

## ANEXO SERVICIOS EMPRESARIALES



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:

- 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)

## DEPOSITO DE GARANTIA (UNA ÚNICA VEZ)

( ) 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.

- 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.

- 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.grupoice.com](http://www.grupoice.com)

- 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 y 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 periodo 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. **PRESELECCIÓN:** 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](http://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)