

## CONTRATO DE ADHESIÓN PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO DE INTERNET

Entre nosotros **MUNDOREDES SRL**, en adelante “**MUNDOREDES**” y la persona física o jurídica, **USUARIO FINAL**, en adelante “**USUARIO**”, personalmente o a través del apoderado identificado en la carátula de este documento, celebramos el presente **CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE TELECOMUNICACIONES**, en adelante el “Contrato”, cuyo contenido se desarrolla en las siguientes cláusulas y **DECLARACIONES**: I. **MUNDOREDES**, declara que: (a) Es una empresa legalmente constituida conforme a las leyes de la República de Costa Rica; (b) Es una empresa autorizada para la prestación de servicios de telecomunicaciones, en adelante los “Servicios”; y (c) Es su voluntad obligarse en los términos del presente Contrato. II. **USUARIO** declara que: (a) Todos los datos asentados en la carátula del Contrato son ciertos y que tiene la solvencia económica suficiente para obligarse con **MUNDOREDES**, en los términos y condiciones que se establecen en este Contrato; (b) Le ha sido proporcionada toda la información relativa al contenido del presente Contrato, incluyendo aquella correspondiente a los Servicios contratados y los precios aplicables; (c) Los Servicios que **MUNDOREDES** le proveerá, serán destinados únicamente a su uso personal o para aquellas personas expresamente autorizadas para ello; y (d) Es su voluntad obligarse en los términos del presente contrato.

**Objeto del contrato:** Es la prestación de los servicios de internet, bajo modalidad de servicio inalámbrico y fibra óptica, de acuerdo a lo señalado en la carátula del presente contrato.

**Cláusula 2. Características del servicio:** A continuación, se detallan los servicios ofrecidos por **MUNDOREDES**, Internet: Consiste en la distribución del servicio de conectividad al protocolo de comunicaciones de internet para la transmisión y recepción de datos. **MUNDOREDES**, pone en su WEB, a disposición de sus clientes una gama de velocidades de internet en sus dos modalidades Internet fijo inalámbrico y fibra óptica, las cuales están disponibles en la dirección electrónica: <https://www.mundoredesr.com/planes-y-precios>. Los medios físicos para la conectividad a internet se detallan a continuación: a) Internet inalámbrico: es una tecnología de conexión a internet por medio de la cual los datos se envían a través de un enlace inalámbrico. b) Internet por fibra óptica: es el medio de transmisión de datos que consiste en pulsos de luz que pasan por una fibra óptica y que permite la transmisión de datos con gran capacidad, seguridad y velocidad.

**Cláusula 3. Derechos y obligaciones del USUARIO y MUNDOREDES, como proveedor del servicio de telecomunicaciones:** EL **USUARIO** y **MUNDOREDES S&H** tendrán todos los derechos y obligaciones estipulados en la Ley General de Telecomunicaciones, en el Reglamento sobre el Régimen de Protección al Usuario Final y en el Reglamento de Prestación y Calidad de Servicios y demás normativa aplicable. Igualmente contarán con los derechos y deberes desarrollados en las resoluciones emitidas por la Sutel y aquellos mencionados en el presente contrato de adhesión.

**Cláusula 4. Plazo contractual.** El presente contrato es por un plazo indefinido, hasta que el usuario final solicite a **MUNDOREDES**, la rescisión contractual, razón por la cual se mantendrán vigentes las condiciones pactadas.

**Clausula 5. Permanencia mínima.** El usuario final no está sujeto a plazos mínimos de permanencia.

**Cláusula 6. Modificación contractual.** Cualquier propuesta de modificación del presente contrato, deberá ser aprobada por la Sutel. **MUNDOREDES**, notificará cualquier modificación contractual al medio de notificación señalado en La caratula del contrato, con una antelación mínima de un (1) mes calendario a su entrada en vigor, y cuando las modificaciones apliquen a múltiples usuarios finales, además, las publicará en el sitio WEB y redes sociales de **MUNDOREDES**, en el mismo plazo.

En caso de que dicha modificación sea en detrimento de las condiciones establecidas en el contrato de adhesión, **MUNDOREDES**, informará sobre el derecho del usuario final de rescindir anticipadamente el contrato sin penalización alguna. En el caso que el usuario final no manifieste su disconformidad con las modificaciones dentro del siguiente mes calendario contados a partir de la comunicación de las mismas estas se tendrán por aceptadas.

En los casos que el usuario final solicite una ampliación o modificación de las condiciones contractuales previamente suscritas, **MUNDOREDES**, debe registrar el consentimiento del usuario final. Para lo anterior, **MUNDOREDES**, a través de la URL <https://www.mundoredescr.com/contacto> de su página WEB facilitara los canales de atención en que puede realizar dicha solicitud.

**Teléfono gratuito:** 800 2663282 (800conecta)

**Dirección física:** Centro de Atención Presencial de Mundoredes S&H.

**Correo Electrónico a:** [Info@mundoredescr.com](mailto:Info@mundoredescr.com).

**Cláusula 7. Precios o tarifas del servicio.** El usuario final deberá cancelar el monto mensual señalado en la carátula de este contrato **MUNDOREDES**, notificará a la Sutel cualquier modificación en el precio e informará al usuario final con un mínimo de cinco (5) días hábiles de antelación, a través de dos medios de comunicación masiva, en su página WEB y, en el medio de notificación señalado en el presente contrato. En caso de que dicha modificación de precios o tarifas sea en detrimento de las condiciones establecidas en el contrato de adhesión, **MUNDOREDES**, informará sobre el derecho del usuario final de rescindir anticipadamente el contrato sin penalización alguna. El usuario final debe cancelar el monto mensual señalado en la carátula de este contrato según la moneda acordada al tipo de cambio vigente al momento de emisión de la factura, para el tipo de cambio, se tendrá como referencia el valor de venta indicado por el Banco Central de Costa Rica.

**Cláusula 8. Equipos terminales.** **MUNDOREDES**, brindará los equipos terminales en la modalidad y bajo las condiciones indicadas en la carátula de este contrato y conforme la normativa vigente. Igualmente, dependiendo del servicio y las condiciones de red de **MUNDOREDES**, los equipos terminales podrán ser aportados por el usuario final, en el tanto cumplan con las características técnicas publicadas por **MUNDOREDES**, su página WEB <https://www.mundoredescr.com/general-4>

Los equipos terminales que operen en bandas de uso libre, que sean provistos por **MUNDOREDES**, deberán estar debidamente homologados por la Sutel previo a su comercialización. En cuanto a los equipos terminales que serán utilizados para brindar el servicio de internet inalámbrico o en la modalidad de fibra óptica el cliente podrá elegir entre dos opciones que serán definidas en la carátula: Equipo propio, o en opción comodato.

Si el usuario final aporta su propio equipo terminal sin que se encuentre debidamente homologado, el operador/proveedor no será responsable por problemas de calidad experimentados en el servicio contratado, y renuncia a futuras reclamaciones ante la Sutel por este particular. Además, la actualización, mantenimiento, reparación y reposición del equipo terminal aportado correrá por su cuenta.

**Opción Comodato:** en este caso, **MUNDOREDES**, proporcionará equipo de su propiedad al usuario final, por lo que éste se compromete a: conservar y cuidar el equipo recibido. A reportar de inmediato y colaborar con **MUNDOREDES**, en la solución de cualquier incidente en el que se vean envueltos los equipos proporcionados. A devolver el equipo a **MUNDOREDES**, dentro de los diez (10) días siguientes a la terminación del Contrato o desistimiento de este, en iguales condiciones de funcionamiento y en estado de conservación que cuando los recibió, salvo desgaste y uso normal que dicho equipo sufra como consecuencia del paso del tiempo y su utilización razonable.

En el caso de que el equipo entregado en calidad de comodato sufriera algún daño o pérdida imputable al usuario final **MUNDOREDES**, podrá requerir al cliente el costo de reposición del equipo conforme figura en la carátula del presente contrato y en la dirección electrónica <https://www.mundoredescr.com/general-4>

**Cláusula 9. Entrega y pago de la factura.** La factura por concepto de los servicios de telecomunicaciones se notificará en formato digital al medio señalado por el usuario final en la carátula de este contrato, en un plazo máximo de diez (10) días calendario posteriores al cierre del periodo de facturación. **MUNDOREDES**, deberá implementar facturas digitales, que les permitan a los usuarios finales con discapacidad informarse sobre el contenido de su facturación. 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.

**MUNDOREDES**, podrá enviar al **USUARIO** vía telefónica o SMS (mensaje de texto) comunicaciones o recordatorios respecto del plazo y monto para el pago de su factura del servicio contratado, lo cual no sustituye el envío de facturación al medio señalado en la carátula del contrato para tal efecto. Esta disposición viene recogida en el apartado: Procedimientos de resolución de quejas y reclamaciones. <https://www.mundoredescr.com/normativa>  
Ninguna factura podrá ser emitida con consumos o cobros con un atraso superior a sesenta (60) días naturales a partir de su registro o utilización.



**Mundoredes SyH**  
Costa Rica

El usuario final deberá cancelar las facturaciones de previo a la fecha de su vencimiento. El pago tardío podría generar la suspensión temporal del servicio y el recargo de un interés máximo por morosidad del 2% calculado sobre el monto adeudado en la facturación, <https://www.mundoredescr.com/normativa>

**Cláusula 10. Medios de pago.** El usuario final podrá elegir, para la realización de sus pagos, cualquiera de los siguientes medios publicados en el sitio <https://www.mundoredescr.com/planes-y-precios>

**Cláusula 11. Tasación y facturación de los servicios.** **MUNDOREDES**, garantizará que los montos facturados corresponden a una medición efectiva de los servicios disfrutados por el usuario final, incluyendo los impuestos de ley y tasas correspondientes, asimismo, asegurará que la facturación se realizará conforme la normativa vigente.

En caso de detectar irregularidades en la tasación de los servicios, **MUNDOREDES**, 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 periodo de facturación inmediato posterior al cobro incorrecto del servicio.

A ningún usuario final que presente una reclamación ante **MUNDOREDES**, sobre un determinado cobro facturado, se le podrá suspender o desconectar el servicio de telecomunicaciones hasta tanto se le brinde la respuesta efectiva. Si el usuario final no está de acuerdo con la respuesta brindada por el operador o proveedor podrá acudir a la Sutel y solicitar las medidas cautelares correspondientes, si lo considera pertinente.

**Cláusula 12. Suspensión temporal del servicio.** Las comunicaciones facturadas que no sean canceladas en la fecha de su vencimiento serán suspendidas temporalmente, a partir del tercer (3°) día hábil posterior al vencimiento del cobro facturado. **MUNDOREDES**, deberá abstenerse de suspender temporalmente el servicio, los días: sábados, domingos o feriados de Ley, cuando para esos días no tengan disponibles o habilitados medios de pago, y no puedan reactivar el servicio de forma inmediata una vez cancelado.

Antes de proceder con la suspensión temporal, **MUNDOREDES**, deberá informar al usuario final, con una antelación mínima de un (1) día hábil, por los medios que tenga registrados, sobre la fecha de desactivación del servicio y cobros de reactivación, con el fin que proceda con el pago efectivo.

**Cláusula 13. Suspensión definitiva del servicio.** Posterior a la suspensión temporal, **MUNDOREDES**, deberá proceder con la suspensión definitiva del servicio y a la resolución unilateral del contrato por incumplimiento del usuario final.

La suspensión definitiva debe ejecutarse por parte de **MUNDOREDES**, en el plazo de diez (10) días hábiles, posteriores a la ejecución de la suspensión temporal, para lo cual debe informar de previo al usuario sobre dicha condición. Si **MUNDOREDES**, omite efectuar la suspensión definitiva en el plazo y condiciones señaladas, deberá asumir los montos por consumos posteriores por parte del usuario final. Sin perjuicio de reclamar las acciones legales que correspondan ante las autoridades competentes, **MUNDOREDES**, procederá con la suspensión definitiva del servicio, cuando el usuario final incurra en una práctica prohibida.

**Cláusula 14. Depósito de garantía.** **MUNDOREDES**, no aplica depósito de garantía al usuario final por la suscripción del servicio contratado.

**Cláusula 15. Condiciones y plazos de instalación/conexión.** La comercialización de los servicios de telecomunicaciones debe obedecer a una factibilidad técnica positiva previa a la suscripción del contrato. De lo contrario, **MUNDOREDES**, deberá asumir el despliegue de red necesaria para brindar el servicio contratado.

**MUNDOREDES**, debe asegurar que la instalación o conexión de los servicios cumplan con las normas internacionales de cableado estructurado y puesta a tierra, que garanticen una provisión de servicios segura para los usuarios finales.

**MUNDOREDES**, 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. Dependiendo de las condiciones de prestación del servicio, el usuario final deberá cancelar los montos por concepto de conexión o instalación del servicio, los cuales se encuentran debidamente publicados en el sitio WEB <https://www.mundoredescr.com/normativa> y en la carátula de este contrato.



**Mundoredes SyH**  
Costa Rica

Cuando **MUNDOREDES**, por causas atribuibles a este, incumpla los plazos de instalación acordados con el usuario final en el presente contrato, deberá en el plazo máximo de cinco (5) días naturales a partir de la solicitud de reembolso presentada por el usuario final, anular la orden de instalación, eliminar la totalidad de los cobros de instalación, o bien, reembolsar la totalidad de los montos cancelados por dicho concepto, más los respectivos intereses, de acuerdo con la tasa de interés legal para la moneda pactada, y así como, la devolución de equipo adquirido sin costo y responsabilidad alguna, cuando corresponda.

Si por causas atribuibles al usuario final resulta imposible realizar la instalación del servicio, **MUNDOREDES** tendrá la potestad de anular la orden de instalación y proceder a cobrar en un plazo razonable y de previo aviso, los costos proporcionales al avance de la instalación, según los términos pactados en el presente contrato y lo publicado en el sitio WEB, <https://www.mundoredes.com/normativa> por tanto, **MUNDOREDES**, quedara facultado a cobrar los gastos administrativos correspondientes los cuales serán equivalentes al monto cancelado por concepto de instalación o activación de los planes, con respecto a las características de los servicios y del equipo y de los costos de instalación.

Cuando el **USUARIO** renuncie voluntariamente al servicio contratado previo a su entrega **MUNDOREDES**, en el plazo máximo de cinco (5) días naturales, deberá realizar la devolución proporcional de los montos cancelados según el avance de la instalación por parte de **MUNDOREDES**.

Este monto a devolver será el resultado obtenido luego de descontar por parte de **MUNDOREDES** sus costos incurridos asociados a la instalación del(los) servicio(s), tales como costos de mano de obra para instalar y configurar los equipos, insumos necesarios, como conectores y cables y demás relacionados con la instalación. Dicho pago de la instalación deberá de realizarse al momento de la suscripción del contrato <https://www.mundoredes.com/normativa>

**Cláusula 16. Reactivación.** La reactivación en la prestación del servicio que haya sido desactivado se hará una vez eliminada la causa que originó la suspensión y verificado el pago pendiente, de conformidad con los términos estipulados en el contrato. El plazo máximo para la reactivación de los servicios es de tres (3) horas dentro del horario de funcionamiento de los Centros de Atención al Usuario Final, de lo cual **MUNDOREDES**, dejará la constancia respectiva en sus sistemas. No procede cobro por reactivación.

**Cláusula 17. Reconexión del servicio.** El usuario final debe cancelar las sumas adeudadas para realizar la solicitud de reconexión. **MUNDOREDES**, una vez que el Cliente cancele los montos adeudados, **MUNDOREDES**, reconectará el servicio en el plazo de 1 día hábil contados a partir de la fecha de pago. No procede cobro por reconexión.

**Cláusula 18. Calidad del servicio.** El operador 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 19. Compensaciones y reembolsos.** El operador/proveedor 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, 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 la fórmula establecida en el Reglamento de Prestación y Calidad de Servicios:

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

Se considera que una degradación en un servicio de telecomunicaciones constituye una interrupción, cuando al menos uno de los indicadores particulares definidos en el citado reglamento para el servicio en cuestión, tenga un cumplimiento igual o inferior a un 40%. Dicha información se encuentra debidamente publicada en el sitio WEB de **MUNDOREDES**. <https://www.mundoredescr.com/normativa>

**Cláusula 20 Atención y reparación de fallas que afecten el servicio.** **MUNDOREDES**, tiene habilitado el teléfono gratuito del Centro de Atención al Usuario Final señalado en la carátula del presente contrato, para que el usuario final interponga reportes, por fallas que se presenten en el servicio contratado. **MUNDOREDES**, deberá repararlas y restablecer el servicio a sus condiciones normales de funcionamiento en el plazo máximo de un (1) día hábil.

El usuario final permitirá que **MUNDOREDES**, realice visitas técnicas en sus instalaciones, con el fin de efectuar labores de instalación, desinstalación, soporte y mantenimiento, cuando así lo requiera. Lo anterior deberá efectuarse previa coordinación con el usuario final y, además, el personal técnico deberá encontrarse debidamente identificado y mostrar una orden de trabajo expedida por **MUNDOREDES**. En caso de que el usuario final no permita que se realicen dichas visitas técnicas, **MUNDOREDES**, se encontrará exento de responsabilidad en los términos del Reglamento de Prestación y Calidad de Servicios, siempre y cuando sea debidamente acreditado ante la Sutel.

Si la falla es ocasionada por el usuario final y esta implique la visita técnica injustificada por parte de **MUNDOREDES** y esta sea la primera vez, la misma no supondrá un costo adicional para el usuario final, pero cuando se trate de una segunda salida en falso, **MUNDOREDES**, podrá cargar un costo que vendrá indicado en la página web, <https://www.wirelesscommunicationscr.com/normativa> dicho costo se le cargara en la siguiente facturación del mes.

**Cláusula 21. Reportes de trabajos en las redes y sistemas de telecomunicaciones.** **MUNDOREDES**, previo a la ejecución de trabajos de intervención en sus redes, y con una antelación de al menos 48 horas, informará a sus usuarios finales sobre los servicios que se verán afectados, así como las zonas y el tiempo de afectación; lo anterior a través de la publicación en el sitio WEB de **MUNDOREDES**, 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. <https://www.mundoredescr.com/cobertura>

**Cláusula 22. Eximentes de responsabilidad.** Se consideran eximentes de responsabilidad los casos en los cuales **MUNDOREDES**, 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.



**Mundoredes SyH**  
Costa Rica

**Cláusula 23. 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 que el usuario final proceda a rescindir el contrato con **MUNDOREDES**, sin que le aplique ningún tipo de penalización, con excepción del pago del equipo terminal ligado al subsidio o pago en tractos, 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.

**Cláusula 24. Formas de extinción del contrato.** El contrato se extinguirá por las causales establecidas en el Reglamento de Protección al usuario final de SUTEL y especialmente por la voluntad del usuario final. Para este último caso el **MUNDOREDES** tendrá un plazo máximo de tres (3) días hábiles para finiquitar la relación contractual, el cual corre a partir del momento en que el usuario final manifiesta a **MUNDOREDES**, su voluntad de dar por terminado el contrato. La solicitud de terminación contractual podrá realizarse a través de los mismos canales o medios que fueron utilizados por **MUNDOREDES**, para la contratación del servicio o la modificación del contrato.

Una vez superado el plazo con que cuenta **MUNDOREDES**, para finiquitar la relación contractual, este no continuará facturando el servicio, por lo que asumirá cualquier cargo posterior. Esto no exonera al cliente de cancelar todas las obligaciones pendientes con el operador/proveedor, y en caso de no pago, éste último podrá hacer efectivo el cobro en la vía judicial correspondiente. 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.

**Cláusula 25. Devolución de equipos terminales.** Para la devolución de los equipos terminales, el **MUNDOREDES**, deberá contar con las siguientes alternativas: gestión presencial que pueda hacer el usuario final en cualquier centro de Atención al Usuario Final, devolución por parte de un tercero autorizado por el cliente y retiro por parte de **MUNDOREDES** <https://www.mundoredescr.com/general-4>

Si el usuario final no devuelve los equipos terminales del operador/proveedor, este último podrá realizar el cobro de los costos de reposición publicados en el sitio WEB <https://www.mundoredescr.com/general-4>

**Cláusula 26. Tramite de reclamación e Interposición de reclamaciones ante MUNDOREDES** Las reclamaciones deberán presentarse por parte de los clientes, usuarios finales o cualquier persona autorizada en los Centros de Atención al Usuario Final que tenga disponible **MUNDOREDES**, que brinde el servicio directamente, los cuales son de carácter gratuito para el usuario final. **MUNDOREDES**, deberá contar con los mecanismos que permitan que personal capacitado y disponible brinde asistencia de forma presencial o remota a los usuarios finales con discapacidad que accedan a los Centros de Atención al Usuario Final. El usuario puede presentar su reclamación también ante el centro de telegestión, y demás medios disponibles incluidos en el servicio de atención al cliente <https://www.mundoredescr.com/solicitudesyformularios>

**Cláusula 27. Procedimiento de intervención de la Sutel.** En caso de resolución negativa o insuficiente o la ausencia de resolución por parte del operador/proveedor, el usuario final podrá acudir a la Sutel, cuya atención será conforme a la normativa vigente. Las reclamaciones que se presenten ante la Sutel no están sujetas a formalidades ni requieren autenticación de la firma del reclamante, por lo que podrán 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 la normativa Reglamento sobre el Régimen de Protección al Usuario Final, que vienen incluidos en la página WEB de **MUNDOREDES** <https://www.mundoredescr.com/normativa>

**Cláusula 28. 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 29. Tratamiento de datos personales.** En caso de que el usuario final autorice en la carátula de este Contrato, el uso de sus datos personales, **MUNDOREDES**, aclara que: 1) Los datos personales recopilados son para uso interno de **MUNDOREDES**, en relación con la prestación de los Servicios, y tales datos no serán



**Mundoredes SyH**  
Costa Rica

comercializados, vendidos, cedidos o transferidos a terceros; 2) en todo momento, el usuario final podrá tener acceso a sus datos personales, podrá rectificarlos o solicitar su supresión y de ser necesario, podrá consentir sobre la cesión de los mismos, y 3) **MUNDOREDES**, conservará los datos personales del usuario final durante el plazo de este contrato y sus prórrogas. **MUNDOREDES**, insta al usuario final a proporcionar datos actuales, veraces exactos y adecuados al fin para el que fueron recolectados. En caso de dudas o consultas sobre lo indicado en esta cláusula, el usuario final podrá contactar a **MUNDOREDES**, a través de su Centro de Atención al usuario.

**Cláusula 30. Cesión del contrato.** El presente acuerdo establecido a través del contrato no podrá ser cedido por el Usuario final salvo la previa y expresa autorización por escrito de **MUNDOREDES**, para lo cual **MUNDOREDES**, está facultada para realizar valoraciones de índole crediticia y otras que considere pertinentes y se reserva el derecho de rechazar dicha solicitud si lo considera pertinente. **MUNDOREDES**, se reserva el derecho de ceder el presente contrato a un operador autorizado, respetando la normativa de protección de datos de los clientes y garantizando la continuidad de los servicios de acuerdo con lo establecido en la legislación aplicable a la materia

**Cláusula 31. Canales de atención.** El usuario final de los servicios de telecomunicaciones podrá contactar a **MUNDOREDES** como proveedor de los servicios, mediante el Centro de Atención al Usuario Final señalado en la carátula del contrato. El usuario final podrá contactar a **MUNDOREDES**, mediante los canales de atención señalados en la carátula del contrato. El Cliente podrá disponer de los siguientes canales de atención al Cliente:

**Teléfono gratuito:** 800 2663282 (800conecta)

**Teléfono de oficina:** 4000 2524 Información administrativa

**Dirección física:** Platanillo, Barú, Pérez Zeledón con número de CP 11909

**Correo Electrónico a:** [Info@mundoredes.cr](mailto:Info@mundoredes.cr).

En este acto al usuario final se le entrega una copia del contrato de adhesión suscrito, o bien, se le remite de forma digital 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, firmamos en la ciudad de \_\_\_\_\_, el día \_\_\_ de \_\_\_\_\_ del \_\_\_\_\_.

Firma del usuario final:

Firma del operador/proveedor:

**Homologado mediante acuerdo número 09702-SUTEL-SCS-2024 emitido por el Consejo de la Sutel.**