



CONTRATO DE ADHESIÓN PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO DE ACCESO A INTERNET

Cláusula 1. Objeto del contrato. El objeto del presente Contrato es establecer las condiciones generales que regulan la relación comercial entre FASTNET y el CLIENTE, producto de la prestación de los servicios de telecomunicaciones que contrate el CLIENTE con FASTNET. Estos servicios se detallan en la carátula del contrato que forma parte integral del presente Contrato.

Cláusula 2. Características del servicio. Internet: El servicio de conectividad al protocolo de comunicaciones de internet para la transmisión y recepción de datos. Los medios físicos para la conectividad podrán ser internet inalámbrico e internet por fibra óptica.

Cláusula 3. Derechos y obligaciones del CLIENTE y FASTNET. El CLIENTE y FASTNET 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 4. Plazo contractual. El presente contrato es por un plazo indefinido, hasta que el CLIENTE solicite a FASTNET la rescisión contractual, razón por la cual se mantendrán vigentes las condiciones pactadas.

Cláusula 5. Modificación contractual. Cualquier propuesta de modificación del presente contrato, deberá ser aprobada por la Sutel. FASTNET 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 y redes sociales de FASTNET en el mismo plazo. En caso de que dicha modificación sea en detrimento de las condiciones establecidas en el contrato de adhesión, FASTNET informará sobre el derecho del usuario final de rescindir anticipadamente el contrato sin penalización alguna.

En los casos que el CLIENTE solicite una ampliación o modificación de las condiciones contractuales previamente suscritas, FASTNET debe registrar el consentimiento del CLIENTE. Para lo anterior, el FASTNET deberá indicar en su sitio WEB: <https://fastnetcr.com/contactenos.php>

Cláusula 6. Precios o tarifas del servicio. El CLIENTE deberá cancelar el monto mensual señalado en la carátula de este contrato, más los consumos adicionales que éste realice, en caso de que aplique. El CLIENTE 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, FASTNET informará sobre el derecho del usuario final de rescindir anticipadamente el contrato sin penalización alguna.

Cláusula 7. Equipos terminales. FASTNET 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 FASTNET, 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: <https://fastnetcr.com/planes.php>

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

Si El CLIENTE aporta su propio equipo terminal sin que se encuentre debidamente homologado, FASTNET no será responsable por problemas de calidad experimentados en el servicio contratado, y renuncia a futuras reclamaciones ante la Sutel por este particular. El CLIENTE 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 8. 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. FASTNET 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. FASTNET 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 CLIENTE 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, sitio WEB y lo dispuesto en el presente contrato.

Cláusula 9. Medios de pago. El CLIENTE podrá elegir, para la realización de sus pagos, los siguientes medios: i) Pagos con tarjeta, ii) Efectivo, iii) Enlace de pago, iv) Sinpe, vi) Transferencia bancaria. Cualquiera de los medios de pago se encuentran debidamente publicados en el sitio WEB: <https://fastnetcr.com/pagos.php>

Cláusula 10. Tasación y facturación de los servicios. FASTNET garantizará que los montos facturados corresponden a una medición efectiva de los servicios disfrutados por EL CLIENTE, incluyendo los impuestos de ley y tasas correspondientes, asimismo, asegurará que la facturación se realizará conforme la normativa vigente.

A ningún cliente que presente una reclamación ante FASTNET 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 CLIENTE no está de acuerdo con la respuesta brindada por FASTNET 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 canceladas en la fecha de su vencimiento serán suspendidas temporalmente, a partir del tercer (3°) día hábil posterior al vencimiento del cobro facturado. FASTNET 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, FASTNET deberá informar al CLIENTE, 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, FASTNET deberá proceder con la suspensión definitiva del servicio y a la resolución unilateral del contrato por incumplimiento del cliente.

La suspensión definitiva debe ejecutarse por parte de FASTNET 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 FASTNET omite efectuar la suspensión definitiva en el plazo y condiciones señaladas, deberá asumir los montos por consumos posteriores por parte del cliente.

Sin perjuicio de reclamar las acciones legales que correspondan ante las autoridades competentes, FASTNET procederá con la suspensión definitiva del servicio, cuando el usuario final incurra en una práctica prohibida.

Cláusula 13. Depósito de garantía. FASTNET podrá solicitar al CLIENTE el pago de un depósito de garantía por la suscripción de los servicios contratados, el cual se detalla en la carátula del contrato, y además se encuentra debidamente publicado en el sitio WEB: <https://fastnetcr.com/regulatorio.php>

Cláusula 14. 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, FASTNET deberá asumir el despliegue de red necesaria para brindar el servicio contratado.

FASTNET asegurará 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.

FASTNET 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://fastnetcr.com/regulatorio.php> y en la carátula de este contrato.

Cuando FASTNET 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, 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 FASTNET 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://fastnetcr.com/regulatorio.php>

Cuando el cliente renuncie voluntariamente al servicio contratado previo a su entrega, FASTNET, 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: <https://fastnetcr.com/regulatorio.php>

Cláusula 15. 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 FASTNET dejará la constancia respectiva en sus sistemas.

Cláusula 16. Reconexión del servicio. Los costos por concepto de reconexión se encuentran debidamente publicados en el sitio WEB: <https://fastnetcr.com/regulatorio.php>

FASTNET reconectará el servicio en el plazo de un (1) día hábil. Si transcurrido este plazo FASTNET 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 del servicio. FASTNET 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%

Dicha información se encuentra debidamente publicada en el sitio WEB: <https://fastnetcr.com/regulatorio.php>

Cláusula 18. Compensaciones y reembolsos. FASTNET 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, FASTNET 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: <https://fastnetcr.com/regulatorio.php>

Cláusula 19. Atención y reparación de fallas que afecten el servicio. FASTNET 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. FASTNET deberá repararlas y restablecer el servicio a sus condiciones normales de funcionamiento en el plazo máximo de un (1) día hábil.

EL CLIENTE permitirá que FASTNET 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 cliente y, además, el personal técnico deberá encontrarse debidamente identificado y mostrar una orden de trabajo expedida por FASTNET. En caso de que EL CLIENTE no permita que se realicen dichas visitas técnicas, FASTNET 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 CLIENTE, FASTNET realizará las reparaciones y, a partir de la segunda visita técnica injustificada, cobrará al usuario final los montos indicados en el sitio WEB: <https://fastnetcr.com/regulatorio.php>

Cláusula 20. Reportes de trabajos en las redes y sistemas de telecomunicaciones. FASTNET, 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 FASTNET 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 21. Eximentes de responsabilidad. Se consideran eximentes de responsabilidad los casos en los cuales FASTNET 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 22. 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 cliente proceda a rescindir el contrato con FASTNET 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 23. Formas de extinción del contrato. El contrato se extinguirá por las causales establecidas en la normativa vigente, y especialmente por la voluntad del cliente. Para este último caso FASTNET tendrá un plazo máximo de tres (3) días hábiles para finiquitar la relación contractual, el cual corre a partir del momento en que el cliente manifieste a FASTNET 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 FASTNET para la contratación del servicio o la modificación del contrato.

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

Cláusula 24. Devolución de equipos terminales. Para la devolución de los equipos terminales, FASTNET deberá contar con las siguientes alternativas: gestión presencial que pueda hacer EL CLIENTE en cualquier centro de Atención al Usuario Final, devolución por parte de un tercero autorizado por el cliente y retiro por parte de FASTNET. En caso de que EL CLIENTE opte por el retiro por parte de FASTNET los costos asociados serán los que se indiquen en el sitio WEB: <https://fastnetcr.com/regulatorio.php>

Si EL CLIENTE no devuelve los equipos terminales de FASTNET, este último podrá realizar el cobro de los costos de reposición publicados en el sitio WEB: <https://fastnetcr.com/regulatorio.php>

Cláusula 25. Interposición de reclamaciones ante FASTNET. 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 FASTNET que brinde el servicio directamente, los cuales son de carácter gratuito para el usuario final. FASTNET deberá contar con los mecanismos que permitan que personal capacitado y disponible brinde asistencia de forma presencial o remota a los clientes con discapacidad que accedan a los Centros de Atención al Usuario Final.

Para cada gestión, FASTNET deberá brindarle al cliente, 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. FASTNET deberá atender, resolver y brindar respuesta efectiva y razonada, en un plazo máximo de diez (10) días naturales a partir de su presentación.

Cláusula 26. Procedimiento de intervención de la Sutel. En caso de resolución negativa o insuficiente o la ausencia de resolución por parte de FASTNET, EL CLIENTE 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.

Cláusula 27. Caducidad de la acción para reclamar. La acción para reclamar ante FASTNET 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 28. Tratamiento de datos personales. En caso de que EL CLIENTE autorice en la carátula de este contrato, el uso de sus datos personales, FASTNET aclara que utilizará los datos personales para la provisión y comercialización del servicio de acceso de internet y cumplir con las disposiciones legales aplicables.

Cláusula 29. Cesión del contrato.

EL CLIENTE, sin la previa y expresa autorización por escrito de FASTNET, y sin haber cancelado todos los cargos y cuentas pendientes que deba a FASTNET, no podrá ceder a terceros los derechos y obligaciones establecidas en este Contrato, su carátula. FASTNET solo aceptará la cesión si el cesionario reúne las condiciones del CLIENTE original.

FASTNET, por su parte, queda facultada para ceder su posición contractual a un operador autorizado, para lo cual se procederá a realizar el proceso de modificación contractual de conformidad con lo establecido en la normativa vigente. En estos casos, el CLIENTE conservará todos sus derechos y obligaciones, incluyendo el recibir los Servicios en los mismos términos de precio y calidad en que fueron contratados.

Cláusula 30. Canales de atención. El usuario final de los servicios de telecomunicaciones podrá contactar a FASTNET los servicios, mediante el Centro de Atención al Usuario Final señalado en la carátula del contrato.

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 _____ de _____

Firma del CLIENTE

Firma de FASTNET

Homologado mediante acuerdo número 026-031-2025 emitido por el Consejo de la Sutel