

**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:	Cédula de identidad o jurídica:
Representante Legal:	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 descarga ilimitada de datos. 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 aplicarán las siguientes condiciones:</p> <p>2.1 cobro por kbyte: el Cliente continuará navegando de forma ilimitada pero se le cobrará como excedente los kilobytes consumidos una vez superada la capacidad contratada. Esta modalidad se aplicará cuando la regulación así lo habilite.</p> <p>2.2 política de Uso Justo: al alcanzar el límite de capacidad contratada, se reducirá la velocidad del internet aplicando las políticas de uso justo, por lo que el Cliente tendrá la opción de continuar navegando de forma ilimitada pero a menor velocidad. Así mismo, el usuario podrá aumentar la velocidad al adquirir un plan de internet en modalidad prepago cuando la regulación así lo permita.</p> <p>Los planes de servicios móviles híbridos poseen precios y/o tarifas preferenciales y pueden estar o no asociados a un terminal, así como, otras facilidades que se vayan implementando en la red móvil del ICE. Las mensualidades preferenciales ofrecidas en los diferentes planes móviles, representan un beneficio económico para el Cliente, en comparación al monto a pagar mensualmente, si se utilizaran los mismos servicios no asociados a un plan, según la estructura de los diferentes planes. Estos beneficios (tarifas preferenciales y/o equipos terminales móviles) se otorgan a los Clientes que suscriben un plan con un plazo de permanencia mínima.</p>

<b>3. INFORMACIÓN PARA EL CLIENTE:</b>
Toda la información referente a los planes móviles híbridos, precios y tarifas, reglas de prioridad del plan, SMS de notificaciones, cambio de planes paquetes de internet prepago, multas, recargas, promociones en prepago, 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>	Mínima: ___ meses ( ) Sin permanencia	<b>TERMINAL:</b>	( ) Asociado al plan ( ) No asociado
<b>PRIORIDAD POR PLAN</b>	( ) Consumo (1) ( ) Horario (2) ( ) otro: _____	<b>Horario Postpago:</b>	_____ a _____	<b>Horario Prepago:</b>	_____ a _____
<b>VOZ</b>	Minutos incluidos: Solo Red ICE (3): _____ Red ICE y otras redes: _____ Otras redes: _____				
<b>INTERNET</b>	<b>Modalidad:</b>	<b>Capacidad Contratada</b>	<b>Velocidades</b>	<b>3G</b>	<b>4G</b>
	( ) Política de Uso Justo (4) ( ) Cobro por Kbyte (5) Una vez superada la capacidad contratada, la velocidad de navegación contratada será disminuida a:		Velocidad Máxima Hasta (6):		
<b>MENSAJERIA</b>	SMS : _____ MMS: _____				

- Primero se consume en modalidad postpago hasta llegar al límite de consumo de voz, SMS, y una vez alcanzado este límite, se aplicará el bloqueo de la voz y/o mensajería por lo que solo se permitirá realizar llamadas a números de emergencia y recibir entrantes excepto las de cobro revertido. Por lo tanto, el Cliente deberá realizar en modalidad prepago la recarga para continuar con el servicio de voz y SMS, hasta completar el ciclo de facturación. En el caso del internet móvil, se le aplicará la medida de acuerdo a lo indicado en los puntos 2.1 y 2.2 de la carátula.
- Si el cliente opta por un plan por Horario en el momento de la venta debe proceder a realizar una recarga prepago de manera que tenga saldo disponible para hacer uso del servicio para poder acceder a otras redes. Primero se consume en modalidad postpago durante el plan horario señalado y segundo realiza el consumo en modalidad prepago según horario establecido. Cuando se agota la cantidad de recursos asignados al plan sea minutos o SMS, (modalidad postpago), podrá consumir del saldo prepago fuera del horario contratado, en caso que cuente con saldo disponible, de lo contrario se bloqueará el servicio para llamadas salientes y para llamadas entrantes de cobro revertido. En el caso del internet móvil, se le aplicará la medida de acuerdo a la oferta comercial, estipulado en el punto 2,2 de la carátula.
- Los minutos contemplados para el plan son para uso exclusivo para la red ICE. En caso de que el Cliente desee realizar llamadas a otras redes, deberá realizarlas mediante la modalidad prepago siempre y cuando tenga saldo disponible.
- Política de uso justo: navegar de forma ilimitada y al alcanzar la capacidad contratada, se aplicará la política de uso justo, por lo que el Cliente tendrá la opción de continuar navegando de forma ilimitada pero a menor velocidad. El Cliente podrá aumentar la velocidad al adquirir un plan de internet en modalidad prepago, cuando la regulación así lo habilite.
- Cobro por Kbyte: el Cliente continuará navegando de forma ilimitada dentro del ciclo de facturación, pero una vez superado el límite de la capacidad contratada se le cobrará como excedente los kilobytes consumidos. Esta modalidad y el cobro del Kbyte se aplicará una vez que la regulación lo habilite.
- Es la velocidad máxima que el cliente podrá experimentar.

**ANEXO PLANES MÓVILES HIBRIDOS**



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

**5. DIFERENCIA MENSUAL SUSTANCIAL:**

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

<b>PRECIO MENSUAL DE LOS SERVICIOS SIN PLAN (i.v.i.):</b>		<b>Penalización:</b> El monto por retiro anticipado será de: _____ por los meses disfrutados.
<b>PRECIO MENSUAL DE LOS SERVICIOS CON PLAN (i.v.i.):</b>		
<b>DIFERENCIA MENSUAL SUSTANCIAL (i.v.i.):</b>		

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. PLANES DE DATOS:**  
El servicio de datos móviles híbridos puede ser adquirido por los Clientes de forma individual, o a través de los diferentes planes postpago. Los planes poseen precios y/o tarifas preferenciales y pueden estar o no asociados a un terminal. Las mensualidades preferenciales ofrecidas en los diferentes planes, representan un beneficio económico para el cliente, en comparación al monto a pagar mensualmente, si se utilizaran los mismos sin estar asociados a un plan de datos. Estos beneficios (tarifas preferenciales y/o equipos terminales móviles) se otorgan a los Clientes que suscriben un plan con un plazo permanencia mínima.

<b>PLAN A CONTRATAR:</b>		<b>PERMANENCIA:</b>	Mínima: ____ meses ( ) Sin permanencia	<b>TERMINAL:</b>	( ) Asociado al plan ( ) No asociado
<b>PRIORIDAD POR PLAN</b>	( ) Consumo (1) ( ) Horario (2) ( ) otro: _____	<b>Horario Postpago:</b>	_____ a _____	<b>Horario Prepago:</b>	_____ a _____
<b>PLAN DE DATOS</b>	<b>Capacidad Contratada (4):</b>	<b>Velocidades</b>		<b>3G</b>	<b>4G</b>
	Una vez superada la capacidad contratada, la velocidad de navegación contratada será disminuida en:	Velocidad Máxima Hasta (6):			

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

<b>PRECIO MENSUAL DE LOS SERVICIOS SIN PLAN (i.v.i.):</b>		<b>Penalización:</b> El monto por retiro anticipado será de: _____ por los meses disfrutados.
<b>PRECIO MENSUAL DE LOS SERVICIOS CON PLAN (i.v.i.):</b>		
<b>DIFERENCIA MENSUAL SUSTANCIAL (i.v.i.):</b>		

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

( ) 900                      ( ) Llamadas internacionales

**8. 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:

<b>PRECIO TERMINAL SIN SUBSIDIO (i.v.i.):</b>		<b>Penalización:</b> El monto por retiro anticipado será de _____.
<b>PRECIO TERMINAL CON SUBSIDIO (i.v.i.):</b>		
<b>MONTO SUBSIDIADO (i.v.i.):</b>		

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.

**9. PRECIO MENSUAL TOTAL:**

<b>PRECIO MENSUAL TOTAL (i.v.i.)</b>		<b>OTROS RUBROS</b>	
<b>Colones</b>		<b>Depósito de Garantía del Plan (7)</b> ( ) SI ( ) NO	<b>Monto</b>
<b>US Dólares</b>			
(1) 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 contrato.			

**10. INFORMACIÓN TELEFÓNICA:** 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:

( ) SI deseo incluir datos:	<b>Nombre:</b>	<b>Número telefónico:</b>
( ) No deseo incluir datos	<b>Dirección:</b>	

**11. ENVIO DE INFORMACION:**

( ) SI El CLIENTE autoriza al ICE a enviarle información promocional y/o con fines de venta directa de sus servicios y/o productos,

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

( ) No así como, cualquier otra información ofrecida directamente por éste o a través de terceros por cualquier medio.

**12. FACTURACIÓN:** La facturación mensual comprende el precio mensual de los servicios contratados, más los impuestos de ley. 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. La factura será entregada con 6 días naturales de anticipación a su vencimiento de conformidad con lo dispuesto en el artículo 32 del Reglamento sobre el Régimen de Protección al Usuario Final de los servicios de telecomunicaciones.

**13. OPCION NO SUJETA PLANES O PLAZOS DE PERMANENCIA MINIMA:** El Cliente podrá contratar los servicios de forma individual, según los precios y tarifas vigentes, las cuales están disponibles en el sitio [www.kolbi.cr](http://www.kolbi.cr)

**14. TERMINACION ANTICIPADA:** Cuando los servicios están asociados a un plan con periodo de permanencia, el CLIENTE deberá mantenerlos por el plazo contratado, por lo que ante un retiro anticipado, sea de forma voluntaria, por falta de pago, realice actividades consideradas fraudulentas conforme a la normativa vigente, o cualquiera de las causales de extinción de los contratos, el CLIENTE deberá reintegrar por concepto de penalización, el subsidio del terminal recibido y/o cualquier otro beneficio asociado al plan. 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 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. El Cliente podrá consultar las multas aplicables al plan contratado en el sitio [www.kolbi.cr](http://www.kolbi.cr)

**15. 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:  $Penalización = (PP\ s/d - PP\ c/d) \times \text{meses disfrutados}$ , 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.

**16. JUSTAS CAUSAS DE TERMINACIÓN:** Serán causas justas para finalizar anticipadamente un contrato con permanencia mínima, sin el pago de la correspondiente penalización, (no aplica para contratos de permanencia mínima asociados con el subsidio de terminales), 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.

**17. PRORROGA DEL PLAN:** Cuando el CLIENTE continúe utilizando los servicios, de forma posterior a la fecha de vencimiento del plan, se mantendrán las mismas condiciones y tarifas originalmente pactadas, pudiendo retirarse en cualquier momento sin penalización alguna, o bien, suscribir un nuevo plan sujeto o no a una permanencia.

**18. CAMBIO DE PLANES:** 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.

**19. OTROS SERVICIOS DE INFORMACIÓN, VALOR AGREGADO O CONTENIDO:**

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 operador (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 del cliente, los cuales formarán parte integral de este anexo y cuyo costo le será cargado en su facturación mensual.

**20. SISTEMAS DE TASACION DE LLAMADAS:** El CLIENTE podrá consultar el esquema de transferencia de llamadas y tasación entre redes del mismo operador y las redes de los diferentes operadores de acuerdo con la regulación tarifaria vigente, en el sitio web [www.kolbi.cr](http://www.kolbi.cr)

**21. 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.

**22. 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.

**23. EQUIPO TERMINAL:** El CLIENTE que ha recibido un equipo terminal asociado a un plan, podrá optar por un cambio del terminal antes del vencimiento de la fecha de permanencia, 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 terminal, el CLIENTE deberá firmar un nuevo anexo de servicios. El uso de equipos terminales no homologados exime al ICE de reclamos por calidad en el servicio. De igual forma se le ha informado al CLIENTE, que puede adquirir los mismos equipos pagando un precio sin financiamiento o descuento.

**24. OBLIGACIONES DEL CLIENTE:** 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, MMS de carácter masivo (tipo spam), o no deseados, comunicaciones masivas no

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

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 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.

**25. 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, 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.

**26. 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.

**27. CONDICIONES DE CALIDAD:** El CLIENTE 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 y del nodo al que esté conectado. 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.

**28. POLITICAS DE USO JUSTO:** El CLIENTE entiende y acepta que los planes de datos basados en velocidad para navegación por internet, permiten por cada ciclo de facturación mensual, el uso de los recursos disponibles de red en una cantidad limitada de capacidad contratada indicada en este anexo. Si esta capacidad contratada es superada antes de finalizar el ciclo de facturación, la velocidad de navegación contratada por el CLIENTE podrá verse disminuida hasta 256 kbps por el tiempo restante de dicho ciclo de facturación, sin detrimento que la regulación o el plan de datos contratado por el CLIENTE le conceda una transferencia ilimitada de datos, lo que en tales escenarios se respetará. Al iniciar el siguiente ciclo de facturación, se tendrá nuevamente acceso a la velocidad de navegación contratada.

**29. 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. 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.

**30. 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: Agencia Virtual, Centro de Servicio al Cliente 1193, 800-USUARIO, Agencias de Telecomunicaciones en todo el país, correo electrónico [cservicios@ice.go.cr](mailto:cservicios@ice.go.cr), o cualquier otro punto autorizado por éste.

**31. 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.

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 \_\_\_\_\_.

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

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