

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

**Cláusula 1. Objeto del contrato.** Es la prestación de los servicios de internet, bajo modalidad inalámbrica, de acuerdo con lo señalado en la carátula del contrato por parte **UPNET S.R.L.**, y a favor del usuario final.

**Cláusula 2. Características del servicio.** A continuación, se detallan los servicios ofrecidos por **UPNET S.R.L.**, Internet: Consiste en la distribución del servicio de conectividad a través del protocolo de comunicaciones de internet para la transmisión y recepción de datos. **UPNET S.R.L.**, pone a disposición de sus usuarios una gama de velocidades de internet, las cuales están disponibles en la dirección electrónica: [www.upnetcr.com/#planes](http://www.upnetcr.com/#planes). Los medios físicos para la conectividad a internet se detallan a continuación: Internet vía inalámbrica: Tecnología de conexión a internet por medio de la cual los datos se envían a través de un enlace inalámbrico.

**Cláusula 3. Precios y tarifas del servicio.** El usuario final debe cancelar el monto mensual en colones, señalado en la carátula de este contrato. Cualquier modificación en el precio, se notificará a la Sutel y se informará al cliente con un mínimo de cinco (5) días hábiles de antelación, el cual se publicará en la web [www.upnetcr.com/#planes](http://www.upnetcr.com/#planes), y en dos medios de comunicación masiva, así como, 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, **UPNET S.R.L.** informará sobre el derecho del usuario final de rescindir anticipadamente el contrato sin penalización alguna.

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

**Cláusula 5. Equipos Terminales y Router WIFI: UPNET S.R.L** brindará los dispositivos: equipos terminales y Router wifi en modalidad de arrendamiento y bajo las condiciones

indicadas en la carátula de este contrato y conforme la normativa vigente.

**UPNET S.R.L.** proporcionará los equipos de su propiedad al usuario final, y estarán debidamente identificados con un número de activo, por lo que el usuario final se compromete a: conservar y cuidar los equipos recibidos, reportar de inmediato y colaborar con **UPNET S.R.L.** en la solución de cualquier incidente.

Los equipos de **UPNET S.R.L.**, deberán estar debidamente homologados por la Sutel previo a su comercialización, que pueden ser consultados en [https://homologacion.sutel.go.cr/zf\\_ConsultaPublica/Index/bandalibre](https://homologacion.sutel.go.cr/zf_ConsultaPublica/Index/bandalibre).

El usuario deberá devolver los equipos a **UPNET S.R.L.** 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 caso de que los equipos entregados sufrieran algún daño o pérdida imputable al usuario final, **UPNET S.R.L.** podrá requerir al cliente el costo de reposición de los equipos conforme figura en la carátula del presente contrato.

Para la devolución de los equipos **UPNET S.R.L.** cuenta con las siguientes alternativas: gestión presencial que pueda hacer el usuario final en nuestro centro de Atención al Usuario Final, devolución por parte de un tercero autorizado por el cliente y retiro por parte de **UPNET S.R.L.** El retiro por parte de **UPNET S.R.L.** no tendrá ningún costo adicional para el usuario final y solo deberá solicitarlo mediante los medios de comunicación oficial la información está publicada en el sitio WEB [www.upnetcr.com/dispositivos/#devoluciones](http://www.upnetcr.com/dispositivos/#devoluciones).

Si el usuario final aporta su propio equipo terminal sin que se encuentre debidamente homologado, **UPNET S.R.L.** no será responsable por problemas de calidad experimentados en el servicio contratado, y renuncia a futuras reclamaciones ante la Sutel por este particular. El usuario final asume la responsabilidad por la integridad del IMEI asociado al equipo. Además, la actualización, mantenimiento, reparación y

reposición del equipo terminal aportado correrá por su cuenta.

**Cláusula 6. 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 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.

**Cláusula 7. Derechos y Obligaciones del operador/proveedor.** UPNET S.R.L., como proveedor del servicio de telecomunicaciones: tendrá 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 8. Facturación.** UPNET S.R.L., entregará mensualmente la factura por el medio seleccionado por el usuario final donde se incluirá la descripción de los cargos y servicios suministrados a la fecha de corte. UPNET S.R.L., garantizará que los montos facturados correspondan 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 formato digital al medio señalado por el usuario en la carátula de este contrato, en un plazo máximo de diez (10) días calendario posteriores al cierre del periodo de facturación. UPNET S.R.L. 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 60 días naturales a partir de su registro o utilización. UPNET S.R.L., 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 la facturación al medio señalado. El usuario final deberá cancelar la factura 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, sitio WEB y lo dispuesto en el presente contrato.

**Cláusula 9. Medios de pago.** El usuario final podrá elegir para la realización de sus pagos, cualquiera de los siguientes medios: sinpe móvil o cuenta de ahorros, se debe indicar en el detalle de la transacción el nombre del usuario final o número de contrato, UPNET S.R.L. deberá informar al usuario final si el pago no se hizo efectivo. En el sitio web [www.upnetcr.com/#pago](http://www.upnetcr.com/#pago) están disponibles los detalles de los medios de pago.

**Cláusula 10. Tasación y facturación de los servicios.** UPNET S.R.L. asegurará que la facturación se realizará conforme la normativa vigente. En caso de detectar irregularidades en la tasación de los servicios, UPNET S.R.L. 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 UPNET S.R.L. 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 período de facturación inmediato posterior al cobro incorrecto del servicio. A ningún usuario final que presente una reclamación ante UPNET S.R.L. 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 11. Suspensión temporal del servicio.** Los servicios facturados que no sean cancelados en la fecha de su vencimiento serán suspendidos temporalmente, a partir del tercer día hábil posterior al vencimiento del cobro facturado, ahora bien, no se deberá suspender o suprimir esos servicios los fines de semana o feriados de Ley, cuando para esos días, cuando **UPNET S.R.L.**, no tenga disponible o habilitado algún medio de pago y no pueda reactivar el servicio de forma inmediata una vez cancelado. Antes de proceder con la suspensión temporal, **UPNET S.R.L.** 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 12. Suspensión definitiva del servicio.** Posterior a la suspensión temporal, **UPNET S.R.L.** 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 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 **UPNET S.R.L.** 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 **UPNET S.R.L.** procederá con la suspensión definitiva del servicio, cuando el usuario final incurra en una práctica prohibida.

**Cláusula 13. 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 **UPNET S.R.L.** dejará la constancia respectiva en sus sistemas.

**Cláusula 14. Depósito de garantía.** **UPNET S.R.L.**, no aplica

depósito de garantía al usuario final por la suscripción del servicio contratado.

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

**UPNET S.R.L.** deberá 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.

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://upnetcr.com/#planes> y en la carátula de este contrato.

**UPNET S.R.L.** 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 plazo será de 4 días hábiles. Cuando **UPNET S.R.L.** 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, **UPNET S.R.L.** 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.upnetcr.com/normativa](http://www.upnetcr.com/normativa).

Cuando el cliente renuncie voluntariamente al servicio contratado previo a su entrega, **UPNET S.R.L.**, 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.upnetcr.com/normativa](http://www.upnetcr.com/normativa).

La instalación de los servicios se realizará en días hábiles. En todo caso, el personal de **UPNET S.R.L.**, que necesite ingresar a las instalaciones del Cliente lo hará debidamente identificado, previa coordinación entre las partes.

**Costos de instalación del servicio.** **UPNET S.R.L.**, pone a disposición de los usuarios los precios de instalación de servicios en la dirección electrónica [www.upnetcr.com/#planes](http://www.upnetcr.com/#planes).

**Cláusula 16. Reconexión del servicio.** **UPNET S.R.L.**, no cobrará los costos por concepto de reconexión. Una vez que el Cliente cancele los montos adeudados, **UPNET S.R.L.**, reconectará el servicio en el plazo de 1 día hábil según lo establecido en el Reglamento de Prestación y Calidad de Servicios, contados a partir de la fecha de pago. Si transcurrido este plazo **UPNET S.R.L.** 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 17. Calidad de Servicio.** **UPNET S.R.L.**, se compromete a prestar sus servicios de acuerdo con los niveles de calidad establecidos en la normativa vigente.

SERVICIO DE ACCESO A INTERNET FIJO	
Indicador	Umbral
Tiempo de instalación del servicio (IC-1)- Infraestructura disponible inmediatamente-	4 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	80%

datos local o internacional respecto a la velocidad provisionada (ID-18)	
--	--

**Clausula 18. Compensaciones y reembolsos.** **UPNET S.R.L.**, 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, **UPNET S.R.L.**, 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 Reglamento de Prestación y Calidad de Servicio para el servicio en cuestión, tenga un cumplimiento igual o inferior a un cuarenta por ciento (40%). Esta información se encuentra publicada en el sitio web [www.upnetcr.com/normativa](http://www.upnetcr.com/normativa).

**Cláusula 19. Atención y reparación de fallas que afecten el servicio.** **UPNET S.R.L.**, tiene habilitado el teléfono gratuito de centro de atención al usuario quejas o reclamaciones por fallas que se presenten en el servicio contratado para que el usuario final interponga reportes, por fallas que se presenten en el servicio contratado; **UPNET S.R.L.**, se encuentra en la obligación de reparar y restablecer el servicio a sus condiciones normales de funcionamiento en el plazo máximo de un (1) día hábil. El usuario final permitirá que **UPNET S.R.L.** 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 y mostrar una orden de trabajo expedida por **UPNET S.R.L.** 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 es ocasionada por el usuario final y esta implique una visita técnica por parte de **UPNET S.R.L.**, la cual se determine que fue injustificada y esta sea la primera vez, la misma no supondrá un costo adicional para el usuario final, pero cuando se trate de una segunda visita injustificada, **UPNET S.R.L.**, cobrará su costo la siguiente facturación, el cual se encuentra publicado en el sitio web <https://upnetcr.com/normativa/> y se actualizará periódicamente .

**Cláusula 20. Canales de atención.** El usuario final podrá contactar a **UPNET S.R.L.**, mediante los canales de atención señalados en la carátula del contrato, los cuales son:

Teléfono gratuito: 800-7171474

Teléfono de oficina: 7142- 8256

Dirección física: Las Juntas 250 metros este de la escuela casa color blanco a mano derecha San Vito Coto Brus Puntarenas

Correo Electrónico: soporte@upnetcr.com

Página web: [www.upnetcr.com/#contacto](http://www.upnetcr.com/#contacto)

**Cláusula 21. Reportes de trabajos en las redes y sistemas de telecomunicaciones.** **UPNET S.R.L.**, informará a sus clientes previo a la ejecución de trabajos de reparación o mantenimiento de equipos previamente programados, que afecten la continuidad del servicio. En estos casos **UPNET S.R.L.**, informará al cliente antes de que procedan dichas reparaciones, con un mínimo de cuarenta y ocho (48) horas de anticipación a través de la publicación en el sitio WEB **UPNET S.R.L.** o comunicación electrónica directa al medio de notificaciones establecido en el contrato, donde se informará al cliente sobre los servicios que se verán afectados, zonas de afectación, el tiempo de afectación aproximado y también se indicará la finalización de dichos trabajos. 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 22. Eximentes de responsabilidad.** Se consideran eximentes de responsabilidad los casos en los cuales **UPNET S.R.L.** 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 23. 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 acumulada 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 **UPNET S.R.L.**, 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 de 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 causas generales de extinción de los contratos, y especialmente por voluntad del usuario final. Para este último caso **UPNET S.R.L.** 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 **UPNET S.R.L.** 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 **UPNET S.R.L.** para la contratación del servicio o la modificación del contrato.

Una vez superado el plazo con que cuenta el **UPNET S.R.L.** 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 **UPNET S.R.L.**, 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 de **UPNET S.R.L.** y la existencia de deudas por parte del usuario final, de ninguna forma serán limitantes para la rescisión del contrato.

**Cláusula 25. Interposición de la reclamación ante UPNET S.R.L.** Las reclamaciones deberán presentarse por parte de los clientes, usuarios finales o cualquier persona autorizada por medio de las formas de contacto que tiene **UPNET S.R.L.** disponibles, los cuales son de carácter gratuito para el usuario final. **UPNET S.R.L.** contará con mecanismos que permitan que personal capacitado y disponible brinde asistencia de forma presencial o remota a los usuarios finales con discapacidad y sus reclamaciones puedan ser presentadas de forma verbal, escrita o señas. **UPNET S.R.L.**, brindará al cliente, usuario final o personas autorizada el número de referencia de su reclamación. La presentación de las reclamaciones no requerirá la elaboración de un documento formal ni intervención de abogado, y podrán ser presentadas por cualquier medio de gestión. **UPNET S.R.L.**, 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.

**Cláusula 26. 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 de que suceda 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 27. Procedimiento de intervención de la SUTEL.** En caso de resolución negativa o insuficiente o la ausencia de resolución por parte de **UPNET S.R.L.**, 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 pueden 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. La SUTEL tramitará, investigará y resolverá la reclamación pertinente, de acuerdo con los procedimientos administrativos establecidos en la Ley General de la Administración Pública.

**Cláusula 28. Tratamiento de datos personales.** En caso de que el usuario final autorice en la carátula de este Contrato, el uso de sus datos personales, **UPNET S.R.L.**, aclara que:

1) Los datos personales recopilados son para uso interno de **UPNET S.R.L.**, en relación con la prestación de los Servicios, y tales datos no serán 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) **UPNET S.R.L.**, conservará los datos personales del usuario final durante el plazo de este contrato y sus prórrogas. **UPNET S.R.L.**, 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 **UPNET S.R.L.**, a través de su Centro de Atención al usuario.

**Cláusula 29. Cesión del contrato.** El presente acuerdo establecido a través del contrato no podrá ser cedido por usuario final, salvo la previa y expresa autorización por escrito de **UPNET S.R.L.**, para lo cual **UPNET S.R.L.**, 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. **UPNET S.R.L.**, 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 normativa vigente, la modificación contractual y la notificación al usuario final.

**Cláusula 30. Modificación contractual.** Cualquier propuesta de modificación del presente contrato, deberá ser aprobada por la SUTEL.

**UPNET S.R.L.** 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 vigor, y cuando las modificaciones apliquen a múltiples usuarios finales, además, las publicará en el sitio WEB y redes sociales de **UPNET S.R.L.** en el mismo plazo. En caso de que dicha modificación sea en detrimento de las condiciones establecidas en el contrato de adhesión, **UPNET S.R.L.** informará sobre el derecho del usuario final de rescindir anticipadamente el contrato sin penalización alguna.

En los casos que el usuario final solicite una ampliación o

modificación de las condiciones contractuales previamente suscritas, **UPNET S.R.L.** debe registrar el consentimiento del usuario final. Para lo anterior, el **UPNET S.R.L.** deberá indicar en su sitio WEB [www.upnetcr.com/#contacto](http://www.upnetcr.com/#contacto), 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 \_\_\_\_\_ de \_\_\_\_\_

Firma del usuario final

Firma: **UPNET S.R.L.**

**Homologado mediante acuerdo número 008-017-2026 emitido por el Consejo de la SUTEL.**