

09 de abril del 2012
356 SUTEL-SC-2012

Señor
José Luis Navarro Vargas, Director
Dirección de Relaciones Regulatorias
Instituto Costarricense de Electricidad

Estimados señores:

El suscrito, Secretario del Consejo de la Superintendencia de Telecomunicaciones, en ejercicio de las competencias que le atribuye el inciso b) del artículo 50 de la Ley General de la Administración Pública, ley 6227, y el inciso 10) del artículo 22 del Reglamento interno de organización y funciones de la Autoridad Reguladora de los Servicios Públicos y sus órganos desconcentrados, me permito comunicarles que mediante acuerdo 016-019-2012 de la sesión ordinaria N° 019-2012 del Consejo de la Superintendencia de Telecomunicaciones, celebrada el día 23 de marzo de 2012, se ha adoptado lo siguiente:

ACUERDO 016-019-2012

Homologar, con base en las recomendaciones señaladas por la Dirección General de Calidad en el informe 1197-SUTEL-DGC-2012 del 23 de marzo del 2012, la versión definitiva de los contratos de adhesión del Instituto Costarricense de Electricidad titulados: "Anexo Servicios Empresariales", "Anexo Transferencia de Datos", "Anexo Planes Triple Play – Duo Play", "Anexo de Servicio de Telefonía Fija Residencial o Comercial", "Anexo Planes Móviles Postpago" y "Boleta para Gestión de Servicios".

Dicha aprobación queda sujeta a su presentación final y previa verificación por parte de esta Superintendencia, de las correcciones y/o modificaciones señaladas por la Dirección de Calidad mediante oficio 1197-SUTEL-DGC-2012 del 23 de marzo del 2012.

Deberán aplicarse además las modificaciones que así indique la Comisión Nacional del Consumidor, sobre el certificado de garantía para el equipo terminal comercializado mediante planes o paquetes de telefonía móvil.

Una copia de los contratos antes indicados formará parte de la documentación de esta sesión.

El presente acto de comunicación adicionalmente *certifica* el anterior acuerdo, el cual se encuentra *firmado*, y se expide al amparo de lo previsto en el artículo 65, párrafo 2° de la Ley General de la Administración Pública, y el inciso 9) del citado artículo 22 del Reglamento interno de organización y funciones de la Autoridad Reguladora de los Servicios Públicos y sus órganos desconcentrados, con posterioridad a la aprobación del Acta de la sesión correspondiente.

Atentamente,

CONSEJO DE LA SUPERINTENDENCIA DE TELECOMUNICACIONES



Luis Alberto Cascante Alvarado
Secretario del Consejo

OST:	Número o Línea asignada:	Consecutivo:
------	--------------------------	--------------

Entre nosotros, **INSTITUTO COSTARRICENSE DE ELECTRICIDAD**, cédula jurídica número 4-000-042139, en adelante denominado ICE, legalmente constituido, con domicilio en la ciudad de San José, Sabana Norte y el **CLIENTE**:

INFORMACION DEL CLIENTE:

Cliente jurídico: _____ Cédula o número de identificación: _____

Representante Legal: _____ Cédula o número de identificación: _____

Correo electrónico: _____

Hemos convenido en suscribir el presente Anexo de Servicio, según las siguientes cláusulas y condiciones:

1. **PROPUESTA COMERCIAL.** El ICE ofrecerá los servicios empresariales bajo la modalidad de planes o de forma individual, de forma que le permitan al Cliente Empresarial acceder a servicios de voz, datos, video y otras facilidades que se implementen por parte del ICE, los cuales, pueden incluir o no un equipo terminal, según se defina en la oferta comercial:

OFERTA COMERCIAL							
No. Línea	Descripción del Servicio	Velocidad		Cantidad	Precio Mensual	Descuento	Precio Mensual con Descuento
		Máxima	Mínima				
Subtotal:							
Descuento:							
Precio Mensual Final (ivi):							
Plazo permanencia:							
Observaciones:							

- ## 2. ALQUILER DE EQUIPO:

Equipo Alquilado (las características del (los) equipo (s) marca, modelo, serie, quedarán registradas en la boleta de aceptación del servicio)	Precio Mensual

- ### 3. CUOTA DE INSTALACIÓN (UNA ÚNICA VEZ)

[illegible]

() SI
() NO

Monto

- #### 4. ENVIO DE INFORMACION:

() SI
() No

El cliente autoriza al ICE el envío de cualquier información adicional, promocional y /o con fines de venta directa respecto a servicios, soluciones, ofertas, nuevos servicios y cualquier otra información, ya sea directamente relacionada con los servicios que el ICE ofrece o de terceros a través de correo electrónico, mensajería, voz, plataforma de autogestión, llamadas automatizadas, al domicilio, apartado postal o cualquier otro medio.

5. **OPCION NO SUJETA AL PLAZO DE PERMANENCIA MINIMA:** En caso de que el CLIENTE no desee contratar ningún plan sujeto a un plazo de permanencia mínima, podrá suscribir los servicios de forma individual, según los precios y tarifas vigentes.

- 6. TERMINACION ANTICIPADA:** El CLIENTE deberá mantener los servicios por el plazo contratado, razón por la cual, en caso de un retiro anticipado, sea de forma voluntaria (previo aviso de 30 días naturales), por falta de pago, realice actividades consideradas fraudulentas conforme a la normativa vigente, haga uso indebido de los servicios contratados, o cualquiera de las causales de extinción de los contratos, el CLIENTE deberá reintegrar por concepto de penalización, el monto equivalente a los beneficios disfrutados con la suscripción del plan (Descuentos aplicados, promociones, regalías,

valor de los equipos terminales asociados, precios y/o tarifas preferencias, entre otros). Asimismo, deberá cancelar todos los rubros que se hayan generado por la utilización de los servicios, planes, y/o utilización de servicios adicionales, excedentes y cualquier otro rubro que tenga pendiente. El Cliente podrá consultar las multas aplicables al plan contratado en el sitio www.grupolce.com

7. **CONTINUIDAD DEL SERVICIO:** Cuando el CLIENTE continúe utilizando su plan posterior a su fecha vencimiento, deberá cancelar el servicio que tiene contratados al precio vigente, sin beneficio alguno, o bien, suscribir un nuevo plan. Posterior a la fecha de vencimiento de un determinado plan, el CLIENTE podrá darlo por terminado en cualquier momento sin penalización alguna.

ANEXO SERVICIOS EMPRESARIALES

OST:	Número o Línea asignada:	Consecutivo:
------	--------------------------	--------------

8. **OTROS SERVICIOS DE INFORMACIÓN, VALOR AGREGADO O CONTENIDO NO INCLUIDOS:** El CLIENTE podrá hacer uso de otros servicios de Información, contenido, valor agregado, que no estén incluidos en la oferta comercial, cuyo costo le será cargado en su facturación mensual.
9. **TARIFAS:** El ICE cobrará por los servicios prestados los montos vigentes al momento de la suscripción del presente Anexo, conforme a las resoluciones emitidas por la SUTEL. En la facturación mensual se cargarán los impuestos, tasas, contribuciones o cualquier otro rubro autorizado por ley.
10. **COMPENSACIONES Y REEMBOLSOS:** El CLIENTE tendrá derecho a solicitar las compensaciones y reembolsos, conforme lo establecido en la normativa vigente. Se exceptúan de lo anterior, los casos de fuerza mayor, caso fortuito o hecho de un tercero a culpa del CLIENTE. El CLIENTE podrá presentar su reclamo por cualquier de los medios o canales de atención indicados en este anexo.
11. **EQUIPO TERMINAL:** Los equipos terminales de acceso a la red que sirven como interfaz para acceder los servicios empresariales serán provistos por el ICE, para lo cual el CLIENTE deberá cancelar los cargos establecidos en este anexo. En caso de que el Cliente aporte el equipo terminal, se registrará por las disposiciones estipuladas en el Contrato Universal.
12. **OBLIGACIONES DEL CLIENTE:** Con la suscripción del presente anexo, el CLIENTE acepta las siguientes obligaciones: A) comunicar al ICE cualquier daño o mal funcionamiento del equipo terminal requerido para la utilización del servicio; B) abstenerse de instalar, conectar, configurar, activar, entre otros, dispositivos diferentes a los requeridos para la prestación del servicio contratado, por sí mismo o por terceros, de forma gratuita u onerosa, así como, de realizar reparaciones, ampliaciones, modificaciones, mantenimiento, entre otros, a las redes o conexiones instaladas por el ICE; C) 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 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 anexo, 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, MMS 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 de su propiedad o de terceros a los equipos o infraestructura del ICE que puedan afectar, degradar o imposibilitar, en todo o en parte, la prestación o el acceso de los servicios contratados. vii) Realizar por sí mismo o por tercera persona, configuraciones no autorizadas en el equipo terminal del ICE. D) ajustarse a la regulación vigente en materia de telecomunicaciones, E) permitir el acceso al sitio en donde se encuentran instalados los servicios para efectos de mantenimiento y/o soporte técnico. 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, cobrar las indemnizaciones, multas por incumplimiento estipuladas en la cláusula de terminación anticipada del presente anexo, sin perjuicio de las acciones legales que correspondan.
13. **INTERRUPCIONES DEL SERVICIO:** El ICE brindará los servicios objeto de este anexo, conforme las disposiciones del Reglamento de Prestación y Calidad de los Servicios, así como las disposiciones emitidas por la SUTEL, con eficiencia y de forma continua durante las 24 horas del día, 365 días del año, salvo que la interrupción de los mismos obedezca a alguna de las siguientes causas: a) fuerza mayor, b) caso fortuito, c) hechos que le sean imputables al CLIENTE; d) hechos que le sean imputables a un tercero, y e) Interrupciones programadas en la red. Salvo los casos de excepción previstos en este aparte, el ICE compensará al CLIENTE en aquellos casos en que la sumatoria de las duraciones de las interrupciones de los servicios, al compararse con un período de cobro del mismo, brinden como resultado una disponibilidad inferior al 99.97 por ciento, según la metodología incluida en la citada normativa.
14. **CONDICIONES DE USO DEL SERVICIO TRANSFERENCIA DE DATOS:** 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 circulan 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) El ICE no es responsable por la precisión de la información que el Cliente pueda obtener de la red, cuando utilice el servicio de transferencia de datos. 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. f) El ICE no es responsable por la información, productos, servicios o aplicaciones, ofrecidos a través de Internet, por lo que en caso de ser adquiridos por el CLIENTE, será bajo su cuenta y riesgo. g) El Cliente deberá utilizar el servicio contratado de acuerdo a 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, y otros software maliciosos e indeseables, razón por la cual, el CLIENTE deberá contar con los medios de protección ante estas amenazas. i) Que 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.

15. **ASIGNACIÓN DE DIRECCIONES IP, SERVICIO SIMÉTRICO.** El CLIENTE empresarial tiene derecho a 8 direcciones IP, una para la identificación de la subred, otra para el reconocimiento particular y seis direcciones IP para ser asignadas a los equipos. En caso de requerirse direcciones IP públicas adicionales a las brindadas por el ICE, se deberá realizar una solicitud formal, la cual será estudiada por el ICE y dependiendo de la disponibilidad y de los resultados de dicho estudio, la institución estará en la libertad de rechazar o aceptar la misma
16. **PRESELECCION:** Cuando el Cliente opte realizar sus comunicaciones locales e internacionales a través de otro operador o proveedor mediante el sistema de preselección, entiende y acepta que se le aplicará en su facturación los cargos y tarifas de los otros operadores o proveedores de servicios que éste ha decidido utilizar.
17. **CONDICIONES DE CALIDAD:** El ICE brindará los servicios empresariales conforme a las condiciones de calidad establecidas en los reglamentos y planes técnicos aprobados por el Ente Regulador.
18. **CANALES DE ATENCION.** El CLIENTE podrá realizar sin costo alguno, todas las gestiones y/o reclamaciones relacionadas con los servicios empresariales, a través de los siguientes puntos de contacto:

Aspectos técnicos, reporte de averías y reclamaciones
Tel: 800-SOPORTE (800-7676783)
Aspectos administrativos y comerciales
Tel: 800-EMPRESA (800-3677372) ó 2210-1919.

Además por medio del Ejecutivo de Cliente asignado o en el sitio:
www.grupoice.com

19. **PLAZO CONTRACTUAL.** La vigencia del presente acuerdo estará determinada por el plazo de permanencia mínima estipulado en este anexo, a excepción de aquellos servicios que se contraten de forma individual sin un plazo de permanencia mínima.

Lo no cubierto en el presente anexo, rige lo establecido en el Contrato Universal, razón por la cual, estando conformes las partes, firmamos un solo contrato en dos documentos idénticos, del cual uno le es entregado en este acto al CLIENTE en la ciudad de _____, el día _____ de _____ del _____.

El CLIENTE (Nombre y firma)

El ICE o Agente Autorizado
(Nombre y firma)

ANEXO TRANSFERENCIA DE DATOS



OST:	Número o Línea asignada:	Consecutivo:
------	--------------------------	--------------

Entre nosotros, INSTITUTO COSTARRICENSE DE ELECTRICIDAD, cédula jurídica número 4-000-042139, en adelante denominado ICE, legalmente constituido, con domicilio en la ciudad de San José, Sabana Norte y el CLIENTE:

INFORMACION DEL CLIENTE:

Cliente físico o jurídico: _____ Cédula o número de identificación: _____

Representante Legal: _____ Cédula o número de identificación: _____

Correo electrónico: _____ Sexo: Masculino () Femenino ()

Hemos convenido en suscribir el presente Anexo de Servicio, según las siguientes cláusulas y condiciones:

- PROPUESTA COMERCIAL.** Planes de transferencia de datos asimétricos, que le permitirán al Cliente acceder a la red mundial de internet, los cuales podrán estar asociados a precios, tarifas, y/o equipos a precios preferenciales, según se defina en la oferta comercial.

2. INFORMACIÓN DEL PLAN SELECCIONADO.

Plan a Contratar:	Permanencia Mínima:	Velocidad Mínima:	Cantidad Cuentas Correo:
Precio Mensual Con Terminal Asociado (i.v.i.):	Precio Mensual Sin Terminal Asociado (i.v.i.):	Velocidad Máxima:	Cantidad Direcciones IP:
Descarga Contratada (1):			

Límite de descarga para reducción de velocidad máxima: (2) _____ Velocidad máxima después del límite de descarga: (3) _____

Nota (1), (2) y (3): Cuando las disposiciones regulatorias así lo dispongan.

Descripción:

Una vez que el Cliente ha seleccionado su plan de Transferencia de Datos, en este cuadro se desplegará automáticamente la descripción de otras características del plan seleccionado por el Cliente.

3. ALQUILER EQUIPO DE ACCESO A LA RED

Equipo Alquilado(4)	Precio Mensual (i.v.i)

Nota (4): Las descripción de los equipos, marca, modelo, serie, y otras características quedarán registradas en el formulario de Instalación de equipos, mismo que será parte integral de este anexo.

4. PRECIO MENSUAL TOTAL

COSTO DE INSTALACIÓN

DEPOSITO DE GARANTIA:

Precio Mensual Total (i.v.i):	() SI () NO	Monto (\$):	() SI () NO	Monto:
-------------------------------	------------------	-------------	------------------	--------

Nota (5): Monto que cancela el Cliente por una única vez al momento de solicitar el servicio.

5. CUENTAS DE CORREO ELECTRONICO: El CLIENTE tiene derecho a tres cuentas de correo electrónico para Hogar, y seis para Pymes, sin cargo alguno para éste.

@	@
@	@
@	@

6. ENVIO DE INFORMACION:

() SI El cliente autoriza al ICE el envío de cualquier información adicional, promocional y/o con fines de venta directa respecto a servicios, soluciones, ofertas, nuevos servicios y cualquier otra información, ya sea directamente relacionada con los servicios que el ICE ofrece o de terceros a través de correo electrónico, mensajería, voz, plataforma de autogestión, llamadas automatizadas, al domicilio, apartado postal o cualquier otro medio.
() No

7. OPCION NO SUJETA ALPLAZO DE PERMANENCIA MINIMA: En caso de que el CLIENTE desee contratar esta opción, podrá suscribir los servicios sin el beneficio o descuento asociado, según los precios y tarifas vigentes.

8. **TERMINACION ANTICIPADA:** El CLIENTE deberá mantener los servicios por el plazo contratado, razón por la cual, en caso de un retiro anticipado, sea de forma voluntaria (previo aviso de 30 días), por falta de pago, traslado del servicio con factibilidad negativa, realice actividades consideradas fraudulentas conforme a la normativa vigente, haga uso indebido de los servicios contratados, o cualquiera de las causales de extinción de los contratos, el CLIENTE deberá reintegrar por concepto de

penalización, el monto equivalente a los beneficios disfrutados con la suscripción del plan (descuentos aplicados, promociones, regalías, valor de los equipos terminales asociados, precios y/o tarifas preferenciales, entre otros, según la naturaleza del plan seleccionado). Asimismo, deberá cancelar todos los rubros que se hayan generado por la utilización del plan y/o utilización de servicios adicionales y cualquier otro rubro que tenga pendiente. El robo o pérdida del terminal, no se considerará causal de terminación anticipada, por lo que el CLIENTE está en la obligación de reportarlo asumiendo el costo de su reposición lo cual no será justificación para dejar de seguir pagando las mensualidades correspondientes al plan contratado. El Cliente podrá consultar las multas aplicables al plan contratado en el sitio www.grupoice.com

ANEXO TRANSFERENCIA DE DATOS

OST:	Número o Línea asignada:	Consecutivo:
------	--------------------------	--------------

9. CONTINUIDAD DEL SERVICIO: Cuando el CLIENTE continúe utilizando su plan de Transferencia de Datos posterior a su fecha vencimiento, deberá cancelar el servicio que tiene contratados al precio vigente, sin beneficio alguno, o bien, suscribir un nuevo plan. Posterior a la fecha de vencimiento de un determinado plan, el CLIENTE podrá darlo por terminado en cualquier momento sin penalización alguna.

10. CAMBIO DE PLANES: Previo cumplimiento de los requisitos establecidos por el ICE, el Cliente podrá optar por un cambio del plan contratado, antes de la fecha de vencimiento de éste. En caso de que el Cliente desee cambiar a un plan inferior de menor valor al originalmente contratado, se aplicará la penalización correspondiente. Para realizar un cambio de plan, el Cliente deberá firmar un nuevo anexo.

11. EQUIPO TERMINAL DE ACCESO A LA RED: Los equipos terminales de acceso a la red que sirven como interfaz para acceder al servicio de Transferencia de Datos (CPE, Antenas, entre otros), serán provistos por el ICE, para lo cual el CLIENTE deberá cancelar los cargos mensuales establecidos en este anexo. En caso de que el CLIENTE aporte el equipo terminal, se registrará por las disposiciones estipuladas en el Contrato Universal.

12. GARANTIA EQUIPO TERMINAL PROMOCIONAL: El documento con los términos de la garantía de los equipos terminales promocionales (vigencia, condiciones de reparación, reemplazo y/o devolución del monto, entre otros), le serán entregados al cliente al momento de suscripción del servicio.

13. CAMBIO DE VELOCIDAD DEL SERVICIO: El CLIENTE podrá solicitar el cambio de velocidad de su servicio una vez instalado el mismo, ajustando al precio respectivo. Para aquellos servicios asociados a un plan donde se ha recibido un beneficio por la suscripción del mismo solo se permitirá aumento de velocidad, para lo cual se harán los ajustes respectivos.

14. TARIFAS: El ICE cobrará por los servicios prestados los montos vigentes al momento de la suscripción del presente Anexo, conforme a las resoluciones emitidas por la SUTEL. En la facturación mensual se cargarán los impuestos, tasas, contribuciones o cualquier otro rubro autorizado por ley.

15. COMPENSACIONES Y REEMBOLSOS: El CLIENTE tendrá derecho a solicitar las compensaciones y reembolsos, conforme lo establecido en la normativa vigente. Se exceptúan de lo anterior, los casos de fuerza mayor, caso fortuito o hecho de un tercero, y culpa del CLIENTE. El Cliente podrá presentar su reclamo por cualquier de los medios o canales de atención indicados en este anexo.

16. OBLIGACIONES DEL CLIENTE: Con la suscripción del presente anexo, el CLIENTE acepta las siguientes obligaciones: A) comunicar al ICE cualquier daño o mal funcionamiento del equipo terminal de acceso a la red requerido para la utilización del servicio; B) abstenerse de instalar, conectar, configurar, activar, entre otros, dispositivos diferentes a los requeridos para la prestación del servicio contratado, por sí mismo o por terceros, de forma gratuita u onerosa, así como, de realizar reparaciones, ampliaciones, modificaciones, mantenimiento, entre otros, a las redes o conexiones instaladas por el ICE; C) 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 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 anexo, 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 masivos (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 de su propiedad o de terceros a los equipos o infraestructura del ICE que puedan afectar, degradar o imposibilitar, en todo o en parte, la prestación o el acceso de los servicios contratados. vii) Realizar por sí mismo o por tercera persona, configuraciones no autorizadas en el equipo terminal del ICE. D) ajustarse a la regulación vigente en materia de telecomunicaciones, E) permitir el acceso al sitio en donde se encuentran instalados los servicios para efectos de mantenimiento y/o soporte técnico. 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, cobrar las indemnizaciones, multas por incumplimiento, sin perjuicio de las acciones legales que correspondan.

17. INTERRUPCIONES DEL SERVICIO: El ICE brindará los servicios objeto de este anexo, conforme las disposiciones del Reglamento de Prestación y Calidad de los Servicios, así como las disposiciones emitidas por la SUTEL, con eficiencia y de forma continua durante las 24 horas del día, 365 días del año, salvo que la interrupción de los mismos obedezca a alguna de las siguientes causas: a) fuerza mayor, b) caso fortuito, c) hechos que le sean imputables al CLIENTE; d) hechos que le sean imputables a un tercero, y e) Interrupciones programadas en la red. Salvo los casos de excepción previstos en este aparte, el ICE compensará al CLIENTE en aquellos casos en que la sumatoria de las duraciones de las interrupciones de los servicios, al compararse con un periodo de cobro del mismo, brinden como resultado una disponibilidad inferior al 99.97%, según la metodología incluida en la citada normativa.

18. CONDICIONES DE USO DEL SERVICIO TRANSFERENCIA DE DATOS: 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 circulan 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 el equipo de cómputo. f) Cualquier información, producto, servicio o aplicación que se encuentre disponible a través de Internet y que sea proporcionado por terceros, será responsabilidad de éstos en cuanto a su mantenimiento y soporte. g) El Cliente deberá utilizar el servicio contratado de acuerdo a las condiciones establecidas en la regulación para evitar fraudes en esta materia. h) Que 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, y otros software maliciosos e indeseables, razón por la cual, el CLIENTE deberá contar con los medios de protección ante estas amenazas. i) Que 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.

19. CONDICIONES DE CALIDAD: El CLIENTE entiende y acepta que la velocidad contratada para acceso inalámbrico a Internet podrá verse disminuida dependiendo de varios factores, tales como pero no limitando a: la intensidad de la señal, su movilidad, la saturación de la red y del nodo al que esté conectado. EL ICE brindará los servicios asociados a la oferta de Transferencia de Datos conforme a las condiciones de calidad establecidas en los reglamentos y planes técnicos aprobados por el Ente Regulador.

20. CANALES DE ATENCION: El CLIENTE podrá realizar sin costo alguno, todas las gestiones y/o reclamaciones relacionadas con este servicio, a través de los siguientes puntos de contacto: Telegestión 1115, Centro de Soporte al Cliente 1119, Servicio 1193 y Agencias Telefónicas en todo el país, o cualquier otro punto autorizado por éste.

21. PLAZO CONTRACTUAL: La vigencia del presente acuerdo estará determinada por el plazo de permanencia mínima estipulado en este anexo, a excepción de aquellos servicios que se contraten de forma individual sin un plazo de permanencia mínima.

Lo no cubierto en el presente anexo, rige lo establecido en el Contrato Universal, razón por la cual, estando conformes las partes, firmamos un solo contrato en dos documentos idénticos, del cual uno le es entregado en este acto al CLIENTE en la ciudad de _____, el día _____ de _____ del _____.

El CLIENTE (Nombre y firma)

El ICE o Agente Autorizado
(Nombre y firma)

ANEXO PLANES TRIPLE PLAY – DUO PLAY



OST:	Número o Línea asignada:	Consecutivo:
------	--------------------------	--------------

Entre nosotros, INSTITUTO COSTARRICENSE DE ELECTRICIDAD, cédula jurídica número 4-000-042139, en adelante denominado ICE, legalmente constituido, con domicilio en la ciudad de San José, Sabana Norte y el CLIENTE:

INFORMACION DEL CLIENTE:

Cliente físico o jurídico: _____ Cédula o número de identificación: _____

Representante Legal: _____ Cédula o número de identificación: _____

Correo electrónico: _____ Sexo: Masculino () Femenino ()

Hemos convenido en suscribir el presente Anexo de Servicio, según las siguientes cláusulas y condiciones:

1. **PROPUESTA COMERCIAL.** Planes de paquetes de servicios **TRIPLE PLAY** (paquete integrado de tres servicios voz, internet y televisión) servicios y **DÚO PLAY** (paquete integrado de dos servicios: internet -voz; internet – televisión y/o voz – televisión), a precios preferenciales o promocionales, que podrá incluir o no equipos terminales.

2. INFORMACIÓN DEL PLAN SELECCIONADO.

Plan a Contratar:	Permanencia Mínima:	Precio mensual Plan (I.v.I.)
-------------------	---------------------	------------------------------

☐ Voz (1) _____ Cantidad minutos incluidos	☐ Televisión Descripción: Una vez que el Cliente ha seleccionado su plan Triple o Dúo Play, en este cuadro se desplegará automáticamente la descripción del servicio de TV asociado al plan. Por ejemplo: Kolbi TV XXXX con 169 canales en definición estándar y 23 canales digitales, canales de audio y canales en HD, activados en 2 televisores de HD.
☐ Internet _____ Velocidad Máxima. _____ Velocidad Mínima. _____ Descarga Contratada (2)	

Nota (1): Los minutos excedentes se cobrarán al precio de forma adicional al plan.

Límite de descarga para reducción de velocidad máxima: (3)	Velocidad máxima después del límite de descarga: (4)
--	--

Nota (2), (3) y (4): Cuando las disposiciones regulatorias así lo dispongan.

Cantidad de Cuentas de Correo:	Cantidad de Direcciones IP:
--------------------------------	-----------------------------

3. PAQUETES ESPECIALIZADOS DE CANALES DIGITALES Y SERVICIOS ADICIONALES.-

Televisores Adicionales:	Cantidad: _____	Paquete Especializado (5)	Precio Mensual
Precio Mensual: _____			
Grabación de Contenido:	☐ NPVR ☐ LPVR		
Precio Mensual: _____			

NPVR: Grabación de Video en Red LPVR: Grabación Local de Video

Nota (5): El periodo mínimo de suscripción de los paquetes de canales digitales es de un mes, por lo que si el cliente retirará los paquetes contratados antes de que se cumpla el mes, se le cobrará el monto total de la mensualidad por el costo del paquete o paquetes contratados.

4. ALQUILER DE EQUIPO Y COSTO DE INSTALACIÓN:

Equipo Alquilado (6)	Precio Mensual	Cuota de Instalación (7)	Precio
		Servicios	
		Televisores adicionales	
		Extensiones adicionales	

Nota (6): Las descripción de los equipos, marca, modelo, serie, y otras características quedarán registradas en el formulario de instalación de equipos, mismo que será parte integral de este anexo.

Nota (7): Monto que cancela el Cliente por una única vez al momento de solicitar el servicio.

5. PRECIO MENSUAL TOTAL

DEPOSITO DE GARANTIA:

Precio Mensual Total (8)	☐ SI ☐ NO	Monto
--------------------------	--	-------

Nota (8): Adicionalmente, a la facturación mensual se cargarán los excedentes que se generen en los servicios de voz, datos y video, todas las llamadas generadas a servicios especiales, como 900, contenido y cualquier otro que tenga definido un precio por acceder a información sean éstos, datos, voz, música, video, entre otros, cuyo costo ha sido definido por el proveedor.

6. **INFORMACION Y GUIA:** Para el servicio de voz en telefonía fija, el CLIENTE autoriza que los siguientes datos personales (nombre, número de teléfono, dirección) sean incluidos en la guía telefónica impresa o digital y proporcionada a través del servicio de información de voz:

☐ SI deseo incluir datos:	Nombre:	
☐ No deseo incluir datos.	Dirección:	
	Número telefónico:	

7. ENVIO DE INFORMACION:

☐ SI El cliente autoriza al ICE el envío de cualquier información adicional, promocional y /o con fines de venta directa respecto a servicios, soluciones, ofertas, nuevos servicios y cualquier otra información, ya sea directamente relacionada con los servicios que el ICE ofrece o de terceros a través de correo electrónico, mensajería, voz, plataforma de autogestión, llamadas automatizadas, al domicilio, apartado postal o cualquier otro medio.

☐ NO

ANEXO PLANES TRIPLE PLAY – DUO PLAY

OST:	Número o Línea asignada:	Consecutivo:
------	--------------------------	--------------

8. OPCIÓN NO SUJETA AL PLAZO DE PERMANENCIA MÍNIMA: En caso de que el CLIENTE no desee contratar ningún plan sujeto a un plazo de permanencia mínima, podrá suscribir los servicios de forma individual, según los precios y tarifas vigentes.

9. TERMINACIÓN ANTICIPADA: El CLIENTE deberá mantener los servicios por el plazo contratado, razón por la cual, en caso de un retiro anticipado, sea de forma voluntaria (previo aviso de 30 días naturales), por falta de pago, traslado del servicio con factibilidad negativa, realice actividades consideradas fraudulentas conforme a la normativa vigente, haga uso indebido de los servicios contratados, o cualquiera de las causales de extinción de los contratos, el CLIENTE deberá reintegrar por concepto de penalización, el monto equivalente a los beneficios disfrutados con la suscripción del plan (Descuentos aplicados, promociones, regalías, valor de los equipos terminales asociados, precios y/o tarifas preferenciales, entre otros, según la naturaleza del plan seleccionado). Asimismo, deberá cancelar todos los rubros que se hayan generado por la utilización del plan y/o utilización de servicios adicionales y cualquier otro rubro que tenga pendiente.

El robo o pérdida del terminal, no se considerará causal de terminación anticipada, por lo que el CLIENTE deberá seguir pagando las mensualidades correspondientes al plan contratado. El Cliente podrá consultar las multas aplicables al plan contratado en el sitio www.grupoice.com

10. CONTINUIDAD DEL SERVICIO: Cuando el CLIENTE continúe utilizando su plan TRIPLE PLAY o DUO PLAY posterior a su fecha vencimiento, deberá cancelar los servicios que tiene contratados al precio vigente, o bien, suscribir un nuevo plan. Posterior a la fecha de vencimiento de un determinado plan, el CLIENTE podrá darlo por terminado en cualquier momento sin penalización alguna.

11. OTROS SERVICIOS DE INFORMACIÓN, VALOR AGREGADO O CONTENIDO NO INCLUIDOS: El CLIENTE podrá hacer uso de otros servicios de Información, contenido, valor agregado, tales como, servicios 900, VoD (video bajo demanda), PPV (pago por evento especial), entre otros, que no estén estipulados en el presente Anexo, cuyo costo le será cargado en su facturación mensual, siempre y cuando haya dado su consentimiento para la recepción de dicho servicio.

12. CÓDIGO DE SEGURIDAD (PIN): Al momento de suscribir este anexo, el CLIENTE recibirá un Código de Seguridad (PIN) que le permitirá autenticar y asegurar la compra de contenidos específicos para el servicio de televisión, tales como, eventos especiales, películas, programas, entre otros. El CLIENTE acepta que las transacciones que se registren con su Código de Seguridad (PIN) son de su entera responsabilidad. Asimismo es responsable por la revelación voluntaria o involuntaria que haga de su Código de Seguridad (PIN) a terceros y del uso que éstos hicieren del mismo. Cuando un CLIENTE, detecte que su PIN ha sido obtenido por un tercero sin su consentimiento, podrá reportarlo, a través de los medios o canales de atención indicados en este Anexo.

13. TARIFAS: El ICE cobrará por los servicios prestados los montos vigentes al momento de la suscripción del presente Anexo, conforme a la regulación tarifaria vigente. En la facturación mensual se cargarán los impuestos, tasas, contribuciones o cualquier otro rubro autorizado por ley.

14. COMPENSACIONES Y REEMBOLSOS: El CLIENTE tendrá derecho a solicitar las compensaciones y reembolsos, conforme lo establecido en la normativa vigente. Se exceptúan de lo anterior, los casos de fuerza mayor, caso fortuito o hecho de un tercero y culpa del CLIENTE. El Cliente podrá presentar su reclamo por cualquier de los medios o canales de atención indicados en este anexo.

15. EQUIPO TERMINAL: Los equipos terminales de acceso a la red que sirven como interfaz para acceder los servicios de Triple o Duo Play (caja decodificadora, CPE, entre otros), serán provistos por el ICE, para lo cual el CLIENTE deberá cancelar los cargos establecidos en este anexo. En caso de que el Cliente aporte el equipo terminal, se registrará por las disposiciones estipuladas en el Contrato Universal.

16. OBLIGACIONES DEL CLIENTE: Con la suscripción del presente anexo, el CLIENTE acepta las siguientes obligaciones: A) comunicar al ICE cualquier daño o mal funcionamiento del equipo terminal requerido para la utilización del servicio; B) abstenerse de instalar, conectar, configurar, activar, entre otros, dispositivos diferentes a los requeridos para la prestación del servicio contratado, por sí mismo o por terceros, de forma gratuita u onerosa, así como, de realizar reparaciones, ampliaciones, modificaciones, mantenimiento, entre otros, a las redes o conexiones instaladas por el ICE; C) 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 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 anexo, 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 masivos (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 de su propiedad o de terceros a los equipos o infraestructura del ICE que puedan afectar, degradar o imposibilitar, en todo o en parte, la prestación o el acceso de los servicios contratados. vii) Realizar por sí mismo o por tercera persona, configuraciones no autorizadas en el equipo terminal del ICE. D) ajustarse a la regulación vigente en materia de telecomunicaciones, E) permitir el acceso al sitio en donde se encuentran instalados los servicios para efectos de mantenimiento y/o soporte técnico. 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, cobrar las indemnizaciones, multas por incumplimiento, sin perjuicio de las acciones legales que correspondan.

17. INTERRUPTIONES DEL SERVICIO: El ICE brindará los servicios objeto de este anexo, conforme las disposiciones del Reglamento de Prestación y Calidad de los Servicios, así como las disposiciones emitidas por la SUTEL, con eficiencia y de forma continua durante las 24 horas del día, 365 días del año, salvo que la interrupción de los mismos obedezca a alguna de las siguientes causas: a) fuerza mayor, b) caso fortuito, c) hechos que le sean imputables al CLIENTE; d) hechos que le sean imputables a un tercero, y e) interrupciones programadas en la red. Salvo los casos de excepción previstos en este aparte, el ICE compensará al CLIENTE en aquellos casos en que la sumatoria de las duraciones de las interrupciones de los servicios, al compararse con un periodo de cobro del mismo, brinden como resultado una disponibilidad inferior al 99.97%, según la metodología incluida en la citada normativa.

18. CONDICIONES DE USO DEL SERVICIO TRANSFERENCIA DE DATOS Y TELEVISIÓN: 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 circulan 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 el equipo de cómputo. f) Cualquier información, producto, servicio o aplicación que se encuentre disponible a través de Internet y que sea proporcionado por terceros, será responsabilidad de éstos en cuanto a su mantenimiento y soporte. g) El Cliente deberá utilizar el servicio contratado de acuerdo a las condiciones establecidas en la regulación para evitar fraudes en esta materia. h) Que 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) Que tanto el servicio de Internet, como el de televisión 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.

19. PRESELECCIÓN: Cuando el Cliente opte realizar sus comunicaciones locales e internacionales a través de otro operador o proveedor mediante el sistema de preselección, entendiéndose y acepta que se le aplicará en su facturación los cargos y tarifas de los otros operadores o proveedores de servicios que éste ha decidido utilizar.

20. CONDICIONES DE CALIDAD: El CLIENTE entiende y acepta que la velocidad contratada para acceso inalámbrico a Internet podrá verse disminuida dependiendo de varios factores, tales como pero no limitando a: la intensidad de la señal, su movilidad, la saturación de la red y del nodo al que esté conectado. El ICE brindará los servicios asociados a la oferta TRIPLE y DUO PLAY conforme a las condiciones de calidad establecidas en los reglamentos y planes técnicos aprobados por el Ente Regulador.

21. CANALES DE ATENCIÓN: El CLIENTE podrá realizar sin costo alguno, todas las gestiones y/o reclamaciones relacionadas con su servicio TRIPLE PLAY-DUO PLAY, a través del Centro de Asistencia 800-003PLAY (800-003-7529), o bien por medio del Ejecutivo Comercial del ICE.

22. PLAZO CONTRACTUAL. La vigencia del presente acuerdo estará determinada por el plazo de permanencia mínima estipulado en este anexo, a excepción de aquellos servicios que se contratan de forma individual sin un plazo de permanencia mínima. Lo no cubierto en el presente anexo, rige lo establecido en el Contrato Universal, razón por la cual, estando conformes las partes, firmamos un solo contrato en dos documentos idénticos, del cual uno le es entregado en este acto al CLIENTE en la ciudad de _____, el día ____ de _____ del ____.

EL CLIENTE
 (nombre y firma)

El ICE o Agente Autorizado
 (Nombre y firma)



BOLETA PARA GESTION DE SERVICIOS

Consecutivo

#

Fecha: _____ de _____ del _____

INSTALACION

Yo, _____, portador de la cédula No. _____; hago constar que he recibido de parte del Instituto Costarricense de Electricidad en calidad de préstamo y me comprometo a ser garante del equipo registrado, el cual estará ubicado en el número telefónico _____ y me doy por enterado (a) que al finalizar el uso del servicio, haré entrega del equipo descrito, o bien si debe permanecer en la ubicación física asociada al número, correré con el costo económico que implique su adquisición y se hará efectivo por cargo a nómina. Además, autorizo la manipulación de mis equipos electrónicos para la instalación del servicio () Acelera () VoIP () kōlbi TV Digital ()

RETIRO

Yo, _____, portador de la cédula No. _____; hago constar que he entregado los siguientes equipos, como parte del retiro del servicio () Acelera () VoIP () kōlbi TV Digital () _____, instalado en _____. Asimismo, seré el responsable por el estado de conservación de dicho equipo, el cual repondré al costo del mercado en caso de daño, extravío, robo, mala operación o reparaciones efectuadas por personas ajenas al ICE, en estos casos, acepto que dicho costo sea cargado a nómina en el recibo sobre el cual se factura el servicio contratado o en cualquier otro servicio activo a mi nombre.

Datos de Equipos:

CPE ADSL: Modelo: _____ Serie: _____ Mac address _____

Accesorios _____ Splitter _____ Cable telefónico RJ11 _____ Cable de red _____ Disco de instalación _____
_____ Microfiltro _____ Adaptador de AC-DC _____ Cable USB _____ Caja _____

BRIDGE HPNA

Serie: _____ Mac Address: _____ Modelo: _____
Serie: _____ Mac Address: _____ Modelo: _____
Serie: _____ Mac Address: _____ Modelo: _____
Serie: _____ Mac Address: _____ Modelo: _____
Serie: _____ Mac Address: _____ Modelo: _____

Accesorios: _____ Cable de red _____ Adaptador de AC-DC _____ Caja _____

IAD

Serie: _____ Mac Address: _____ Modelo: _____
Serie: _____ Mac Address: _____ Modelo: _____

Accesorios: _____ Cable de red _____ Cable telefónico RJ11 _____ Caja _____ Adaptador de AC-DC _____

STB

Serie: _____ Mac Address: _____ Modelo: _____
Serie: _____ Mac Address: _____ Modelo: _____
Serie: _____ Mac Address: _____ Modelo: _____
Serie: _____ Mac Address: _____ Modelo: _____

Accesorios: _____ Cable de alimentación _____ Cable HDMI _____ Manual control remoto _____
_____ Adaptador de AC-DC _____ Cable Video _____ Manual instalación STB _____

Control Remoto

Serie: _____ Serie: _____ Serie: _____ Serie: _____

Materiales Utilizados

_____ m Cable UTP _____ Conector RG6 _____ Conectores RJ45 _____ Block conexión
_____ m Cable telefónico _____ m Cable coaxial _____ Conectores RJ11 _____ Splitter 4 vías
_____ Splitter 3 vías _____ Rosetas _____ Sujetador de cable

PRUEBA DE VERIFICACION DEL SERVICIO

VELOCIDAD INTERNET (VI) () 256 () 512 () 1024 () 1536 () 2048 () 4096 () otra velocidad _____

Atributo	Referencia	Punto de prueba									
		CPE		Block conexión		Dist. Secundario ()				Dist. Principal ()	
Vel. de transferencia (through put*)	≥ 80% VI	Kbps		Kbps		Kbps				Kbps	
Rel. señal/ruido (S/R)	≥ 10 db	↓ db	↑ db	↓ db	↑ db	↓ db	↑ db	↓ db	↑ db	↓ db	↑ db
Velocidad máxima del canal	≥ 1 mbps**	↓ mbps	↑ mbps	↓ mbps	↑ mbps	↓ mbps	↑ mbps	↓ mbps	↑ mbps	↓ mbps	↑ mbps

* Prueba a servidor nacional Descartes y el valor es promedio. Utilizar el paquete de velocidad de transmisión NetPerSec.

** Si la velocidad máxima de canal es menor a 1024 kbps, hacer pruebas en los demás puntos hasta alcanzar una velocidad mayor a un mbps.

Observaciones

Firma del Cliente-Cedula#

Nombre y cédula Técnico ICE-Cód. #

Anexo de Servicio de Telefonía Fija Residencial o Comercial



OST:	Número o Línea asignada:	Consecutivo:
------	--------------------------	--------------

Entre nosotros, INSTITUTO COSTARRICENSE DE ELECTRICIDAD, cédula jurídica número 4-000-042139, en adelante denominado ICE, legalmente constituido, con domicilio en la ciudad de San José, Sabana Norte y el CLIENTE:

INFORMACION DEL CLIENTE:

Cliente físico o jurídico: _____ Cédula o número de identificación: _____

Representante Legal: _____ Cédula o número de identificación: _____

Correo electrónico: _____ Sexo: Masculino () Femenino ()

Hemos convenido en suscribir el presente Anexo de Servicio, según las siguientes cláusulas y condiciones:

1. **PROPUESTA COMERCIAL.** El ICE ofrecerá el servicio de telefonía fija que le permitirá al CLIENTE realizar y recibir llamadas a través de un terminal telefónico fijo hacia cualquier lugar con acceso telefónico sea nacional o internacional, hacia un terminal celular o fijo, conforme las siguientes condiciones y oferta comercial.

2. TIPO DE SERVICIO.

☐ Residencial ☐ Comercial ☐ Control de Consumo € _____

3. INFORMACIÓN DEL PLAN SELECCIONADO.

Plan a Contratar:	_____ Cantidad minutos incluidos (1)
Permanencia Mínima:	
Precio Mensual del Plan (I.v.I):	

Nota (1): Los minutos excedentes se cobrarán al precio de forma adicional al plan.

4. SERVICIOS/FACILIDADES ADICIONALES.

Servicio	Costo de activación	Precio Mensual (I.v.I)

Servicios o facilidades que el Cliente no desea activar:

Una vez que el Cliente ha seleccionado las restricciones de su servicio, en este cuadro se desplegará automáticamente el nombre de las mismas, por ejemplo: servicio 900, llamadas internacionales, números privados,....

5. ALQUILER EQUIPO DE ACCESO A LA RED

Equipo Alquilado(2)	Precio Mensual (I.v.I)

Nota (2): Las descripción de los equipos, marca, modelo, serie, y otras características quedarán registradas en el formulario de instalación de equipos, mismo que será parte integral de este anexo.

6. PRECIO MENSUAL TOTAL(3)

Cuota de Instalación	Depósito de Garantía	Tarifa Básica	Tarifa Plana	Total Mensual (I.v.I)(3)

En caso de que el servicio telefónico se brinde por medio de caja interna o acometida permanente, la cuota de instalación tiene un costo de: _____

Nota (3): Adicionalmente, a la facturación mensual se cargarán los excedentes que se generen en los servicios de voz no comprendidos dentro del plan, servicios internacionales y todas aquellas llamadas generadas a servicios especiales que tienen un cargo adicional. Ninguna factura podrá ser emitida a los clientes o usuarios con consumos o cargos con un atraso mayor a sesenta (60) días naturales, a partir del registro de dichos consumos. Se exceptúan los cargos por el servicio de cobro revertido internacional y roaming internacional, en tal caso el operador o proveedor informará al cliente el trámite pendiente y el plazo y este no podrá ser mayor a noventa (90) días naturales.

7. **INFORMACION Y GUIA:** El CLIENTE autoriza que los siguientes datos personales (nombre, número de teléfono, dirección) sean incluidos en la guía telefónica impresa o digital y proporcionada a través del servicio de información de voz:

() Si deseo incluir datos:	Nombre:	_____	Número telefónico:	_____
() No deseo incluir datos:	Dirección:	_____		

8. ENVIO DE INFORMACION:

- () SI El cliente autoriza al ICE el envío de cualquier información adicional, promocional y /o con fines de venta directa respecto a servicios, soluciones, ofertas, nuevos servicios y cualquier otra información, ya sea directamente relacionada con los servicios que el ICE ofrece o de terceros a través de correo electrónico, mensajería, voz, plataforma de autogestión, llamadas automatizadas, al domicilio, apartado postal o cualquier otro medio.
- () No

Anexo de Servicio de Telefonía Fija Residencial o Comercial

OST:	Número o Línea asignada:	Consecutivo:
------	--------------------------	--------------

9. **OPCION NO SUJETA AL PLAZO DE PERMANENCIA MINIMA:** En caso de que el CLIENTE no desee contratar ningún plan sujeto a un plazo de permanencia mínima, podrá suscribir los servicios de forma individual, según los precios y tarifas vigentes.

10. **CONSUMO CONTROLADO:** En los casos en donde el CLIENTE ha presentado morosidad con el ICE, se le brindará la opción de Consumo Controlado. Es un servicio con límite de consumo, equivalente al monto cancelado como depósito de garantía.

Una vez consumido el monto definido por el ICE el servicio podrá ser suspendido y se reconectará una vez que cancele el monto adeudado. De registrarse cargos después de superado el límite de consumo, el ICE asumirá su responsabilidad.

11. **TERMINACION ANTICIPADA:** Cuando un CLIENTE haya suscrito un plan con permanencia mínima, deberá mantener los servicios por el plazo contratado, razón por la cual, en caso de un retiro anticipado, sea de forma voluntaria (previo aviso de 30 días), traslado del servicio con factibilidad negativa, por falta de pago, realice actividades consideradas fraudulentas conforme a la normativa vigente, haga uso indebido de los servicios contratados, o cualquiera de las causales de extinción de los contratos, el CLIENTE deberá reintegrar por concepto de penalización, el monto equivalente a los beneficios disfrutados con la del plan (descuentos aplicados, promociones, regallas, valor de los equipos terminales asociados, precios y/o tarifas preferenciales, entre otros, según la naturaleza del plan seleccionado). Asimismo, deberá cancelar todos los rubros que se hayan generado por la utilización del plan y/o utilización de servicios adicionales (facilidades) y cualquier otro rubro que tenga pendiente. El Cliente podrá consultar las multas aplicables al plan contratado en el sitio www.grupolce.com

12. **CONTINUIDAD DEL SERVICIO:** Cuando el CLIENTE continúe utilizando su plan posterior a su fecha vencimiento, deberá cancelar los servicios que tiene contratados al precio vigente, o bien, suscribir un nuevo plan. Posterior a la fecha de vencimiento de un determinado plan, el CLIENTE podrá darlo por terminado en cualquier momento sin penalización alguna.

13. **OTROS SERVICIOS DE INFORMACIÓN, VALOR AGREGADO O CONTENIDO NO INCLUIDOS:** El CLIENTE podrá hacer uso de otros servicios de información, contenido, valor agregado, tales como, servicios 900, entre otros, que no estén estipulados en el presente Anexo, cuyo costo le será cargado en su facturación mensual.

14. **CAMBIO DE PLANES:** Previo cumplimiento de los requisitos establecidos por el ICE, el Cliente podrá optar por un cambio del plan contratado, antes de la fecha de vencimiento de éste. En caso de que el Cliente desee cambiar a un plan inferior de menor valor al originalmente contratado, se aplicará la penalización correspondiente. Para realizar un cambio de plan, el Cliente deberá firmar un nuevo anexo.

15. **TARIFAS:** El ICE cobrará por los servicios prestados los montos vigentes al momento de la suscripción del presente Anexo, conforme a las resoluciones emitidas por la SUTEL. En la facturación mensual se cargarán los impuestos, tasas, contribuciones o cualquier otro rubro autorizado por ley.

16. **COMPENSACIONES Y REEMBOLSOS:** El CLIENTE tendrá derecho a solicitar las compensaciones y reembolsos, conforme lo establecido en la normativa vigente. Se exceptúan de lo anterior, los casos de fuerza mayor, caso fortuito o hecho de un tercero y culpa del CLIENTE. El Cliente podrá presentar su reclamo por cualquier de los medios o canales de atención indicados en este anexo.

17. **EQUIPO TERMINAL DE ACCESO A RED:** Los equipos terminales de acceso a la red que sirven como interfaz para acceder a este, serán provistos por el ICE, para lo cual el CLIENTE deberá cancelar los cargos mensuales establecidos en este anexo. En caso de que el CLIENTE aporte el equipo terminal, se registrará por las disposiciones estipuladas en el Contrato Universal.

18. **OBLIGACIONES DEL CLIENTE:** Con la suscripción del presente anexo, 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 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 anexo, 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, MMS 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, cobrar las indemnizaciones, multas por incumplimiento, sin perjuicio de las acciones legales que correspondan.

19. **INTERRUPCIONES DEL SERVICIO:** El ICE brindará los servicios objeto de este anexo, conforme las disposiciones del Reglamento de Prestación y Calidad de los Servicios, así como las disposiciones emitidas por la SUTEL, con eficiencia y de forma continua durante las 24 horas del día, 365 días del año, salvo que la interrupción de los mismos obedezca a alguna de las siguientes causas: a) fuerza mayor, b) caso fortuito, c) hechos que le sean imputables al CLIENTE; d) hechos que le sean imputables a un tercero, y e) Interrupciones programadas en la red. Salvo los casos de excepción previstos en este aparte, el ICE compensará al CLIENTE en aquellos casos en que la sumatoria de las duraciones de las interrupciones de los servicios, al compararse con un periodo de cobro del mismo, brinden como resultado una disponibilidad inferior al 99.97 %, según la metodología incluida en la citada normativa.

20. **PRESELECCION:** Cuando el Cliente opte realizar sus comunicaciones locales e internacionales a través de otro operador o proveedor mediante el sistema de preselección, entiende y acepta que se le aplicará en su facturación los cargos y tarifas de los otros operadores o proveedores de servicios que éste ha decidido utilizar.

21. **CONDICIONES DE CALIDAD:** 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.

22. **CANALES DE ATENCION:** El Cliente podrá realizar sin costo alguno, todas las gestiones y/o reclamaciones relacionadas con este servicio, a través de los siguientes puntos de contacto: Telegestión 1115, Servicio 1119, Agencia Virtual y Agencias Telefónicas en todo el país, o cualquier otro punto autorizado por éste.

23. **PLAZO CONTRACTUAL:** La vigencia del presente acuerdo estará determinada por el plazo de permanencia mínima estipulado en este anexo, a excepción de aquellos servicios que se contraten de forma individual sin un plazo de permanencia mínima.

Lo no cubierto en el presente anexo, rige lo establecido en el Contrato Universal, razón por la cual, estando conformes las partes, firmamos un solo contrato en dos documentos idénticos, del cual uno le es entregado en este acto al CLIENTE en la ciudad de _____, el día _____ de _____ del _____.

El CLIENTE
(nombre y firma)

El ICE o Agente Autorizado
(nombre y firma)

ANEXO PLANES MOVILES POSTPAGO



OST:	Número o Línea asignada:	Consecutivo:
------	--------------------------	--------------

Entre nosotros, INSTITUTO COSTARRICENSE DE ELECTRICIDAD, cédula jurídica número 4-000-042139, en adelante denominado ICE, legalmente constituido, con domicilio en la ciudad de San José, Sabana Norte y el CLIENTE:

INFORMACION DEL CLIENTE:

Cliente físico o jurídico: _____ Cédula o número de identificación: _____

Representante Legal: _____ Cédula o número de identificación: _____

Correo electrónico: _____ Sexo: Masculino () Femenino ()

Hemos convenido en suscribir el presente Anexo de Servicio, según las siguientes cláusulas y condiciones:

- PROPUESTA COMERCIAL.** El ICE ofrecerá el servicio de telefonía móvil a través de una serie de planes postpago, que le permitirán al Cliente acceder a servicios de voz, mensajería y datos, entre otras facilidades que se implementen en la red móvil del ICE con precios y/o tarifas preferenciales, los cuales, pueden incluir o no un terminal móvil según se defina en la oferta comercial.
- INFORMACIÓN DEL PLAN SELECCIONADO.**

Precio Mensual del Plan :	Plan a Contratar:		() Voz ⁽¹⁾	Minutos incluidos
	Permanencia Mínima:		() Internet	Descarga Contratada ⁽¹⁾ _____ Velocidad Máxima _____ Velocidad Mínima.
	Con Terminal Asociado (i.v.i.):		() Mensajería y Multimedia	SMS _____ MMS
	Sin Terminal Asociado (i.v.i.):			

Límite de descarga para reducción de velocidad máxima: ⁽²⁾	Velocidad máxima después del límite de descarga: ⁽³⁾
---	---

Nota (1), (2) y (3): Cuando las disposiciones regulatorias así lo dispongan.

- PLAN DE INTERNET / DATOS SELECCIONADO.** Servicio de acceso a Internet, que se ofrece mediante la suscripción de planes y que le permiten al Cliente acceder a la Red Móvil del ICE, a través de un equipo terminal móvil, Datacard, Computadora Personal Netbook, Tabletas, o cualquier otro dispositivo móvil que reúna las especificaciones de interoperabilidad con la Red Móvil del ICE.

Plan a Contratar:	Permanencia Mínima:	Internet	Descarga Contratada ⁽⁴⁾
Precio Mensual Con Terminal Asociado (i.v.i.):	Precio Mensual Sin Terminal Asociado (i.v.i.):		Velocidad Máxima.
			Velocidad Mínima.

Límite de descarga para reducción de velocidad máxima: ⁽⁵⁾	Velocidad máxima después del límite de descarga: ⁽⁶⁾
---	---

Nota (4), (5) y (6): Cuando las disposiciones regulatorias así lo dispongan.

4. SERVICIOS/LICENCIAS ADICIONALES.

Servicio/Licencia	Costo de activación	Precio Mensual (i.v.i.)

5. SERVICIOS RESTRINGIDOS A SOLICITUD DEL CLIENTE:

5.1 INTERNACIONALES

ROAMING: ☐ Voz ☐ Datos LLAMADAS INTERNACIONALES: ☐ SMS/MMS INTERNACIONAL: ☐

5.2 NACIONALES

☐ 900 ☐ Contenido

Los clientes podrán activar estos servicios en el momento en que deseen, a través de los medios dispuestos por el operador (SMS, WEB, otros).

6. DATOS DEL EQUIPO TERMINAL.

Aportado por el ICE	Marca	Modelo	IMEI	Serie	Versión Software
Aportado por el Cliente					

7. PRECIO MENSUAL TOTAL⁽⁷⁾

DEPOSITO DE GARANTIA DEL PLAN:

DEPOSITO DE GARANTIA DE ROAMING:

Precio Mensual Total (i.v.i.)	() SI	Monto	() SI
Colones	() NO		() NO
US Dólares			

Nota (7): A la facturación mensual se cargarán los excedentes que se generen en los servicios de voz no comprendidos dentro del plan, servicios internacionales y todas aquellas llamadas generadas a servicios especiales, como 900, contenido y cualquier otro que tenga definido un precio por acceder a información sean éstos, datos, voz, música, video, entre otros, cuyo costo ha sido definido por el proveedor. Ninguna factura podrá ser emitida a los clientes o usuarios con consumos o cargos con un atraso mayor a sesenta (60) días naturales, a partir del registro de dichos consumos. Se exceptúan los cargos por el servicio de cobro revertido internacional y roaming internacional, en tal caso el operador o proveedor informará al cliente el trámite pendiente y el plazo y este no podrá ser mayor a noventa (90) días naturales.

- INFORMACION Y GUIA:** el CLIENTE autoriza que los siguientes datos personales (nombre, número de teléfono, dirección) sean incluidos en la guía telefónica impresa o digital y proporcionada a través del servicio de información de voz:

() SI deseo incluir datos:	Nombre:	Número telefónico:
() No deseo incluir datos:	Dirección:	

9. ENVIO DE INFORMACION:

- () SI El cliente autoriza al ICE el envío de cualquier información adicional, promocional y /o con fines de venta directa respecto a servicios, soluciones, ofertas, nuevos servicios y cualquier otra información, ya sea directamente relacionada con los servicios que el ICE ofrece o de terceros a través de correo electrónico, mensajería, voz, plataforma de autogestión, llamadas automatizadas, al domicilio, apartado postal o cualquier otro medio.
- () No

ANEXO PLANES MOVILES POSTPAGO

OST:	Número o Línea asignada:	Consecutivo:
------	--------------------------	--------------

10. OPCION NO SUJETA A PLAZO DE PERMANENCIA MINIMA: En caso de que el CLIENTE no desee contratar ningún plan sujeto a un plazo de permanencia mínima, podrá suscribir los servicios de forma individual, según los precios y tarifas vigentes.

11. TERMINACION ANTICIPADA: El CLIENTE deberá mantener los servicios por el plazo contratado, razón por la cual, en caso de un retiro anticipado, sea de forma voluntaria (previo aviso de 30 días naturales), por falta de pago, realice actividades consideradas fraudulentas conforme a la normativa vigente, haga uso indebido de los servicios contratados, o cualquiera de las causales de extinción de los contratos, el CLIENTE deberá reintegrar por concepto de penalización, el monto equivalente a los beneficios disfrutados con la suscripción del plan (descuentos aplicados, promociones, regalías, valor de los equipos terminales asociados, precios y/o tarifas preferenciales, entre otros, según la naturaleza del plan seleccionado). Asimismo, deberá cancelar todos los rubros que se hayan generado por la utilización del plan y/o utilización de servicios adicionales y cualquier otro rubro que tenga pendiente. El robo o pérdida del terminal, y/o la SIM, no se considerará causal de terminación anticipada, por lo que el CLIENTE deberá seguir pagando las mensualidades correspondientes al plan contratado. El Cliente podrá consultar las multas aplicables al plan contratado en el sitio www.grupoice.com

12. CONTINUIDAD DEL SERVICIO: Cuando el CLIENTE continúe utilizando su plan posterior a su fecha vencimiento, deberá cancelar los servicios que tiene contratados al precio vigente, o bien, suscribir un nuevo plan. Posterior a la fecha de vencimiento de un determinado plan, el CLIENTE podrá darlo por terminado en cualquier momento sin penalización alguna.

13. CAMBIO DE PLANES: Previo cumplimiento de los requisitos establecidos por el ICE, el Cliente podrá optar por un cambio del plan contratado, antes de la fecha de vencimiento de éste. En caso de que el Cliente desee cambiar a un plan inferior de menor valor al originalmente contratado, se aplicará la penalización correspondiente, en los términos expuestos en la cláusula de terminación anticipada del presente anexo. Para realizar un cambio de plan, el Cliente deberá firmar un nuevo anexo.

14. OTROS SERVICIOS DE INFORMACIÓN, VALOR AGREGADO O CONTENIDO NO INCLUIDOS: El CLIENTE podrá hacer uso de otros servicios de Información, contenido, valor agregado, tales como, servicios 900, entre otros, que no estén estipulados en el presente Anexo, cuyo costo le será cargado en su facturación mensual.

15. TARIFAS: El ICE cobrará por los servicios prestados los montos vigentes al momento de la suscripción del presente Anexo, conforme a la regulación tarifaria vigente. En la facturación mensual se cargarán los impuestos, tasas, contribuciones o cualquier otro rubro autorizado por ley.

16. COMPENSACIONES Y REEMBOLSOS: El CLIENTE tendrá derecho a solicitar las compensaciones y reembolsos, conforme lo establecido en la normativa vigente. Se exceptúan de lo anterior, los casos de fuerza mayor, caso fortuito o hecho de un tercero y culpa del CLIENTE. El Cliente podrá presentar su reclamo por cualquier de los medios o canales de atención indicados en este anexo.

17. EQUIPO TERMINAL: Los clientes que han recibido el (los) equipo (s) terminal (es) a precio preferencial, o financiado, adquieren el compromiso mantenerse durante todo el plazo de permanencia mínima definido en el plan seleccionado. De igual forma, podrá adquirir los mismos equipos pagando un precio sin financiamiento o descuento.

18. OBLIGACIONES DEL CLIENTE: Con la suscripción del presente anexo, 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 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 anexo, 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, MMS 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, cobrar las indemnizaciones, multas por incumplimiento, sin perjuicio de las acciones legales que correspondan.

19. INTERRUPCIONES DEL SERVICIO: El ICE brindará los servicios objeto de este anexo, conforme las disposiciones del Reglamento de Prestación y Calidad de los Servicios, así como las disposiciones emitidas por la SUTEL, con eficiencia y de forma continua durante las 24 horas del día, 365 días del año, salvo que la interrupción de los mismos obedezca a alguna de las siguientes causas: a) fuerza mayor, b) caso fortuito, c) hechos que le sean imputables al CLIENTE; d) hechos que le sean imputables a un tercero, e) Interrupciones programadas en la red. Salvo los casos de excepción previstos en este aparte, el ICE compensará al CLIENTE en aquellos casos en que la sumatoria de las duraciones de las interrupciones de los servicios, al compararse con un período de cobro del mismo, brinden como resultado una disponibilidad inferior al 99.97%, según la metodología incluida en la citada normativa.

20. CONDICIONES DE USO DEL SERVICIO TRANSFERENCIA DE DATOS: 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 circulan 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 proporcionado por terceros, será responsabilidad de éstos en cuanto a su mantenimiento y soporte. g) El Cliente deberá utilizar el servicio contratado de acuerdo a las condiciones establecidas en la regulación para evitar fraudes en esta materia. h) Que 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) Que 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.

21. PRESELECCION: Cuando el Cliente opte realizar sus comunicaciones locales e Internacionales a través de otro operador o proveedor mediante el sistema de preselección, entiende y acepta que se le aplicará en su facturación los cargos y tarifas de los otros operadores o proveedores de servicios que éste ha decidido utilizar.

22. CONDICIONES DE CALIDAD: El CLIENTE entiende y acepta que la velocidad contratada para acceso inalámbrico a Internet podrá verse disminuida dependiendo de varios factores, tales como pero no limitando a: la intensidad de la señal, su movilidad, la saturación de la red y del nodo al que esté conectado. 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.

23. CANALES DE ATENCION. El Cliente podrá realizar sin costo alguno, todas las gestiones y/o reclamaciones relacionadas con este servicio, a través de los siguientes puntos de contacto: Telegestión 1115, Servicio 1193, Tiendas Kolbi y Agencias Telefónicas en todo el país, o cualquier otro punto autorizado por éste.

24. PLAZO CONTRACTUAL. La vigencia del presente acuerdo estará determinada por el plazo de permanencia mínima estipulado en este anexo, a excepción de aquellos servicios que se contraten de forma individual sin un plazo de permanencia mínima.

Lo no cubierto en el presente anexo, rige lo establecido en el Contrato Universal, razón por la cual, estando conformes las partes, firmamos un solo contrato en dos documentos idénticos, del cual uno le es entregado en este acto al CLIENTE en la ciudad de _____, el día _____ de _____ del _____.

El CLIENTE
(nombre y firma)

El ICE o Agente Autorizado
(nombre y firma)