

TÉRMINOS Y CONDICIONES DEL SERVICIO DE INTERNET Y TELEVISIÓN POR SUSCRIPCIÓN DE TELECABLE RELACIONADOS AL CONTRATO DE ADHESIÓN PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO DE TELECOMUNICACIONES

INTRODUCCIÓN.

El presente documento establece los términos y condiciones que rigen el CONTRATO DE ADHESIÓN PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO DE TELECOMUNICACIONES (en adelante, el "CONTRATO") entre TELECABLE S.A., cédula jurídica número 3-101-336262 (en adelante, "la Empresa") y los suscriptores que tenga un servicio activo y/o suscriban el referido Contrato.

PRIMERO. Devoluciones de dinero. **(a)** Servicios no instalados por razones técnicas de TELECABLE. En caso de que no se pueda instalar el servicio contratado por razones técnicas ajenas a la voluntad del cliente. **(b)** Renuncia voluntaria del servicio contratado. En caso de que el cliente decida renunciar voluntariamente al servicio contratado antes de su instalación o durante la instalación, TELECABLE procederá a gestionar la devolución del monto abonado. **(c)** Servicios no instalados por razones técnicas ajenas a TELECABLE. En caso de que no se pueda realizar la instalación del servicio contratado por razones técnicas ajenas a la voluntad de TELECABLE.

Proceso de Devolución. Cuando se dé alguna de las circunstancias mencionadas en los puntos anteriores, TELECABLE se comunicará con el cliente a los medios de contacto que nos proporcione y se le enviará un mensaje de texto (SMS) informando sobre la no instalación del servicio o aceptando la renuncia voluntaria del mismo.

Opciones para la devolución del dinero. El usuario final podrá optar por alguna de las siguientes dos opciones para la devolución de su dinero. **(a)** Devolución inmediata en sucursal. Si el monto a devolver es inferior a cuarenta mil colones, el cliente podrá presentarse en cualquiera de nuestras sucursales para recibir el reembolso de manera inmediata en efectivo, en cuyo caso de que no desee la devolución mediante efectivo también podrá solicitar la devolución del dinero mediante transferencia bancaria, pero ésta tendrá una duración aproximada de cinco días naturales.

(b) Devolución mediante transferencia bancaria. Si el monto a devolver es igual o superior a cuarenta mil colones, se realizará la devolución mediante transferencia bancaria. La transferencia se efectuará a una cuenta IBAN perteneciente al titular del servicio y que su moneda esté constituida en colones.

Condiciones adicionales. El usuario final deberá proporcionar la información necesaria, como número de cuenta IBAN y datos de contacto actualizados para procesar la transferencia bancaria. Las devoluciones de dinero solo se efectuarán si se cumplen las condiciones descritas previamente. TELECABLE no se hará responsable por devoluciones en casos donde el cliente no cumpla con los requisitos necesarios para la devolución como por ejemplo proporcionar los datos bancarios correctos. Las devoluciones se gestionarán dentro de un plazo de 5 días naturales para el método de transferencia bancaria e inmediatamente para la devolución en sucursal por medio de efectivo.

SEGUNDO. Devolución de equipos por extinción del contrato. **(a)** Devolución de equipos en la sucursal. El usuario puede optar por visitar la sucursal más cercana de Telecable y se recibirán los equipos donde se proporcionará un documento de devolución al cliente. Se verificará que todos los equipos estén en buenas condiciones y en cuyo caso alguno venga dañado se procederá con el cobro de este. **(b)** Devolución de equipos por parte de un tercero. En caso de que el usuario no pueda acudir personalmente a la sucursal, tiene la opción de designar a un tercero para devolver los equipos en su nombre. El tercero deberá llevar una autorización por escrito del titular, así como una copia de su identificación oficial. **(c)** Recolección de equipos en la vivienda del usuario con un costo de ₡34 650,00 (treinta y cuatro mil seiscientos cincuenta colones). Para mayor comodidad, el usuario puede solicitar la recolección de los equipos en su domicilio. Este costo deberá ser cancelado previamente a la recolección de los equipos. Se programará una cita para la recolección de los equipos, en la cual el personal autorizado acudirá al domicilio del usuario a retirar los equipos asociados al contrato.

TERCERO. Costos. Los costos relacionados a otros productos adicionales al servicio contratado, se detallan a continuación. Los precios incluyen IVA:

PRODUCTOS	
Descripción	Precio IVA incluido
CONTROL DE LA CAJA DIGITAL	Ø3.000
CONTROL DE LA CAJA OTT	Ø5.000
AVERÍA PROVOCADA	Ø3.680
TRASLADO EXTERNO	Ø7.350
TRASLADO INTERNO	Ø3.730
IP FIJA	Ø17.870
COSTO DE RECOLECCIÓN DE EQUIPOS	Ø34.650
RECONEXIÓN	Ø4.990
INSTALACIÓN POR DUCTO	Ø5.850
COSTO DE TV ADICIONAL	Ø350
1° CAJA DIGITAL	Ø2.210
2° CAJA DIGITAL	Ø1000
3° CAJA DIGITAL EN ADELANTE	Ø1000
PAQUETE HBO	Ø8.150
PAQUETE ADRENALINA	Ø3.700
PAQUETE GOLDEN PREMIER	Ø3.450
PAQUETE TV PREMIUM	Ø7.060
TELEFONÍA	Ø3.640
MASTELE	Ø4.000
CONDOMINIOS MASTELE	Ø2.500
ONU DAÑADO, PERDIDO, EXTRAVIADO	Ø25.000
REINSTALACIÓN INTERNA	Ø5.650
CABLE HDMI	Ø3.680
CAJA DIGITAL DAÑADA, PERDIDA	Ø25.000
ROUTER DAÑADO, PERDIDO	Ø25.000
T PLAY PRO	Ø2.500
T PLAY	Ø1.500



4080-4000

Telecable®

CUARTO. Medios de pago y entes recaudadores. Medios Autorizados de Pago. Los clientes de Telecable podrán realizar sus pagos a través de los siguientes entes recaudadores autorizados:

1. Sucursales de Telecable.
2. Entidades Financieras: Banco de Costa Rica, Scotiabank, Davivienda, Banco Popular, Banco Nacional, Banco Promerica, Grupo Mutual, Banco BCT, y BAC Credomatic.
3. Establecimientos Comerciales: Perimercados, Farmacias Fischel, Money Center, Palí, MaxiPalí, Walmart, Megasuper, TeleDólar y Gollo.
4. Plataforma Digital: Por medio del sitio web oficial de pagos de Telecable: pago.telecablecr.com.

Responsabilidad del Cliente. Es responsabilidad del cliente verificar que el pago se haya realizado correctamente y dentro del plazo correspondiente para evitar inconvenientes en la continuidad del servicio.

Actualización de Medios de Pago. Telecable se reserva el derecho de actualizar, modificar o ampliar la lista de entes recaudadores en cualquier momento. Los cambios serán notificados oportunamente a través de los canales oficiales de comunicación de la empresa.

QUINTO. Compensaciones. Para efectos de la compensación por Interrupciones, Telecable contabilizará el tiempo de interrupción del servicio desde el momento en que se produce la interrupción hasta el instante que el servicio de telecomunicaciones se restablece en su totalidad y continua con su funcionalidad normal. El cálculo de la compensación se efectuará de la siguiente manera, según lo establecido en el Reglamento de Prestación y Calidad de Servicios:

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

SEXTO. Depósito de garantía: Telecable eventualmente podrá solicitar al usuario final que contrate un servicio de telecomunicaciones, 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 abonado solicite el retiro del servicio, se realizará en un plazo máximo de 10 días naturales posteriores a la finalización de la relación contractual, siempre y cuando el Suscriptor no mantenga deudas sobre este servicio con el Operador.

Adicionalmente, si el Suscriptor lo solicita de forma expresa, se le deberán acreditar estos depósitos de garantía, sobre otros servicios de telecomunicaciones que tenga suscritos con el Operador, en el mismo plazo fijado. El Suscriptor deberá ajustar el monto depositado en los siguientes casos: **(a)** Cuando realice un cambio de Plan, o **(b)** cuando le haya sido aplicado el depósito de garantía para cancelar un saldo no pagado por el Suscriptor.

 |  **4080-4000**

Telecable[®]