

REGLAMENTO DE TÉRMINOS DE USO Y CONDICIONES DEL SERVICIO DE CONSULTAS PREPAGO

1. LA EMPRESA:

1.1. **“SISTEMAS MAESTROS DE INFORMACIÓN S.A.”** cédula jurídica número 3-101-110403, oficinas centrales ubicada en Barrio Escalante, San José.

2. NOMBRE DEL SERVICIO: SERVICIO DE CONSULTAS PREPAGO

3. EL SERVICIO SE REGISTRARÁ POR LAS SIGUIENTES DISPOSICIONES:

3.1. El Servicio de Consultas Prepago es válido a partir del 9 de mayo del 2011.

3.2. El horario de atención del servicio será de Lunes a Viernes, de 8:00 am a 5:00 pm, jornada continua. Exceptuando los feriados de Ley.

3.3. El Servicio de Consultas Prepago podrá ser utilizado por cualquier persona física que lo solicite por medio de una llamada telefónica al teléfono **2524-2970**. El uso del servicio presupone el conocimiento y aceptación del presente reglamento.

3.4. Para hacer uso del servicio, **EL CLIENTE** deberá haber cancelado el precio correspondiente y tener a disposición el código.

3.5. El código expira 90 días naturales después de su fecha de compra, la cual está explícita en el recibo de pago. Una vez expirado, el cliente no podrá hacer uso del mismo y de requerir el servicio deberá adquirir un nuevo Código.

3.6. Cada código dará acceso a **una única consulta**, y le permite a **EL CLIENTE** formular una o varias preguntas, siempre y cuando éstas se planteen en la misma llamada y estén directamente relacionadas con la misma consulta.

3.7. Al momento de presentar la consulta, **EL CLIENTE** deberá suministrar sus datos de contacto (nombre completo, teléfono, email o fax), ello

evitará problemas en el envío de la respuesta. En ningún caso, se solicitará información de índole financiero, como números de tarjetas de crédito o débito, o información de cuentas bancarias.

- 3.8. En caso de que **EL CLIENTE** desee información sobre varios temas deberá disponer de tantos códigos como consultas quiera realizar.
- 3.9. **LA EMPRESA** se reserva el derecho de rechazar cualquier solicitud de información cuando la misma se encuentre fuera de la cobertura de los servicios especificados en la sección cuarta de este Reglamento.
- 3.10. **LA EMPRESA** en su respuesta, ofrecerá un detalle sobre los trámites de interés incluyendo requisitos, documentos necesarios, lugar donde acudir, costos, etc.
- 3.11. Una vez evacuada la consulta, el código será inhabilitado, por lo que se tornará inutilizable.
- 3.12. Únicamente en caso de ser necesario re-contactar para finalizar la atención de una consulta, **LA EMPRESA** se comunicará con **EL CLIENTE** al número telefónico, o bien, al e-mail suministrado para tal efecto.
- 3.13. **LA EMPRESA** podrá dar respuesta inmediata a la consulta formulada, o bien, solicitar un tiempo para su evacuación. Este tiempo nunca será mayor a 48 horas.
- 3.14. Si dentro del término de 48 horas y luego de haberlo intentado, **LA EMPRESA** no logra comunicarse con **EL CLIENTE**, por razones imputables a éste, **LA EMPRESA** quedará eximida de toda responsabilidad y corresponderá al usuario realizar un nuevo contacto. Transcurridos cinco días hábiles luego de presentada la consulta la respuesta será desechada.
- 3.15. La información suministrada por los clientes será confidencial.

- 3.16. En todo momento durante el desarrollo de la llamada, **EL CLIENTE** debe observar y respetar las normas de cortesía comúnmente aceptadas en Costa Rica.
- 3.17. En caso de que **LA EMPRESA** refiera a un especialista jurídico, esta no se hará responsable del servicio que el mismo pueda prestar al usuario.
- 3.18. En ningún caso se emitirán recomendaciones o interpretaciones jurídicas.
- 3.1. La información suministrada por **LA EMPRESA**, es producto de la recopilación de información que se realizó en los diversos órganos institucionales competentes a cada uno de las materias indicadas en la sección cuarta del presente Reglamento.
- 3.2. Las respuestas no se entregarán en medio impreso.
- 3.3. En ningún caso, **LA EMPRESA** será responsable por las pérdidas económicas, daños o perjuicios de cualquier índole, resultantes del mal uso de la información suministrada o la documentación enviada como parte de este servicio.
- 3.4. **LA EMPRESA** no se hace responsable de la veracidad de los datos u información suministrada por **EL CLIENTE** y que será utilizada como fundamento para evacuación de la consulta.

4. ALCANCE DE LOS SERVICIOS DE CONSULTA PREPAGO:

4.1. En Materia de Trámites Migratorios

4.1.1. Trámite de Obtención y requisitos de documentos de Viaje:

- Pasaporte por primera vez o renovación de mayores de edad: requisitos, sedes donde podrá realizar los distintos trámites en Costa Rica, costos y duración de los mismos.

- Pasaporte por primera vez o renovación de menores de edad: requisitos, sedes donde podrá realizar los distintos trámites en Costa Rica, costos y duración de los mismos.
- Siempre que el sistema de la Dirección General de Migración y Extranjería lo permita se puede hacer la reservación de la cita vía el sitio web de dicha institución, en cuyo caso el cliente deberá proveer la siguiente información: número de cédula y la fecha de nacimiento, correo electrónico y un número teléfono.
- Requisitos para el permiso de salida y sus modificaciones.

4.1.2. Trámite de Obtención y requisitos de Naturalizaciones:

Requisitos para la iniciación del proceso, formato del escrito, sedes donde podrá realizar los distintos trámites en Costa Rica, costos y duración de los mismos:

- Naturalización para hijos de padre o madre costarricense por nacimiento nacidos en el extranjero.
- Naturalización para hijos de padres extranjeros nacidos en Costa Rica.
- Naturalización por Residencia Oficial.
- Naturalización por haber contraído matrimonio con costarricense.
- Naturalización por trascendencia del padre o la madre.

4.1.3. Trámite de Obtención y requisitos de Permisos Temporales:

Requisitos para la iniciación del Proceso, sedes donde podrá realizar los distintos trámites en Costa Rica, costos y duración de los mismos, y su renovación:

- Estudiantes
- Trabajadores de ocupación específica (empleada doméstica)

- Residencia Temporal:
 - Por vínculo
 - Estatus de religiosos

4.2. En Materia Laboral:

Cálculo de los derechos de la terminación del contrato de trabajo y explicación detallada la misma con los datos proporcionados por **EL CLIENTE**.

Cálculo de las siguientes prestaciones laborales:

- Cesantía
- Preaviso
- Aguinaldo
- Vacaciones

4.3. En Materia Registral:

- Consulta de propiedades (propietario, anotaciones, gravámenes, etc.).
- Consulta de Vehículos (propietario, anotaciones, infracciones, gravámenes, etc.).

4.4. En Material de Vivienda:

- Trámites para obtención de Bono de Vivienda.

5. DE OTROS ASPECTOS:

5.1. **LA EMPRESA** se reserva el derecho de modificar o cambiar los términos de este Reglamento siempre y cuando esto no vaya en perjuicio de los clientes y podrá introducir todos aquellos cambios necesarios para la buena marcha de este servicio.

5.2. **LA EMPRESA** podrá ampliar, eliminar o realizar los cambios que considere pertinentes en la sección 4 del presente Reglamento, referentes a las materias sobre las que versan las consultas sin previo

aviso, en caso de que **EL CLIENTE** haya adquirido un Código para una materia sobre la cual ya no se está ofreciendo el servicio y el mismo se encuentra dentro del plazo de los noventa días naturales que se señala en la sección 3.5 del presente Reglamento, **LA EMPRESA** procederá evacuar la consulta.

5.3. **LA EMPRESA** podrá suspender o dar por terminado este servicio en cualquier momento y sin previo aviso, sin incurrir en responsabilidad alguna.

5.4. Bajo ninguna circunstancia un cliente podrá solicitar a **LA EMPRESA** el reembolso del valor de un código aduciendo error o desconocimiento de los servicios para los cuales fue implementado el servicio por parte de la empresa y que se encuentran detallados en el presente Reglamento.

5.5. Los servicios que prestará **LA EMPRESA** son únicamente los que se detallan en la sección cuarta del presente reglamento, por lo que **EL CLIENTE** no podrá solicitar un servicio con un alcance mayor del detallado.

6. DE LA RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS:

6.1. Todas las controversias, diferencias, disputas o reclamos que pudieran derivarse de este Servicio, su ejecución, incumplimiento, liquidación, interpretación o validez, serán sometidas en primera instancia a conciliación de conformidad con la legislación sustantiva de la República de Costa Rica, según la Ley de Resolución Alternativa de Conflictos y Promoción de la Paz Social No. 7727.

7. DERECHOS DE USO DEL SERVICIO:

7.1. Todos los derechos de este servicio son reservados por **LA EMPRESA**, y queda prohibida su reproducción por cualquier medio, quedando estos derechos amparados por la legislación nacional sobre derechos de autor.

7.2. **LA EMPRESA** se reserva el derecho de dar por terminada una llamada, si el cliente viola alguna de las normas establece en el presente reglamento.

8. CENTRO DE INFORMACIÓN:

8.1. Para mayor información o consultas sobre el servicio, puede comunicarse al teléfono **2524-2970**.