

## ANEXO PLANES MÓVILES HÍBRIDOS



Número de pedido:	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:

<b>1. INFORMACION DEL CLIENTE:</b>	
Cliente físico o jurídico: Conocido como:	Cédula de identidad o jurídica:
Representante Legal: Conocido como:	Cédula de identidad o jurídica:
Correo electrónico:	Tel Hab./Ofc.:

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

<b>2. PROPUESTA COMERCIAL:</b>
<p>Los Planes Móviles Híbridos, están conformados por los servicios telefonía, mensajería e internet en la modalidad postpago, los cuales tendrán una determinada cantidad de minutos de voz, SMS, y una capacidad limitada de transferencia de datos que incluye carga y descarga. Una vez consumidos, los límites de voz y mensajería se bloquearán, quedando habilitados únicamente para continuar en modalidad prepago, por lo que el Cliente podrá recargar su cuenta prepago por los medios existentes para continuar disfrutando de los servicios hasta completar el ciclo de facturación. Con el servicio de internet móvil, se aplicará el Cobro por Descarga.</p> <p>Los planes de servicios móviles Híbridos, pueden ser adquiridos con o sin permanencia mínima. En caso de suscribir un plan con permanencia mínima se le asociará un equipo terminal el cual podrá ser adquirido de contado o bien subsidiado donde el cliente aporta una suma determinada y la diferencia del monto del terminal se subsidia, es decir, es un beneficio económico que se otorga por un tiempo determinado para estimular la demanda de un bien o servicio. Así mismo, puede ser adquirido de forma financiada donde el ICE le distribuye el costo del terminal en cuotas mensuales durante el plazo contratado, es decir, un crédito que se concede para que el Cliente adquiera el terminal. Así mismo se podrá adquirir el terminal en una combinación entre subsidio y financiamiento; montos que serán registrados en la carátula del presente anexo.</p>

<b>3. INFORMACIÓN PARA EL CLIENTE:</b>
Toda la información referente a los planes móviles Híbridos, precios y tarifas, SMS de notificaciones, cambio de planes paquetes de internet prepago, multas, recargas, promociones en prepago, precio del kilobyte excedente, entre otros, podrán ser consultados por los CLIENTES en el sitio web <a href="http://www.kolbi.cr">www.kolbi.cr</a>

<b>4. INFORMACIÓN DEL PLAN SELECCIONADO:</b>					
<b>PLAN A CONTRATAR:</b>		<b>PERMANENCIA:</b>	Plazo: ____ meses ( ) Sin plazo	<b>TERMINAL:</b>	( ) Asociado al plan ( ) No asociado
<b>VOZ</b>	Minutos incluidos: Solo Red ICE: _____ Red ICE y otras redes (1): _____ Otras redes: _____				
<b>INTERNET</b>	<b>Modalidad (2)</b>	<b>Capacidad Contratada (carga y descarga)</b>	<b>Velocidades</b>	<b>3G</b>	<b>4G</b>
	( ) Cobro por Descarga (3)		Velocidad Máxima Hasta (4):		
<b>MENSAJERIA</b>	SMS : _____ Solo Red ICE ( ) : _____ Red ICE y otras redes: _____ Otras redes: _____				

- (1) Los minutos contemplados para el plan son de uso para la red ICE y otras redes.
- (2) Primero se consumen los recursos en modalidad postpago hasta llegar al límite de consumo de voz, SMS, y datos. Una vez alcanzado este límite; el Cliente deberá recargar en su cuenta prepago para continuar utilizando los recursos antes mencionados los cuales se cobrarán según las tarifas establecidas y publicadas en el sitio web kolbi.cr. En caso de no contar con un saldo disponible, para el servicio de voz solo se permitirá realizar llamadas a números de emergencia y recibir entrantes excepto las de cobro revertido. Los recursos del plan se renovarán, hasta completar el ciclo de facturación.
- (3) Cuando la capacidad contratada de internet se agote, el Cliente continuará navegando de forma ilimitada dentro del ciclo de facturación siempre y cuando tenga saldo disponible en su cuenta prepago, los kilobytes de carga y descarga se cobrarán según los precios establecidos para esta oferta, el cual puede ser consultado en el sitio web kolbi.cr. En caso de no disponer de saldo, el Cliente no podrá navegar por internet, hasta iniciar un nuevo ciclo de facturación.
- (4) Es la velocidad máxima que el cliente podrá experimentar.

**ANEXO PLANES MÓVILES HÍBRIDOS**



Número de pedido:	Número o Línea asignada:	Consecutivo:
-------------------	--------------------------	--------------

**5. DIFERENCIA MENSUAL:**

Diferencia Mensual: el Cliente recibirá un beneficio económico mensual por el plazo indicado en la siguiente tabla:

<b>PRECIO MENSUAL DE LOS SERVICIOS SIN PLAN (IVAI):</b>	
<b>PRECIO MENSUAL DE LOS SERVICIOS CON PLAN (IVAI):</b>	
<b>DIFERENCIA MENSUAL (IVAI):</b>	

La diferencia mensual es el resultado de la resta del precio mensual del servicio sin Plan, menos el precio mensual del servicio con Plan. El CLIENTE manifiesta que comprende la diferencia de contratar servicios de forma individual y contratar los mismos servicios asociados a un plan, y los beneficios que este le representa.

**6. FACILIDADES/SERVICIOS A RESTRINGIR A SOLICITUD DEL CLIENTE:**

( ) 900                      ( ) Llamadas internacionales

**7. DATOS DEL EQUIPO TERMINAL:**

<b>Aportado por el ICE</b>		<b>Marca</b>	<b>Modelo</b>	<b>IMEI</b>	<b>Serie</b>	<b>Versión Software</b>
<b>Aportado por el Cliente</b>						

En caso de existir un terminal asociado al plan contratado, el cliente recibirá un subsidio por terminal adquirido de:

( ) Terminal Subsidiado    ( ) Terminal de Contado

Precio Terminal de Contado (IVAI)		<b>Penalización por subsidio:</b> El monto por retiro anticipado será de: _____.
Precio Terminal con Subsidio (IVAI)		
Monto Subsidiado (IVAI)		

( ) Terminal Financiado (5)

El Cliente podrá optar por un financiamiento en el terminal, con o sin prima a \_\_\_\_\_ cuotas mensuales, el cual quedará sujeto a la suscripción del respectivo pagaré

Plazo:		<b>Penalización por financiamiento:</b> El monto por retiro anticipado será de: _____ por las cuotas restantes.
Costo de Contado (IVAI):		
Costo del Terminal financiado (IVAI) (6):		
Prima o pago inicial (IVAI) (7):		
Monto Total (IVAI) (8):		
Cuota Mensual (IVAI) (9):		

- (5) El Cliente podrá optar por un financiamiento en el terminal a cuotas mensuales, con o sin prima, el cual quedará sujeto a la suscripción del respectivo pagaré.
- (6) Monto que debe cancelar el Cliente una vez cancelada la prima, y a su vez es el saldo sobre el cual se calculará el monto de los intereses y de la amortización que el Cliente deberá ir cancelando a través de las cuotas pactadas.
- (7) Monto que se rebajará del costo del terminal de contado.
- (8) Monto total que el Cliente deberá pagar durante la vigencia del plazo.
- (9) El monto de la cuota mensual que deberá pagar el Cliente por el financiamiento del terminal.

Penalización por multa transferida conforme a la cláusula 37: \_\_\_\_\_. En caso de cuotas transferidas sin terminal asociado, el CLIENTE continuará cancelando las cuotas por terminal del plan anterior en la facturación mensual del nuevo plan contratado, siempre y cuando la permanencia de ambos planes sea la misma. Si se modifica la permanencia de ambos planes o adquiere un plan con mensualidad inferior, se cobrarán las cuotas pendientes en la siguiente facturación. Cuando existe un nuevo terminal asociado se deberá cancelar la totalidad de la multa transferida y/o las cuotas pendientes en la facturación posterior al trámite.

El CLIENTE manifiesta que comprende la diferencia de contratar servicios de forma individual y contratar los mismos servicios asociados a un plan, y los beneficios que este le representa.

**ANEXO PLANES MÓVILES HÍBRIDOS**



Número de pedido:	Número o Línea asignada:	Consecutivo:
-------------------	--------------------------	--------------

<b>8. PRECIO MENSUAL TOTAL:</b>			
<b>PRECIO MENSUAL TOTAL (IVA) (10)</b>		<b>OTROS RUBROS</b>	
<b>Colones</b>		<b>Depósito de Garantía del Plan (12)</b> <b>( ) SI ( ) NO</b>	<b>Monto</b>
<b>US Dólares</b>			
<p>(10): En aquellos casos en que el plan contratado tenga un terminal financiado, el precio mensual total estará compuesto por el precio mensual de los servicios más la cuota mensual del terminal financiado seleccionado por el Cliente. Una vez cubiertas las _____ cuotas, el precio mensual variará en razón de los servicios contratados bajo el presente anexo.</p> <p>(12): Monto no consumible y que responde por deudas pendientes al momento de finalización de la relación contractual. En caso de no existir deudas pendientes, se realizará la devolución del depósito en un plazo máximo de 3 días hábiles posteriores a la terminación del anexo.</p>			

<b>9. INFORMACIÓN TELEFÓNICA:</b> El CLIENTE autoriza que los siguientes datos personales (nombre, número de teléfono, dirección) sean incluidos en la guía telefónica impresa o digital y proporcionada por medio del servicio de información de voz:		
<input type="checkbox"/> SI deseo incluir datos:	<b>Nombre:</b>	<b>Número telefónico:</b>
<input type="checkbox"/> No deseo incluir datos	<b>Dirección:</b>	

<b>10. ENVIO DE INFORMACION:</b>	
<input type="checkbox"/> SI	El CLIENTE autoriza al ICE a enviarle información promocional y/o con fines de venta directa de sus servicios y/o productos, así como, cualquier otra información ofrecida directamente por éste o a través de terceros por cualquier medio.
<input type="checkbox"/> No	

<b>11. AUTORIZACIÓN PARA EL USO DE DATOS PERSONALES PROPORCIONADOS EN LA PRESENTE CARÁTULA Y ANEXO:</b>	
<input type="checkbox"/> SI	El CLIENTE brinda el consentimiento para que los datos brindados con ocasión a la suscripción del presente servicio de telecomunicaciones, sean incluidos en la base de datos del ICE, los cuales serán tratados según la normativa de protección de datos vigente.
<input type="checkbox"/> No	

**12. PLAZO DE CONEXIÓN DEL SERVICIO:**

El ICE activará el servicio contratado en un plazo de 1 día hábil contado a partir de la suscripción del presente anexo. El Cliente deberá cancelar todos los costos asociados a la conexión o activación del servicio que se encuentran disponibles en el sitio web [www.kolbi.cr](http://www.kolbi.cr). Cuando no se inicie la prestación del servicio en el plazo estipulado, el abonado podrá: 1. Rescindir la relación contractual con la restitución de la suma pagada por concepto de activación cuando aplique y la devolución del equipo adquirido con el operador sin costo ni responsabilidad, siempre y cuando sea devuelto en condiciones de funcionamiento normales, en caso de aplicar y 2. Continuar con el servicio sin pagar la cuota de activación. Si el servicio no se puede activar por causas atribuibles al usuario, el ICE puede anular la orden de activación y proceder a cobrar los gastos administrativos correspondientes y cualquier otro rubro pendiente de facturar, debidamente publicados en el sitio web [www.kolbi.cr](http://www.kolbi.cr).

**13. DERECHOS Y OBLIGACIONES DE LOS ABONADOS:**

Los abonados y usuarios finales de los servicios de telecomunicaciones, tendrán todos los derechos estipulados en la Ley General de Telecomunicaciones, Reglamento sobre el Régimen de Protección al Usuario Final de los Servicios de Telecomunicaciones, Reglamento de Prestación y Calidad de Servicios y demás normativa aplicable. Adicionalmente, a lo establecido en las resoluciones emitidas por la Superintendencia de Telecomunicaciones y aquellos derechos y deberes mencionados en el presente anexo.

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 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

Número de pedido:	Número o Línea asignada:	Consecutivo:
-------------------	--------------------------	--------------

por incumplimiento, sin perjuicio de las acciones legales que correspondan; c) El titular del (os) servicio (s) contratado es el único responsable ante el ICE por el uso del servicio que hagan terceros.

**14. OBLIGACIONES DEL ICE:**

El ICE tendrá todas las obligaciones estipuladas en la Ley General de Telecomunicaciones, Reglamento sobre el Régimen de Protección al Usuario Final de los Servicios de Telecomunicaciones, Reglamento de Prestación y Calidad de Servicios y demás normativa aplicable. Adicionalmente, a lo establecido en las resoluciones emitidas por la Superintendencia de Telecomunicaciones y aquellos deberes mencionados en el presente anexo de adhesión.

**15. CALIDAD DEL SERVICIO:**

Indicador de calidad	Umbral aplicable
Porcentaje de llamadas no exitosas	<4%
Calidad en los servicios telefónicos de voz	MOS mayor o igual a 3.50 para el 95% de los casos
Tiempo de establecimiento de la llamada	<8 segundos para el 95% de las llamadas
Retardo de voz	Menor o igual a 300 milisegundos para el 95% de las llamadas
Porcentaje de llamadas interrumpidas	2%
Área de cobertura	Ver mapa publicado
Tiempo de entrega de mensajes de texto	Menor o igual a 20 segundos
Retardo local	Menor a 200 milisegundos para el 95% de los casos
Velocidad de transferencia de datos respecto a la provisionada	Mayor o igual al 60%

EL Cliente entiende y acepta que adquiere el servicio descrito en el presente anexo, conforme a los mapas de cobertura y de calidad tanto en su lugar de residencia como de trabajo, los cuales le fueron mostrados en este acto, y que constan en el sitio web [www.kolbi.cr](http://www.kolbi.cr). Asimismo, entiende y acepta que la velocidad contratada para acceso inalámbrico a internet es un servicio que se entrega en una red de mejor esfuerzo donde todos los usuarios reciben el mejor servicio posible en ese momento, lo que significa que obtendrán distintos anchos de banda y tiempos de respuesta en función del volumen de tráfico en la red, y 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, del nodo al que esté conectado y al consumir la capacidad de transferencia de datos asignada al plan. 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.

**16. COMPENSACIONES Y REEMBOLSOS:**

El ICE tiene el deber de prestar el presente servicio de telecomunicaciones con eficiencia y de forma continua y aplicar las compensaciones y reembolsos en caso de degradación o interrupción del servicio, con excepción de los casos que se consideren eximentes de responsabilidad según la normativa vigente. Para efectos de la compensación por interrupciones, se contabilizará el tiempo de interrupción del servicio desde el instante en el que se produce la interrupción hasta el instante en el que el servicio se restablece por completo y regresa a su condición normal de funcionamiento. El cálculo de la compensación se efectuará de la siguiente manera:

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

Para efectos de la contabilización de la fórmula anterior, se considera que una degradación en un servicio de telecomunicaciones constituye una interrupción, cuando al menos uno de los indicadores particulares definidos en el RPCS para el servicio en cuestión, tenga un cumplimiento igual o inferior a un 40%.

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

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

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

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

El Cliente de los servicios de telecomunicaciones puede interponer ante el ICE, quejas o reclamaciones por fallas que se presenten en el servicio contratado; y el ICE se encuentra en la obligación de reparar las fallas y restablecer el servicio de telefonía móvil o internet móvil a sus condiciones normales de funcionamiento en un plazo menor a 1 día hábil para el 95% de los casos.

**19: REPORTES DE TRABAJOS EN LAS REDES Y SISTEMAS DE TELECOMUNICACIONES.**

El ICE, previo a la ejecución de trabajos de intervención en sus redes, y con una antelación de al menos 48 horas a través de la publicación en el sitio WEB o comunicación electrónica directa, informará a sus usuarios sobre los servicios que se verán afectados, las zonas de afectación y el tiempo de afectación. Para estos efectos podrá hacer uso de sistemas informáticos en línea que permitan mantener una

Número de pedido:	Número o Línea asignada:	Consecutivo:
-------------------	--------------------------	--------------

actualización en tiempo real de los trabajos de intervención o modificación en sus redes y sistemas de telecomunicaciones, así como los resultados de dichos trabajos.

#### **20: EXIMENTES DE RESPONSABILIDAD.**

Para efectos del cumplimiento de los deberes y obligaciones del ICE, siempre y cuando se cumpla con los reportes de averías en las redes y sistemas de telecomunicaciones, se consideran eximentes de responsabilidad los casos en los cuales se pueda demostrar que el incumplimiento deviene de una situación ajena a su control o previsión, catalogada como caso fortuito, fuerza mayor o hecho de un tercero, para lo cual debe contar con las pruebas necesarias que permitan acreditar ante la SUTEL que efectivamente se presentó alguna de estas figuras jurídicas.

#### **21: RESCISIÓN CONTRACTUAL POR INTERRUPTIONES EN LOS SERVICIOS.**

En caso que el tiempo de interrupción de un servicio sea mayor o igual a 36 horas continuas, o cuando el tiempo total de interrupción acumulado para todo el mes o período de facturación sea igual o superior a 72 horas, dicha condición operará como justa causa para rescindir el anexo y el usuario podrá dar por terminada, de forma unilateral y sin responsabilidad, la relación contractual para el servicio afectado sin que le aplique ningún tipo de penalización, con excepción del pago del equipo terminal subsidiado, financiado o ambas por parte del ICE en caso que exista, así como las facturas adeudadas por concepto de servicios que reflejen la condición de morosidad del usuario de previo a la interrupción sufrida. Para efectos de contabilización del tiempo de interrupción, se tendrán en cuenta las exclusiones establecidas en el presente anexo.

#### **22. INTERPOSICIÓN DE LA RECLAMACIÓN ANTE EL ICE:**

El ICE dispone de canales de atención para los clientes y/o usuarios, que tienen por objeto atender y resolver las reclamaciones. La atención en todos los canales será de carácter gratuito y para cada gestión, el ICE le brindará el número de referencia de su reclamación. La presentación de las reclamaciones no requiere la elaboración de un documento formal ni intervención de abogado, y pueden ser presentadas por cualquier medio de gestión. Las reclamaciones deberán presentarse por parte de los clientes, usuarios finales o cualquier interesado. El ICE atenderá, resolverá y brindará respuesta razonada sobre la reclamación interpuesta, en un plazo máximo de diez (10) días naturales a partir de su presentación. La acción para reclamar caduca en un plazo de dos (2) meses, contados desde el acaecimiento de la falta o desde que esta se conoció, salvo para los hechos continuados, en cuyo caso, comienza a correr a partir del último hecho.

#### **23. PROCEDIMIENTO DE INTERVENCIÓN DE LA SUTEL:**

En caso de resolución negativa o insuficiente o la ausencia de resolución por parte del ICE, el Cliente y/o usuario podrá acudir a la SUTEL. Las reclamaciones que se presenten ante la SUTEL no están sujetas a formalidades ni requieren autenticación de la firma del reclamante, por lo que pueden plantearse personalmente o por cualquier medio de comunicación escrita según lo publicado en el sitio WEB de la SUTEL. No obstante, debe cumplirse con los requisitos mínimos exigidos en el artículo 285 de la Ley General de la Administración Pública. La SUTEL tramitará, investigará y resolverá la reclamación pertinente, de acuerdo con los procedimientos administrativos establecidos en la Ley General de la Administración Pública, N° 6227, de 2 de mayo de 1978. La acción para reclamar caduca en un plazo de dos (2) meses, contados desde el acaecimiento de la falta o desde que esta se conoció, salvo para los hechos continuados, en cuyo caso, comienza a correr a partir del último hecho.

#### **24. FORMAS DE EXTINCIÓN Y RENOVACIÓN DEL ANEXO:**

El anexo se extinguirá por las causas generales de extinción de los contratos, y especialmente por voluntad del Cliente. Para este último caso, el ICE tendrá un plazo de quince (15) días hábiles posteriores a la terminación del anexo por parte del Cliente para finiquitar la relación contractual. Esto no lo exonera de su obligación de pago del equipo terminal subsidiado y/o financiado por parte del ICE en caso que exista, así como las facturas adeudadas por concepto de servicios prestados. En caso de que el Cliente no exprese su voluntad de finalizar la relación contractual el anexo será renovado en forma automática.

#### **25. JUSTAS CAUSAS DE TERMINACION:**

Serán causas justas para finalizar anticipadamente un anexo con plazo, las siguientes: a. incumplimiento de las cláusulas pactadas en este anexo; b. modificación de las condiciones contractuales; c. fallas en el servicio que provoquen un detrimento constante en la calidad y continuidad del servicio, las cuales sean atribuibles al ICE; d. violación de los derechos de los clientes establecidos en la Ley General de Telecomunicaciones, e. violación del régimen de intimidad y privacidad de las comunicaciones.

#### **26. CÁLCULO DE LA PENALIZACIÓN:**

Las fórmulas para calcular la penalización por retiro anticipado son: A) cuando existe un terminal asociado al plan, la penalización estará definida por: Penalización =  $(PT\ s/s - PT\ c/s)$ , donde PT s/s es el precio del terminal de contado y PT c/s es el precio del terminal con subsidio. B) En caso de existir un terminal asociado financiado, la penalización por retiro anticipado es: Penalización = **(Cuota Mensual x los Meses Restantes) + la penalización por subsidio del terminal, cuando proceda éste subsidio.** El cliente deberá cancelar el monto por concepto de penalización en un solo tracto. C) En caso de que se registren en el anexo, ambas modalidades (subsidio y financiamiento) el ICE podrá cobrar ambas penalizaciones en un solo tracto.

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

El Cliente debe cancelar el monto mensual señalado en la carátula de este anexo, más los consumos adicionales que realice. Cualquier modificación en el precio, se informará al Cliente con un mes de antelación en 2 medios de comunicación masiva y los mismos estarán publicados en el sitio web [www.kolbi.cr](http://www.kolbi.cr). En caso de que el Cliente no se encuentre conforme con dicha modificación tarifaria, puede solicitar al ICE la rescisión del anexo.

#### **28. PLAZO CONTRACTUAL:**

El presente anexo es por un plazo indefinido hasta que el Cliente solicite al ICE la rescisión contractual, indistintamente de que el periodo de permanencia mínima estipulado en la carátula de este anexo haya vencido. No obstante, vencido el plazo de permanencia mínima y no habiéndose rescindido el anexo, el ICE excluirá los costos asociados al terminal y en caso de producirse alguna variación en el precio

Número de pedido:	Número o Línea asignada:	Consecutivo:
-------------------	--------------------------	--------------

y/o tarifa, esta variación será comunicada con 1 mes calendario de antelación a través de, al menos 2 medios de comunicación masiva y el sitio web kolbi.cr.

### 29. PERMANENCIA MÍNIMA:

Corresponde al plazo por el cual las Partes contratantes se obligan a respetar y mantener invariables las condiciones originalmente pactadas a cambio de que el Cliente reciba un beneficio real, cuantificable y proporcional al periodo que se obliga a mantener la relación con el ICE. En todo caso, el ICE ofrece opciones de contratación sin sujeción a plazos mínimos de permanencia. Esta opción no incluye beneficios o descuentos asociados por lo que, deberán cancelar los precios o tarifas vigentes al momento de utilizar el servicio.

### 30. TERMINACION ANTICIPADA:

El Cliente se obliga a mantener los servicios por el plazo de permanencia; por lo que ante un retiro anticipado por causas atribuibles a éste (ejemplo: voluntaria, por falta de pago, realice actividades consideradas fraudulentas conforme a la normativa vigente, uso indebido del servicio, cambio de plan), deberá reintegrar por concepto de penalización, el subsidio del terminal, el financiamiento otorgado o ambas, debidamente registradas en el presente anexo, en un solo tracto. De igual forma, deberá cancelar todos los rubros que se hayan generado por la utilización del plan, servicios adicionales y cualquier otro rubro pendiente de facturar. El uso y disfrute de los servicios objeto del presente anexo, no están sujetos a la utilización exclusiva del terminal aquí adquirido. El robo, hurto, pérdida, destrucción (total o parcial del bien), y/o la SIM, aplicación de garantía del terminal, no se consideran causales de terminación anticipada, por lo que el Cliente deberá seguir pagando las mensualidades correspondientes a los servicios contratados.

### 31. FACTURACIÓN:

El ICE garantizará que los montos facturados corresponden a una medición efectiva de los servicios disfrutados por el Cliente, incluyendo los impuestos de ley correspondientes. La facturación por dicho concepto se notificará en el medio seleccionado por el Cliente en la carátula de este anexo, con una antelación no menor a seis (6) días naturales, previo al vencimiento de la factura. En caso de incumplimiento de dicho plazo, la fecha de pago se correrá proporcionalmente a los días de entrega de forma tardía y no se podrá suspender el servicio en dicho periodo. Ninguna factura podrá ser emitida con consumos o cobros con un atraso superior a 60 días naturales. Adicionalmente, el ICE podrá enviar mediante mensaje de texto información clara y sencilla sobre el monto al cobro y fecha de vencimiento de la facturación del servicio contratado, lo cual no exime al ICE del envío de la factura al medio señalado por el cliente. Se exceptúa de lo anterior, los cargos generados por el uso de los servicios y facilidades internacionales, en cuyo caso el ICE informará al cliente del trámite pendiente y el plazo, el cual no podrá ser mayor a noventa (90) días naturales.

### 32. TASACIÓN Y FACTURACIÓN DE LOS SERVICIOS:

En caso de detectar errores en el proceso de tasación o facturación, sin perjuicio de la eventual aplicación de lo dispuesto en el régimen sancionatorio de la Ley N° 8642, el ICE reintegrará a los clientes afectados la totalidad de los cargos cobrados incorrectamente, como un reintegro de dinero en efectivo, crédito en la facturación, bonificaciones de servicios, entre otras convenidas con el Cliente. Esta devolución deberá efectuarse en un plazo no superior a 60 días naturales posteriores a la fecha de cobro del servicio afectado, o en su defecto, a más tardar en el período de facturación inmediato posterior al cobro incorrecto del servicio.

### 33. DEPÓSITO DE GARANTÍA:

El ICE podrá solicitar al Cliente el pago de un depósito de garantía por la suscripción de los servicios contratados, el cual se detalla en la carátula del anexo. La devolución del depósito de garantía, una vez que el Cliente solicite el retiro del servicio, se realizará en un plazo máximo de 3 días hábiles posteriores a la finalización de la relación contractual, siempre y cuando no mantenga deudas sobre este servicio con el ICE. Adicionalmente, si el Cliente lo solicita de forma expresa, se le deberán acreditar estos depósitos de garantía sobre otros servicios de telecomunicaciones que tenga suscritos con el ICE, en el mismo plazo fijado. El depósito de garantía se encuentra debidamente publicado en el sitio web [www.kolbi.cr](http://www.kolbi.cr)

### 34. MEDIOS DE PAGO:

El Cliente y/o usuario final tiene el deber de cancelar las facturaciones de previo a la fecha de vencimiento. Para la realización de sus pagos podrá elegir cualquiera de los siguientes medios: transferencia electrónica, cargo a tarjeta de crédito, cobro en cajas registradoras de agencias o agentes recaudadores autorizados en todo el país. Como referencia para realizar los pagos, el Cliente deberá indicar el número de línea asignada. Los puntos de autorizados están disponibles en el sitio web [www.kolbi.cr](http://www.kolbi.cr).

### 35. TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES:

En caso de que el Cliente autorice en la caratula de este anexo el uso de sus datos personales, el ICE aclara que su fin será para gestionar el servicio contratado y para brindarle información de otros bienes, servicios o productos. En ningún caso serán conservados y/o tratados de manera que puedan afectar, de cualquier modo, a su titular. Los datos obtenidos con este consentimiento serán tratados de forma confidencial, aún después de finalizada la relación contractual. El ICE no podrá brindar dicha información a terceras personas, salvo que cuente con la autorización del Cliente o de por medio exista una orden judicial que así los requiera, todo conforme a la Ley N° 8968.

### 36. TERMINACION ANTICIPADA:

En el servicio suscrito con plazo, el Cliente se obliga a mantenerlo por el plazo de permanencia; por lo que ante un retiro anticipado por causas atribuibles a éste (ejemplo: voluntaria, por falta de pago, realice actividades consideradas fraudulentas conforme a la normativa vigente, uso indebido del servicio, cambio del plan), deberá reintegrar por concepto de penalización, el subsidio del terminal, el financiamiento otorgado o ambas debidamente registradas en el presente anexo, en un solo tracto. De igual forma, deberá cancelar todos los rubros que se hayan generado por la utilización del plan, servicios adicionales y cualquier otro rubro pendiente de facturar. El uso y disfrute de los servicios contratados en el presente plan, no están sujetos a la utilización exclusiva del terminal aquí adquirido. El robo, hurto, pérdida, destrucción (total o parcial del bien), y/o la SIM, aplicación de garantía del terminal, no se consideran causales de terminación anticipada, por lo que el Cliente deberá seguir pagando las mensualidades correspondientes al plan contratado.

### 37. CAMBIO DE PLANES:

Número de pedido:	Número o Línea asignada:	Consecutivo:
-------------------	--------------------------	--------------

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, y se le 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. Bajo este escenario, si los requisitos del ICE lo permiten, en este acto acepto, trasladar del anexo anterior, el monto subsidiado del terminal, de tal forma de que, ante un retiro anticipado, la penalización del terminal forme parte del presente anexo, el cual queda debidamente registrado en la caratula de este anexo bajo el concepto de “Multa Heredada”.

### 38. OTROS SERVICIOS DE VALOR AGREGADO:

El CLIENTE podrá activar y desactivar otros servicios de Información, contenido, valor agregado, tales como, servicios 900, entre otros, a través de los medios dispuestos por el ICE (frontales de atención al cliente, SMS, WEB, otros), para lo cual deberá solicitar y firmar el respectivo comprobante de suscripción. Cuando la solicitud se haga por la WEB, SMS, u otros medios que no sea por medio del frontal de atención al cliente, su acreditación se hará por los medios electrónicos establecidos o cualquier otro medio que demuestre la solicitud expresa del cliente, los cuales formarán parte integral de este anexo y cuyo costo le será cargado en su facturación mensual.

### 39. ROAMING INTERNACIONAL:

Es una facilidad del servicio móvil prepago (no aplica para postpago) que incluye conjuntamente la voz y datos y que le permite al CLIENTE realizar y recibir llamadas, enviar y recibir mensajes de texto y acceder a la transferencia de datos en el exterior. Se informa al CLIENTE sobre las condiciones de prestación de la facilidad de roaming y la importancia de desactivar de su equipo terminal la opción de itinerancia de datos (roaming datos). La desactivación de la itinerancia de datos resulta necesaria cuando el CLIENTE requiera utilizar únicamente la facilidad de roaming voz, para evitar cargos adicionales no deseados por el uso de servicios de roaming datos. Para mayor información sobre activación, desactivación, costo de las llamadas, mensajería y transferencia de datos, así como las condiciones de prestación e itinerancia de datos, el CLIENTE podrá consultar en el sitio web [www.kolbi.cr](http://www.kolbi.cr). Cada vez que el CLIENTE de roaming ingrese a otro país y se registre en la red extranjera, recibirá un mensaje de bienvenida y la información de los precios y tarifas aplicables. La facturación por el uso de esta facilidad será puesta al cobro, en la facturación inmediata siguiente al registro del consumo.

### 40. EQUIPO TERMINAL ASOCIADO:

EL CLIENTE podrá aportar el equipo terminal necesario para la utilización de sus servicios, o bien, utilizar los que ofrece el ICE. Cuando EL CLIENTE opte por aportar su propio equipo terminal, el ICE no será responsable por problemas de calidad experimentados en el servicio o solución. El Cliente que ha recibido un equipo terminal asociado a un plan, podrá optar por un cambio del terminal antes del vencimiento de plazo, en cuyo caso se le aplicará la penalización correspondiente, en los términos expuestos en la cláusula de terminación anticipada del presente anexo. Para realizar un cambio de terminal, el Cliente deberá firmar un nuevo anexo de servicios. De igual forma se le ha informado al Cliente, que puede adquirir los mismos equipos pagando un precio sin financiamiento o descuento. Además, el Cliente acepta que el terminal adquirido bajo el presente anexo, cuente con el distintivo de la marca Kölbi (Personalización del Software) a excepción de los terminales MARCA Apple.

### 41. 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 circulen en Internet no tienen protección y que se pueden exponer y desviar, por lo que la difusión de cualquier información que transmita o reciba será bajo su riesgo. c) Los datos que circulan en Internet pueden estar condicionados en lo que se refiere a su uso o estar protegidos por un derecho de propiedad intelectual, por lo que acepta ser el único responsable del uso de los datos que consulte, transmita o reciba a través de Internet. d) Está contratando un servicio de acceso a Internet o transferencia de datos, por lo que el ICE no es responsable por la precisión de la información que el Cliente pueda obtener de la red. e) El ICE no será responsable por cualquier daño o perjuicio que sufra el Cliente por pérdida de información, retrasos, entregas erróneas, interrupción en las descargas por parte de éste en su equipo terminal, siempre y cuando no sean atribuibles al ICE. f) Cualquier información, producto, servicio o aplicación que se encuentre disponible a través de Internet y que sea 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.

### 42. BLOQUEO Y/O DESACTIVACIÓN DEL EQUIPO TERMINAL:

El Cliente entiende y acepta que el ICE procederá al bloqueo y/o desactivación del equipo terminal (IMEI), en los siguientes supuestos: I. Cuando el terminal haya sido reportado como extraviado o robado; II. Cuando adquiere el terminal provisto por el ICE asociado a un plan, e incurra en la falta de pago y se proceda a la liquidación del servicio; III. Se retire anticipadamente, sin haber cancelado la penalización correspondiente y/o obligaciones contractuales asociadas al plan adquirido, IV. Cuando se presuma que el servicio ha sido suscrito mediante engaño, fraude y/o suplantación de identidad, V. Incurra en usos no autorizados que perjudiquen a terceros, ocasione un daño o comprometa la prestación de los servicios y la integridad de la red del ICE. VI. Se haya rescindido el anexo y devuelto al Cliente el monto del terminal con subsidio y/o cuotas canceladas y el Cliente no devuelva el terminal con sus accesorios. Una vez desaparecidas estas circunstancias, y a solicitud del Cliente, se podrá desbloquear el equipo terminal o habilitar el servicio según sea el caso, en un plazo de 48 horas después de realizada la solicitud.

### 43. CESIÓN DEL CONTRATO:

## ANEXO PLANES MÓVILES HÍBRIDOS



Número de pedido:	Número o Línea asignada:	Consecutivo:
-------------------	--------------------------	--------------

El Cliente podrá traspasar sus servicios o soluciones de telecomunicaciones, para lo cual deberá completar y suscribir el formulario dispuesto para tal efecto y cumplir con los requisitos establecidos. A la fecha del traspaso el cesionario no deberá tener deudas con el ICE. Asimismo, manifiesta conocer que el servicio objeto de traspaso puede tener cargos pendientes de facturación por lo que asume la responsabilidad de su pago al momento de firmar el traspaso. Si al momento del traspaso, el depósito de garantía del servicio es inferior al vigente, el cesionario deberá cancelar la diferencia a fin de ajustar el monto de acuerdo a las variaciones que se hayan efectuado por efecto del mercado. El ICE se reserva el derecho de aprobar dicho traspaso.

#### 44. CANALES DE ATENCIÓN:

El abonado o usuario final de los servicios de telecomunicaciones podrá contactar al ICE mediante los canales de atención señalados en la carátula del anexo. Además podrá realizar sin costo alguno, todas las gestiones y/o reclamaciones relacionadas con este servicio, a través de los siguientes puntos de contacto: Agencia Virtual, Centro de Servicio al Cliente 1193, 800-USUARIO, Agencias de Telecomunicaciones en todo el país, correo electrónico [Telegest@ice.go.cr](mailto:Telegest@ice.go.cr), o cualquier otro punto autorizado por éste.

El presente anexo es parte integral del Contrato Universal. Leído lo anterior y estando conformes las partes, firmamos en dos tantos de igual validez jurídica, uno de los cuales le es entregado en este acto al CLIENTE, dado en la ciudad de \_\_\_\_\_, el día \_\_\_\_ de \_\_\_\_\_ del \_\_\_\_\_.

\_\_\_\_\_  
**El CLIENTE**  
(nombre y firma)

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