO:** Tratamiento de datos: GRUPO RV se obliga a no ceder o transmitir a terceros los datos e información personal proporcionada por el Cliente, para que terceros la utilicen con fines de mercadeo o publicidad. El Cliente entiende y acepta que GRUPO RV podrá utilizar sus datos e información personal con el fin de evaluar los servicios brindados y ofrecer nuevos servicios que puedan ser de interés para el Cliente, cuando exista autorización del Cliente para dicho envío lo cual se detallará en la respectiva casilla de la Carátula. **UNDÉCIMO:** Presentación de reclamos: El Cliente tendrá un plazo máximo de dos meses para realizar cualquier reclamo ante GRUPO RV por motivo de la prestación de los Servicios, contados desde el acaecimiento de la falta, salvo para los hechos continuados, en cuyo caso, el plazo comenzará a correr a partir de la terminación del último hecho. El Cliente deberá presentar cualquier reclamación directamente ante GRUPO RV, por medio de cualquiera de los canales de atención al usuario. GRUPO RV le asignará un número de gestión a la reclamación y la atenderá de forma gratuita. GRUPO RV resolverá el reclamo del Cliente en el plazo máximo de diez días naturales. En caso de resolución negativa o que el Cliente considere insuficiente la respuesta de GRUPO RV, el Cliente podrá acudir a la SUTEL, de conformidad con el artículo 48 de la LGT y 10 del RPUF dentro del plazo señalado de dos meses. **DUODÉCIMO:** Equipo terminal: GRUPO RV aportará el equipo terminal (antena) el cual se encuentra debidamente homologado por SUTEL para la captación de sus servicios debido a que el equipo terminal es parte integrante de la red que emplea GRUPO RV. La descripción, marca, modelo y serie del equipo se incluyen en la Carátula de este Contrato y en la página web de Grupo RV. El equipo de igual manera puede ser aportado por el cliente siempre y cuando cumpla con el modelo y características correspondientes según se detalla en la página web [www.gruporv.net/equiposhomologados](http://www.gruporv.net/equiposhomologados). GRUPO RV podrá facturar al Cliente una mensualidad por concepto de alquiler del equipo terminal cuyo monto mensual está publicado en el sitio WEB de Grupo RV. El Cliente será responsable por la conservación del equipo terminal y devolución una vez finalizada la prestación de los Servicios. El Cliente deberá facilitar sus actualizaciones y mantenimiento, por parte de GRUPO RV, 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, GRUPO RV podrá facturar al Cliente el valor actual del equipo, según el valor de reposición del activo, cuyo monto se puede consultar en la página web [www.gruporv.net](http://www.gruporv.net). Si el equipo se daña debido al uso normal del equipo terminal, GRUPO RV lo sustituirá o reparará, en el plazo estipulado en la CLÁUSULA SEGUNDA de este Contrato referente a la reparación de fallas. **DECIMOTERCERO:** Propiedad y Préstamo de los equipos: GRUPO RV brinda al usuario equipos terminales en modalidad de préstamo, opción que se registrará en la carátula del contrato. El Cliente acepta expresamente que los equipos, aparatos, accesorios, dispositivos y demás instalaciones necesarias y aparatos indispensables para la prestación de los servicios contratados son propiedad exclusiva de GRUPO RV, salvo que el Cliente los haya pagado y pueda comprobar la propiedad de éstos, por lo que se compromete a velar por que sean utilizados única y exclusivamente por GRUPO RV. La infracción a esta obligación por parte del Cliente dará derecho a GRUPO RV para terminar este Contrato en forma inmediata y sin responsabilidad de GRUPO RV, la cual podrá recoger el equipo y demás infraestructura que haya instalado para la prestación de los servicios. **DECIMOCUARTO:** Inspección: Para los efectos de inspección, arreglo o reparación de las instalaciones o infraestructura propiedad de GRUPO RV, así como para retirarla, el Cliente permitirá a los trabajadores o contratistas de GRUPO RV, el libre acceso al lugar en donde estén instalados los aparatos, demás accesorios y dispositivos asociados al servicio. El personal encargado deberá estar debidamente identificado. Las inspecciones en sitio serán practicadas, previo aviso, en días y horas hábiles, salvo que el Cliente autorice que se realicen durante en horas o días no hábiles. **DECIMOQUINTO:** Cuenta de correo electrónico: Sin perjuicio de que el Cliente desee utilizar otro medio para recibir notificaciones, pero debido a que las comunicaciones entre las Partes se realizarán principalmente vía correo electrónico, el Cliente acuerda notificar de inmediato a GRUPO RV de cualquier cambio en su dirección de correo electrónico o número telefónico. **DECIMOSEXTO:** Lugar o medio para recibir notificaciones: Toda notificación que deban de hacerse entre las partes, se tendrá por bien hecha si es entregada en los siguientes medios: a) GRUPO RV: Su domicilio social arriba indicado, con copia vía correo electrónico a: [info@gruporv.net](mailto:info@gruporv.net), a la línea gratuita 800-GRUPORV o vía telefónica al 4001-7657 b) El Cliente: Correo electrónico o domicilio indicado en la Carátula de este Contrato. Ambas Partes se comprometen a comunicar en forma inmediata a la otra parte cualquier

cambio en su medio para recibir notificaciones. **DECIMOSÉPTIMO:** Eventualidad de cualquier nulidad parcial: Si por cualquier causa llegare a decretarse la nulidad o invalidez de alguna de las cláusulas de este Contrato, eso no será motivo de nulidad de la totalidad de este Contrato, el cual tendrá plena validez y eficacia entre las partes. **DECIMOCTAVO:** Legislación y jurisdicción aplicable: Este Contrato y su Carátula se regirán por las leyes de la República de Costa Rica y las resoluciones que emita la SUTEL. Sin perjuicio del reclamo administrativo que el Cliente puede interponer, primeramente ante GRUPO RV y posteriormente ante SUTEL, de conformidad con la CLÁUSULA UNDÉCIMA de este Contrato y la normativa aplicable, todas las controversias o diferencias que pudieran relacionarse con o derivarse de este Contrato, de su ejecución, liquidación o interpretación; se podrán resolver por la vía arbitral, de conformidad con el Reglamento de Arbitraje del Centro de Conciliación y Arbitraje de la Cámara de Comercio de Costa Rica ("CCA"), a cuyas normas las partes se someten en forma incondicional. El Tribunal Arbitral estará compuesto por un miembro, designado por el CCA, quien decidirá en Derecho. **DECIMONOVENO:** Fecha cierta: Se autoriza a las partes a comparecer ante el Notario Público de su elección a poner razón de fecha cierta o protocolizar este Contrato con previo aviso a la otra parte. **VIGÉSIMO:** Caso fortuito y fuerza mayor: Para efectos del cumplimiento de los deberes y obligaciones de GRUPO RV, según se establece en el artículo 19 del RPCS, se consideran eximentes de responsabilidad los casos en los cuales GRUPO RV 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. **VIGESIMOPRIMERO:** Inviolabilidad de las comunicaciones: GRUPO RV protegerá la inviolabilidad, la intimidad y el secreto de la correspondencia, mensaje e información privada, de cualquier tipo, cursada a través de su sistema y, en ningún caso, autorizará la divulgación del contenido de dichas comunicaciones, sin el consentimiento expreso de los interesados u orden de la autoridad administrativa, judicial o arbitral competente. **VIGESIMOSEGUNDO:** Depósito de garantía: GRUPO RV podrá hacer un análisis crediticio y podrá solicitarle al Cliente, en el caso concreto, el pago de un depósito de garantía por la prestación de los Servicios, cuyo monto dependerá de los Servicios contratados y será establecido en la Carátula de este Contrato y publicado en el sitio WEB. La devolución de depósitos o saldos a favor del Cliente se realizará siempre que el Cliente no

tenga saldos pendientes con GRUPO RV o equipos pendientes de devolver a GRUPO RV; caso contrario el depósito de garantía le será aplicado a los saldos pendientes y se le devolverá el remanente. Dicha devolución será realizada en un período máximo de tres (3) días hábiles después de la finalización de la relación contractual. **VIGESIMOTERCERO:** Tasación y facturación de los servicios. En caso de detectar errores en el proceso de tasación o facturación, el operador/proveedor 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 el operador/proveedor 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 solicite un estudio en su facturación, se le podrá suspender o desconectar el servicio hasta tanto se le brinde la respuesta a su consulta. Una vez evacuada la consulta, se le otorgará un plazo de tres (3) días hábiles para la cancelación de la factura por los cargos en que se haya comprobado la

validez del cobro. Si el usuario final no está de acuerdo con la respuesta brindada por el operador o proveedor podrá acudir a la Sutel, en cuyo caso tampoco se le podrá suspender o desconectar el servicio objeto de la reclamación, y de igual forma se le otorgará el plazo de tres (3) días hábiles para la cancelación de la factura por los servicios que quedaron pendientes de pago después de la resolución correspondiente emitida por la Sutel. **VIGESIMOCUARTO** Homologación: El modelo de este Contrato se encuentra debidamente homologado por medio del acuerdo XXX de la sesión ordinaria XXXX del Consejo de la Sutel celebrada el XXXX, resolución XXXXXXXX del XXXXX. Este Contrato se firma en dos tantos originales, de los cuales un original se le entrega al Cliente y otro original a GRUPO RV, y enteradas las partes de su contenido y alcance, lo aceptan y firman en La Palmera, San Carlos, Alajuela, República de Costa Rica, el \_\_\_\_\_ día \_\_\_\_\_.

|                          |                      |
|--------------------------|----------------------|
| REPRESENTANTE LEGAL      | TITULAR DEL SERVICIO |
| GRUPO RV TECNOLOGIAS S.A |                      |



## **CARÁTULA DEL CONTRATO MARCO**

**GRUPO RV TECNOLOGIAS S.A.**

Cédula jurídica 3-101-756513/La Palmera, San Carlos, 100 metros norte y 50 oeste de la iglesia católica

Teléfono: SOPORTE GRATUITO 800-GRUPORV (478-7678) [/4001-7657/](tel:4001-7657) [www.gruporv.net/info@gruporv.net](http://www.gruporv.net/info@gruporv.net)

### **1. INFORMACION DEL CLIENTE:**

|                                           |                   |              |
|-------------------------------------------|-------------------|--------------|
| TIPO DE CLIENTE:                          | RESIDENCIAL:      | CORPORATIVO: |
| RAZON SOCIAL:                             |                   |              |
| NUMERO DE CEDULA JURIDICA                 |                   |              |
| NOMBRE DEL CLIENTE O REPRESENTANTE LEGAL: |                   |              |
| NUMERO DE CEDULA O PASAPORTE:             |                   |              |
| CORREO ELECTRONICO:                       | NUMEROS TELEFONO: |              |
| DIRECCION EXACTA:                         |                   |              |
| LATITUD:                                  | LONGITUD:         |              |
| PROVINCIA:                                | CANTON:           | DISTRITO:    |

### **2. SERVICIOS SUSCRITOS:**

|                     |                                           |                                                 |
|---------------------|-------------------------------------------|-------------------------------------------------|
| NOMBRE DEL PAQUETE: |                                           | MONTO MENSUAL IVAI:                             |
| ACCESO A INTERNET:  | VELOCIDAD CONTRATADA                      | DIRECCIONES IPs                                 |
|                     | SUBIDA                                    | IPV4                                            |
|                     | BAJADA                                    | IPV6                                            |
| OTROS SERVICIOS:    | VENTA EQUIPOS <input type="radio"/>       | IP PUBLICA ADICIONAL IVAI <input type="radio"/> |
|                     |                                           | DETALLE DEL EQUIPO:                             |
|                     | ALQUILER DE EQUIPOS <input type="radio"/> | MARCA:                                          |
|                     | PRESTAMO EQUIPOS <input type="radio"/>    | MODELO:                                         |
|                     |                                           | SERIE:                                          |
|                     |                                           | COSTO VENTA EQUIPO IVAI:                        |

### **3. OTROS CARGOS:**

|              |                                                                                                                                        |             |                    |
|--------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------|--------------------|
| INSTALACION: | PLAZO DE INSTALACION:                                                                                                                  |             | COSTO TOTAL:       |
|              | REPOSICION EQUIPO TERMINAL:                                                                                                            | RECONEXION: | DEPOSITO GARANTIA: |
|              | VISITA SOPORTE (se cobra a partir de la segunda visita tecnica injustificada imputable al cliente, tal y como consta en el sitio web): |             |                    |
|              | FECHAS DE CORTE DE LA FACTURACION                                                                                                      |             |                    |

### **4. AUTORIZACION PARA RECIBIR INFORMACION CON FINES DE VENTA DIRECTA:**

|               |                                                                                                                                                                                                                                        |
|---------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| NO ( ) SI ( ) | EL CLIENTE AUTORIZA A GRUPO RV A ENVIARLE INFORMACION PROMOCIONAL CON FINES DE VENTA DIRECTA DE SUS BIENES Y SERVICIOS O PRODUCTOS. EN CASO AFIRMATIVO EL CLIENTE SEÑALA PARA EL ENVIO DE ESTA INFORMACION EL SIGUIENTE LUGAR O MEDIO: |
|---------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|

### **5. AUTORIZACION PARA EL USO DE DATOS PERSONALES PROPORCIONADOS EN LA PRESENTE CARÁTULA Y CONTRATO**

|               |                                                                                                                                                                                                                                                                       |
|---------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| NO ( ) SI ( ) | EL CLIENTE BRINDA EL CONSENTIMIENTO PARA QUE LOS DATOS BRINDADOS CON OCASIÓN A LA SUSCRIPCION DEL PRESENTE SERVICIO DE TELECOMUNICACIONES SEAN INCLUIDOS EN LA BASE DE DATOS DE GRUPO RV LOS CUALES SERAN TRATADOS SEGÚN LA NORMATIVA DE PROTECCION DE DATOS VIGENTE. |
|---------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|

**6. AUTORIZACION PARA EL CARGO AUTOMATICO DE FACTURACION**

|               |                                                                                                                                                                             |
|---------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 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: |
|---------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|

**7. INFORMACION DEL CLIENTE PARA NOTIFICACIONES:**

|                                 |            |
|---------------------------------|------------|
| CONTACTO<br>FACTURACION         | NOMBRE:    |
|                                 | CORREO:    |
|                                 | DIRECCION: |
| CONTACTO PARA<br>NOTIFICACIONES | NOMBRE:    |
|                                 | CORREO:    |
|                                 | DIRECCION: |

La lista vigente de paquetes y precios se puede consultar en [www.gruporv.net](http://www.gruporv.net)

**REPRESENTANTE LEGAL**  
**GRUPO RV TECNOLOGIAS S.A.**

**TITULAR DEL SERVICIO:**  
**FECHA**