



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 **fibra óptica o inalámbrica**, de acuerdo a lo señalado en la carátula del contrato por parte **TILANET S.R.L.**, con apoderado generalísimo sin límite de suma, Jeissom González Chinchilla y a favor del usuario final.

Cláusula 2. Características del servicio. A continuación, se detallan los servicios ofrecidos por **TILANET 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. **TILANET S.R.L.**, pone a disposición de sus usuarios una gama de velocidades de internet, las cuales están disponibles en la dirección electrónica <https://www.tilanet.net/servicios-internet.php> Los medios físicos para la conectividad a internet se detallan a continuación: **Internet vía Fibra óptica:** el medio de transmisión de datos consiste en pulsos de luz que pasan por una fibra óptica y permite la transmisión de datos de gran capacidad y seguridad. 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 informará al cliente con un mínimo de cinco (05) días hábiles de antelación, el cual se publicará en la web <https://www.tilanet.net/servicios-internet.php> 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, TILANET 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 **TILANET S.R.L.** la rescisión contractual, razón por la cual se mantendrán vigentes las condiciones pactadas en el presente contrato.

Cláusula 5. Permanencia mínima. El usuario final que contrate un servicio con **TILANET S.R.L.** no está obligado a cumplir con plazos mínimos de permanencia.

Cláusula 6. Equipos Terminales: En cuanto a los equipos terminales que serán utilizados para brindar el servicio de internet **fibra óptica o inalámbrico todos los equipos terminales de recepción (ya sea ONU Gpon o terminal de recepción):** se darán en la modalidad de comodato, donde **TILANET S.R.L.** proporcionará equipo de su propiedad al usuario final, este está debidamente identificado con un número de activo, por lo que el usuario final se compromete a: conservar y cuidar el equipo recibido, reportar de inmediato y colaborar con **TILANET S.R.L.** en la solución de cualquier incidente en el que se vea envuelto equipo proporcionado. A devolver el equipo a **TILANET S.R.L.** dentro de los diez (10) días siguientes a la terminación del Contrato o desistimiento del mismo, 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 el equipo entregado en calidad de comodato sufriera algún daño o pérdida imputable al usuario final **TILANET S.R.L.** podrá requerir al cliente el costo de reposición del equipo conforme figura en la carátula del presente contrato.

Para la devolución de los equipos terminales, el operador/proveedor deberá contar con las siguientes alternativas: gestión presencial que pueda hacer el usuario final en nuestro centro de Atención al Usuario Final, devolución por parte de un tercero autorizado por el cliente y retiro por parte de **TILANET S.R.L.** El retiro por parte de **TILANET** no tendrá ningún costo adicional para el usuario final y solo deberá solicitarlo mediante los medios de comunicación oficial. puede ver la información en el sitio <https://www.tilanet.net/terminales.php>,

El usuario final podrá utilizar equipos terminales propios(ONU Gpon o terminal de recepción) , siempre que estos se encuentren debidamente homologados conforme a la normativa vigente. La consulta de equipos homologados puede realizarse en el sitio oficial de SUTEL: https://homologacion.sutel.go.cr/zf_ConsultaPublica/Index/bandali_bre. El usuario final será responsable por cualquier incompatibilidad, afectación en la calidad del servicio, daños o incumplimiento normativo derivados del uso de equipos terminales no homologados.

Cláusula 7. 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 8. Derechos y Obligaciones del operador\proveedor. **TILANET 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 9. Facturación. **TILANET S.R.L.**, entregará mensualmente la factura digital misma que es obligatoria, será enviada al correo electrónico indicado por el usuario final donde se incluirá la descripción de los cargos y servicios suministrados a la fecha de corte. **TILANET 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 el correo electrónico señalado por el usuario en la carátula de este contrato, en un plazo máximo de diez (10) días calendario posteriores al cierre del período de 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. **TILANET 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 10. Medios de pago. El usuario final podrá elegir para la realización de sus pagos, cualquiera de los medios de pago indicados en <https://www.tilanet.net/servicios-internet.php>, cualquier medio de pago que elija debe indicar en el detalle de la transacción el nombre del usuario final o número de contrato. **TILANET S.R.L.** deberá informar al usuario final si el pago no se hizo efectivo

Cláusula 11. Tasación y facturación de los servicios. El operador/proveedor garantizará que los montos facturados corresponden a una medición efectiva de los servicios disfrutados por el usuario final, incluyendo los impuestos de ley y tasas correspondientes, asimismo, asegurará que la facturación se realizará conforme a la normativa vigente. La tasación y facturación a los usuarios finales se realizará conforme al CDR de la central de origen del operador/proveedor, con excepción de Centros de Atención al Usuario Final y sistemas de cobro revertido. En caso de detectar irregularidades en el proceso de tasación o facturación, **TILANET S.R.L.**, deberá reintegrar a los usuarios afectados 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 **TILANET S.R.L.**, y el usuario final. Esta devolución deberá efectuarse en un plazo no superior a (30) treinta 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 solicite un estudio en su facturación, se le podrá suspender o desconectar el servicio hasta tanto se le brinde la respuesta a su consulta. Una vez evacuada la consulta, se le otorgará un plazo de (3) días hábiles para la cancelación de la factura por los cargos en que se haya comprobado la validez del cobro. Si el usuario final no está de acuerdo con la respuesta brindada por, **TILANET S.R.L.**, podrá acudir a la SUTEL, en cuyo caso tampoco se le podrá suspender o desconectar el servicio objeto de la reclamación.

Cláusula 12. 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, salvo en aquellos casos en que se compruebe fraude o conducta fraudulenta (esto incluye: revender el servicio a los vecinos vía inalámbrica o cable o uso de protocolos Torrent o similares que se usen para obtener contenido de forma ilícita) lo que habilita, a **TILANET S.R.L.**, para suspender el

servicio de forma inmediata; ahora bien, no se debe suspender o suprimir esos servicios los fines de semana o feriados de Ley, cuando para esos días, **TILANET 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, el operador/proveedor deberá informar al usuario final, con una antelación mínima de un (1) día hábil, por los medios que tenga registrados, sobre la fecha de desactivación del servicio y cobros de reactivación, con el fin que proceda con el pago efectivo

Cláusula 13. Suspensión definitiva del servicio. Posterior a la suspensión temporal, el operador/proveedor deberá proceder con la suspensión definitiva del servicio y a la resolución unilateral del contrato por incumplimiento del usuario final.

La suspensión definitiva debe ejecutarse por parte del operador/proveedor en el plazo de diez (10) días hábiles, posteriores a la ejecución de la suspensión temporal, para lo cual debe informar de previo al usuario sobre dicha condición. Si el operador/proveedor omite efectuar la suspensión definitiva en el plazo y condiciones señaladas, deberá asumir los montos por consumos posteriores por parte del usuario final.

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

Cláusula 14. Reactivación. La reactivación en la prestación del servicio que haya sido desactivado se hará una vez eliminada la causa que originó la suspensión y verificado el pago pendiente, de conformidad con los términos estipulados en el contrato. El plazo máximo para la reactivación de los servicios es de tres (3) horas dentro del horario de funcionamiento de los Centros de Atención al Usuario Final, de lo cual el operador/proveedor dejará la constancia respectiva en sus sistemas.

Cláusula 15. Depósito de garantía. **TILANET S.R.L.**, no aplica depósito de garantía al usuario final por la suscripción del servicio contratado.

Cláusula 16. 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, el operador/proveedor deberá asumir el despliegue de red necesaria para brindar el servicio contratado.

Los operadores/proveedores deben asegurar que la instalación o conexión de los servicios cumplan con las normas internacionales de cableado estructurado y puesta a tierra, que garanticen una provisión de servicios segura para los usuarios finales.

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://www.tilanet.net/servicios-internet.php> y en la carátula de este contrato.



TilAnet S.R.L. instalará el servicio contratado, dentro de los plazos establecidos en el indicador de 'tiempo de entrega del servicio' (IC-1) conforme a lo establecido en el Reglamento de Prestación y Calidad de Servicios, en los siguientes términos: **Infraestructura disponible inmediatamente:** Casos en los cuales, al momento de recibir TILANET S.R.L., una orden válida de servicio, existe infraestructura física ya instalada que conecta el sitio donde se solicita la provisión del servicio con la red de acceso de TILANET S.R.L. y esta infraestructura física permite que el servicio pueda ser activado inmediatamente. El plazo será de 4 días hábiles. Cuando el operador/proveedor por causas atribuibles a éste, incumpla los plazos de instalación acordados con el usuario final en el presente contrato, deberá en el plazo máximo de cinco (5) días naturales a partir de la solicitud de reembolso presentada por el usuario final, anular la orden de instalación, eliminar la totalidad de los cobros de instalación, o bien, reembolsar la totalidad de los montos cancelados por dicho concepto, más los respectivos intereses, de acuerdo con la tasa de interés legal para la moneda pactada, y así como, la devolución de equipo adquirido sin costo y responsabilidad alguna, cuando corresponda. Si por causas atribuibles al usuario final resulta imposible realizar la instalación del servicio, el operador/proveedor tendrá la potestad de anular la orden de instalación y proceder a cobrar en un plazo razonable y de previo aviso, los costos proporcionales al avance de la instalación, según los términos pactados en el presente contrato y lo publicado en el sitio WEB <https://www.tilAnet.net/normativa.php> Cuando el cliente renuncie voluntariamente al servicio contratado previo a su entrega, el operador/proveedor, en el plazo máximo de cinco (5) días naturales, deberá realizar la devolución proporcional de los montos cancelados según el avance de la instalación, de conformidad con lo dispuesto en el presente contrato y lo publicado en el sitio WEB <https://www.tilAnet.net/normativa.php>

La instalación de los servicios se realizará en días hábiles. En todo caso, el personal de TILANET 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. TILANET S.R.L., pone a disposición de los usuarios los precios de instalación de servicios en la dirección electrónica <https://www.tilAnet.net/servicios-internet.php>

Cláusula 17. Reconexión del servicio. El usuario final debe cancelar la suma adeudada para realizar la solicitud de reconexión. TILANET S.R.L., no cobrará los costos por concepto de reconexión. Una vez que el Cliente cancele los montos adeudados, TILANET 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.

Cláusula 18. Calidad de Servicio. TILANET S.R.L., se compromete a prestar sus servicios de acuerdo con los niveles de calidad establecidos en la normativa vigente en materia de telecomunicaciones a saber: indicadores comunes recogidos en los artículos 26 al 33, y los indicadores específicos particulares para servicios de acceso a Internet recogidos en los artículos 43 al 46. Obtenidos todos de lo dispuesto en el Reglamento de Prestación y Calidad de servicio. El usuario final podrá acceder en todo momento a la información sobre las condiciones de prestación y niveles de

calidad de los servicios contratados a través del Centro de Atención al Cliente de TILANET S.R.L.

SERVICIO DE ACCESO A INTERNET FIJO	
Indicador	Umbral
Tiempo de instalación del servicio (IC-1)	4 días hábiles
-Infraestructura disponible inmediatamente-	
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 provisionada (ID-18)	80%

Cláusula 19. Compensaciones y reembolsos. TILANET 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, TILANET 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 <https://www.tilAnet.net/normativa.php>

Cláusula 20. Atención y reparación de fallas que afecten el servicio. TILANET 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; TILANET 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 TILANET 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. 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 **TILANET 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, **TILANET S.R.L.**, cobrará un costo de 15,000 colones (IVA), en la siguiente facturación, puede verificar en el sitio web <https://www.tilanet.net/injustificadas.php>.

Cláusula 21. Canales de atención. El usuario final podrá contactar a **TILANET S.R.L.**, mediante los canales de atención señalados en la carátula del contrato, los cuales son:
Teléfono gratuito: 8008452638 (800 TILANET)
Teléfono de oficina: 2540-2474
Dirección física: 100 metros este del restaurante Rancho Tilapia, Barrio San José, Sabalito, Coto Brus, Puntarenas
Correo Electrónico: info@tilanet.net
Página web: <https://www.tilanet.net>

Cláusula 22. Reportes de trabajos en las redes y sistemas de telecomunicaciones. **TILANET 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 **TILANET 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 del operador/proveedor 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.

Cláusula 23. Eximentes de responsabilidad. Se consideran eximentes de responsabilidad los casos en los cuales **TILANET 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 24. 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 **TILANET 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 25. 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 el operador/proveedor tendrá un plazo máximo de tres (3) días hábiles

para finiquitar la relación contractual, el cual corre a partir del momento en que el usuario final manifiesta al operador/proveedor su voluntad de dar por terminado el contrato. La solicitud de terminación contractual podrá realizarse a través de los mismos canales o medios que fueron utilizados por el operador/proveedor para la contratación del servicio o la modificación del contrato.

Una vez superado el plazo con que cuenta el operador/proveedor para finiquitar la relación contractual, este no continuará facturando el servicio, por lo que asumirá cualquier cargo posterior. Esto no exonera al cliente de cancelar todas las obligaciones pendientes con el operador/proveedor, y en caso de no pago, éste último podrá hacer efectivo el cobro en la vía judicial correspondiente. La no devolución de los equipos terminales de **TILANET S.R.L.** y la existencia de deudas por parte del usuario final, de ninguna forma serán limitantes para la rescisión del contrato.

Cláusula 26. Interposición de la reclamación ante TILANET S.R.L. **TILANET S.R.L.** dispondrá de una unidad o servicio especializado de atención al usuario final, que tenga por objeto atender y resolver las reclamaciones. La atención en todos los canales será de carácter gratuito para el usuario final y para cada gestión, **TILANET S.R.L.**, deberá brindarle al usuario final 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. Las reclamaciones deberán presentarse por parte de los abonados o de los usuarios finales, previa identificación como dueño del servicio. **TILANET 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 de la solicitud.

Cláusula 27. 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 28. Procedimiento de intervención de la SUTEL. En caso de resolución negativa o insuficiente o la ausencia de resolución por parte de **TILANET S.R.L.**, el usuario final podrá acudir a la SUTEL. Las reclamaciones que se presenten ante la SUTEL no están sujetas a formalidades ni requieren autenticación de la firma del reclamante, por lo que 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 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 29. Tratamiento de datos personales. En caso de que el usuario final autorice en la carátula de este Contrato, el uso de sus datos personales, **TILANET S.R.L.**, aclara que:

1) Los datos personales recopilados son para uso interno de **TILANET 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) **TILANET S.R.L.**, conservará los datos personales del usuario final durante el plazo de este contrato y sus prórrogas. **TILANET 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 **TILANET S.R.L.**, a través de su Centro de Atención al usuario.

Cláusula 30. Cesión del contrato. El presente acuerdo establecido a través del contrato y sus anexos no podrá ser cedido por usuario final, salvo la previa y expresa autorización por escrito de **TILANET S.R.L.**, para lo cual **TILANET 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. **TILANET 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 legislación aplicable a la materia.

Cláusula 31. Modificación contractual. Cualquier propuesta de modificación del presente contrato, deberá ser aprobada por la SUTEL.

El operador/proveedor notificará cualquier modificación contractual al medio de notificación señalado en el contrato, con una antelación mínima de un (1) mes calendario a su entrada en vigencia, y cuando las modificaciones apliquen a múltiples usuarios finales, además, las publicará en el sitio WEB y redes sociales del operador/proveedor en el mismo plazo. En caso de que dicha modificación sea en detrimento de las condiciones establecidas en el contrato de adhesión, el operador/proveedor informará sobre el derecho del usuario final de rescindir anticipadamente el contrato sin penalización alguna. Las modificaciones contractuales no aplicarán durante la vigencia de la permanencia mínima.

En los casos que el usuario final solicite una ampliación o modificación de las condiciones contractuales previamente suscritas, el operador/proveedor debe registrar el consentimiento del usuario final. Para lo anterior, el operador/proveedor deberá indicar en su sitio WEB <https://www.tilanet.net/index.php#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: **TILANET S.R.L.**

Homologado mediante acuerdo número 019-070-2023 emitido por el Consejo de la SUTEL.

Firma del usuario final