



## Contrato de adhesión para la prestación del servicio de internet y transmisión de datos

**Cláusula Primera. Objeto del contrato.** El presente contrato tiene como objeto indicar las cláusulas para la prestación de los servicios de internet, por parte de: PRONET-CR, SRL 3-102826261 EMPRESA DE TELECOMUNICACIONES S.A, bajo las modalidades de inalámbrico o fibra óptica, de acuerdo con lo señalado en la carátula del contrato y a favor del Cliente.

**Cláusula Segunda. Características del servicio.** PRONET -CR. brinda el servicio de conectividad a Internet a través del protocolo IP.

PRONET-CR pone a disposición de sus clientes una gama de velocidades de internet, las cuales están disponibles en la dirección electrónica: [www.pronetcr.com](http://www.pronetcr.com)

Los medios físicos para la conectividad a internet se detallan a continuación:

a) Internet inalámbrico: es una tecnología de conexión de acceso donde no requieren una conexión por cable hasta el terminal del usuario, dado que la comunicación se produce de forma inalámbrica a través de ondas electromagnéticas.

**Cláusula Tercera. Precios o tarifas del servicio.** El usuario final deberá cancelar el monto mensual señalado en la carátula de este contrato, . El operador/proveedor notificará a la Sutel cualquier modificación en el precio se informará al usuario final con un mínimo de cinco (5) días hábiles de antelación, a través de dos medios de comunicación masiva, en la página WEB [www.pronetcr.com](http://www.pronetcr.com) 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, el operador/proveedor informará sobre el derecho del usuario final de rescindir anticipadamente el contrato sin penalización alguna.

**Cláusula Cuarta. Plazo contractual.** El presente contrato es por un plazo indefinido hasta que el usuario final solicite al operador/proveedor la rescisión contractual.

**Cláusula Quinta. Equipos, terminales.** El operador/proveedor brindará los equipos terminales en la modalidad de préstamo bajo las condiciones indicadas en la carátula de este contrato y conforme la normativa vigente.

Igualmente, dependiendo del servicio y las condiciones de red del operador/proveedor, los equipos terminales podrán ser aportados por el usuario final, en el tanto cumplan con las características técnicas publicadas por el operador/proveedor en su página WEB

[www.pronetcr.com](http://www.pronetcr.com)

-Los equipos terminales móviles o que operen en bandas de uso libre, que sean provistos por el operador/proveedor, deberán estar debidamente homologados por la Sutel previo a su comercialización.

Enlace 1 denominado PTP Miravalles  
Localidades a Proveer servicio de internet  
Sector de General Viejo, La linda Miravalles, Mismos ubicados en Pérez Zeledón,

Pertenecientes a San Isidro.

Provincia: San José

Cantón: Pérez Zeledón

Distrito: Rivas y San Isidro

Equipos

Rocket 5AC lite

Estación del punto de acceso

Mac B4:FB:E4:5E:45:A2

Modo inalámbrico PTP de acceso

Ancho de canal 50

Estación PTP

Rocket 5AC lite

Dirección Mac 18:E8:29:7A:91:17

Modo inalámbrico Estación PTP Ancho de canal 50

**Enlace 2 denominado PTP Rosario de Pacuar**

Localidad a Proveer servicio de internet

Rosario de Pacuar

San Isidro, Pérez Zeledón

Provincia: San José

TEL.: +506 800-pronet (llamada gratuita)

+506 87608005 (WhatsApp)

[pronetcr@yahoo.com](mailto:pronetcr@yahoo.com)

[www.pronetcr.com](http://www.pronetcr.com)

Página 1 de 8

Cantón: Pérez Zeledón

Distrito: Rosario de Pacuar

Equipos

Nombre AP-CANAL-ROSARIO (nombre enlace)

Modelo Rocket 5AC Lite

Fabricante Ubiquiti

Mac 78:45:58:AO:8A:09

Tipo de dispositivo Punto De acceso

Canal 80

SSID PN-AP001

Nombre PB estación Mirador (nombre enlace)

Modelo Power Beam Aac400

Fabricante Ubiquiti

Mac EO:63:DA:DE:21:6C

Tipo de dispositivo Punto de Acceso

Canal 80

Modo inalámbrico Estación

Sid PN-AP001

**Enlace 3 denominado PTP Cajón**

Localidad a Proveer internet

Cajón, Pérez Zeledón

Provincia: San José

Cantón: Pérez Zeledón

Distrito: Cajón

Equipos

Nombre AP PTP Canal Cajón

Modelo Rocket 5AC Lite

Fabricante Ubiquiti

Mac F4:92:BF:B0:48:C0

Tipo de dispositivo Punto a Punto del punto de acceso

Canal 40

Modo inalámbrico Estación

Nombre PB Estación PTP Cajón

Modelo Power Beam 400 AC iso

Fabricante Ubiquiti

Mac E0:63:DA.D0:E3:EC

Tipo de dispositivo Estación de Acceso

Canal 40

Modo inalámbrico Estación

**Enlace 4 PTP Cerro**

Localidad a Proveer servicio de internet

Quebradas, san isidro del general.

Provincia: San José

Cantón: Pérez Zeledón

Distrito: San Isidro

Equipos

Nombre PN-AP-Cerro (nombre enlace)

Modelo Power Beam 400 Ac

Fabricante Ubiquiti

Mac 78:45:58:A8:83:AA

Tipo de dispositivo PTP de Acceso

Canal 40

Modo inalámbrico Punto de acceso

Nombre PN Estación Ortopedista (nombre enlace)

Modelo Power Beam Ac400

Fabricante Ubiquiti

MacE0:63:DA:DE:3A:2C

Tipo de dispositivo Estación de Acceso

Canal 40

Modo inalámbrico Estación

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.

**Cláusula Sexta. Derechos y obligaciones del usuario final y del operador/proveedor del servicio de telecomunicaciones.**

El usuario final y el operador/proveedor del servicio de telecomunicaciones tendrán 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. 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 Séptima. 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. El operador/proveedor 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.

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. 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, esto no sustituye el envío de facturación al medio señalado.

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, un cargo por reactivación o reconexión del servicio, según corresponda, así como un interés máximo por morosidad, conforme lo establecido en la respectiva factura, y el sitio WEB [www.pronetcr.com](http://www.pronetcr.com) y lo dispuesto en el presente contrato.

#### **Cláusula Octava. Medios de pago.**

- En dinero en efectivo, el pago por SINPE MÓVIL se debe realizar por el número suministrado 62022054
- Dinero en efectivo puede presentarse a nuestras oficinas con dirección 150 metros sur de oficinas del MOPT.
- Transferencia Bancaria:
- Banco BCR *Cuenta colones*  
*CR57015202001320464051 las dos a nombre de*  
*SOCIEDAD DE RESPONSABILIDAD LIMITA*  
operador deberá informar al usuario final si el pago no se hizo efectivo.

**Cláusula Novena. Tasación y facturación de los servicios.** El operador/proveedor 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, 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 periodo de facturación inmediato posterior al cobro incorrecto del servicio.

A ningún usuario final que presente una reclamación ante el operador/proveedor 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 Décima . Suspensión temporal de SERVICIO**

Las facturaciones 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. El operador/proveedor 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, el operador/proveedor 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 Décima Primera. Suspensión definitiva del servicio.**

Posterior a la suspensión temporal, el operador/proveedor deberá proceder con la suspensión definitiva del servicio y a la resolución unilateral del contrato por incumplimiento del usuario final y a disponer de la numeración asociada.

La suspensión definitiva debe ejecutarse por parte del operador/proveedor 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 el operador/proveedor 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, el operador/proveedor procederá con la suspensión definitiva del servicio, cuando el usuario final incurra en una práctica prohibida.

**Cláusula Décima Segunda. Suspensión a solicitud del usuario final.** El usuario final podrá solicitar la suspensión temporal de su servicio, para lo cual el operador/proveedor 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 Décima Tercera . Depósito de garantía.** El operador/proveedor podrá solicitar al usuario final el pago de un depósito de garantía por la suscripción de los servicios contratados, el cual se detalla en la carátula del contrato, y además se encuentra debidamente publicado en el sitio WEB [www.pronetcr.com](http://www.pronetcr.com). La devolución del depósito de garantía se realizará en un plazo máximo de tres (3) días hábiles posteriores a la finalización de la relación contractual, siempre y cuando el usuario final no mantenga deudas sobre este servicio con el operador/proveedor. En donde se podrá utilizar el depósito de garantía para el pago de deudas y se le reintegrará al cliente el saldo correspondiente una vez liquidadas las deudas. Adicionalmente, si el usuario final 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 Décima Cuarta. Instalación.** La comercialización de los servicios de telecomunicaciones debe obedecer a una factibilidad técnica positiva previa a la suscripción del contrato. De lo contrario, el operador/proveedor deberá asumir el despliegue de red necesaria para brindar el servicio contratado. Los operadores/proveedores deben 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. El operador/proveedor 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 [www.pronetcr.com](http://www.pronetcr.com) y en la carátula de este contrato.

Cuando el operador/proveedor por causas atribuibles a éste, 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, el operador/proveedor 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 [www.pronetcr.com](http://www.pronetcr.com)

Cuando el cliente renuncie voluntariamente al servicio contratado previo a su entrega, el operador/proveedor, en el plazo máximo de cinco (5) días naturales, deberá realizar la devolución proporcional de los montos cancelados según el avance de la instalación, de conformidad con lo dispuesto en el presente contrato y lo publicado en el sitio WEB [www.pronetcr.com](http://www.pronetcr.com).

**Cláusula Décima Quinta. 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 el operador/proveedor dejará la constancia respectiva en sus sistemas.

**Cláusula Décima Sexta .Reconexión del servicio.** Los costos por concepto de reconexión se

encuentran debidamente publicados en el sitio WEB [www.pronetcr.com](http://www.pronetcr.com)

El operador/proveedor reconectará el servicio en el plazo de un (1) día hábil. Si transcurrido este plazo el operador/proveedor no ha procedido a la reconexión del servicio por causas atribuibles a éste, no podrá cobrar en la facturación monto alguno por este concepto.

**Cláusula Décima Séptima .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 Décima Octava. Compensaciones y reembolsos.**

El operador 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 lo establecido en el Reglamento de Prestación y Calidad de Servicios:

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

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 debidamente publicada en el sitio WEB del operador/proveedor.

**Cláusula Décima Novena. Atención y reparación de fallas que afecten el servicio.-**

El operador/proveedor 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 ante el operador, por fallas que se presenten en el servicio contratado. El operador/proveedor 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 el operador/proveedor 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, el operador 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 fue ocasionada por el usuario final, el operador/proveedor realizará las reparaciones y, a partir de la segunda visita técnica injustificada, cobrará al



usuario final los montos indicados en el sitio WEB:  
[www.pronetcr.com](http://www.pronetcr.com)

**Cláusula Vigésimo . Reportes de trabajos en las redes y sistemas de telecomunicaciones.** El operador/proveedor, 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 [www.pronetcr.com](http://www.pronetcr.com) del operador/proveedor 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 Vigésimo Primera. Eximentes de responsabilidad.** 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 Vigésimo Segunda. 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 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/financiado 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.

**Cláusula Vigésimo Tercera.. Formas de extinción del contrato.** El contrato se extinguirá por las causales establecidas en la normativa vigente, y especialmente por la voluntad del usuario final. Para este último caso el operador/proveedor 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 al operador/proveedor 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 el operador/proveedor para la contratación del servicio o la modificación del contrato.

Una vez superado el plazo con que cuenta el operador/proveedor 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 Vigésimo Cuarta. Devolución de equipos y terminales.** Para la devolución de los equipos terminales, el operador/proveedor 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 del operador/proveedor. En este último caso, la información y los respectivos costos asociados a dicho retiro están publicados en el sitio ,no se cobrará un costo extra por el retiro de equipos a domicilio.

WEB [www.pronetcr.com](http://www.pronetcr.com)

Si el usuario final no devuelve los equipos terminales del operador/proveedor, este último podrá realizar el cobro de reposición publicados en el sitio WEB [www.pronetcr.com](http://www.pronetcr.com)

**Cláusula Vigésima Quinta. Interposición de reclamaciones ante el operador/proveedor.** 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 el operador/proveedor que brinde el servicio directamente, los cuales son de carácter gratuito para el usuario final. Los operadores/proveedores deberán 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. Para cada gestión, el operador/proveedor 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. El operador/proveedor deberá atender, resolver y brindar respuesta efectiva y razonada, en un plazo máximo de diez (10) días naturales a partir de su presentación.

**Cláusula Vigésima Sexta. 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. 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 cumplir con los requisitos mínimos exigidos en la normativa.

**Cláusula Vigésima Séptima. 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 Vigésima Octava. Uso debido de datos personales.** El usuario final autoriza a Pronetcr para que sus datos personales sean incluidos en la base de datos del operador, con el fin de gestionar el servicio

contratado, bajo ningún caso, serán conservados los datos personales que puedan afectar, de ningún modo, a su titular. Los datos obtenidos con este consentimiento serán tratados de forma confidencial aún después de finalizada la relación contractual y Pronet no podrá brindar la información personal del usuario a terceros. artículo 5, sección I información y demás requisitos exigidos por la Ley N°8968.

**Cláusula Vigésima Novena. Cesión del contrato.** El operador/proveedor no permite la cesión del presente contrato bajo ninguna opción.

**Cláusula Trigésima . Canales de atención.** El usuario final de los servicios de telecomunicaciones podrá contactar al operador/proveedor de los servicios, mediante el Centro de Atención al Usuario Final señalado en la carátula del contrato.

**Cláusula Trigésima Primera. Modificación contractual.** Cualquier propuesta de modificación del presente contrato, deberá ser aprobada por la Sutel. El operador/proveedor notificará cualquier modificación contractual al medio de notificación señalado en el contrato, con una antelación mínima de un (1) mes calendario a su entrada en vigencia, y cuando las modificaciones apliquen a múltiples usuarios finales, además, las publicará en el sitio web [www.pronetcr.com](http://www.pronetcr.com) y redes sociales del operador/proveedor en el mismo plazo. En caso de que dicha modificación sea en detrimento de las condiciones establecidas en el contrato de adhesión, el operador/proveedor informará sobre el derecho del usuario final.

En los casos que el usuario final solicite una ampliación o modificación de las condiciones contractuales previamente suscritas, el operador/proveedor debe registrar el consentimiento del usuario final. Para lo anterior, el operador/proveedor deberá indicar en el sitio web [www.pronetcr.com](http://www.pronetcr.com) y los canales de atención en que puede realizar dicha solicitud.

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 \_\_\_\_\_.

Homologado mediante acuerdo número **TO293-STT-AUT-00109-2023** emitido por el Consejo de la Sutel