



LA GACETA

Diario Oficial

GACETA ELECTRÓNICA <http://www.imprenta.gob.cr>

La Uruca, San José, Costa Rica, viernes 7 de julio del 2006

¢ 195,00

AÑO CXXVIII

Nº 131 - 18 Páginas

REGLAMENTOS

RADIOGRÁFICA COSATRRICENSE S. A. REGLAMENTO PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO DE INTERNET DE RACSA

Artículo 1º—De las Tarifas y el pago del servicio.

- A) **Modificación de tarifas:** RACSA podrá modificar los precios acordados en la solicitud de servicio, en virtud de promociones, cambio de tarifas o solicitud de cambio de los servicios contratados. En ningún caso, los precios que RACSA ofrezca temporalmente en razón de promociones se podrán interpretar como una modificación del precio originalmente contratado, por lo que el solicitante no tendrá derecho a que esos precios se mantengan una vez que RACSA finalice la promoción. RACSA comunicará los aumentos o disminuciones en precios de los servicios con una antelación de veintiún días (21) hábiles a la entrada en vigencia del cambio. RACSA entenderá que el cliente acepta el aumento en el precio, si en el plazo que se indica, el cliente no objeta el mismo. En caso que el cliente no esté de acuerdo con el aumento de los precios, RACSA estará facultada para suspender sin trámite alguno, el servicio a que se refiere la solicitud de servicio. Asimismo, el cliente podrá poner término anticipadamente a la relación contractual de conformidad con lo que se establece en la solicitud del servicio. En caso de que el cliente desee cambiar el servicio solicitado, deberá notificar a RACSA por escrito con acuse de recibo. En ese sentido, las demás estipulaciones de la solicitud de servicio no se modificarán por el cambio de servicio.
- B) **Pago:** La factura se emitirá para ser cancelada según la modalidad del servicio elegido por parte del cliente, el cual deberá cancelar el monto respectivo a más tardar en la fecha de vencimiento que la misma indique, para evitar cargos por mora o desconexión del servicio. RACSA define las formas opcionales para el pago de sus servicios, a través de cargo automático a tarjeta de crédito o débito, sistemas de pago vía Internet, pago automático de recibos (PAR), pago a cuenta en oficinas de RACSA o por medio de los recaudadores autorizados; así como cualquier otro medio que RACSA comunique oficialmente, posterior a la suscripción del servicio. La validez del pago estará sujeto a que RACSA pueda hacerlo efectivo.

- C) En caso que la factura se cancele posterior al vencimiento, el cliente deberá pagar un recargo mensual sobre el saldo de su cuenta, por concepto de mora a definir por RACSA, en adición a los costos administrativos. Asimismo, RACSA se reserva el derecho de suspender el servicio en cualquier momento, a partir de la fecha de vencimiento de la factura si la misma no ha sido pagada, sin que exista obligación de dar aviso previo al cliente. En caso de que el cliente requiera la reinstalación del servicio, deberá cubrir el costo administrativo asociado, según lo defina RACSA, además de pagar la factura pendiente.
- D) En caso de falta de pago o incumplimiento de cualquier otra obligación que derive en la resolución contractual, el nombre de usuario (login) asignado al cliente se reservará por un periodo máximo de 30 días naturales, contados a partir de la fecha de desprogramación del mismo. Una vez concluido ese período, RACSA lo podrá eliminar del sistema, sin responsabilidad alguna de su parte. Asimismo, RACSA podrá asignar dicho nombre de usuario (login) a quien lo solicite. En caso de cierre de crédito, RACSA no se responsabilizará por los mensajes de correo electrónico no leídos o no recibidos.
- E) Ante la falta de pago en la fecha de vencimiento, RACSA procederá con el bloqueo inmediato del servicio. Una vez cancelada la deuda y normalizada la situación de la cuenta, RACSA procederá a reactivar la cuenta en un plazo máximo de 2 días hábiles.
- F) RACSA se reserva el derecho de enviar facturas, notificaciones y cualquier otra información por el medio que sea más conveniente.

Artículo 2°—**Rescisión.** RACSA se reserva el derecho de rescindir el servicio en el evento que por situaciones técnicas, tecnológicas, comerciales o estratégicas se vea compelida a no continuar la prestación del mismo, para lo cual deberá comunicar al cliente con al menos sesenta días naturales de anticipación a la conclusión del servicio.

Artículo 3°—**Resolución contractual.** RACSA podrá resolver de pleno derecho el servicio, sin responsabilidad alguna de su parte, si el cliente incumpliera cualquiera de las obligaciones estipuladas en la solicitud de servicio.

Artículo 4°—**Equipos.**

- A) Serán de cargo y costo exclusivo del solicitante, la adquisición, adaptación, modificación y mantenimiento de los equipos, tales como, pero no limitados a: equipo de cómputo, módem alámbricos e inalámbricos, conexión a Internet, líneas de conexión, centrales telefónicas, conexión a la Intranet alámbrica o inalámbrica y cualquier otro equipo necesario para obtener el servicio y acceder a la red pública telefónica, Red de Cable Módem, Red eléctrica, Red inalámbrica ó al Punto de Acceso (nodo) de Internet. No obstante, RACSA podrá arrendar el equipo terminal al usuario final, en aquellos servicios donde cuente con los mismos y hasta agotar existencias.
- B) RACSA, como empresa de telecomunicaciones podrá cambiar las especificaciones de sus equipos, de forma tal que, se sigan los estándares definidos por la Unión Internacional de Telecomunicaciones, lo anterior sin responsabilidad alguna para RACSA.
- C) RACSA hará el esfuerzo para que el equipo incluya las últimas versiones de protocolo de conexión de los fabricantes, sin embargo, la velocidad final de la conexión se puede ver afectada por factores, tales como, pero no limitados a: calidad de la conexión del cliente, distancia, compatibilidad de los módems, capacidad de los servidores remotos que se acceden, versión de los protocolos de comunicadores que se utilicen y de los cuales RACSA queda exenta de toda responsabilidad.
- D) Para el caso de la modalidad de servicio, donde se permite la conexión de múltiples equipos terminales, el cliente deberá proveer el Software y Hardware necesario para la conexión de múltiples terminales a la red mediante el uso de las direcciones IP, estipuladas y asignadas por RACSA en el servicio. La provisión, configuración, puesta en marcha y mantenimiento de las modalidades, estarán bajo la responsabilidad del cliente.

Artículo 5°—**Obligaciones de RACSA.**

- A) Brindar acceso a Internet mediante el servicio elegido por el cliente.
- B) Dar mantenimiento al servicio solicitado. Sin embargo, RACSA no será responsable en caso alguno, por las interrupciones o suspensiones del servicio causadas por, pero no limitadas a: un hecho constitutivo de caso fortuito o fuerza mayor, así como hechos de terceros. La indemnización que corresponda se limitará al reconocimiento proporcional en el pago de la mensualidad, equivalente al tiempo que no se haya logrado prestar el servicio de forma efectiva.
- C) Mantener un centro de información y de asistencia telefónica para programación o consultas del servicio.
- D) Asignar las casillas de correo electrónico al cliente, según el servicio contratado.
- E) RACSA ofrecerá los medios necesarios para que el cliente pueda cambiar su clave de seguridad o de acceso a Internet (password).
- F) RACSA no será responsable de la instalación, configuración y mantenimiento del equipo y Software del cliente cuando éste sea adquirido por él mismo. No obstante, en el caso de que RACSA arriende el equipo terminal, ésta se encargará de brindar la instalación, configuración y mantenimiento de éstos.
- G) **Ancho de banda:** El ancho de banda del servicio del cliente es del tipo compartido, lo que garantiza la optimización de los recursos disponibles en una determinada zona entre sus clientes. Esto significa que la velocidad de conexión en el ámbito nacional establecida en la solicitud es un máximo y puede variar según el uso que hagan los clientes del servicio en determinado momento. De esta forma el rendimiento real de la conexión del usuario podrá variar en el tiempo, acorde con la cantidad de usuarios que estén utilizando el sistema de forma simultánea.
- H) **Asignación de Direcciones IP:** La asignación de direcciones IP para acceso al servicio Internet dependerá del tipo de modalidad de acceso solicitado por el cliente. RACSA asignará las direcciones IP.
- I) **Centro de Asistencia:** RACSA tendrá a disposición de sus clientes un centro de asistencia para consultas.
- J) En el caso de los servicios inalámbricos, una vez que el equipo en el lado del solicitante quede instalado y operando, se presentará una de las siguientes situaciones, pero no limitadas a, que pueda afectar el funcionamiento y rendimiento de este servicio, RACSA no se hace responsable de las mismas:
- i) Desarrollo de infraestructura alrededor que obstruya el enlace, lo cual podría degradar la calidad o incluso llegar a bloquear totalmente el enlace y por lo tanto el servicio.
 - ii) Crecimiento de árboles que produzcan obstrucciones.
 - iii) Fuerzas mecánicas o ambientales tales como, pero no limitadas a, agua, sol y viento que puedan dañar o desalinear el equipo terminal.
 - iv) Manipulación del cliente sobre el equipo terminal (antena mas módem inalámbrico) que dejen fuera de operación el servicio.
 - v) Se debe evitar instalar equipos tales como, pero no limitadas a, aires acondicionados, chimeneas, etc. que puedan obstruir el funcionamiento del equipo terminal.
 - vi) Instalación de cualquier tipo de Hardware que afecte la señal y operación del servicio.

Artículo 6°—**Obligaciones y responsabilidades del solicitante.**

- A) Pagar la tarifa vigente a más tardar en la fecha de vencimiento indicada en la factura.
- B) Pagar la instalación y el depósito en garantía que RACSA establezca, en cuanto al segundo se debe mantener durante la prestación del servicio y se aplicará a los saldos pendientes en caso de cierre de la cuenta, se origine este en la falta de pago por parte del cliente o sea por decisión del mismo. Los depósitos en garantía se devolverán en la misma moneda en que se registren, en el tanto no haya sido aplicado. Este depósito será actualizado en la factura cuando se dé un cambio de servicio con una tarifa mensual mayor o cuando así lo considere RACSA de acuerdo con sus intereses o requerimientos.
- C) Cumplir con los requerimientos técnicos necesarios para acceder a Internet, tales como Hardware, módem y Software adecuados.
- D) El solicitante es responsable de la adquisición y programación del Software y Hardware requeridos para establecer la conexión a Internet. El precio del servicio objeto de la presente solicitud no incluye el valor o precio de los equipos, materiales, línea o servicios que sean necesarios adquirir o contratar por parte del solicitante para acceder a Internet de RACSA.
- E) En los casos en que RACSA provea equipo y accesorios al solicitante, éste se compromete a devolverlos en iguales condiciones, salvo el desgaste normal que el paso del tiempo y una utilización razonable producen. Igualmente, responderá directamente por el mal manejo que se haga de ellos, así como por las desmejoras o pérdidas que sufran imputables a él, incluyendo, pero no limitado a, traslado desautorizado, robo, hurto, vandalismo, caso fortuito o fuerza mayor. El cobro se incluirá en la factura del mes siguiente al evento.
- F) Igualmente, el solicitante se obliga a que, bajo ninguna modalidad, podrá vender, ceder o facilitar cualquier servicio o equipo arrendado por RACSA a terceros, así como enrutar a través suyo tráfico ajeno, sin la autorización por escrito de la empresa, bajo sanción de resolución contractual y desconexión en caso de incumplimiento, con las consecuencias civiles y penales correspondientes.

- G) Velar por la privacidad, confidencialidad y seguridad del uso del nombre de usuario (login) y la clave de acceso al servicio (password). El solicitante será responsable ante RACSA, por el posible uso inadecuado que terceros hagan de su servicio de Internet, asumiendo costos por conexión o bloques por envíos masivos de correos no deseados (Spam), según el Reglamento Autónomo del Servicio para la Regulación de Correo Electrónico Masivo o no Deseado vigente.
- H) Mantener debidamente configurado y actualizado su Hardware y Software necesarios para la comunicación con Internet.
- I) Acceder periódicamente los correos electrónicos asignados por RACSA. En todo caso, RACSA estará facultada para borrar toda aquella información almacenada en el correo electrónico que exceda los 60 días naturales y capacidad del sistema.
- J) **Cantidad de equipo terminal a conectar:** El solicitante deberá guardar la proporcionalidad de la cantidad de terminales utilizadas de acuerdo a la velocidad solicitada.
- K) El solicitante se encuentra sujeto a realizar los trámites y cumplir con las condiciones que establezca el proveedor de acceso para optar a los servicios que brinda RACSA, por lo que debe mantener al día las obligaciones contractuales con dicho proveedor de acceso. En ese sentido, RACSA no será responsable por la falta de provisión del servicio en caso de que se presente dicha situación.
- L) **Seguridad:** El solicitante será responsable de suplir todos aquellos aditamentos del Software y Hardware que le brindan seguridad contra virus, piratería informática, spamming y cualquier otra causa ajena al control de RACSA, por lo que RACSA no asume responsabilidad alguna por estas situaciones.
- LL) El solicitante no podrá realizar el envío simultáneo (correo masivo) de mensajes a terceros que afecte la operación normal del servicio de Internet. De igual forma se compromete a no enviar correo no solicitado. En caso de incumplimiento, RACSA aplicará lo que al efecto establece el Reglamento Autónomo del Servicio para la Regulación de Correo Electrónico Masivo o no Deseado vigente. Del mismo modo, el Reglamento forma parte integrante de la solicitud del servicio.
- M) Abstenerse de ceder o transferir a terceros, a cualquier título, el servicio contratado y las obligaciones y derechos emanados de la solicitud de servicio.
- N) No usar Internet o los medios contratados con fines contrarios a la ley, al orden público, a la seguridad nacional, a la moral o a las buenas costumbres.
- Ñ) No causar, de cualquier forma, perjuicios directos o indirectos a terceras personas o a sus redes.
- O) No transferir información que pueda menoscabar o perjudicar de cualquier forma a otras personas o a los bienes de otros.
- P) Comunicar a RACSA por medio escrito dentro de los 8 días naturales al cambio, con acuse de recibo, cualquier cambio en los datos que se suministren en la solicitud del servicio tales como, pero no limitados a: apartado postal, número telefónico, dirección, datos de su tarjeta de crédito utilizada como medio de pago, representante legal, razón social.
- Q) Cumplir con las demás obligaciones asumidas en virtud de la solicitud de servicio y sus anexos.
- R) Pagar los costos de reconexión del servicio de Internet, en caso de que el servicio se desprograme por incumplimiento de los requisitos que se establecen en la solicitud de servicio o en las presentes condiciones.
- S) El solicitante no podrá vender o comercializar, bajo ninguna modalidad, servicios de telecomunicaciones a terceros. No podrá ceder en todo o en parte, de cualquier forma, los derechos que le corresponden según la solicitud de servicio y las presentes condiciones, en ese sentido no podrá subarrendar a terceros las facilidades que RACSA le facilita. RACSA podrá tener por resuelto de pleno derecho la relación contractual, en caso de que el cliente incumpla con alguna de las prohibiciones a que se refiere este artículo.
- T) Salida o gestión infructuosa. Cada vez que el personal de RACSA o el que ésta contrate al efecto, deba presentarse en la localidad del cliente y se vea imposibilitado, por causas o negligencia atribuible únicamente a éste, para instalar el servicio o compruebe que la avería o reparación reportada es igualmente atribuible al cliente, tales como, pero no limitados a:
- i) En los casos de instalaciones nuevas, que el cliente no haya cumplido con los requisitos para la instalación de los equipos, tales como:
 - Torres.
 - Tendidos de tierra.
 - Instalación de pararrayos.
 - Infraestructuras para el montaje de antenas VSAT.
 - Tendido de tramo interno de línea de cobre o fibra dentro del edificio del cliente.
 - Tomas de corriente que no reúnan las condiciones de operación exigidas por RACSA.
 - ii) Cuando al llegar a las oficinas del cliente, éste haya cerrado las mismas, y se hubiere coordinado previamente con el cliente la hora de llegada del personal.
 - iii) Cuando sea enviado personal donde un cliente y éste no permita el acceso al mismo, a pesar de haber sido coordinada previamente la visita.
 - iv) Que no se tenga acceso a los equipos, pues se carezca de la infraestructura necesaria por parte del cliente de RACSA.

Así las cosas, éste deberá cubrir los costos correspondientes a la naturaleza y la ubicación territorial del evento, todo de acuerdo con la valoración realizada por RACSA y debidamente justificada. En todo caso, la tarifa de ésta será determinada según el tipo de evento.

Artículo 7°—**Causales de terminación.** RACSA estará facultada para poner término anticipado a la relación contractual y suspender el servicio, de forma inmediata y sin más trámite, en los siguientes casos:

- A) No pago de la factura dentro del plazo convenido.
- B) Incumplimiento de cualquiera de las obligaciones asumidas por el solicitante en virtud de la solicitud de servicio y de las presentes condiciones.
- C) Por imposibilidad de prestar los servicios solicitados.
- D) Por caso fortuito o fuerza mayor.

Artículo 8°—**Liberación de responsabilidad.** RACSA no será y estará liberada de toda responsabilidad por, pero no limitada a:

- A) Los daños o defectos que por cualquier causa puedan afectar a los equipos, líneas o bienes del solicitante o la información que éste mantenga en ellos; sea por la operación o instalación del servicio.
- B) Los daños que cause el solicitante a otras personas o a sus equipos.
- C) Los daños directos o indirectos que sufra el solicitante o sus bienes con motivo de suspensiones, fallas o interrupciones en el servicio solicitado.
- D) La pérdida de datos resultante de retardos, no llegadas, pérdidas, o interrupciones del servicio causadas por negligencia, errores u omisiones de terceros.
- E) Los daños causados al solicitante por otros usuarios de Internet.
- F) La calidad o el contenido de la información que se obtenga de Internet.
- G) Los daños y perjuicios que se ocasionen por la interrupción de las actividades comerciales y otras pérdidas pecuniarias, consecuencia de la prestación del servicio de RACSA.

Artículo 9°—**Suspensión indefinida del servicio.** En caso que la utilización del servicio por parte del cliente dañase o pudiera resultar potencialmente dañina para Internet, RACSA se reserva el derecho de suspender indefinidamente el servicio. En este caso RACSA notificará al cliente la suspensión inmediata del servicio hasta que demuestre a satisfacción de RACSA que la utilización indebida ha cesado.

Artículo 10.—**Indemnización.** Cuando la acción del cliente, debidamente comprobada, conlleve a un tribunal competente a dictar alguna condena de indemnización por daños y perjuicios contra un tercero o contra RACSA, respecto de, pero no limitadas a las siguientes: infracción de derechos de autor o de propiedad intelectual en general, reclamaciones por calumnias, por publicación de material obsceno o pornográfico, racista, injustificadamente violento, amenazante, intimidatorio o constitutivo de acoso, así como reclamaciones por infracción a datos privados o confidenciales, entre otros, el cliente debe de forma expresa e irrevocable, indemnizar y resarcir a RACSA, frente y respecto de dichos daños y perjuicios, así como todos los gastos incurridos en relación con los mismos.

***La Gaceta* N° 131 —Viernes 7 de julio del 2006**

Transitorio I.—Los efectos del presente Reglamento rigen a partir del día hábil siguiente a su publicación en el Diario Oficial *La Gaceta*.

Transitorio II.—Las solicitudes por servicios de Internet vigentes que se hayan suscrito con anterioridad al momento de publicación del presente Reglamento, mantendrán sus efectos hasta su fecha de finalización establecida, excepto que el solicitante manifieste lo contrario. En la vigencia de dichas solicitudes ningún caso podrá exceder el plazo de doce meses contados a partir de la publicación del presente Reglamento. La prórroga de las solicitudes indicadas, sólo podrá producirse de conformidad a las condiciones de servicio establecidas en el presente Reglamento.

San José, 27 de junio del 2006.—Xavier Sagot Ramírez, Proveedor.—1 vez.—(Solicitud N° 31376).—C-116015.—(58647).