

**ANEXO SERVICIOS DE
TRANSFERENCIA DE DATOS FIJOS**



| | | |
|------|--------------------------|--------------|
| 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:

| | |
|------------------------------------|---------------------------------|
| 1. INFORMACION DEL CLIENTE: | |
| Cliente físico o jurídico: | Cédula de identidad o jurídica: |
| Representante Legal: | Cédula de identidad o jurídica: |
| Correo electrónico: | Sexo: M () F () |

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

| |
|---|
| 2. PROPUESTA COMERCIAL: |
| El servicio fijo de transferencia de datos asimétricos, le permitirá al Cliente acceder a la red mundial de internet. La modalidad de prestación del servicio podrá estar asociados a planes con precios, tarifas y /o equipos, preferenciales, según se defina en cada oferta comercial. |

| |
|--|
| 3. INFORMACIÓN PARA EL CLIENTE: |
| Toda la información referente a los planes, velocidades y tarifas, ofertas, cuotas de instalación, cambio de planes, otros, podrán ser consultados por los CLIENTES en el sitio web www.kolbi.cr |

| | | | | |
|--|--------------------------------------|------------------------------|---|---|
| 4. INFORMACIÓN DEL PLAN SELECCIONADO: | | | | |
| PLAN A CONTRATAR: | | VELOCIDAD CONTRATADA: | ENVÍO: | RECEPCIÓN: |
| PERMANENCIA: | Mínima: _____ () Sin permanencia | TERMINAL: | () Asociado al plan () No asociado al plan | Cantidad Cuentas Correo: |
| | | | | Cantidad Direcciones IP: |
| Descripción del plan seleccionado: | | | | |

| | |
|---|---|
| 5. DIFERENCIA MENSUAL SUSTANCIAL: el cliente recibirá un beneficio económico sustancial mensual por el plazo indicado en la tabla anterior de: | |
| PRECIO MENSUAL DEL SERVICIO SIN PLAN (IVA): | Penalización: |
| PRECIO MENSUAL DEL SERVICIO CON PLAN (IVA): | El monto por retiro anticipado será la Diferencia Mensual Sustancial por los meses disfrutados. |
| DIFERENCIA MENSUAL SUSTANCIAL (IVA): | |
| 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. DATOS DEL EQUIPO TERMINAL: En caso de existir un terminal asociado al plan contratado, el Cliente recibirá un subsidio por terminal adquirido de: | | | | | |
| () Aportado por el ICE | Marca | Modelo | IMEI | Serie | Versión Software |
| () Aportado por el Cliente | | | | | |
| PRECIO TERMINAL SIN SUBSIDIO (IVA): | Penalización: | | | | |
| PRECIO TERMINAL CON SUBSIDIO (IVA): | El monto por retiro anticipado será el Monto Subsidiado: | | | | |
| MONTO SUBSIDIADO (IVA): | | | | | |
| 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. | | | | | |

| | |
|--|------------------------------|
| 7. ALQUILER EQUIPO TERMINAL DE ACCESO A LA RED (1): | |
| Equipo Alquilado | Precio Mensual (IVA): |
| | |

(1) La 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. En caso de que el Cliente aporte este equipo no existirá un cobro asociado por alquiler del mismo.

**ANEXO SERVICIOS DE
TRANSFERENCIA DE DATOS FIJOS**



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

8. PRECIO MENSUAL TOTAL:

El precio final que se cobrará al CLIENTE será el monto total por concepto del plan contratado más el alquiler mensual del equipo de acceso a la RED.

| PRECIO MENSUAL | | OTROS RUBROS | |
|--|--|--|--|
| Precio Mensual del Plan (IVA): | | Cuota de instalación (2) () SI () NO | |
| Precio total por alquiler de equipo (IVA): | | Depósito de Garantía (3) () SI () NO | |
| Precio Mensual Total (IVA): | | | |

(2) La cuota de instalación del servicio será de acuerdo al Régimen Tarifario vigente y pagadero por única vez.

(3) Monto 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 contrato.

9. 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.

| | | |
|-------------|-------------|-------------|
| _____@_____ | _____@_____ | _____@_____ |
| _____@_____ | _____@_____ | _____@_____ |

10. ENVIO DE INFORMACION:

| | |
|-----------------------------|--|
| <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 | |

- PLANES DE SERVICIOS PRECIOS O TARIFAS:** Cuando el Cliente contrate un plan de servicios con permanencia mínima, se le aplicarán las tarifas o precios preferenciales indicados en la oferta comercial, los cuales se mantendrán por todo el plazo contratado. El Cliente manifiesta conocer y entender los beneficios económicos que le representa contratar un plan y declara que la información suministrada por el ICE es clara, suficiente y la ha comprendido en su totalidad.
- FACTURACIÓN:** La facturación comprende el precio mensual del servicio contratado, más los impuestos autorizados por ley (tales como IVA, cruz roja, 911); asimismo, incluye los excedentes que se generen por el uso del servicio y/o facilidades que tengan definido un precio 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 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.
- OPCIONES SIN PERMANENCIA MINIMA, PRECIOS O TARIFAS:** El CLIENTE podrá suscribir del servicio de transferencia de datos sin plazo de permanencia mínima, en el entendido que esta opción no incluye beneficios, o descuentos asociados, por lo que deberá cancelar los precios y tarifas vigentes al momento de utilizar el servicio, a los cuales se les aplicará las variaciones o incrementos aprobados conforme a la normativa vigente. Los aumentos serán notificados al usuario con un mes de antelación a su aplicación y el usuario podrá rescindir del contrato sin penalización alguna en caso de no aceptación de las nuevas condiciones.
- TERMINACION ANTICIPADA:** En los servicios suscritos con permanencia mínima, el CLIENTE se obliga a mantener los servicios por el plazo contratado; por lo que en ante un retiro anticipado por causas atribuibles a éste (Ejemplo: voluntaria, por falta de pago, traslado del servicio con factibilidad negativa, realice actividades consideradas fraudulentas conforme a la normativa vigente, uso indebido del servicio), deberá reintegrar por concepto de penalización, el monto del subsidio del equipo o terminal recibido y/o el beneficio económico recibido al suscribir el plan (Ejemplo: precio preferencial, descuento). De igual forma, deberá cancelar todos los rubros que se hayan generado por la utilización del servicio, plan, servicios adicionales y cualquier otro rubro pendiente de facturar. El Cliente podrá consultar las multas o penalizaciones aplicables al plan contratado en el sitio web www.kolbi.cr
- PRORROGA DEL PLAN:** Cuando el CLIENTE continúe utilizando los servicios, de forma posterior a la fecha de vencimiento del plan, podrá retirarse en cualquier momento sin penalización alguna, o bien, suscribir un nuevo plan sujeto o no a una permanencia.
- INSTALACIÓN Y TRASLADO DEL SERVICIO:** Cuando exista infraestructura, el ICE instalará y/o trasladará el servicio en un plazo no mayor a 1 día hábil. En caso de no existir disponibilidad inmediata de infraestructura el plazo no deberá exceder los 30 días hábiles y cuando se requiera la ampliación o construcción de infraestructura de fibra óptica, este plazo no deberá exceder los 45 días hábiles. El CLIENTE deberá cancelar todos los costos asociados.
- CAMBIO DE PLANES:** El Cliente podrá optar por un cambio del plan contratado antes de la fecha de vencimiento, en los siguientes casos: **a) HACIA UN PLAN SUPERIOR:** El Cliente podrá solicitar un cambio hacia un plan superior, pero no podrá optar por un nuevo beneficio, en caso de querer optar por un nuevo beneficio, se le aplicará la penalización correspondiente. **b) HACIA UN PLAN INFERIOR:** El Cliente podrá solicitar un cambio hacia un plan inferior debiendo cancelar las penalizaciones correspondientes. El Cliente podrá consultar las multas aplicables al plan contratado en el sitio web www.kolbi.cr
- 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, debiendo el CLIENTE cancelar los cargos mensuales establecidos en este documento. En caso de que el CLIENTE desee aportar el equipo terminal, se registrará por las disposiciones estipuladas en el Contrato

**ANEXO SERVICIOS DE
TRANSFERENCIA DE DATOS FIJOS**



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

Universal, así como las disposiciones de homologación de la SUTEL. Las características del equipo terminal se registrarán en la Boleta para la Gestión de Servicios, que formará parte integral de este Anexo.

19. **CAMBIO DE VELOCIDAD DEL SERVICIO:** Para servicios en operación y que no están asociados a un plan, el Cliente podrá solicitar un cambio en la velocidad contratada, en cuyo caso se ajustará la facturación al precio correspondiente.
20. **CONDICIONES DE CALIDAD DEL SERVICIO:** El ICE brindará el servicio de transferencia de datos con eficiencia y de forma continua, conforme los términos y condiciones establecidos en Reglamento de Prestación y Calidad de los Servicios, así como, las disposiciones de la SUTEL.

| Parámetro | Tipo de servicio | Umbral |
|---|-----------------------------|--------|
| Sobresuscripción a nivel local | Domiciliar | 1:20 |
| Sobresuscripción a nivel Internacional | Domiciliar | 1:20 |
| Retardo a nivel local | 5 – Datos al mejor esfuerzo | 70 ms |
| Retardo a nivel Internacional | 5 – Datos al mejor esfuerzo | 280 ms |
| Pérdida de paquetes a nivel local | 5 – Datos al mejor esfuerzo | 5% |
| Pérdida de paquetes a nivel Internacional | 5 – Datos al mejor esfuerzo | 5% |
| Cumplimiento de desempeño de la velocidad de transferencia local e internacional respecto a la velocidad contratada | Domiciliar | 80% |

21. **COMPENSACIONES Y REEMBOLSOS:** El ICE compensará todas las interrupciones del servicio reportadas por el Cliente, salvo aquellas que se originen en 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, las cuales deben ejecutarse en días y horas donde la afectación del servicio sea la mínima.
22. **JUSTAS CAUSAS DE TERMINACIÓN:** Serán causas justas para finalizar anticipadamente un contrato con permanencia mínima, sin el pago de la correspondiente penalización, 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 operador; d. violación de los derechos de los usuarios finales establecidos en la Ley General de Telecomunicaciones, e. violación del régimen de intimidad y privacidad de las comunicaciones. Se exceptúa de lo anterior, aquellos casos en que exista un terminal asociado a un plan, en cuyo caso, el Cliente deberá cancelar el monto subsidiado por el equipo ante una terminación anticipada.
23. **CALCULO DE LA PENALIZACION:** 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) Cuando existen beneficios económicos en la tarifa o precio de los servicios: **Penalización = (PP s/d - PP c/d) x meses disfrutados**, donde PP s/d corresponde al precio mensual del plan sin descuento y PP c/d es el precio mensual del plan con descuento. Cuando en un mismo plan se otorguen beneficios económicos por descuentos o tarifas preferenciales y terminales asociados, el ICE aplicará ambas penalizaciones, en caso de retiro anticipado. El cliente deberá cancelar los montos por concepto de penalización en un solo tracto.
24. **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, facultará al ICE de pleno derecho, para suspender de forma inmediata, parcial o total, los servicios contratados, cobrar las indemnizaciones, multas por incumplimiento, sin perjuicio de las acciones legales que correspondan.
25. **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,

**ANEXO SERVICIOS DE
TRANSFERENCIA DE DATOS FIJOS**



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

retrasos, entregas erróneas, interrupción en las descargas de datos. 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.

- 26. TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES:** El Cliente da su consentimiento para que sus datos personales sean incluidos en la base de datos del operador, con el fin de gestionar el servicio contratado y para brindarle información de otros servicios o productos. En ningún caso, serán conservados los datos personales que puedan afectar, de cualquier modo, a su titular, una vez transcurridos diez años desde la fecha de ocurrencia de los hechos registrado. Los datos obtenidos con este consentimiento, serán tratados de forma confidencial aún después de finalizada la relación contractual.
- 27. 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 1193, Centro de Soporte al Cliente 1119 y Agencias Telefónicas en todo el país, o cualquier otro punto autorizado por éste.
- 28. 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, en cuyo caso, el Cliente deberá informar al operador de su decisión de dar por terminado el contrato con una antelación de al menos 15 días naturales.

Lo no cubierto en el presente Anexo, rige lo establecido en el Contrato Universal, razón por la cual, estando conformes las partes, firmamos en dos tantos de igual validez legal, uno de los cuales le es entregado en este acto al Cliente en la ciudad de _____, el día _____ de _____ del _____.

EI CLIENTE
(Nombre y firma)

EI ICE o Agente Autorizado
(Nombre y firma)