



## CARÁTULA DEL CONTRATO DE ADHESIÓN

Fecha: \_\_\_\_\_

N° de Contrato: \_\_\_\_\_

### 1. Partes.

Ring Centrales de Costa Rica S.A		Teléfono gratuito Centro Atención Usuario: 1146
Representada en este acto por: Jorge Andrés Guntanis Rojas		Página WEB: www.ring.cr
Cédula jurídica: 3-101-780423		Otros medios de contacto: Whatsapp: 4600-0000
Apartado Postal: N/A		Dirección electrónica: ayuda@ring.cr
Contacto Comercial	Jorge Andrés Guntanis Rojas	Dirección física: Avenida 22, Calle 35 #1357, Zapote, San José

Nombre o razón social del cliente:	Número teléfono asociado:
Nombre del representante o apoderado: Conocido como:	Número de contacto:
Número de identificación:	Email:
Dirección exacta del domicilio:	
Lugar o medio para recibir notificaciones del proveedor:	
[ ] Correo electrónico _____	
[ ] Domicilio _____	
[ ] Apartado postal _____	
Desea que las facturaciones se notifiquen al medio anteriormente señalado: ( ) SI ( ) NO. En caso de señalar "NO", favor indicar al medio en que desea que el proveedor le notifique la <b>facturación</b> de su servicio:	
[ ] Correo electrónico _____	
[ ] Domicilio _____	
[ ] Apartado postal _____	

### 2. Servicios incluidos en el contrato.

#### 2.1. Servicios fijo

Información del paquete de servicios fijos seleccionado			
Nombre del Plan:			
Cargo mensual del servicio:			
Servicios suscritos	Telefonía IP		
Telefonía	Modalidad: IP		
	Minutos incluidos:		
	Red del operador:	Red operador y otras redes: _	Otras redes: _
	Precio por minuto excedente:		
	Móvil: \$0.035 + IVA	Fijo: \$0.015 + IVA	Internacional: Consultar <a href="http://www.ring.cr/precios">www.ring.cr/precios</a>
	Servicios que desea activar:		
	▪ Llamadas internacionales: _____		
▪ Servicios 900: _____			
▪ Servicios de información: _____			
▪ Otros: _____			
SMS	Mensajes Incluidos: _____	Precio por Mensaje Excedente: _____	
Modalidad	SIP Trunk		
Tarifa de instalación	Plazo de instalación	Fecha de corte de la facturación	Depósito de garantía
	1 día hábil		



**3. Permanencia mínima:**

Sin Permanencia mínima, el usuario puede cancelar el servicio en cualquier momento y cualquier cargo será prorrateado.

**4. Autorización para recibir información con fines de venta directa**

NO ( )	El cliente autoriza al operador/proveedor a enviarle información promocional con fines de venta directa de sus bienes y servicios o productos. En caso afirmativo el cliente señala para el envío de esta información el siguiente lugar o medio:
SI ( )	

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

NO ( )	El cliente 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 límite de consumo del servicio de tarificación adicional**

NO ( )	El cliente autoriza como límite de consumo de tarificación adicional el siguiente monto: _____
SI ( )	

**7. Autorización para el cargo automático de facturaciones**

NO ( )	El cliente autoriza para el cargo automático de facturaciones correspondientes al servicio suscrito a partir de la fecha sobre la tarjeta de crédito o débito ingresada en nuestro sistema.
SI ( )	

**8. Autorización para traslado de cargos de un servicio a otro**

NO ( )	El cliente 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 más no cancelados
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 TELEFONIA IP

**Cláusula I. Objeto del contrato.** El presente contrato define los términos y condiciones para los servicios de Telefonía IP de Ring Centrales de Costa Rica S.A.

**Cláusula II. Características del servicio.** Ring Centrales de Costa Rica S.A presta el servicio de Telefonía IP en todo el territorio nacional, hacia todas las redes telefónicas nacionales y un grupo de redes telefónicas internacionales que están a discreción de Ring Centrales de Costa Rica. El servicio se presta por medio de la aplicación móvil Ring.cr que se puede adquirir sin costo en el App Store de Apple para teléfonos iPhone o en Google Play para teléfonos Android de manera gratuita.

**Cláusula III. Plazo de conexión o instalación del servicio.** El operador/proveedor debe instalar el servicio contratado, en el plazo de 1 día hábil contado a partir de la suscripción del presente contrato.

Si el operador/proveedor no instala el servicio en el plazo estipulado, el cliente podrá: 1. Rescindir la relación contractual 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, el operador/proveedor puede anular la orden de instalación y proceder a cobrar el equivalente a un mes del servicio contratado y cualquier otro rubro pendiente de facturar, debidamente publicados en el sitio WEB [www.ring.cr/precios](http://www.ring.cr/precios)

**Cláusula IV. Derechos y obligaciones de los clientes y usuarios finales:** Los clientes y usuarios finales de los servicios de telecomunicaciones, tendrán todos los derechos y obligaciones estipulados en la Ley General de Telecomunicaciones, Reglamento sobre el Régimen de Protección al Usuario Final de los Servicios de Telecomunicaciones, Reglamento de Prestación y Calidad de Servicios y demás normativa aplicable. Adicionalmente, a lo establecido en las resoluciones emitidas por la Superintendencia de Telecomunicaciones y aquellos derechos y deberes mencionados en el presente contrato de adhesión.

**Clausula V. Obligaciones del operador/proveedor del servicio de telecomunicaciones:** El operador/proveedor de los servicios de telecomunicaciones tendrán todas las obligaciones estipuladas en la Ley General de Telecomunicaciones, Reglamento sobre el Régimen de Protección al Usuario Final de los Servicios de Telecomunicaciones, Reglamento de Prestación y Calidad de Servicios y demás normativa aplicable. Adicionalmente, a lo establecido en las resoluciones emitidas por la Superintendencia de Telecomunicaciones y aquellos deberes mencionados en el presente contrato de adhesión.

**Cláusula VI. Suspensión temporal del servicio.** 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 al operador/proveedor para suspender el servicio de forma inmediata; ahora bien, no se debe suspender o suprimir esos servicios los días viernes, sábados o domingos, o feriados de Ley, cuando para esos días, el operador/proveedor no tengan disponibles o habilitados medios de 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.

Antes de proceder con la suspensión temporal del servicio, el cliente o usuario debe ser notificado por el operador.

**Cláusula VII Suspensión a solicitud del cliente.** El cliente podrá solicitar la suspensión temporal de su servicio, para lo cual el operador/proveedor tendrá un máximo de 24 horas para su ejecución. Lo anterior, no exime a los clientes o usuarios finales de cancelar todas sus deudas pendientes por el servicio puesto en suspensión temporal. Además, en el período de la suspensión, el cliente deberá cancelar el cargo mensual del servicio fijado en la carátula del contrato.

**Cláusula VIII. Suspensión definitiva del servicio.** La falta de pago por parte del cliente o usuario final de dos o más facturaciones consecutivas de su servicio de telecomunicaciones dará derecho al operador/ proveedor, previo aviso al deudor, a proceder con la suspensión definitiva del servicio o liquidación contable del mismo y a la resolución unilateral del contrato por incumplimiento.

Sin perjuicio de reclamar las acciones legales que correspondan ante las autoridades competentes, se procederá también a la suspensión definitiva del servicio, en los casos en que el cliente o usuario haya actuado con engaño, fraude o mala fe al momento de la suscripción de la contratación o disfrute posterior del servicio, o bien, que en forma dolosa ocasione un daño o comprometa de alguna manera, la prestación de los servicios o la operabilidad e integridad de la red.

**Cláusula IX. Reconexión del servicio.** El cliente debe cancelar las sumas adeudadas para realizar la solicitud de reconexión.

Una vez que el cliente o usuario final cancele los montos adeudados, el operador/proveedor debe reconectar el servicio en el plazo de 1 día hábil, contados a partir de la fecha de pago.

**Cláusula X. Calidad del servicio.** Ring Centrales de Costa Rica garantiza que su red telefónica responderá a tendrá un nivel de disponibilidad de 99.99%.

Indicador	Umbral
Tiempo de reconexión del servicio	1 día hábil
Tiempo de instalación del servicio (IC-1) Infraestructura disponible inmediatamente	1 día hábil
Disponibilidad del servicio asociada a la red núcleo o "core" (IC-7)	99.99%
Tiempo de reparación de fallas (IC-2)	1 día hábil
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)	< 5 segundos
Retardo de voz (IV-12)	≤ 300 milisegundos

**Cláusula XI. Compensaciones y reembolsos.** 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:

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

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 debe estar debidamente publicada en el sitio WEB del operador/proveedor.

#### **Cláusula XII. Atención y reparación de fallas que afecten el servicio.**

Los clientes o usuarios finales de los servicios de telecomunicaciones pueden interponer, ante el operador, quejas o reclamaciones por fallas que se presenten en el servicio contratado; y el operador/proveedor se encuentra en la obligación de reparar las fallas y restablecer el servicio a sus condiciones normales de funcionamiento en los siguientes plazos: 1 día hábil. Para efectos de la respuesta al usuario final producto de su reclamo, el operador brindará respuesta efectiva en un plazo máximo de 10 días naturales, para lo anterior, los clientes o usuarios finales podrán disponer de los siguientes canales de atención llamar a servicio al cliente al 1146, enviar un correo electrónico a [ayuda@ring.cr](mailto:ayuda@ring.cr), comunicarse vía whatsapp al 4600-0000.

#### **Cláusula XIII. Reportes de trabajos en las redes y sistemas de telecomunicaciones.**

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

#### **Cláusula XIV. Eximentes de responsabilidad.**

Para efectos del cumplimiento de los deberes y obligaciones de los operadores/proveedores, siempre y cuando éstos cumplan con los reportes de averías en las redes y sistemas de telecomunicaciones, se consideran eximentes de responsabilidad los casos en los cuales el operador/proveedor 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 XV. Rescisión contractual por interrupciones en los servicios.**

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 el operador/proveedor y el usuario podrá dar por terminada, de forma unilateral y sin responsabilidad, la relación contractual para el servicio afectado sin que le aplique ningún tipo de penalización, con excepción del pago del equipo terminal subsidiado por parte del operador/proveedor en caso que exista, así como las facturas adeudadas por concepto de servicios que reflejen la condición de morosidad del usuario de previo a la interrupción sufrida. Para efectos de contabilización del tiempo de interrupción, se tendrán en cuenta las exclusiones

establecidas en la **cláusula XIV** del presente contrato.

#### **Cláusula XVI. Interposición de la reclamación ante el operador/proveedor.**

El operador/proveedor debe disponer de una unidad o servicio especializado de atención al cliente o usuario, que tenga por objeto atender y resolver las reclamaciones. La atención en todos los canales será de carácter gratuito para el usuario y para cada gestión, el operador/proveedor deberá brindarle al usuario final, el número 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. Las reclamaciones deberán presentarse por parte de los clientes o de los usuarios finales o cualquier interesado. El operador/proveedor deberá atender, resolver y brindar respuesta razonada sobre la reclamación interpuesta, en un plazo máximo de diez (10) días naturales a partir de su presentación. La acción para reclamar caduca en un plazo de dos (2) meses, contados 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.

#### **Cláusula XVII. Procedimiento de intervención de la Sutel.**

En caso de resolución negativa o insuficiente o la ausencia de resolución por parte del operador, el usuario podrá acudir a la Sutel. Las reclamaciones que se presenten ante la Sutel no están sujetas a formalidades ni requieren autenticación de la firma del reclamante, por lo que pueden plantearse personalmente o por cualquier medio de comunicación escrita según lo publicado en el sitio WEB de la Sutel. No obstante, debe cumplirse con los requisitos mínimos exigidos en el artículo 285 de la Ley General de la Administración Pública.

La Sutel tramitará, investigará y resolverá la reclamación pertinente, de acuerdo con los procedimientos administrativos establecidos en la Ley General de la Administración Pública, N° 6227, de 2 de mayo de 1978.

#### **Cláusula XVIII. 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 cliente. Para este último caso, el cliente deberá comunicarlo previamente al operador/proveedor, con al menos quince (15) días naturales, previo al momento de surtir efectos. En caso de que el cliente no exprese su voluntad de finalizar la relación contractual el contrato será renovado en forma automática.

#### **Cláusula XIX. Precios y tarifas del servicio.**

El cliente o usuario final debe cancelar el monto mensual señalado en la carátula de este contrato, más los consumos adicionales que éste realice. Cualquier modificación en el precio, se informará al cliente o usuario final con un mes de antelación y deberán estar debidamente publicadas en el sitio WEB [www.ring.cr/precios](http://www.ring.cr/precios). En caso de que el usuario no se encuentre conforme con dicha modificación tarifaria, puede solicitar al proveedor del servicio, la rescisión del contrato.

#### **Cláusula XX. Plazo contractual.**

El presente contrato es por un plazo indefinido hasta que el cliente solicite al operador/proveedor la rescisión contractual, razón por la cual se mantendrán vigentes las condiciones pactadas en el presente contrato.

#### **Cláusula XXI. Facturación.**

El operador/proveedor garantizará que los montos facturados corresponden a una medición efectiva de los servicios disfrutados por el usuario, incluyendo los impuestos de ley correspondientes. La facturación por dicho concepto se notificará en el medio seleccionado por el usuario en la carátula de este contrato, con una

antelación no menor a seis (6) días naturales, previo 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. El operador/ proveedor 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

**Cláusula XXII. Tasación y facturación de los servicios.** En caso de detectar errores en el proceso de tasación o facturación, sin perjuicio de la eventual aplicación de lo dispuesto en el régimen sancionatorio de la Ley N° 8642, los operadores/proveedores deberán reintegrar a los usuarios afectados la totalidad de los cargos cobrados incorrectamente, como un reintegro de dinero en efectivo, crédito en la facturación, bonificaciones de servicios, entre otras convenidas entre el operador/proveedor y el usuario. Esta devolución deberá efectuarse en un plazo no superior a 60 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.

**Cláusula XXIII. Depósito de garantía:** El operador/proveedor podrá solicitar al cliente el pago de un depósito de garantía por la suscripción de los servicios contratados, el cual se detalla en la carátula del contrato. La devolución del depósito de garantía, una vez que el cliente solicite el retiro del servicio, se realizará en un plazo máximo de 3 días hábiles posteriores a la finalización de la relación contractual, siempre y cuando el cliente no mantenga deudas sobre este servicio con el operador/proveedor. Adicionalmente, si el cliente lo solicita de forma expresa, se le deberán acreditar estos depósitos de garantía, sobre otros servicios de telecomunicaciones que tenga suscritos con el operador/proveedor, en el mismo plazo fijado.

**Cláusula XXIV. Medios de pago.** El cliente o usuario final tiene el deber de cancelar las facturaciones de previo a la fecha de su vencimiento. El mismo podrá elegir, para la realización de sus pagos, cualquiera de los siguientes medios publicados en el sitio WEB del operador/proveedor de servicios.

Tarjetas de Crédito o Débito a través del portal de administración:  
<https://portal.ring.cr>

Transferencia Bancaria a Ring Centrales de Costa Rica S.A

Cédula Jurídica: 3101780423

Banco Nacional

Cuenta Dólares: CR50015110220020066202

Cuenta Colones: CR97015110220010280093

BAC San José

Cuenta Dólares: CR81010200009426860159

Cuenta Colones: CR77010200009426860231

**Clausula XXV. Tratamiento de datos personales.** En caso de que el usuario autorice en la caratula de este contrato, el uso de sus datos personales, el operador/proveedor aclara que: nuestro servicio automáticamente recaba cierta información general respecto al uso del servicio, tal como la cantidad y frecuencia uso del servicio y aplicaciones de Ring.cr y sus distintas áreas, En ocasiones específicas podremos requerir cierta información personal, tal es el caso de cuando se solicita el servicio. La información solicitada podría incluir su nombre, dirección de Internet o nombre de usuario en pantalla, dirección para recibos, tipo de computadora o teléfono, número de tarjeta de crédito u otra información, con el fin de brindarle nuestro servicio.

Dicha información podría ser utilizada para darte a conocer otros servicios o productos que quizás le interesen. Usted podrá elegir no recibir información sobre dichos servicios o productos. El tratamiento de datos personales tendrá la definición que a los mismos le asigna la Ley de Protección de la Persona Frente al Tratamiento de sus Datos Personales.

**Clausula XXVI. Cesión del contrato.** No es permitida la cesión del contrato a terceras personas.

**Clausula XXVII. Canales de atención.** El cliente o usuario final de los servicios de telecomunicaciones podrá contactar al operador/proveedor de los servicios, mediante los canales de atención señalados en la carátula del contrato.

En este acto al cliente se le entrega una copia del contrato de adhesión suscrito, 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 cliente:

Ring Centrales de Costa Rica S.A.