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
( ) Internet	_____ Velocidad Máxima. _____ Velocidad Mínima. _____ Descarga Contratada (2)

( ) 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.**

Nota (1): Las 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: _____ Precio Mensual : _____
Grabación de Contenido:	( ) NPVR ( ) LPVR Precio Mensual : _____

Paquete Especializado (5)	**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 retira 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**

Precio Mensual Total (8)

DEPOSITO DE GARANTIA:

( ) 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 accesar 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:

( ) No deseo incluir datos.

Nombre:	
Dirección:	
Número telefónico:	

7. **ENVIO DE INFORMACION:**

( ) SI
( ) No

El cliente autoriza al ICE el envió 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.

ANEXO PLANES TRIPLE PLAY – DUO PLAY

OST:	Número o Línea asignada:	Consecutivo:

8. 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.

9. 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, 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 preferencias, 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 DÚO PLAY posterior a su fecha vencimiento, deberá cancelar los servicios que tiene contratados al precio vigente, o bien, subscribir 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 Dúo 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 regirá 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. 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 continúa 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 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 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. 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.

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 DÚO PLAY conforme a las condiciones de calidad establecidas en los reglamentos y planes técnicos aprobados por el Ente Regulador.

21. CANALES DE ATENCION: El CLIENTE podrá realizar sin costo alguno, todas las gestiones y/o reclamaciones relacionadas con su servicio TRIPLE PLAY-DÚO 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 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)