



CARÁTULA DEL CONTRATO PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO DE ACCESO A INTERNET FIJO

Fecha: _____

N° de Contrato: _____

1. Partes.

| | | |
|--|--|--|
| Gauss Ingeniería RAC S.A. | | Teléfono gratuito Centro Atención Usuario: 800-GAUSSCR |
| Representada en este acto por: Rafael Cordero Martínez | | Página WEB: www.gaussingenieria.com |
| Cédula jurídica: 3-101-412961 | | Otros medios de contacto: |
| Apartado Postal: 10905 | | Dirección electrónica: info@gaussingenieria.com |
| Contacto Comercial | | Dirección física: Santa Ana Piedades 350 este iglesia católica |

| | |
|---|---------------------------|
| Nombre o razón social del usuario final: | Cédula jurídica: |
| Nombre del representante o apoderado: | Número de identificación: |
| Número de contacto: | 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 incluidos en el contrato.

| Información del paquete de servicios fijos seleccionado | | | |
|---|---|-------|-------------------------------------|
| Nombre del Plan: | | | |
| Cargo mensual del servicio (IVA): | | | |
| Servicios suscritos | Acceso a Internet: <input type="checkbox"/> | | |
| Acceso a Internet | Velocidad comercializada | | Cantidad de direcciones IP públicas |
| | Descarga | Envío | IPV4: |
| | | | IPV6: |

| Tarifa de instalación (IVA) | Plazo de instalación | Fecha de corte de la facturación | Depósito de garantía |
|-----------------------------|----------------------|----------------------------------|----------------------|
| | | | |

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 (terminales móviles y equipo que opera en bandas de uso libre): | N° de certificado de homologación (terminales móviles y equipo que opera en bandas de uso libre): |

| El equipo terminal descrito se entrega sin sujeción a condiciones de permanencia mínima () | |
|---|---------------------|
| Condiciones de otorgamiento terminal (excluyentes) | Costo mensual (IVA) |
| () Venta | |
| () Alquiler | |
| () Comodato | N/A |
| () Aportado por el usuario final | N/A |

4. Autorización para recibir información con fines de venta directa

| | |
|--------|---|
| NO () | El usuario final autoriza al operador/proveedor 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, el siguiente correo electrónico: _____ |
| SI () | |

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

| | |
|--------|---|
| NO () | 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 del operador/proveedor, los cuales serán tratados según la normativa de protección de datos vigente. |
| SI () | |

6. Autorización para el cargo automático de facturaciones

| | |
|--------|---|
| NO () | 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: _____ |
| SI () | |

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

| | |
|--------|--|
| NO () | El usuario final autoriza al operador/proveedor 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 mas no cancelados, siempre y cuando se incluyan dentro del plazo máximo de 60 días naturales después de generado el cargo. |
| SI () | |

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

Firma representante del operador/proveedor

Firma del titular del servicio



CONTRATO DE ADHESIÓN PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO DE ACCESO A INTERNET

Cláusula I. Objeto del contrato. Proporcionar servicio de transferencias de datos en la modalidad de acceso a internet, redes privadas virtuales y enlaces inalámbricos punto a punto.

Cláusula II. Características del servicio. Gauss Ingeniería RAC SA (en adelante Gauss Ingeniería), cuenta con título habilitante otorgado por la SUTEL según resolución #RCS-047-2020 para prestar el servicio de internet por medio de la conectividad de fibra óptica dedicado que permite velocidades simétricas ilimitadas y con niveles de disponibilidad del 99.97% y una atención exclusiva de tipo 24x7.

Cláusula III. Precios y 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. Cualquier modificación en el precio, se informará al usuario final con un (1) mes de antelación, a través de dos medios de comunicación masiva y, además, las nuevas tarifas deberán estar debidamente publicadas en el sitio <https://gaussingenieria.com/conectividad-empresarial/>. En caso de que el usuario final no se encuentre conforme con dicha modificación tarifaria, podrá solicitar al proveedor del servicio, la rescisión del contrato sin penalización alguna.

Cláusula IV. Plazo contractual. El presente contrato es por un plazo indefinido hasta que el usuario final solicite a Gauss Ingeniería la rescisión contractual, razón por la cual se mantendrán vigentes las condiciones pactadas en el presente contrato indistintamente del periodo de permanencia mínima estipulado en la carátula del contrato.

Cláusula V. Equipos terminales. Gauss Ingeniería brindará los equipos terminales en la modalidad y bajo las condiciones indicadas en la carátula de este contrato. Igualmente, dependiendo del servicio y las condiciones de red del operador, estos podrán ser aportados por el usuario final, en el tanto cumplan con las características técnicas publicadas por Gauss Ingeniería en su página <https://gaussingenieria.com/conectividad-empresarial/>.

Los equipos que operen en bandas de uso libre, que sean provistos por Gauss Ingeniería, deberán estar debidamente homologados por la Sutel. Si el usuario final aporta su propio equipo terminal sin que se encuentre debidamente homologado, Gauss Ingeniería no será responsable por problemas de calidad experimentados en el servicio contratado.

Cláusula VI. Derechos y obligaciones del usuario final: El usuario final tendrá 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. Adicionalmente, a lo establecido en las resoluciones emitidas por la Sutel y aquellos derechos y deberes mencionados en el presente contrato de adhesión.

Cláusula VII. Derechos y obligaciones de Gauss Ingeniería del servicio de telecomunicaciones. Gauss Ingeniería proveedor de los servicios de telecomunicaciones tendrá todos los derechos y las obligaciones estipuladas 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. Adicionalmente, a lo establecido en las resoluciones emitidas por la Sutel y aquellos deberes mencionados en el presente contrato de adhesión.

Cláusula VIII. Facturación. Gauss Ingeniería garantizará que los montos facturados corresponden a una medición efectiva de los servicios disfrutados por el usuario final, incluyendo los impuestos de ley correspondientes. La facturación por dicho concepto se notificará en el correo electrónico señalado por el usuario en la carátula de este

contrato, con un plazo máximo de diez (10) días calendario posteriores al cierre del periodo de facturación, y con una antelación no menor a seis (6) días naturales al vencimiento de la factura. 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 60 días naturales. Gauss Ingeniería 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.

El usuario final deberá cancelar las facturaciones de previo a la fecha de su vencimiento. El pago tardío podría generar un cargo de morosidad, según lo establecido en la respectiva factura.

Cláusula IX. Medios de pago. El usuario final podrá elegir, para la realización de sus pagos, cualquiera de los siguientes medios publicados en el sitio WEB de Gauss Ingeniería <https://gaussingenieria.com/conectividad-empresarial/>. El operador deberá informar al usuario final si el pago no se hizo efectivo.

Cláusula X. Tasación y facturación de los servicios. En caso de detectar errores en el proceso de tasación o facturación, Gauss Ingeniería 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 Gauss Ingeniería 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 periodo 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 Gauss Ingeniería, 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.

Cláusula XI. Suspensión temporal del servicio. Antes de proceder con la suspensión temporal del servicio, el usuario final deberá ser notificado por el operador.

Las comunicaciones facturadas que no sean canceladas en la fecha de su vencimiento, serán suspendidas temporalmente, a partir del tercer día hábil posterior al vencimiento del cobro facturado, salvo en aquellos casos en que se compruebe fraude o conducta fraudulenta que habilitan a Gauss Ingeniería para suspender el servicio de forma inmediata; ahora bien, no se suspenderán o suprimirán esos servicios los días viernes, sábados o domingos, o feriados de Ley, salvo que, para esos días, Gauss Ingeniería tengan disponibles o habilitados medios de pago que permitan reactivar el servicio de inmediato una vez efectuado el pago. Asimismo, se exceptúan del proceso de suspensión temporal los servicios de emergencia de hospitales, Cruz Roja, Seguridad Pública, Servicio 911, Bomberos, Comisión Nacional de Emergencias, y otros servicios que así sean determinados por el ente regulador, por cumplir una función de vital importancia para la sociedad en materia de seguridad, salud, emergencia u otros.

Cláusula XII. Suspensión definitiva del servicio. A partir del día siguiente a la fecha de vencimiento de la segunda facturación consecutiva sin cancelar, Gauss Ingeniería procederá con la suspensión definitiva del servicio, previo aviso al deudor y, posteriormente, con la liquidación contable del servicio y la resolución unilateral del contrato por



incumplimiento.

Sin perjuicio de reclamar las acciones legales que correspondan ante las autoridades competentes, también se suspenderá definitivamente el servicio, en los casos en que el usuario final 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 operabilidad e integridad de la red.

Cláusula XIII. Suspensión a solicitud del usuario final. El usuario final podrá solicitar la suspensión temporal de su servicio, para lo cual Gauss Ingeniería tendrá un máximo de veinticuatro (24) horas para su ejecución. Lo anterior, no exime al usuario final de cancelar todas sus deudas pendientes por el servicio puesto en suspensión temporal. Además, en el período de la suspensión, el usuario final deberá cancelar el cargo mensual del servicio fijado en la carátula del contrato.

Cláusula XIV. Depósito de garantía: Gauss Ingeniería no solicitará depósito de garantía. Esta información, también se encuentra publicada en el sitio WEB.

Cláusula XV. Plazo de conexión o instalación del servicio fijo. Gauss Ingeniería 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.

El usuario final deberá cancelar el monto por concepto de instalación del servicio, el cual se encuentran debidamente publicado en el sitio WEB <https://gaussingenieria.com/conectividad-empresarial/> y en la carátula de este contrato.

Si Gauss Ingeniería, 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, Gauss Ingeniería 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 [Conectividad Empresarial – GAUSS \(gaussingenieria.com\)](https://gaussingenieria.com/conectividad-empresarial/).

Cláusula XVI. Reconexión del servicio. El usuario final deberá cancelar las sumas adeudadas para realizar la solicitud de reconexión. Los costos por concepto de reconexión se encuentran debidamente publicados en el sitio WEB www.gaussingenieria.com.

Una vez que el usuario final cancele los montos adeudados, Gauss Ingeniería deberá reconectar el servicio en el plazo de un (1) día hábil, contado a partir de la fecha de pago.

Cláusula XVII. Calidad del servicio. Gauss Ingeniería se compromete a brindar el servicio contratado respetando los umbrales de los siguientes indicadores de calidad.

| 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% |

Cláusula XIII. Compensaciones y reembolsos. Gauss Ingeniería 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, Gauss Ingeniería, 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:

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

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 se encuentra publicada en el sitio WEB de Gauss Ingeniería.

Cláusula XIX. Atención y reparación de fallas que afecten el servicio. Gauss Ingeniería tiene habilitado el teléfono gratuito de centro de atención al usuario señalado en la carátula del presente contrato, para que el usuario final interponga reportes antes el operador, por fallas que se presenten en el servicio contratado. Gauss Ingeniería deberá reparar las fallas reportadas y restablecer el servicio a sus condiciones normales de funcionamiento en el plazo de un (1) día hábil.

El usuario final permitirá que Gauss Ingeniería realice visitas técnicas en sus instalaciones, con el fin de realizar labores de soporte, mantenimiento preventivo y correctivo, cuando así lo requiera. Lo anterior deberá efectuarse previa coordinación con el usuario y, además, el personal técnico deberá encontrarse debidamente identificado. En caso de que el usuario no permita que se realicen dichas visitas técnicas, Gauss Ingeniería se encontrará exento de responsabilidades en los términos del artículo 19 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, Gauss Ingeniería realizará las reparaciones y, a partir de la segunda visita técnica injustificada en un mismo mes, cobrará al usuario final los montos indicados en el sitio WEB: <https://gaussingenieria.com/conectividad-empresarial/>

Cláusula XX. Reportes de trabajos en las redes y sistemas de telecomunicaciones. Gauss Ingeniería, previo a la ejecución de trabajos de intervención en sus redes, y con una antelación de al menos 48



horas, informará a sus usuarios sobre los servicios que se verán afectados, las zonas de afectación y el tiempo de afectación; lo anterior a través de la publicación en el sitio WEB de Gauss Ingeniería o comunicación electrónica directa. 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 XXI. Eximentes de responsabilidad. Se consideran eximentes de responsabilidad los casos en los cuales Gauss Ingeniería 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 XXII. 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 período de facturación sea igual o superior a setenta y dos (72) horas, dicha condición operará como justa causa para rescindir el contrato con Gauss Ingeniería 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 de las facturas adeudadas por concepto de servicios que reflejen la condición de morosidad del usuario de previo a la interrupción sufrida.

Cláusula XXIII. 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 usuario final. Para este último caso, el usuario final deberá comunicarlo previamente a Gauss Ingeniería, con al menos quince (15) días hábiles, previo al momento de surtir efectos; transcurrido el plazo indicado, Gauss Ingeniería RAC SA, finiquitará el contrato y se abstendrá de facturar el servicio contratado y, 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.

En caso de que el usuario final no exprese su voluntad de finalizar la relación contractual el contrato será renovado en forma automática.

Cláusula XXIV. Interposición de reclamaciones ante Gauss Ingeniería. Gauss Ingeniería dispone de una unidad o servicio especializado de atención al usuario final, que tiene por objeto atender y resolver las reclamaciones. La atención en todos los canales es de carácter gratuito para el usuario final y, para cada gestión, Gauss Ingeniería 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. Las reclamaciones deberán presentarse por parte del usuario final, o cualquier interesado. Gauss Ingeniería deberá atender, resolver y brindar respuesta efectiva y razonada, en un plazo máximo de diez (10) días naturales a partir de su presentación.

Cláusula XXV. Procedimiento de intervención de la Sutel. En caso de resolución negativa o insuficiente o la ausencia de resolución por parte de Gauss Ingeniería, 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.

Cláusula XXVI. 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 XXVII. Tratamiento de datos personales. En caso de que el usuario autorice en la carátula de este contrato, el uso de sus datos personales, Gauss Ingeniería aclara que serán utilizados para fines internos de la empresa y para la efectiva prestación de los servicios contratados. Dicha información sólo será accesible para Gauss Ingeniería, sociedades del mismo grupo económico y terceros debidamente autorizados.

Cláusula XXVIII. Cesión del contrato. En Gauss Ingeniería, no es permitida la cesión del contrato.

Cláusula XXIX. Canales de atención. El usuario final de los servicios de telecomunicaciones podrá contactar a Gauss Ingeniería de los servicios, mediante los canales de atención señalados en la carátula del contrato.

Cláusula XXX. Modificación contractual. Cualquier propuesta de modificación del presente contrato, deberá ser aprobada por la Sutel, y ser comunicada al usuario final con una antelación mínima de un (1) mes calendario. Asimismo, en esa propuesta Gauss Ingeniería informará al usuario final sobre el derecho de rescindir anticipadamente el contrato, sin penalización alguna, en caso de no aceptación de las nuevas condiciones.

En este acto al usuario final se le entrega una copia del contrato de adhesión suscrito, o bien, se le remite 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, firman en la ciudad de _____, el día _____ de _____ del _____

Firma del usuario final:

Firma del operador/proveedor:

Homologado mediante acuerdo número 024-007-2022 emitido por el Consejo de la Sutel.