

Condiciones del Servicio

Internet fijo 5G de RACSA comercializado por Kölbi

1. El servicio de Internet Fijo 5G se brinda a través de RACSA, empresa de Grupo ICE, por lo anterior el contrato y facturación del servicio serán con esta empresa.
2. El servicio Internet Fijo 5G de RACSA puede ser adquirido en Agencias y Tiendas Kölbi, Telemercadeo (1193) y Ejecutivos Empresariales y está sujeto a la cobertura y factibilidad del servicio.
3. Tiempos de entrega al adquirir el servicio a través de Telemercadeo o Ejecutivos Empresariales: El equipo terminal con su respectiva SIM y el respectivo manual de instrucciones se enviará a la localidad del cliente esto dentro de los siguientes 4 días hábiles (estos días comienzan a partir del siguiente día hábil posterior a la firma del contrato por parte del cliente).
4. El cliente deberá cancelar a RACSA el importe por el servicio que se le brinda a más tardar en la fecha de vencimiento especificada en la factura. El pago tardío generará la suspensión temporal del servicio, así como un interés máximo por morosidad, equivalente a un 3% sobre el saldo de su cuenta conforme lo establecido en la respectiva factura y lo dispuesto en el contrato.
5. RACSA realizará los cobros correspondientes al servicio prestado bajo la modalidad de mes vencido (fecha de corte último día de cada mes), y facturará en los tres primeros días hábiles del mes siguiente. El cliente deberá cancelar a más tardar el día 26 de cada mes (fecha límite de pago). Si el cliente cancela el servicio antes de ser entregado/instalado no incurrirá en ningún costo asociado.
6. Los planes incluyen 1 IP v4 estática.
7. Esta solución **no requiere de depósito de garantía** por parte del cliente.
8. **Reconexión del servicio.** RACSA no cobrará un monto asociado directamente a la reconexión del servicio, sin embargo, el Cliente debe estar al día con sus facturas.
9. Si la falla en el servicio es atribuible al cliente, RACSA realizará las reparaciones correspondientes. A partir de la segunda visita técnica



injustificada, RACSA cobrará al cliente el importe de **₡12,500.00 i.v.a.i dentro de la GAM y ₡25,000.00 i.v.a.i fuera de la GAM**. Este importe se cobrará en un único tracto en la factura del mes siguiente a la ocurrencia del evento.

10. **Devolución de equipos terminales:** Para la devolución de los equipos terminales, se cuenta con las siguientes alternativas:

- Gestión presencial que puede hacer el cliente en Oficinas Centrales de RACSA.
- Retiro por parte de RACSA en la ubicación del cliente.

El retiro del equipo por parte de RACSA tendrá un costo de **₡12,500.00 i.v.a.i dentro de la GAM y ₡25,000.00 i.v.a.i fuera de la GAM**.

La respectiva devolución deberá realizarse **en un plazo no mayor a 15 días hábiles**. Cuando el cliente no realice la devolución física del equipo, este deberá liquidar la suma correspondiente al valor del mismo, el cual corresponde a **220.000 colones i.v.a.i. (precio final)**.

Ver otras consideraciones del servicio en el siguiente link:
<https://www.racsa.go.cr/servicios/soluciones-5g/internet-inalambrico-de-racsa-5g/>

