

Carátula del contrato de adhesión

Fecha: _____

Número de contrato: _____

En caso de no aparecer número aplica el número telefónico asignado

1.- Partes:

Proveedor del servicio	
Proveedor del servicio: CallMyWay NY S.A.	Teléfono gratuito: 800 800 0202
Representado en este acto:	Página web: www.callmyway.com
Cédula Jurídica: 3-101-334658	Correo electrónico: soporte@callmyway.com
Contacto Comercial:	Dirección física: Frente a la entrada principal del colegio de abogados, Zapote, San José

Datos del cliente	
Razón social o nombre:	Número de teléfono:
Nombre del representante:	Número de contacto:
Identificación:	Correo electrónico:
Dirección exacta:	
Lugar para recibir notificaciones: _____	Correo electrónico: _____ Apartado Postal: _____
Domicilio: _____	Mensaje de texto: _____
Desea que las factura electrónicas se envíen el correo electrónico anteriormente señalado () Si () No. En caso de señalar (No), favor indicar a que correo electrónico desea recibir la facturación electrónica: Correo electrónico: _____ En caso de desear recibir la factura por un medio no electrónico, favor indicar la dirección a la cual enviarla: Dirección para envío de facturas: _____	

2.- Servicios incluidos en el contrato:

Telefonía fija modalidad IP				
Nombre del Plan:			Cargo Mensual del Servicio:	
Minutos incluidos:	Red de CallMyWay	Red de CallMyWay y otros operadores	Otras redes	Minutos internacionales
Precio por Minuto excedente:	Fijo	Móvil	Internacional	
Servicios que desea activar:	Llamadas internacionales	Servicios 900	Servicios de Información	Otros

3.- Equipos requeridos para utilizar el servicio:

Los equipos requeridos para utilizar el servicio deben ser equipos de Voz por Internet que operen en protocolo SIP V2.0. Los mismos los puede aportar el cliente.

4.- Condiciones de contratación de servicio:

Permanencia mínima: No hay permanencia mínima	Cargo por configuración	Plazo de configuración	Fecha de corte de facturación	Depósito de garantía
--	-------------------------	------------------------	-------------------------------	----------------------

5.- Autorización para recibir información con fines de venta directa:

No ()	El cliente autoriza a CallMyWay a enviarle información promocional con fines de venta directa de sus bienes y servicios o productos. En caso afirmativo el cliente señala para el envío de esa información el correo electrónico indicado en esta carátula o el siguiente:
Si ()	

6.- Protección de la Persona frente al tratamiento de sus datos personales, Ley No 8968:

No ()	El Cliente brinda el consentimiento para que los datos brindados con ocasión a la suscripción del presente Contrato de Adhesión sean incluidos en la base de datos de CallMyWay. CallMyWay garantiza utilizará los datos personales en concordancia con la Ley 8968 y la normativa vigente.
Si ()	

7.- Aceptación expresa, total, de las condiciones del contrato:

Firma: _____	Cédula: _____
--------------	---------------

Contrato de adhesión Telefonía fija IP

Cláusula Primera. Objeto del contrato. El objeto de este contrato es definir los términos y condiciones en los que CallMyWay brindará al Usuario o Cliente final el servicio de Telefonía Fija, pospago, Interconectada, nacional e internacional, sobre TCP/UDP vía SIP, ya sea, entre otros: Internet, Intranet, VPN.

Cláusula Segunda. Autorización a CallMyWay para brindar servicios de Telecomunicaciones. CallMyWay NY S.A. por este medio certifica que cuenta con licencia número SUTEL TH-003 emitida por la Superintendencia de Telecomunicaciones. Dicha licencia le habilita a brindar, entre otros, servicios de Telefonía Básica sobre Internet en el territorio nacional y fuera de este.

Cláusula Tercera. Características del servicio. El servicio, de telefonía, ofrecido opera sobre cualquier red de Internet en la que el cliente conecte sus teléfonos IP vía SIP, o aplicaciones de software que operan en el protocolo SIP V2.0, preferiblemente utilizar las marcas recomendadas por CallMyWay. Adicionalmente la red sobre la que opera el servicio debe de ser certificada por CallMyWay. Son requeridos 100kbps en la red del cliente por llamada simultánea y establecer condiciones de QoS para garantizar la calidad de la voz en las llamadas telefónicas.

Cláusula Cuarta. Plazo de configuración del servicio. A no ser que las partes acuerden plazos de configuración diferentes, CallMyWay se compromete a configurar el servicio en un plazo no mayor de un día hábil a partir de que el cliente haya suscrito el presente contrato.

Si CallMyWay no configura el servicio en el plazo estipulado, el cliente podrá: 1. Rescindir la relación contractual con la restitución de la suma pagada por concepto de configuración cuando aplique, sin costo ni responsabilidad o 2. Continuar con el servicio sin pagar la cuota de configuración.

Cláusula Quinta. Derechos y obligaciones de los clientes y usuarios finales: Los clientes y usuarios finales de los servicios de telecomunicaciones, tendrán 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 Sexta. Obligaciones de CallMyWay: CallMyWay debe cumplir con 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 Séptima. Suspensión temporal del servicio. Las comunicaciones y servicios facturados que no sean canceladas en la fecha de su vencimiento, podrán ser suspendidas, temporalmente, a partir del tercer día hábil posterior al vencimiento del cobro facturado. Aplica excepción en aquellos casos en que se compruebe fraude, conducta fraudulenta o indebida, las que habilitan a CallMyWay para suspender el servicio en cualquier momento, en estos casos CallMyWay intentará notificar al cliente sin que para suspender el servicio ello sea necesario. Para los casos de falta de pago no se suspenderán o suprimirán esos servicios los días viernes, sábados o domingos, o feriados de Ley, cuando para esos días, CallMyWay no tenga disponibles o habilitados medios de pago. Asimismo, se exceptúan del proceso de suspensión temporal los servicios de emergencia de hospitales, Cruz Roja, Seguridad Pública, Servicio 911, Bomberos, Comisión Nacional de Emergencias, y otros servicios que así sean determinados por el ente regulador, por cumplir una función de vital importancia para la sociedad en materia de seguridad, salud, emergencia u otros.

Antes de proceder con la suspensión temporal del servicio, por falta de pago, el cliente o usuario debe ser notificado por CallMyWay.

El servicio de llamada entrante no se suspende hasta que se proceda con la desconexión definitiva del servicio, a excepción de los servicios de cobro revertido.

Cláusula Octava. Suspensión a solicitud del cliente. El cliente podrá solicitar la suspensión temporal de su servicio, para lo cual CallMyWay tendrá, basado en el artículo 30 del Reglamento de Protección al Usuario Final (RPUF) un máximo de 24 horas para su ejecución. Lo anterior, no exime a los clientes o usuarios finales de cancelar todas sus deudas pendientes por el servicio puesto en suspensión temporal. Además, en el período de la suspensión, el cliente deberá cancelar el cargo mensual del servicio fijado en la carátula del contrato.

Cláusula Novena. Suspensión definitiva del servicio. La falta de pago por parte del cliente o usuario final de dos o más facturaciones consecutivas de su servicio de telecomunicaciones dará derecho a CallMyWay, basado en el artículo 34 del RPUF, previo aviso al deudor, a proceder con la suspensión definitiva del servicio o liquidación contable del mismo y a la resolución unilateral del contrato por incumplimiento.

Sin perjuicio de reclamar las acciones legales que correspondan ante las autoridades competentes, se procederá también a la suspensión definitiva del servicio, en los casos en que el cliente o usuario haya actuado con engaño, fraude o mala fe al momento de la suscripción de la contratación o disfrute posterior del servicio, o bien, que en forma dolosa ocasione un daño o comprometa de alguna manera, la prestación de los servicios o la operatividad e integridad de la red de CallMyWay y o sus servicios.

Cláusula Décima. Reconexión del servicio. El cliente debe cancelar las sumas adeudadas para realizar la solicitud de reconexión. Una vez honradas las sumas adeudadas no aplican cargos de reconexión del servicio.

Una vez que el cliente o usuario final cancele los montos adeudados, CallMyWay reconectará el servicio en un plazo de un día hábil contado a partir de la fecha de pago.

Cláusula Décima Primera. Calidad del servicio. CallMyWay garantiza que brindará sus servicios dentro de los parámetros de calidad, mínimos, establecidos por la SUTEL, según el *Reglamento de Prestación y Calidad de Servicios*, y la RCS-152-2017 según se indican a continuación:

Umbrales de Calidad de servicio:

- IC-1, tiempo de entrega del servicio: Menos a un día hábil
- IC-2, tiempo de reparación de fallas: Menos de un día hábil
- IC-3, Emisión de factura: 10 días posterior a la fecha de cierre
- IC-4, Reclamaciones por el contenido de la facturación: Igual o menos al 1% de las facturas emitidas
- IC-6, Tiempo de respuesta para el centro de atención de llamadas: 20 segundos para el 35% atendido por un agente
- IC-7, Disponibilidad del servicio asociado a la red de núcleo o "core": 99,97%
- IC-8 Calidad de servicio percibida por el usuario: No hay umbral establecido ya que se obtiene a partir de una encuesta anual.
- IV-9, Porcentaje de llamadas no exitosas: Menor a 4%
- IV-10, Calidad de voz en servicios telefónicos:
 - Año 2019: MOS >= 3.25 para el 95% o más de las mediciones realizadas
 - Año 2020: MOS >= 3.5 para el 95% o más de las mediciones realizadas
- IV-11, Tiempo de establecimiento de llamada: Tiempo < 5 segundos para el 95% o más de las llamadas
- IV-12, Retardo de voz local, Tiempo <= 300 milisegundos para el 95% o más de las llamadas
- IV-12, Retardo de voz internacional, No aplica

En caso de no cumplir con los parámetros de calidad mínimos establecidos por la SUTEL garantiza el derecho a sus clientes o usuarios finales a compensaciones y reembolsos según se detalla en la cláusula siguiente.

Cláusula Décima Segunda. Compensaciones y reembolsos. CallMyWay 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, CallMyWay 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:

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

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 estará debidamente publicada en el sitio WEB de CallMyWay.

Cláusula Décima Tercera. Atención y reparación de fallas que afecten el servicio. Los clientes o usuarios finales de los servicios de telecomunicaciones pueden interponer, ante CallMyWay, quejas o reclamaciones por fallas o percepción de fallas que se presenten en el servicio contratado; y CallMyWay se encuentra en la obligación de reparar las fallas y restablecer el servicio a sus condiciones normales de funcionamiento en un plazo de 1 día hábil según el artículo 27 del RPCS y el indicador IC-2 de la resolución RCS-152-2017. Para efectos de la respuesta al usuario final producto de su reclamo, CallMyWay brindará respuesta efectiva en un plazo máximo de 10 días naturales, para lo anterior, los clientes o usuarios finales podrán disponer de los siguientes canales de atención: Correo electrónico (suporte@callmyway.com), llamada telefónica al 8008000202, atención vía web-chat desde nuestro sitio web www.callmyway.com. Para solicitar respuesta respecto a alguna avería el cliente debe facilitar el número de ticket asignado, el número de contrato o número de teléfono asignado.

Cláusula Décima Cuarta. Reportes de trabajos en las redes y sistemas de telecomunicaciones. CallMyWay, previo a la ejecución de trabajos de intervención en sus redes, y con una antelación de al menos 48 horas, a través de la publicación en el sitio WEB o mediante comunicación electrónica directa, informará a sus usuarios sobre los servicios que se verán afectados, las zonas de afectación y el tiempo de afectación. Para estos efectos se hará 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 Décima Quinta. Autorización a realizar inspecciones: El Cliente, previa solicitud, autoriza a CallMyWay a realizar inspecciones, mantenimientos y ajustes a los equipos y servicios ubicados en sus instalaciones, cuando lo considere conveniente. Según el alcance de la inspección y el soporte brindado, este puede tener un cargo a partir de la segunda visita injustificada.

Cláusula Décima Quinta. Obligaciones de CallMyWay respecto al uso fraudulento del servicio de telefonía: CallMyWay aplica las mejores prácticas internacionales que permiten asegurar la protección del usuario ante condiciones fraudulentas por lo que ha implementado sistemas de prevención de fraude. Por tal motivo en los casos en que se encuentra tráfico telefónico excesivo o potencialmente fraudulento, se notificará al cliente o se emitirán facturas extraordinarias en un plazo no mayor a 48 horas luego de detectado el comportamiento anormal. Se considera tráfico telefónico excesivo aquel que supere el 50% del consumo trimestral promedio. CallMyWay notificará al cliente cuales son las medidas de seguridad que debe de implementar para evitar situaciones fraudulentas.

Cláusula Décima Sexta. Eximentes de responsabilidad. Para efectos del cumplimiento de los deberes y obligaciones de los operadores/proveedores (CallMyWay), siempre y cuando éstos cumplan con los reportes de averías en las redes y sistemas de telecomunicaciones, 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 Décima Séptima. Rescisión contractual por interrupciones en los servicios. En caso de que el tiempo de interrupción de un servicio sea mayor o igual a 36 horas continuas, o cuando el tiempo total de interrupción acumulado 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 CallMyWay 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 las facturas adeudadas por concepto de servicios que reflejen la condición de morosidad del usuario de previo a la interrupción sufrida y las que se emitan hasta el momento de la interrupción del servicio.

Cláusula Décima Octava. Interposición de la reclamación ante CallMyWay. CallMyWay dispone de una unidad o servicio especializado de atención al cliente o usuario, que tiene por objeto atender y resolver las reclamaciones. La atención en todos los canales será de carácter gratuito para el usuario y para cada gestión, CallMyWay le brindará al usuario final, el número de referencia de su reclamación (ticket). 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. Las reclamaciones deberán presentarse por parte de los clientes o de los usuarios finales o cualquier interesado. CallMyWay 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. La acción para reclamar caduca en un plazo de dos (2) meses, contados desde el acaecimiento de la falta o desde que esta se conoció, salvo para los hechos continuados, en cuyo caso, comienza a correr a partir del último hecho.

Cláusula Décima Novena. Procedimiento de intervención de la SUTEL. En caso de resolución negativa, insuficiente, insatisfactoria o la ausencia de resolución por parte de CallMyWay, el usuario 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 pueden 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 el artículo 285 de la Ley General de la Administración Pública. La SUTEL tramitará, investigará y resolverá la reclamación pertinente, de acuerdo con los procedimientos administrativos establecidos en la Ley General de la Administración Pública, N° 6227, de 2 de mayo de 1978.

Cláusula Vigésima. Formas de extinción y renovación del contrato. El contrato se extinguirá por las causas generales de extinción de los contratos, y especialmente por voluntad del cliente. Para este último caso, el cliente deberá comunicarlo previamente a CallMyWay, con al menos quince (15) días naturales, previo al momento de surtir efectos. En caso de que el cliente no exprese su voluntad de finalizar la relación contractual el contrato será renovado en forma automática e indefinida.

Cláusula Vigésima Primera. Precios y tarifas del servicio. El cliente o usuario final debe cancelar el monto mensual señalado en la carátula de este contrato, más los consumos adicionales que éste realice. Cualquier modificación en el precio, se informará al cliente o usuario final con un mes de antelación y deberán estar debidamente publicadas en el sitio WEB (<https://www.callmyway.com/Welcome/DetailsLineCmw>). En caso de que el usuario no se encuentre conforme con dicha modificación tarifaria, puede solicitar a CallMyWay, la rescisión del contrato sin cargo ni penalidad honrando únicamente los cargos por servicios ya prestados.

Clausula Vigésima Segunda. Plazo contractual. El presente contrato es por un plazo indefinido hasta que el cliente solicite a CallMyWay la rescisión contractual, razón por la cual se mantendrán vigentes las condiciones pactadas en el presente contrato indistintamente del periodo de permanencia mínima estipulado en la carátula del contrato.

Clausula Vigésima Tercera. Permanencia mínima. Corresponde al plazo por el cual las partes contratantes se obligan a respetar y mantener invariables las condiciones originalmente pactadas a cambio de que el usuario reciba un beneficio real, cuantificable y proporcional al periodo que se obliga a mantener la relación con CallMyWay. En todo caso, todos los contratos y servicios, de telecomunicaciones, ofrecidos por CallMyWay se ofrecen sin sujeción a plazos mínimos de permanencia.

Cláusula Vigésima Cuarta. Facturación. CallMyWay garantiza que los montos facturados corresponden a una medición efectiva de los servicios disfrutados por el usuario, incluyendo los impuestos de ley y tasas correspondientes. La facturación por dicho concepto se notificará en el medio seleccionado por el usuario en la carátula de este contrato, con una antelación no menor a seis (6) días naturales, previo al vencimiento de la factura. En caso de incumplimiento de dicho plazo, la fecha de pago se desplazará 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. CallMyWay podrá enviar mediante mensaje de texto o algún otro método expedito y directo información clara y sencilla sobre el monto al cobro y fecha de vencimiento de la facturación del servicio contratado.

Cláusula Vigésima Quinta. Tasación y facturación de los servicios. En caso de detectar errores en el proceso de tasación o facturación, sin perjuicio de la eventual aplicación de lo dispuesto en el régimen sancionatorio de la Ley N° 8642, CallMyWay reintegrará al usuario afectado la totalidad de los cargos cobrados incorrectamente, como un reintegro de dinero en efectivo, crédito en la facturación, bonificaciones de servicios, entre otras convenidas entre CallMyWay y el usuario. Esta devolución deberá efectuarse en un plazo no superior a 60 días naturales posteriores a la fecha de cobro del servicio afectado y de ser posible, en el período de facturación inmediato posterior al cobro incorrecto del servicio.

Cláusula Vigésima Sexta. Depósito de garantía: CallMyWay no solicita depósitos de garantía, aun así en casos especiales donde medie alto consumo telefónico podrá solicitar al cliente honrar el pago de un depósito de garantía por la suscripción de los servicios contratados, el cual se detalla en la carátula del contrato. La devolución del depósito de garantía, una vez que el cliente solicite el retiro del servicio, se realizará en un plazo máximo de 3 días hábiles posteriores a la finalización de la relación contractual, siempre y cuando el cliente no mantenga deudas sobre este servicio con CallMyWay. Adicionalmente, si el cliente lo solicita de forma expresa, se le deberán acreditar estos depósitos de garantía, sobre otros servicios de telecomunicaciones que tenga suscritos con CallMyWay, en el mismo plazo fijado.

Cláusula Vigésima Séptima. Medios de pago. El cliente o usuario final tiene el deber de cancelar las facturaciones de previo a la fecha de su vencimiento. El mismo podrá elegir, para la realización de sus pagos, cualquiera de los siguientes medios publicados en el sitio WEB de CallMyWay:

- Cuenta IBAN Colones
 - BAC Colones CR43010200009045072335
 - BCR Colones CR04015201001028597002
 - BN Colones CR02015100010012200246
 - Promérica Colones CR10011610300019406554
- Cuenta IBAN Dólares:
 - BAC Dólares CR96010200009045088841
 - BCR Dólares CR96015201001028597189
 - BN Dólares CR29015100010026190652
 - Promérica Dólares CR97011610400019406632
- PayPal
- Recarga mediante el sitio web del Banco Nacional de Costa Rica
- Recarga automática mediante tarjeta de crédito

Clausula Vigésima Octava. Tratamiento de datos personales. El párrafo 2 del artículo 2 de la ley 8968, Ley de protección de la persona frente al tratamiento de sus datos personales, indica textual: “El régimen de protección de los datos de carácter personal que se establece en **esta ley no será de aplicación** a las bases de datos mantenidas por personas físicas o jurídicas **con fines exclusivamente internos**, personales o domésticos, siempre **y cuando estas no sean vendidas o de cualquier otra manera comercializadas.**”

Por tal motivo CallMyWay indica explícita y específicamente que la información recabada del cliente u usuario final será utilizada exclusivamente con fines internos y no serán vendidos o de cualquier otra manera comercializados y por ende la ley 8968 no será de aplicación a las bases de datos mantenidas por CallMyWay para sus operaciones.

Clausula Vigésima Novena. Cambios al plan contratado. Todo cambio al Plan Contratado, debe de ser previamente aceptado por el cliente en cuyo caso se suspenderá este contrato y se firmará un nuevo contrato homologado.

Clausula Trigésima. Cesión del contrato. El Cliente no podrá hacer cesión de los beneficios y obligaciones del presente Acuerdo ni a terceros, ni a acreedores de El Cliente, sin el previo consentimiento de CallMyWay. CallMyWay podrá ceder a terceros operadores este contrato.

Clausula Trigésima Primera. Canales de atención. El cliente o usuario final de los servicios de telecomunicaciones podrá contactar a CallMyWay, mediante los canales de atención señalados en la carátula del contrato.

En fe de lo anterior, una vez aceptadas las condiciones y firmado por el Cliente, CallMyWay procederá a configurar los servicios según los términos estipulados en este acuerdo,

En este acto al cliente se le entrega una copia del contrato de adhesión suscrito.

Estando conformes las partes, firman en la ciudad de _____, el día __ de _____ del _____.

Nombre:

Identificación:

Empresa:

Cuenta con CallMyWay:

Firma del cliente