

	<b>CONTRATO PLANES HOGAR 4G LTE</b>	No. de Contrato:
Número de Pedido:	Número o Línea asignada:	Fecha:

**1. Partes**

Instituto Costarricense de Electricidad	Teléfono gratuito Centro de Atención al Usuario: 1193
Cédula jurídica: 4-000-042139	Página web: <a href="http://www.grupoice.com">www.grupoice.com</a> <a href="http://www.kolbi.cr">www.kolbi.cr</a>
Apartado Postal: 10032 1000	Otros medios de contacto: Agencias en todo el país o ruta de acceso kolbi.cr/Ayuda/Horarios Puntos de Venta Kölbi
Dirección física: San José, Sabana Norte, 400 metros Oeste de la Agencia NISSAN, sobre avenida Las Américas.	Dirección electrónica: Telegest@ice.go.cr

Nombre o razón social del Cliente:		Número de teléfono Cliente:	
Conocido Como:		Número de Contacto (referencia):	
Número de identificación del Cliente:		Email Cliente:	
Nombre del representante o apoderado:			
Conocido como:			
Número de identificación del Cliente:			
<b>Dirección exacta del domicilio:</b>			
Provincia:	Cantón:	Distrito:	
Otras señas:			
Lugar o medio para recibir <b>notificaciones</b> del ICE:			
<input type="checkbox"/> Correo electrónico: _____			
<input type="checkbox"/> Domicilio:			
Provincia:	Cantón:	Distrito:	
Otras señas:			
Desea que las <b>facturas</b> se notifiquen al medio anteriormente señalado ( ) SI ( ) NO. En caso de señalar "NO", favor indicar al medio en que el ICE le notifique la facturación de su servicio:			
<input type="checkbox"/> Correo electrónico: _____			
<input type="checkbox"/> Otro: _____			
Provincia:	Cantón:	Distrito:	
Otras señas:			
Dirección donde se <b>instalará</b> el servicio			
Provincia:	Cantón:	Distrito:	
Otras señas:			

	<b>CONTRATO PLANES HOGAR 4G LTE</b>	No. de Contrato:
Número de Pedido:	Número o Línea asignada:	Fecha:

## 2. Servicios Contratados

Nombre del plan seleccionado	
<b>Modalidad:</b>	individual <input type="checkbox"/> Dúo <input type="checkbox"/>
<b>Servicios suscritos:</b>	Acceso a Internet <input type="checkbox"/> Telefonía <input type="checkbox"/>
<b>Precio Mensual del Servicio (IVA)</b>	

ACCESO A INTERNET	Capacidad Contratada (1) (carga y descarga) (GB):	Velocidad Aprovechada (4G) (2)		Velocidad Funcional (4G) (3):	
		Carga Mbps	Descarga Mbps	Carga Mbps	Descarga Mbps

<b>TELEFONÍA</b>	Modalidad: Voz IP	Minutos incluidos (4):	Red del ICE: _____	Red ICE y otras Redes: _____
	Precio por minuto excedente:			
	a Móvil ICE: _____		a Fijo otro operador: _____	
	a Fijo ICE: _____		a móvil otro operador: _____	
	Tipo de servicio:		Número especial: SI ( )      NO ( )	
( ) Residencial      ( ) Residencial Privado (5)		Control Consumo: SI ( )      NO ( )		
( ) Pymes      ( ) Pymes Privado (5)				
<b>Facilidades incluidas en el plan:</b>				
Despertador automático, Casillero de voz, Llamada en espera.				
Nota: este servicio no cuenta con la facilidad ROAMING Internacional				
<b>Facilidades que el Cliente solicitó activar:</b> algunas de las facilidades podrían generar costo para el usuario (6)				
( ) Identificador de llamadas      ( ) NO Identificador llamadas      ( ) Conferencia Tripartita				
( ) Desvío de llamadas      ( ) Acceso internacional (7)      ( ) Llamadas a números 900				
( ) Otro (s): _____				

<b>MENSAJERÍA</b>	SMS (8):	Solo Red ICE: _____	Red ICE y otras redes: _____	Otras redes: _____
-------------------	----------	---------------------	------------------------------	--------------------

<b>INSTALACIÓN</b>	Tope Control de Consumo: (9)	Costo de Número Especial:	Fecha de corte de la facturación:
--------------------	------------------------------	---------------------------	-----------------------------------

- (1) Es la Capacidad mensual de transferencia de datos que incluye carga y descarga. Una vez consumida esta capacidad, se disminuirá la velocidad contratada a la velocidad funcional indicada en la carátula de este contrato. El Cliente podrá contratar capacidad adicional en modalidad postpago para aumentar la velocidad. El costo de la capacidad adicional se encuentra disponible en nuestro sitio web: [https://www.kolbi.cr/wps/portal/kolbi\\_dev/personas/postpago/planes-postpago/paquetes-internet](https://www.kolbi.cr/wps/portal/kolbi_dev/personas/postpago/planes-postpago/paquetes-internet).
- (2) Son las velocidades de carga y descarga que el Cliente podrá experimentar.
- (3) Es la velocidad de navegación una vez que el Cliente haya consumido la capacidad contratada dentro de su ciclo de facturación. La velocidad funcional del plan se mantendrá hasta que reinicie el ciclo de facturación.
- (4) Los minutos dentro del plan son únicamente para la red fija ICE. Cualquier llamada hacia la red móvil ICE, red fija y/o móvil de otros operadores se cobrarán como excedentes al precio vigente de acuerdo con la regulación tarifaria,

	<b>CONTRATO PLANES HOGAR 4G LTE</b>	No. de Contrato:
Número de Pedido:	Número o Línea asignada:	Fecha:

según se indica en nuestro sitio web: [https://www.kolbi.cr/wps/portal/kolbi\\_dev/hogares/telefonía-fija/telefonía-fija-kolbi/informacion/tarifas](https://www.kolbi.cr/wps/portal/kolbi_dev/hogares/telefonía-fija/telefonía-fija-kolbi/informacion/tarifas).

- (5) mediante este servicio, el número telefónico no se identifica cuando llamas, no aparecerá registrado en la guía telefónica ni en nuestro servicio de información 1113.
- (6) Los precios de estas facilidades estarán disponibles en nuestro sitio web: [https://www.kolbi.cr/wps/portal/kolbi\\_dev/personas/postpago/servicios-adicionales-postpago/facilidades-de-mi-servicio/facilidades-adicionales](https://www.kolbi.cr/wps/portal/kolbi_dev/personas/postpago/servicios-adicionales-postpago/facilidades-de-mi-servicio/facilidades-adicionales).
- (7) Las tarifas para llamadas internacionales estarán disponibles en nuestro sitio web: [https://www.kolbi.cr/wps/portal/kolbi\\_dev/personas/postpago/servicios-postpago/llamadas-internacionales-postpago](https://www.kolbi.cr/wps/portal/kolbi_dev/personas/postpago/servicios-postpago/llamadas-internacionales-postpago).
- (8) El Cliente podrá utilizar el servicio de mensajería SMS. El envío de SMS tanto dentro de la red kolbi como fuera de ésta se cobrará como un excedente en la factura del plan. El cliente NO podrá enviar SMS de contenido. El precio actualizado de los SMS estará disponible en nuestro sitio web: [https://www.kolbi.cr/wps/portal/kolbi\\_dev/personas/postpago/informacion-postpago/tarifas-postpago](https://www.kolbi.cr/wps/portal/kolbi_dev/personas/postpago/informacion-postpago/tarifas-postpago).
- (9) Es una opción disponible para aquellos Clientes que presentan deudas vencidas con el ICE, o bien, a solicitud del Cliente. El servicio tiene un límite de consumo equivalente al monto cancelado como depósito de garantía, por lo que una vez consumido este monto, el servicio será suspendido y se reconectará hasta que se cancele su facturación.

### 3. Equipo de acceso a la red.

El Cliente tendrá la opción de comprar el equipo de acceso a la red en el ICE. El cliente podrá consultar los equipos disponibles, precios y especificaciones en nuestro sitio web:

para Planes hogar 4G LTE: [https://www.kolbi.cr/wps/portal/kolbi\\_dev/hogares/internet/4glte](https://www.kolbi.cr/wps/portal/kolbi_dev/hogares/internet/4glte) y [https://www.kolbi.cr/wps/portal/kolbi\\_dev/hogares/planes/hogar-4glte](https://www.kolbi.cr/wps/portal/kolbi_dev/hogares/planes/hogar-4glte) y para Planes Pymes 4G LTE: [https://www.kolbi.cr/wps/portal/kolbi\\_dev/negocios/pymes/conectividad/kolbi-pymes-internet-4glte](https://www.kolbi.cr/wps/portal/kolbi_dev/negocios/pymes/conectividad/kolbi-pymes-internet-4glte) y [https://www.kolbi.cr/wps/portal/kolbi\\_dev/negocios/pymes/planes-pymes/planes-kolbi-pymes-4glte](https://www.kolbi.cr/wps/portal/kolbi_dev/negocios/pymes/planes-pymes/planes-kolbi-pymes-4glte)

Cuando el Cliente desea aportar el equipo de acceso a la red, éste debe estar debidamente homologado por SUTEL. Si el equipo propiedad del Cliente no está homologado, el Cliente exonera al ICE de toda responsabilidad, y renuncia a futuras reclamaciones por problemas de calidad del servicio que se puedan presentar.

<input type="checkbox"/> Adquirido con el ICE	Precio Terminal de Contado (IVA):	
<input type="checkbox"/> Aportado por el Cliente		
<b>Características del Equipo de Acceso a la Red</b>		
Marca:	Modelo:	
Serie:	IMEI/MAC Address:	

En Cliente deberá utilizar el equipo de acceso de red en la dirección donde se instalará el servicio. En caso de encenderlo y utilizarlo fuera de la localidad habilitada, el ICE no será responsable por alguna afectación o mala prestación en la calidad del servicio.

### 4. Precio Mensual Total

<b>Precio Mensual Total</b>	<b>Precio Mensual del Plan (10)</b>	
	<b>Costo por Facilidades Adicionales de Voz (IVA)</b>	
	<b>Precio Mensual Total (11)</b>	

(10) Incluye el costo de acceso, y los impuestos de ley (IVA, 911 y Cruz Roja).

(11) Adicionalmente, a la facturación mensual se cargarán los montos por concepto de minutos excedentes conforme a la nota (4) de este contrato. Asimismo, se incluirán en la facturación las llamadas internacionales y todas aquellas generadas a servicios de información. También podrán ser facturadas otras facilidades de voz que el Cliente utilice.

	<b>CONTRATO PLANES HOGAR 4G LTE</b>	No. de Contrato:
Número de Pedido:	Número o Línea asignada:	Fecha:

**5. Autorización para recibir información con fines de venta directa**

NO ( )	El Cliente autoriza al ICE 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 esta información el siguiente medio: ( ) correo electrónico: _____ ( ) Servicio Móvil: _____
SI ( )	

**6. Autorización para el uso de datos personales proporcionados en el presente contrato.**

NO ( )	El Cliente otorga su consentimiento para que los datos brindados con ocasión de la suscripción del presente servicio de telecomunicaciones, sean incluidos en la base de datos del ICE, los cuales serán tratados de manera confidencial, en los términos del artículo 35 de la Ley N° 8660 de Fortalecimiento y Modernización de las Entidades Públicas del Sector Telecomunicaciones y la normativa de protección de datos vigente.
SI ( )	

**7. Autorización para el traslado de cargos de un servicio a otro.**

NO ( )	El Cliente autoriza a cargar en la facturación de otro servicio de telecomunicaciones que se encuentre registrado a su nombre, aquellas deudas que tuviere pendientes por otros servicios disfrutados más no cancelados.
SI ( )	

**8. Autorización para el pago automático del servicio.**

NO ( )	El Cliente autoriza el pago automático como medio de pago
SI ( )	

**9. Información brindada para servicios móviles.**

NO ( )	<p>El Cliente señala que el ICE le informó y mostró mapas sobre la cobertura real y calidad del servicio de telefonía y velocidad del servicio de internet móvil del cual guarda copia adjunta al contrato, en la siguiente dirección:</p> <p>En dicha dirección se mantiene una cobertura de tipo:          Provincia: _____ Cantón: _____ Distrito: _____  <input type="checkbox"/> Azul   <input type="checkbox"/> Verde   <input type="checkbox"/> Amarillo   <input type="checkbox"/> Rojo</p> <p>Conforme la siguiente tabla:</p> <table border="1" data-bbox="306 1213 1133 1409"> <thead> <tr> <th>Color de escala</th> <th>Cobertura esperada</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td><b>Azul</b></td> <td>Dentro de edificaciones, dentro de vehículos automotores y en exteriores</td> </tr> <tr> <td><b>Verde</b></td> <td>Dentro de vehículos automotores y en exteriores</td> </tr> <tr> <td><b>Amarillo</b></td> <td>Solo en exteriores</td> </tr> <tr> <td><b>Rojo</b></td> <td>Sin cobertura</td> </tr> </tbody> </table>	Color de escala	Cobertura esperada	<b>Azul</b>	Dentro de edificaciones, dentro de vehículos automotores y en exteriores	<b>Verde</b>	Dentro de vehículos automotores y en exteriores	<b>Amarillo</b>	Solo en exteriores	<b>Rojo</b>	Sin cobertura
Color de escala		Cobertura esperada									
<b>Azul</b>	Dentro de edificaciones, dentro de vehículos automotores y en exteriores										
<b>Verde</b>	Dentro de vehículos automotores y en exteriores										
<b>Amarillo</b>	Solo en exteriores										
<b>Rojo</b>	Sin cobertura										
SI ( )											

**Cláusula 1: OBJETO:**

Regular las relaciones entre el Cliente y el ICE con motivo de la prestación de servicios indicados en la carátula de este contrato.

**Cláusula 2. FORMALIZACIÓN DEL CONTRATO:**

El presente contrato podrá ser formalizado por medio de firma manuscrita física o electrónica, digital o digitalizada registrando la firma del Cliente sobre un dispositivo digital, lo cual el Cliente acepta y reconoce que tiene los mismos efectos y validez legal que los documentos suscritos en forma presencial. Una vez suscrito el contrato, el Cliente puede autorizar nuevas facilidades relacionadas con los servicios aquí contratados, para lo cual podrá utilizar diversas herramientas para registrar su consentimiento, tales como, correo electrónico, sitio WEB, documento digitalizado o escaneado, centro de atención telefónica mediante grabación de llamada, aplicaciones u otros mecanismos que serán informados por el ICE en el sitio Web [WWW.kolbi.cr](http://WWW.kolbi.cr).

	<b>CONTRATO PLANES HOGAR 4G LTE</b>	No. de Contrato:
Número de Pedido:	Número o Línea asignada:	Fecha:

**Cláusula 3. CÓDIGO DE IDENTIFICACIÓN PERSONAL (CIP – (kölbi clave):**

Con la formalización del presente contrato, y en caso de no contar con el CIP, comercialmente denominado kolbi clave, el Cliente recibirá un código de identificación, secreto, personalísimo e intransferible, cuya entrega podrá realizarse en forma personal, o por el medio electrónico indicado por el Cliente. El ICE implementará las medidas de seguridad que estén a su alcance, a efecto de que las transacciones que realice el Cliente sean seguras, para lo cual podrá bloquear los códigos de identificación por razones de seguridad.

**Cláusula 4. RESPONSABILIDAD POR EL USO DEL CIP (kölbi clave):**

El Cliente acepta que las transacciones que registre con su CIP son de su entera responsabilidad, las cuales tendrán igual validez legal que si las hubiese realizado de forma personal, sirviendo como medio de prueba los registros emitidos por los sistemas de gestión comercial. El Cliente asume la responsabilidad por la revelación voluntaria o involuntaria que haga de su CIP a terceros y del uso incorrecto que éstos hicieren del mismo. Cuando un Cliente, detecte que su CIP ha sido obtenido por un tercero sin su consentimiento, podrá reportarlo, a través de los medios que el ICE ha dispuesto para tales fines, según se indica en los canales de atención de este contrato, con lo cual el Cliente quedaría exento de responsabilidad a partir del momento del reporte.

**Cláusula 5. CARACTERÍSTICAS DEL SERVICIO:**

Los Planes Hogar y/o Pyme 4G LTE le permitirán al Cliente acceder al servicio de internet de forma individual o a través de un plan dúo (internet + telefonía), con acceso inalámbrico a través de la red móvil 4G de Kölbi, por medio de un equipo de acceso a la red que permitirá transmitir señal WIFI a varios dispositivos del Cliente. Este servicio se limita a funcionar en la zona de residencia que el Cliente indicó en la carátula de este contrato.

**Cláusula 6. USUARIO Y CONTRASEÑA:**

Al Cliente se le entregará el respectivo manual de configuración, en idioma español e inglés, junto al código de Usuario y de Contraseña, de manera tal de que pueda configurar el equipo de acceso a la red y tener acceso y control del servicio de voz. El Cliente acepta que el uso de las credenciales por parte de él o de terceros, son de su responsabilidad.

El Cliente podrá consultar sus credenciales, así como solicitar el cambio de contraseña a través de los canales de autogestión disponibles, tales como APP Kölbi y página web Mi Kölbi. Este usuario y contraseña no tiene relación alguna con el CIP – Kölbi Clave.

**Cláusula 7. PLAZO DE INSTALACIÓN Y TRASLADO DEL SERVICIO:**

Cuando las condiciones técnicas lo permitan, el ICE instalará y/o trasladará el servicio en el plazo estipulado en la siguiente tabla:

<b>Internet Móvil</b>
1 día hábil contado a partir de la suscripción del presente contrato

**Cláusula 8. FACTIBILIDAD DEL SERVICIO:**

La comercialización de este servicio estará condicionada a la factibilidad, la cual se realizará previo a la firma de este contrato, donde el ICE verificará que haya disponibilidad de cobertura móvil 4G en la zona donde el Cliente desea instalar el servicio. Una vez que sea positiva esta factibilidad, se suscribirá el presente contrato.

**Cláusula 9. TRASLADO DEL SERVICIO:**

El servicio contratado podrá ser trasladado al nuevo domicilio, siempre y cuando se cuente con la factibilidad técnica positiva. Cuando la factibilidad para trasladar el servicio resulte negativa, se le informará el Cliente que no es posible realizar el traslado solicitado, por lo que el Cliente, podrá optar por mantener el servicio en el lugar donde se encuentra instalado, o bien, solicitar el retiro del servicio.

**Cláusula 10. CAMBIO DE PLAN**

Previo cumplimiento de los requisitos establecidos por el ICE, el Cliente podrá optar por un cambio del plan, y/o modificar la capacidad de carga y descarga, y la velocidad aprovisionada, en cuyo caso se ajustará la facturación al precio correspondiente. Para realizar un cambio de plan, el Cliente deberá firmar un nuevo contrato.

**Cláusula 11. DERECHOS Y OBLIGACIONES DE LOS CLIENTES:**

El Cliente de los servicios de telecomunicaciones tendrá todos los derechos estipulados en la Ley General de Telecomunicaciones, el Reglamento sobre el Régimen de Protección al Usuario Final de los Servicios de Telecomunicaciones, el Reglamento de Prestación y Calidad de los 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.

Con la suscripción del presente contrato, el Cliente acepta las siguientes obligaciones: a) Utilizar los servicios para los fines que fueron contratados, por lo que se considerará un uso indebido de los servicios, pero sin limitarse a, una o más de las

	<b>CONTRATO PLANES HOGAR 4G LTE</b>	No. de Contrato:
Número de Pedido:	Número o Línea asignada:	Fecha:

siguientes acciones: i) utilizar este servicio con fines o efectos ilícitos, lesivos de los derechos e intereses de terceros, o que de cualquier forma puedan dañar, inutilizar, sobrecargar o deteriorar, alterar, servicios, sistemas, redes, equipos informáticos, hardware y/o software, propiedad de terceros, tales como, operadores, proveedores, Clientes, usuarios, entre otros. Así como, alterar, afectar o dañar de cualquier forma, documentos, archivos y toda clase de contenidos almacenados en sus equipos informáticos (hacking), plataformas, o cualquier otro dispositivo. ii) impedir la normal utilización o disfrute de los servicios objeto de este contrato, equipos informáticos y documentos, archivos y contenidos, por parte de los demás Clientes o terceros. iii) Transmitir o difundir elementos que por sus características dificulten el normal funcionamiento de los servicios, redes, plataformas, o cualquier otro dispositivo. iv) Enviar correos electrónicos, SMS de carácter masivo (tipo spam), o no deseados, comunicaciones masivas no solicitadas, de forma directa o indirecta (terceras personas o medios automatizados), que pueda afectar la operación normal de los servicios contratados, redes, plataformas u otros dispositivos. v) realizar descargas no autorizadas de contenidos protegidos por leyes de propiedad intelectual o derechos de autor. vi) Conectar equipos no homologados que puedan afectar, degradar o imposibilitar, en todo o en parte, la prestación o el acceso de los servicios contratados; b) Ajustarse a la regulación vigente en materia de telecomunicaciones. El incumplimiento de cualquiera de las obligaciones anteriores, faculta al ICE para suspender de forma inmediata, parcial o total de pleno derecho, los servicios contratados y cobrar las indemnizaciones correspondientes, sin perjuicio de las acciones legales que correspondan; c) El titular del (os) servicio (s) contratado (s) es el único responsable ante el ICE por el uso del servicio que hagan terceras personas.

**Cláusula 12. OBLIGACIONES DEL ICE:**

El ICE tendrá todas las obligaciones estipuladas en la Ley General de Telecomunicaciones, el Reglamento sobre el Régimen de Protección al Usuario Final de los Servicios de Telecomunicaciones, el 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.

**Cláusula 13. SUSPENSIÓN TEMPORAL DEL SERVICIO:**

Las comunicaciones facturadas que no sean canceladas en la fecha de su vencimiento, serán suspendidas 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 que habilitan al ICE a suspender el servicio de forma inmediata. No serán suspendidos o suprimidos los servicios los días viernes, sábados, domingos, o feriados de Ley, cuando para esos días, el ICE no tengan 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, el ICE le notificará al Cliente.

**Cláusula 14. SUSPENSIÓN A SOLICITUD DEL CLIENTE:**

El Cliente podrá solicitar la suspensión temporal de su servicio, para lo cual el ICE tendrá un máximo de 24 horas para su ejecución. Lo anterior, no exime al Cliente 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 de este contrato.

**Cláusula 15. SUSPENSIÓN DEFINITIVA DEL SERVICIO:**

Ante la falta de pago por parte del Cliente de dos facturaciones consecutivas de su servicio de telecomunicaciones el ICE deberá, previo aviso al deudor, proceder con la suspensión definitiva del servicio o liquidación contable del mismo y a la resolución unilateral del contrato por incumplimiento. Asimismo, faculta al ICE a cobrar, la factura extraordinaria por disponibilidad del servicio de forma proporcional entre los días transcurridos desde la última factura al cobro y hasta la suspensión definitiva del servicio, lo cual no superará los 15 días naturales. Lo anterior, 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 haya actuado con engaño, fraude o mala fe al momento de la suscripción del contrato 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.

**Cláusula 16. RECONEXIÓN DEL SERVICIO:**

El Cliente debe cancelar las sumas adeudadas para realizar la solicitud de reconexión. Los costos por concepto de reconexión se encuentran debidamente publicados en nuestro sitio Web: [https://www.kolbi.cr/wps/portal/kolbi\\_dev/hogares/telefonía-fija/telefonía-fija-kolbi/ya-sos-cliente/tramites/reinstalacion-del-servicio](https://www.kolbi.cr/wps/portal/kolbi_dev/hogares/telefonía-fija/telefonía-fija-kolbi/ya-sos-cliente/tramites/reinstalacion-del-servicio).

Una vez que el Cliente cancele los montos adeudados, el ICE reconectará el servicio en el plazo del 1 día hábil contado a partir de la fecha de pago.

	<b>CONTRATO PLANES HOGAR 4G LTE</b>	No. de Contrato:
Número de Pedido:	Número o Línea asignada:	Fecha:

**Cláusula 17. CALIDAD DEL SERVICIO:**

El ICE brindará los servicios con los niveles de calidad establecidos en el Reglamento de Prestación y Calidad de Servicios:

**Telefonía Fija IP**

	<b>Tiempo de respuesta para centros de atención de llamadas</b>
	20 segundos

<b>Servicio</b>	<b>Tiempo de reparación de fallas</b>
Telefonía Fija	Tiempo < 1 día hábil para el 95% de los casos

<b>Retardo de Voz en una vía</b>	<b>Umbral</b>
Retardo local	=< 300 milisegundos para el 95% o más de las llamadas
Retardo internacional	No aplica

	<b>Porcentaje de llamadas no exitosas</b>
Umbral Servicio fijo	< 4%

<b>Servicio</b>	<b>Calidad de Voz en servicios telefónicos</b>
Telefonía fija	MOS >= 3.50 para el 95% o más de las mediciones realizadas

<b>Servicio</b>	<b>Tiempo de establecimiento de llamada</b>
Telefonía fija	Tiempo < 5 segundos para el 95% o más de las llamadas

**Servicio Móvil**

<b>Indicador de calidad</b>	<b>Umbral aplicable</b>
Área de cobertura	Ver mapa publicado
Tiempo de entrega de mensajes de texto	Menor o igual a 20 segundos
Retardo local	Menor a 200 milisegundos para el 95% de los casos
Velocidad de transferencia de datos respecto a la aprovisionada	Mayor o igual al 70%

EL Cliente entiende y acepta que adquiere el servicio descrito en el presente Contrato, conforme a los mapas de cobertura y de calidad del sitio donde se brinda el servicio, los cuales le fueron mostrados en este acto. El ICE brindará los servicios asociados a la oferta conforme a las condiciones de calidad establecidas en los reglamentos y planes técnicos aprobados por el Ente Regulador.

**Cláusula 18. COMPENSACIONES Y REEMBOLSOS:**

El ICE tiene el deber de prestar el servicio de telecomunicaciones, 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, se 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:

$$\text{Compensación} = (2 * \text{tarifa recurrente} * (\text{tiempo total de interrupción} / \text{Tiempo total del mes o periodo de facturación}))$$

Para efectos de la contabilización de 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 los Servicios para el servicio en cuestión, tenga un cumplimiento igual o inferior a un 40%. La información se encuentra debidamente publicada en nuestro sitio Web: [https://www.kolbi.cr/wps/portal/kolbi\\_dev/personas/postpago/informacion-postpago/tarifas-postpago](https://www.kolbi.cr/wps/portal/kolbi_dev/personas/postpago/informacion-postpago/tarifas-postpago).

	<b>CONTRATO PLANES HOGAR 4G LTE</b>	No. de Contrato:
Número de Pedido:	Número o Línea asignada:	Fecha:

**Cláusula 19. CONDICIONES PARA LA COMPENSACIÓN POR INTERRUPCIONES EN LOS SERVICIOS:**

El ICE compensará a sus Clientes por las interrupciones sufridas en los servicios. Si la afectación es individual, el Cliente deberá interponer la reclamación respectiva. Si la afectación es grupal, y siempre que sea técnicamente factible individualizar a los Clientes afectados, el ICE los compensará de forma automática. En el caso de una interrupción masiva que afecte la totalidad de Clientes, el ICE compensará de forma automática a la totalidad de Clientes del servicio afectado. La compensación se materializará como un reintegro de dinero en efectivo, crédito en la facturación, bonificaciones de servicios, u otra forma de compensación siempre que sea convenida entre el ICE y el Cliente afectado.

La compensación será efectuada en el período de Facturación siguiente o en un plazo no superior a 60 días naturales, ambas opciones contabilizadas a partir de la fecha de ocurrencia del evento de interrupción o, en su defecto, a partir de la fecha de interposición de la reclamación del Cliente ante el ICE. El ICE no compensará a sus Clientes por interrupciones en los servicios cuando la interrupción esté motivada por alguna de las siguientes causas: 1. Incumplimiento grave de las condiciones contractuales por parte del Cliente. En particular para los casos de prácticas prohibidas o mora en el pago, en cuyos casos se aplicará la suspensión temporal o definitiva del servicio, según corresponda. 2. Averías o fallas ocasionadas por eventos ajenos al control del ICE. 3. Trabajos de intervención en las redes del ICE debidamente notificados a los Clientes afectados. 4. La conexión por parte del usuario de equipos terminales no homologados por la SUTEL.

**Cláusula 20. ATENCIÓN Y REPARACIÓN DE FALLAS QUE AFECTEN EL SERVICIO:**

El Cliente de los servicios de telecomunicaciones puede interponer ante el ICE, quejas o reclamaciones por fallas que se presenten en el servicio contratado; y el ICE se encuentra en la obligación de reparar las fallas y restablecer el servicio de telefonía fija y/o internet a sus condiciones normales de funcionamiento en un plazo menor a un día hábil para el 95% de los casos.

**Cláusula 21: REPORTES DE TRABAJOS EN LAS REDES Y SISTEMAS DE TELECOMUNICACIONES:**

El ICE, 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 del ICE o comunicación electrónica directa, informará al Cliente sobre los servicios que se verán afectados, las zonas y el tiempo de afectación. Para estos efectos podrán 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 22: EXIMENTES DE RESPONSABILIDAD:**

Para efectos del cumplimiento de los deberes y obligaciones del ICE, siempre y cuando se cumpla con los reportes de averías en las redes y sistemas de telecomunicaciones, se consideran eximentes de responsabilidad, los casos en los cuales se pueda demostrar que el 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 23: 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 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 presente contrato y el Cliente 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, a excepción de las facturas adeudadas por concepto de servicios que reflejen la condición de morosidad del Cliente de previo a la interrupción sufrida. Para efectos de contabilización del tiempo de interrupción, se tendrán en cuenta las exclusiones establecidas en el presente contrato.

**Cláusula 24. INTERPOSICIÓN DE LA RECLAMACIÓN ANTE EL ICE:**

El ICE dispone de canales de atención para los Clientes y/o usuarios, que tienen por objeto atender y resolver las reclamaciones. La atención en todos los canales será de carácter gratuito y para cada gestión, el ICE le brindará el número de referencia (consecutivo) 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. Las reclamaciones deberán presentarse por parte de los Clientes, usuarios finales o cualquier interesado. El ICE atenderá, resolverá y brindará 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 ésta se conoció, salvo para los hechos continuados, en cuyo caso, comienza a correr a partir del último hecho.

**Cláusula 25. PROCEDIMIENTO DE INTERVENCIÓN DE LA SUTEL:**

En caso de resolución negativa o insuficiente o la ausencia de resolución por parte del ICE, el Cliente y/o 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

	<b>CONTRATO PLANES HOGAR 4G LTE</b>	No. de Contrato:
Número de Pedido:	Número o Línea asignada:	Fecha:

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. 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 26. 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 ICE tendrá un plazo de quince (15) días hábiles posteriores a la solicitud de terminación del contrato por parte del Cliente para finiquitar la relación contractual. Esto no lo exonera de su obligación de pago de las facturas adeudadas por concepto de servicios prestados. En caso de que el Cliente no exprese su voluntad de finalizar la relación contractual, el contrato será renovado en forma automática

**Cláusula 27. PRECIOS Y TARIFAS DEL SERVICIO:**

El Cliente debe cancelar el monto mensual señalado en la carátula de este contrato, más los consumos adicionales que realice. Cualquier modificación en el precio y/o tarifa, se informará al Cliente con un mes de antelación en al menos 2 medios de comunicación masiva y los mismos estarán publicados en nuestro sitio web: para Planes hogar 4G LTE: [https://www.kolbi.cr/wps/portal/kolbi\\_dev/hogares/internet/4glte](https://www.kolbi.cr/wps/portal/kolbi_dev/hogares/internet/4glte) y [https://www.kolbi.cr/wps/portal/kolbi\\_dev/hogares/planes/hogar-4glte](https://www.kolbi.cr/wps/portal/kolbi_dev/hogares/planes/hogar-4glte) y para Planes Pymes 4G LTE: [https://www.kolbi.cr/wps/portal/kolbi\\_dev/negocios/pymes/conectividad/kolbi-pymes-internet-4glte](https://www.kolbi.cr/wps/portal/kolbi_dev/negocios/pymes/conectividad/kolbi-pymes-internet-4glte) y [https://www.kolbi.cr/wps/portal/kolbi\\_dev/negocios/pymes/planes-pymes/planes-kolbi-pymes-4glte](https://www.kolbi.cr/wps/portal/kolbi_dev/negocios/pymes/planes-pymes/planes-kolbi-pymes-4glte)

En caso de que el Cliente no se encuentre conforme con dicha modificación tarifaria, puede solicitar al ICE la terminación del contrato.

**Cláusula 28. PLAZO CONTRACTUAL:**

El presente contrato es por un plazo indefinido, hasta que el Cliente solicite al ICE la rescisión contractual.

**Cláusula 29. FACTURACIÓN:**

El ICE garantizará que los montos facturados corresponden a una medición efectiva de los servicios disfrutados por el Cliente, incluyendo los impuestos de ley correspondientes. La facturación por dicho concepto se notificará en el medio seleccionado por el Cliente 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 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. Adicionalmente, el ICE 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, lo cual no exime al ICE del envío de la factura al medio señalado por el Cliente. Se exceptúa de lo anterior, los cargos generados por el uso del servicio de cobro revertido internacional, en cuyo caso el ICE informará al Cliente del trámite pendiente y el plazo, el cual no podrá ser mayor a noventa (90) días naturales.

**Cláusula 30. BLOQUEO Y/O DESACTIVACIÓN DEL EQUIPO TERMINAL.**

El Cliente entiende y acepta que el ICE procederá al bloqueo y/o desactivación del equipo terminal (IMEI), en los siguientes supuestos: I. Cuando el terminal haya sido reportado como extraviado o robado. II. En los casos de ejecución de la garantía, conforme la Ley N° 7472, el ICE haya rescindido el contrato y devuelto al Cliente el monto del terminal adquirido de contado y éste no devuelva el terminal con sus accesorios. El ICE remitirá el reporte a la GSMA, con el IMEI de la última conversación o evento registrado en la Red a la base de datos de la lista negra de la GSMA. Este trámite es gratuito. Bajo el primer supuesto, el bloqueo del IMEI, no es equivalente a la suspensión del contrato y/o de los servicios, por lo que el Cliente debe seguir cancelando los montos correspondientes a la disponibilidad del servicio. No obstante, después de efectuado dicho reporte y transcurridos dos meses consecutivos sin pago, se aplicará la suspensión definitiva del servicio. Una vez desaparecidas estas circunstancias, y a solicitud del Cliente, se podrá desbloquear el equipo terminal o habilitar el servicio según sea el caso, en un plazo de 48 horas después de realizada la solicitud.

**Cláusula 31. TASACIÓN Y FACTURACIÓN DE LOS SERVICIOS:**

En caso de detectar errores en el proceso de tasación o facturación, el ICE reintegrará a los Clientes 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 con el Cliente. Esta devolución deberá efectuarse en un plazo no superior a 60 días naturales posteriores a la fecha de cobro del servicio afectado, o en su defecto, a más tardar en el período de facturación inmediato posterior al cobro incorrecto del servicio.

**Cláusula 32. MEDIOS DE PAGO:**

El Cliente y/o usuario final tiene el deber de cancelar las facturaciones de previo a la fecha de vencimiento. Para la realización de sus pagos podrá elegir cualquiera de los siguientes medios: transferencia electrónica, cargo a tarjeta de crédito, cobro

	<b>CONTRATO PLANES HOGAR 4G LTE</b>	No. de Contrato:
Número de Pedido:	Número o Línea asignada:	Fecha:

en cajas registradoras de agencias o agentes recaudadores autorizados en todo el país. Como referencia para realizar los pagos, el Cliente deberá indicar el número de línea asignada. Los puntos de pago autorizados están disponibles en nuestro sitio web: [https://www.kolbi.cr/wps/portal/kolbi\\_dev/ayuda/contactenos/red-pagos](https://www.kolbi.cr/wps/portal/kolbi_dev/ayuda/contactenos/red-pagos).

**Clausula 33. TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES:**

En caso de que el Cliente autorice en la caratula de este contrato el uso de sus datos personales, el ICE aclara que su fin será para gestionar el servicio contratado. Los datos obtenidos con el consentimiento del Cliente serán tratados de forma confidencial, aún después de finalizada la relación contractual. El ICE no podrá brindar dicha información a terceras personas, salvo que cuente con la autorización expresa del Cliente o de por medio exista una orden judicial que así los requiera, todo conforme a la Ley de Protección de la Persona frente al tratamiento de sus datos personales N° 8968 y el artículo 35 de la Ley de Fortalecimiento y Modernización de las Entidades Públicas del Sector Telecomunicaciones N° 8660.

**Cláusula 34. OTRAS FACILIDADES DE VALOR AGREGADO:**

El Cliente podrá activar y desactivar facilidades de voz, con el costo mensual indicado en la carátula de este contrato, a través de los medios dispuestos por el ICE (frontales de atención a Clientes, SMS, WEB, otros), para lo cual deberá solicitar y firmar el respectivo comprobante de suscripción. Cuando la solicitud se haga por la WEB, SMS, u otros medios que no sea por medio del frontal de atención al Cliente, su acreditación se hará por los medios electrónicos establecidos o cualquier otro medio que demuestre la solicitud expresa del Cliente, los cuales formarán parte integral de este contrato y cuyo costo le será cargado en la facturación mensual de su servicio.

**Cláusula 35. VISITAS INJUSTIFICADAS:**

La imposibilidad de atender una avería previamente coordinada por causas atribuibles al Cliente, desde la segunda visita, faculta al ICE para efectuar el cobro respectivo por concepto de los costos incurridos. Este costo está disponible en nuestro sitio web: [https://www.kolbi.cr/wps/portal/kolbi\\_dev/hogares/asistencia/preguntas-frecuentes-hogar-asistencia](https://www.kolbi.cr/wps/portal/kolbi_dev/hogares/asistencia/preguntas-frecuentes-hogar-asistencia).

**Cláusula 36. RED INTERNA:**

La instalación del servicio es auto gestionable por el Cliente, la que realizará de forma externa o interna. Para lo anterior, el ICE le proporcionará la guía de instalación la cual estará incluida en el equipo de acceso a la red. El Cliente es responsable por el mantenimiento y seguridad física y lógica de sus redes internas y/o redes privadas, en cuyo caso, el ICE no será responsable por averías o fraudes cometidos a las redes internas y/o privadas del Cliente. El suministro o respaldo del fluido eléctrico será responsabilidad del Cliente, por lo que el ICE no asume ninguna responsabilidad en cuanto a la continuidad del servicio contratado.

**Cláusula 37. CONDICIONES DE USO DEL SERVICIO TRANSFERENCIA DE DATOS Y TELEFONÍA:**

El Cliente reconoce y acepta que: **a)** Conoce la naturaleza de Internet y sus limitaciones, así como sus particularidades técnicas para consultar o transferir datos e información. **b)** Los datos que circulen en Internet no tienen protección y que se pueden exponer y desviar, por lo que la difusión de cualquier información que transmita o reciba será bajo su riesgo. **c)** Los datos que circulan en Internet pueden estar condicionados en lo que se refiere a su uso o estar protegidos por un derecho de propiedad intelectual, por lo que acepta ser el único responsable del uso de los datos que consulte, transmita o reciba a través de Internet. **d)** Está contratando un servicio de acceso a Internet o transferencia de datos, por lo que el ICE no es responsable por la precisión de la información que el Cliente pueda obtener de la red. **e)** El ICE no será responsable por cualquier daño o perjuicio que sufra el Cliente por pérdida de información, retrasos, entregas erróneas, interrupción en las descargas por parte de éste en su equipo terminal, siempre y cuando no sean atribuibles al ICE. **f)** Cualquier información, producto, servicio o aplicación que se encuentre disponible a través de Internet y que sea proporcionada por terceros, será responsabilidad de éstos en cuanto a su mantenimiento y soporte. **g)** Deberá utilizar el servicio contratado de acuerdo con las condiciones establecidas en la regulación para evitar fraudes en esta materia. **h)** El ICE no será responsable ante cualquier daño producido a su equipo terminal o software propiedad del Cliente, causado por virus informáticos (malware), gusanos informáticos, troyanos, rootkits, spyware, adware intrusivo, crimeware y otros software maliciosos e indeseables, razón por la cual, el Cliente deberá contar con los medios de protección ante estas amenazas. **i)** El servicio de Internet puede contener material no apto para menores por lo que es su responsabilidad velar por el acceso que menores de edad puedan hacer a los servicios contratados, conforme a la legislación costarricense. **J)** Para el servicio de telefonía y datos móviles, estará sujeta a la cobertura móvil 4G.

**Cláusula 38. VELOCIDAD FUNCIONAL:**

Al consumir la capacidad de transferencia de datos antes de finalizar el ciclo de facturación, por el tiempo restante de dicho ciclo, la velocidad de navegación será reducida a la descrita en la carátula de este contrato o cualquier otra que establezca la SUTEL. Al iniciar el siguiente ciclo de facturación, se tendrá nuevamente acceso a la capacidad de transferencia de datos y velocidad contratada. El Cliente podrá contratar a su voluntad, capacidad adicional de transferencia de datos por cualquier medio disponible, la cual se mantendrá vigente hasta que sea consumida en su totalidad o cumpla el tiempo de vigencia aceptado al suscribir la respectiva oferta comercial (lo que ocurra primero). La Velocidad funcional se podrá consultar en

	<b>CONTRATO PLANES HOGAR 4G LTE</b>	No. de Contrato:
Número de Pedido:	Número o Línea asignada:	Fecha:

nuestro sitio web: para Planes hogar 4G LTE [https://www.kolbi.cr/wps/portal/kolbi\\_dev/hogares/internet/4glte](https://www.kolbi.cr/wps/portal/kolbi_dev/hogares/internet/4glte) y [https://www.kolbi.cr/wps/portal/kolbi\\_dev/hogares/planes/hogar-4glte](https://www.kolbi.cr/wps/portal/kolbi_dev/hogares/planes/hogar-4glte) y para Planes Pymes 4G LTE: [https://www.kolbi.cr/wps/portal/kolbi\\_dev/negocios/pymes/conectividad/kolbi-pymes-internet-4glte](https://www.kolbi.cr/wps/portal/kolbi_dev/negocios/pymes/conectividad/kolbi-pymes-internet-4glte) y [https://www.kolbi.cr/wps/portal/kolbi\\_dev/negocios/pymes/planes-pymes/planes-kolbi-pymes-4glte](https://www.kolbi.cr/wps/portal/kolbi_dev/negocios/pymes/planes-pymes/planes-kolbi-pymes-4glte)

**Cláusula 39. CESIÓN DEL CONTRATO:**

El Cliente podrá traspasar sus servicios o soluciones de telecomunicaciones, para lo cual deberá completar y suscribir el formulario dispuesto para tal efecto y cumplir con los requisitos establecidos.

**Cláusula 40. CANALES DE ATENCIÓN:**

El Cliente y/o usuario final de los servicios de telecomunicaciones podrá contactar al ICE mediante los canales de atención señalados en la carátula del presente contrato. Además podrá realizar sin costo alguno, todas las gestiones y/o reclamaciones relacionadas con este servicio, a través de los siguientes puntos de contacto: Centro de Servicio al Cliente 1193, Centro de soporte y averías kölbi 1119, Agencias de Telecomunicaciones y Tiendas kölbi en todo el país, correo electrónico Telegest@ice.go.cr, o cualquier otro punto autorizado por el ICE.

En este acto al Cliente se le hace entrega de una copia del contrato de servicios planes hogar 4G LTE, conociendo y aceptando las condiciones pactadas, razón por la cual firmamos, en dos tantos, en la ciudad de \_\_\_\_\_, el día \_\_\_\_\_ de \_\_\_\_\_ del \_\_\_\_\_.

\_\_\_\_\_  
**EI CLIENTE o REPRESENTANTE**  
(nombre y firma)

\_\_\_\_\_  
**El ICE o Agente Autorizado**  
(nombre y firma)