	CONTRATO SERVICIOS FIJOS	No. de Contrato:
Número de pedido:	Número o Línea asignada:	Fecha

CONTRATO SERVICIOS FIJOS

(Versión 8.0 del homologado noviembre 2019, Acuerdo Consejo SUTEL 025-072-2019 / modificado según Acuerdo Consejo 016-013-2023 del 16 febrero 2023.)

1. Las Partes

Instituto Costarricense de Electricidad, Cédula jurídica: 4-000-042139

Teléfono gratuito Centro de Atención al Usuario: **1193**

Página web: www.grupoice.com www.kolbi.cr

Apartado Postal: 10032 1000

Otros medios de contacto y horarios atención: Agencias en todo el país, a través de la ruta de acceso kolbi.cr/Ayuda/Horarios Puntos de Venta kolbi

Dirección física: San José, Sabana Norte, 500 metros al Oeste de la Agencia Nissan, Avenida de las Américas.

Dirección electrónica: Telegest@ice.go.cr.

1.1 El Cliente o abonado.

Nombre o razón social del abonado:

Conocido como:

Número de identificación del abonado:

Nombre del Representante o Apoderado:

Conocido como:

Número de identificación:

Número de teléfono asociado:

Número de Contacto (referencia):

Email:


Dirección exacta del domicilio:

Provincia:

Cantón:

Distrito:

Otras señas:

	CONTRATO SERVICIOS FIJOS	No. de Contrato:
Número de pedido:	Número o Línea asignada:	Fecha

1.2 Notificaciones:

Lugar o medio para recibir **notificaciones** del ICE:

- () Correo electrónico:
() Domicilio:

Provincia:
Cantón:
Distrito:
Otras señas:

1.3 Notificación de Facturas:

¿Desea que las facturas se notifiquen al medio anteriormente señalado? () SI o () NO.
En caso de señalar "NO", favor indicar el medio en que el ICE le notifique la facturación de su servicio:


- () Correo electrónico:
() Domicilio:

Provincia:
Cantón:
Distrito:
Otras señas:

1.4 Dirección de instalación: Dirección exacta donde se instalará el servicio:

Provincia:
Cantón:
Distrito:
Otras señas:
Nodo (nota 1):
Placa (nota 1):
Localización (nota 1):

(nota 1): Información de uso interno para los servicios bajo red coaxial-fibra, con los cuales se podrá ubicar el nodo, placa del poste y coordenadas del servicio para su debida instalación.

	CONTRATO SERVICIOS FIJOS	No. de Contrato:
Número de pedido:	Número o Línea asignada:	Fecha

1.5 Servicios Fijos: Información del servicio o plan contratado

Nombre del plan seleccionado:

Modalidad: () Individual () Dúo () Triple

Cargo Mensual del servicio:

Precio mensual de los servicios sin plan (IVA):

Precio mensual de los servicios con plan (IVA):

Beneficio económico (IVA) (nota 2):

(nota 2): 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 éste le representa. En cuyo caso no aplica penalidad ante un retiro anticipado.

ACCESO A INTERNET:

Velocidad Comercializada: Descarga: mbps Envío: mbps

Cantidad de Direcciones IP Públicas: IPV4: IPV6:

Cantidad de Cuentas de Correo (nota 3):

Cuenta 1:

Cuenta 2:

Cuenta 3:

Cuenta 4:

Cuenta 5:

Cuenta 6:

(nota 3): El Cliente tiene derecho a tres cuentas de correo electrónico para Hogar, y seis para Pymes, sin cargo alguno para éste.

TELEFONÍA:

Modalidad: () Voz convencional o () Voz IP

Minutos incluidos: Red del ICE: Red ICE y otras Redes (nota 4):

Beneficio asociado: minutos a:

Precio por minuto excedente:


a Móvil ICE:

a Fijo ICE:

Internacional (nota 5)

(nota 4): Los minutos excedentes en la red ICE y todos los que se generen hacia otras redes se cobrarán al precio vigente de acuerdo con la regulación tarifaria, según se indica en nuestro sitio web www.kolbi.cr en la ruta de acceso: Hogar / Telefonía Fija / Información / Tarifas y preguntas frecuentes.

(nota 5): Las tarifas para llamadas internacionales estarán disponibles en el sitio web www.kolbi.cr en la ruta de acceso: personas/postpago/servicios-postpago/ Internacionales.

	CONTRATO SERVICIOS FIJOS	No. de Contrato:
Número de pedido:	Número o Línea asignada:	Fecha

Tipo de servicio:

- Residencial
- Residencial Privado (nota 6)
- Comercial
- Comercial Privado (nota 6)

(nota 6): Mediante este servicio, el número telefónico no se identifica cuando llamas, no aparecerá registrado en la guía telefónica ni en nuestro servicio de información 1113.

Número especial: SI o NO

Control Consumo: SI o NO

Restricciones a solicitud del Cliente:

- Llamadas internacionales salientes Llamadas internacionales entrantes
- Servicio 900 Nacional Servicio 900 Internacional
- Otro (s):

Facilidades que el Cliente desea activar: (algunas de las facilidades podrían generar costo para el usuario)

- Llamada en espera NO Identificador llamadas
- Desvío de llamadas Control de Consumo (nota 7)
- Identificador de llamadas
- Otro (s):

(nota 7): Es una opción disponible para aquellos Clientes que presentan deudas vencidas con el ICE, o bien, a solicitud del Cliente. El servicio tiene un límite de consumo equivalente al monto cancelado como depósito de garantía, por lo que una vez consumido este monto, el servicio será suspendido y se reconectará hasta que se cancele su facturación.

TELEVISIÓN POR SUSCRIPCIÓN

Cantidad de Televisores:


Incluidos en el plan: HD: SD:

Adicionales: HD: SD:

Paquetes de Canales (nota 8):

- HBO Premium Adultos Golden Premier
- Adrenalina HD Premium Otro

(nota 8): Como complemento a su plan, el Cliente podrá adquirir los paquetes especializados de canales digitales y cada uno de estos paquetes tiene un costo adicional, que se cargará dentro de la mensualidad del plan. Por tratarse de un servicio complementario, estos paquetes podrán ser activados o desactivados por el Cliente en cualquier momento sin penalización alguna. No obstante, cuando el Cliente retire uno o varios paquetes especializados, antes de completar el siguiente ciclo de facturación, se le cobrará de forma proporcional el monto correspondiente al periodo utilizado.

	CONTRATO SERVICIOS FIJOS	No. de Contrato:
Número de pedido:	Número o Línea asignada:	Fecha

Facilidad de Grabación: () NO o () SI (nota 9)

(nota 9): La facilidad de grabación tiene un costo adicional que se puede consultar en el sitio web www.kolbi.cr kA TV: Hogares/ Televisión/ kA TV/ Servicios y Tarifas. Tv Avanzada: Hogares/ Televisión/ TV Avanzada / Servicios y Tarifas. Tv Digital: Hogares/ Televisión/ TV Digital / Servicios y Tarifas.

Cantidad de Canales (nota 10): Definición Estándar (SD): Alta Definición (HD):

(nota 10): El ICE al ser una empresa de retransmisión y distribución de señales de TV, le informa al Cliente que los proveedores de tv realizan cambios durante el plazo contratado, tanto en la cantidad de canales como en el contenido. En tal escenario, El ICE lo comunicará a sus suscriptores, con una antelación mínima de diez días naturales.

INSTALACION:

Cuota de Instalación (nota 11):

Depósito de Garantía (nota 12):

(nota 11): Incluye los rubros de materiales, herramientas y mano de obra.

(nota 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 contrato.

Fecha de corte de la facturación:

Costo Control de Consumo:

Costo de Número Especial:

Costo del Cable RG-11 (nota 13):


Costo del Ducto (nota 14):

Costo del Amplificador (nota 15):

(nota 13): El cable RG-11 es el cableado adicional de la acometida externa desde 80 hasta 120 metros. Este costo de instalación se puede consultar en el sitio web www.kolbi.cr. Hogares / asistencia / Preguntas Frecuentes / TV Digital.

(nota 14): El ducto se refiere a la instalación que requiere cableado de forma interna en las paredes. Este costo de instalación se puede consultar en el sitio web www.kolbi.cr. Hogares / asistencia / Preguntas Frecuentes / TV Digital.

(nota 15): El amplificador puede ser solicitado por el Cliente para la instalación de más de 4 televisores en un domicilio, el cual estará sujeto a la inspección técnica. Este costo se puede consultar en el sitio web www.kolbi.cr. Hogares / asistencia / Preguntas Frecuentes / TV Digital.

	CONTRATO SERVICIOS FIJOS	No. de Contrato:
Número de pedido:	Número o Línea asignada:	Fecha

2. Permanencia Mínima

Los servicios fijos de telefonía, datos y televisión, pueden ser adquiridos por los Clientes de forma individual, o agrupados en planes dúos o triples. Estos planes se podrán adquirir 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 forma subsidiada 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, o bien, 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 mediante pago a tractos. Así mismo se podrá adquirir el terminal en una combinación entre subsidio y financiamiento; montos que serán registrados en la carátula del presente contrato.

Permanencia Mínima: meses () Sin Permanencia

Beneficio Terminal: Adquirido en el ICE () o Terminal Aportado por el Cliente ()

2.1 Características del Terminal Asociado

Marca:
Modelo:
Serie:
IMEI/MAC Address:
Versión Software:

() Terminal Subsidiado

Precio Terminal de Contado (IVAI):
Precio Terminal con Subsidio (IVAI):
Monto Subsidiado (IVAI):

Penalización por subsidio: El monto por retiro anticipado será de:

() Terminal Financiado (nota 16)

Plazo:
Cantidad de cuotas:
Precio Terminal de Contado (IVAI):
Prima o pago inicial (IVAI) (nota 17):
Monto por financiar del terminal (IVAI) (nota 18):
Cuota mensual (IVAI) (nota 19):


Penalización por subsidio: El monto por retiro anticipado será de, por las cuotas restantes.

(nota 16): 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.

(nota 17): Monto que se rebajará del costo del terminal financiado.

(nota 18): Monto total que el Cliente deberá pagar durante la vigencia del plazo.

(nota 19): El monto de la cuota mensual que deberá pagar el Cliente por el financiamiento del terminal, no incluye los servicios.

	CONTRATO SERVICIOS FIJOS	No. de Contrato:
Número de pedido:	Número o Línea asignada:	Fecha

3. Precio Mensual Total

Precio Mensual del Plan (IVAI) (nota 20):
 Costo por Facilidades Adicionales de Voz (IVAI):
 Precio Mensual por Televisores Adicionales (IVAI):
 Precio Mensual por Funcionalidad HD (IVAI):
 Precio Mensual por Facilidad de Grabación (IVAI):
 Precio Mensual por Paquetes de Canales (IVAI):
 Alquiler Mensual de equipo de Red CPE o Cable módem (IVAI):
 IP Fija (IVAI):
 Cuota por Terminal Financiado (IVAI):
 Otros (IVAI):
 Precio Mensual Total (IVAI) (nota 21):

(nota 20): Incluye el costo por alquiler del equipo de acceso - Decodificador o Receptor (Set Top Box y Control remoto) y el costo del servicio. No incluye el costo del alquiler de equipo de red (CPE) o Cable Módem.

(nota 21): Adicionalmente, a la facturación mensual se cargarán los montos por concepto de minutos excedentes que se generen dentro de la misma red fija o hacia la red móvil del ICE o hacia otras redes (fijas o móviles) de otros operadores, los cuales se tasarán conforme a los precios vigentes al momento de utilizarlos. Asimismo, se incluirán en la facturación las llamadas internacionales y todas aquellas generadas a servicios de información y contenido que tienen un cargo adicional. También podrán ser facturadas otras facilidades, tales como y sin limitarse a ellas: pay per view (PPV), video en demanda (VoD), entre otras, que el Cliente utilice. Además, se incluirán los impuestos autorizados por ley (impuesto de ventas).

4. Autorización para recibir información con fines de venta directa


SI () o NO ()

El Cliente autoriza al ICE a enviarle información promocional con fines de venta directa de sus bienes, servicios o productos. En caso afirmativo el Cliente señala para el envío de esta información el siguiente lugar o medio:

5. Autorización para el uso de datos personales proporcionados en la presente carátula y contrato.

SI () o NO ()

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.

	CONTRATO SERVICIOS FIJOS	No. de Contrato:
Número de pedido:	Número o Línea asignada:	Fecha

6. Autorización para el traslado de cargos de un servicio a otro.

SI () o NO ()

El Cliente autoriza a cargar en la facturación de otro servicio de telecomunicaciones que se encuentre registrado a su nombre, aquellas deudas que tuviere pendientes por otros servicios disfrutados más no cancelados.

Cláusula 1: OBJETO:

Regular las relaciones entre el Cliente y el ICE con motivo de la prestación de los servicios indicados en la carátula de este contrato.

Cláusula 2. FORMALIZACION DEL CONTRATO POR MEDIOS ELECTRONICOS:

El presente contrato podrá ser formalizado por los medios electrónicos, registrando la firma del Cliente de forma digital o firma física en dispositivo digital, lo cual el Cliente acepta y reconoce que tiene los mismos efectos y validez legal que los documentos suscritos en forma presencial. No obstante, una vez suscrito, el Cliente puede autorizar otras formas de suscribir nuevas facilidades relacionadas a los servicios aquí contratados.

Cláusula 3. CÓDIGO DE IDENTIFICACIÓN PERSONAL (CIP):

Con la formalización del presente contrato, el Cliente recibirá un código de identificación, secreto, personalísimo e intransferible, cuya entrega podrá realizarse en forma personal, o por el medio electrónico indicado por el Cliente. El ICE implementará las medidas de seguridad que estén a su alcance, a efecto de que las transacciones que realice el Cliente sean seguras, para lo cual podrá bloquear los códigos de identificación por razones de seguridad.

Cláusula 4. RESPONSABILIDAD POR EL USO DEL CIP:

El Cliente acepta que las transacciones que registre con su CIP son de su entera responsabilidad, las cuales tendrán igual validez legal que si las hubiese realizado de forma personal, sirviendo como medio de prueba los registros emitidos por los sistemas de gestión comercial. El Cliente asume la responsabilidad por la revelación voluntaria o involuntaria que haga de su CIP a terceros y del uso incorrecto que éstos hicieren del mismo. Cuando un Cliente, detecte que su CIP ha sido obtenido por un tercero sin su consentimiento, podrá reportarlo, a través de los medios que el ICE ha dispuesto para tales fines, según se indica en los canales de atención de este contrato, con lo cual el Cliente quedaría exento de responsabilidad a partir del momento del reporte.

Cláusula 5. CARACTERISTICAS DE LOS SERVICIOS:

5.1 Telefonía Fija: El servicio de telefonía fija le permitirá al Cliente realizar y recibir llamadas, desde un punto fijo hacia otros servicios fijos o móviles, nacionales o internacionales, tanto de la Red del ICE como de las redes de otros operadores, conforme las condiciones establecidas en la oferta comercial.

5.2 Transferencia de Datos: El servicio fijo de transferencia de datos asimétricos, le permitirá al Cliente acceder a la red mundial de internet a través de:


Cobre: Conexión que viaja a través de la red de cobre cuyo medio permite obtener una conexión directa con la red mundial de Internet.

Conexiones Mixtas: Combina tecnologías de fibra óptica y cobre para llegar a mayores distancias y ofrecer anchos de banda más altos.

Conexiones HFC: Combina tecnologías de fibra óptica y cable coaxial para crear una red de banda ancha.

Fibra Óptica hasta el hogar: Lo último en tecnología de conexión de banda ancha para los hogares. Transmite información a través de impulsos de luz, permitiendo descargar gigas en segundos como si se volara a la velocidad de la luz.

5.3 Televisión por suscripción: El ICE ofrecerá al Cliente el servicio de Televisión por Suscripción, el cual consiste en la prestación de planes de televisión por medio del uso de conexiones de banda ancha sobre protocolo IP o por Red coaxial-fibra, que le permitirá disfrutar de señales de video de televisión en vivo (broadcasting), videos sobre demanda (VoD), pago por evento (PPV), canales de audio, entre otros.

	CONTRATO SERVICIOS FIJOS	No. de Contrato:
Número de pedido:	Número o Línea asignada:	Fecha

Estos planes pueden ser adquiridos por los Clientes de forma individual o agrupados en diferentes planes de servicios **TRIPLE** (paquete integrado de tres servicios voz, internet y televisión) y servicios **DÚO** (paquete integrado de dos servicios: internet -voz; internet – televisión y/o voz – televisión). Los planes Dúo y Triple, pueden ser ofrecidos por medio de la telefonía fija, o bien, por medio de la Telefonía IP, ello de acuerdo a la factibilidad técnica de la zona para la cual se solicita el servicio.

Los servicios individuales o empaquetados 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 plazo de permanencia.

Cláusula 6. PLAZO DE CONEXIÓN O INSTALACIÓN Y TRASLADO DEL SERVICIO:

Cuando las condiciones técnicas lo permitan, el ICE instalará y/o trasladará el servicio en el plazo estipulado en la siguiente tabla: **Voz / Internet / TV – Dúo – Triple**

6.1 Condición: IDI: Infraestructura disponible inmediatamente

Año 2019: 5 días hábiles **Año 2020 en adelante:** 4 días hábiles

IDI: Infraestructura disponible inmediatamente (abreviado como IDI): cuando existe infraestructura física ya instalada que conecta el sitio donde se solicita la provisión del servicio con la red de acceso del operador/proveedor y esta infraestructura física permite que el servicio pueda ser activado inmediatamente.

6.2 IND: Infraestructura no disponible inmediatamente

Año 2019: 17 días hábiles **Año 2020 en adelante:** 10 días hábiles


IND: Infraestructura no disponible inmediatamente (abreviado como IND): cuando existe infraestructura física ya instalada que conecta el sitio donde se solicita la provisión del servicio con la red de acceso del operador/proveedor, pero este debe realizar trabajos de campo para activar el servicio fijo en cuestión.

6.3 INE: Infraestructura externa no existente

Año 2019: 30 días hábiles **Año 2020 en adelante:** 20 días hábiles

INE: Infraestructura externa no existente (abreviado como INE): cuando el operador/proveedor ofrece servicios en la zona en la que está ubicado el sitio donde se solicita la provisión del servicio, pero no existe infraestructura física que conecte el sitio donde se solicita la provisión del servicio con la red de acceso del operador/proveedor.

El Cliente deberá cancelar todos los costos asociados a la instalación del servicio que se encuentran disponibles en el sitio web www.kolbi.cr. para voz: Hogares / Telefonía Fija / Información Tarifas y Preguntas Frecuentes / Preguntas Frecuentes; para datos fijos: Hogares / Asistencia / Preguntas Frecuentes / Kolbi internet, para kA TV: Hogares / Asistencia / Preguntas Frecuentes / kA TV; para TV avanzada: Hogares / Asistencia / Preguntas Frecuentes / TV Avanzada; para TV digital: Hogares / Asistencia / Preguntas Frecuentes / TV Digital. Cuando no se inicie la prestación del servicio en el plazo estipulado, el Cliente podrá: 1. Rescindir la relación contractual con la restitución de la suma pagada por concepto de instalación y depósito de garantía 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 instalación. Si el servicio no se puede activar por causas atribuibles al Cliente, el ICE puede anular la orden y proceder a cobrar los gastos administrativos correspondientes y cualquier otro rubro pendiente de facturar, debidamente publicados en el sitio web www.kolbi.cr, mediante la ruta de acceso: Hogares / Asistencia / Preguntas Frecuentes / TV Digital.

	CONTRATO SERVICIOS FIJOS	No. de Contrato:
Número de pedido:	Número o Línea asignada:	Fecha

Cláusula 7. TRASLADO DEL SERVICIO:

Todo traslado del servicio quedará sujeto a disponibilidad técnica. El servicio contratado podrá ser trasladado a un nuevo domicilio, siempre y cuando se cuente con la factibilidad técnica, en cuyo caso el Cliente deberá cancelar los costos asociados. Cuando la factibilidad para trasladar uno o varios servicios resulte negativa, se le informará el Cliente que no es posible realizar el traslado solicitado, por lo que el Cliente podrá optar por mantener los servicios en el lugar donde se encuentran instalados, o bien, solicitar el retiro del o los servicios, en este último caso, siempre y cuando el plazo de permanencia se encuentre vigente y esté asociado a un terminal, deberá cancelar el monto por concepto de penalización por subsidio de equipo terminal indicada en el presente contrato.

Cláusula 8. TRASLADOS DENTRO DEL DOMICILIO:

Cuando las condiciones técnicas lo permitan y a solicitud del Cliente, el ICE podrá realizar traslados de servicios dentro de un mismo inmueble, el Cliente deberá cancelar todos los costos asociados los cuales están disponibles en el sitio web www.kolbi.cr. mediante la ruta de acceso: Para TV Avanzada: Hogar/Asistencia/Preguntas Frecuentes/TV Avanzada. Para KA TV: Hogar/Asistencia/Preguntas Frecuentes/KA TV. Para TV Digital: Hogar/Asistencia/Preguntas Frecuentes/TV Digital.

Cláusula 9. FACTIBILIDAD DEL SERVICIO:

La instalación del servicio de televisión digital estará condicionada a la factibilidad, la cual se realizará previo a la firma de este contrato, sujeta a distancia del inmueble con respecto a los nodos y a la cantidad de televisores, cambio en las condiciones de los planes originalmente contratados, entre otros aspectos. Una vez que sea positiva esta factibilidad, se suscribirá el presente contrato.

Cláusula 10. PIN Y CONTRASEÑA:

Para el servicio de TV, y al momento de su instalación y cuando proceda, se le enviará a una dirección de correo electrónico del Cliente, un PIN o CONTRASEÑA, para acceder y controlar ciertas funcionalidades del servicio; ingresar al menú "herramientas", activar o desactivar el control de Padres, rentar video para adultos. Para tales efectos, el Cliente deberá suministrar un correo electrónico para que le sea enviado este PIN.

El Cliente no requerirá de un PIN para comprar contenidos (eventos especiales, películas, programas, PPV, VoD, entre otros), por lo que acepta que las transacciones que se realicen por parte de él o de terceros, son de su responsabilidad.

Cláusula 11. CONTENIDO Y CAMBIOS EN LA PROGRAMACIÓN:

El ICE no asume ninguna responsabilidad por el contenido y cambios en la programación del servicio de televisión y/o paquetes de canales que se ofrece al Cliente. El ICE se reserva el derecho de distribuir o retransmitir los cambios originados por sus proveedores de programación. Las modificaciones en la distribución de canales deberán informarse dentro de los diez (10) días naturales con antelación a la fecha en que las realicen; de forma masiva, mediante guías (folletos, brochure, otros) impresas, en el sitio web kolbi.cr o por dispositivos dentro del mismo sistema que informen sobre la programación con anticipación a la transmisión del espacio correspondiente. En caso de no aceptación, dentro de este mismo plazo, el Cliente tiene el derecho a rescindir anticipadamente el contrato sin penalización. Bajo estos escenarios, únicamente, procede el cobro de la penalización en aquellos planes que a su vez tengan un terminal asociado, exceptuando los equipos de acceso y de red.


Cláusula 12. 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 contrato. Para realizar un cambio de plan, el Cliente deberá firmar un nuevo contrato.

Cláusula 13. CAMBIO DE VELOCIDAD DEL SERVICIO:

Para el servicio de internet que no esté asociado a un plan, el Cliente podrá solicitar un cambio en la velocidad contratada, en cuyo caso se ajustará la facturación al precio correspondiente. El Cliente podrá solicitar el cambio de velocidad en los canales de atención indicados en el presente contrato.

Cláusula 14. DERECHOS Y OBLIGACIONES DE LOS CLIENTES:

	CONTRATO SERVICIOS FIJOS	No. de Contrato:
Número de pedido:	Número o Línea asignada:	Fecha

El Cliente de los servicios de telecomunicaciones tendrá todos los derechos estipulados en la Ley General de Telecomunicaciones, el Reglamento sobre el Régimen de Protección al Usuario Final de los Servicios de Telecomunicaciones, el Reglamento de Prestación y Calidad de los 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 contrato.

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

Cláusula 15. OBLIGACIONES DEL ICE:

El ICE tendrá todas las obligaciones estipuladas en la Ley General de Telecomunicaciones, el Reglamento sobre el Régimen de Protección al Usuario Final de los Servicios de Telecomunicaciones, el 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 contrato.


Cláusula 16. SUSPENSIÓN TEMPORAL DEL SERVICIO:

Las comunicaciones facturadas que no sean canceladas en la fecha de su vencimiento, serán ser suspendidas temporalmente a partir del tercer día hábil posterior al vencimiento del cobro facturado, salvo en aquellos casos en que se compruebe fraude o conducta fraudulenta que habilitan al ICE para suspender el servicio de forma inmediata; ahora bien, no se debe suspender o suprimir los servicios los días viernes, sábados, domingos, o feriados de Ley, cuando para esos días, el ICE no tengan disponibles o habilitados medios de pago. Asimismo, se exceptúan del proceso de suspensión temporal los servicios de emergencia de hospitales, Cruz Roja, Seguridad Pública, Servicio 911, Bomberos, Comisión Nacional de Emergencias, y otros servicios que así sean determinados por el ente regulador, por cumplir

una función de vital importancia para la sociedad en materia de seguridad, salud, emergencia u otros. Antes de proceder con la suspensión temporal del servicio, el ICE le notificará al Cliente.

Cláusula 17. SUSPENSIÓN A SOLICITUD DEL CLIENTE:

El Cliente podrá solicitar la suspensión temporal de su servicio, para lo cual el ICE tendrá un máximo de 24 horas para su ejecución. Lo anterior, no exime al Cliente de cancelar todas sus deudas pendientes por el servicio puesto en suspensión temporal. Además, en el período de la suspensión, el

	CONTRATO SERVICIOS FIJOS	No. de Contrato:
Número de pedido:	Número o Línea asignada:	Fecha

Cliente deberá cancelar el cargo mensual del servicio fijado en la carátula del contrato. No aplica para planes sujetos a una permanencia mínima.

Cláusula 18. SUSPENSIÓN DEFINITIVA DEL SERVICIO:

La falta de pago por parte del Cliente de dos facturaciones consecutivas de su servicio de telecomunicaciones dará derecho al ICE, previo aviso al deudor, a proceder con la suspensión definitiva del servicio o liquidación contable del mismo y a la resolución unilateral del contrato por incumplimiento. Asimismo, faculta al ICE a cobrar: **a.** multa por penalización, por el subsidio y/o financiamiento del terminal y **b.** factura extraordinaria por disponibilidad del servicio de forma proporcional entre los días transcurridos desde la última factura al cobro y hasta la suspensión definitiva de su servicio, lo cual no superará los 15 días naturales. Sin perjuicio de reclamar las acciones legales que correspondan ante las autoridades competentes, se procederá también a la suspensión definitiva del servicio, en los casos en que el Cliente haya actuado con engaño, fraude o mala fe al momento de la suscripción del contrato o disfrute posterior del servicio, o bien, que en forma dolosa ocasione un daño o comprometa de alguna manera, la prestación de los servicios o la operatividad e integridad de la red.

Cláusula 19. RECONEXIÓN DEL SERVICIO:

El Cliente debe cancelar las sumas adeudadas para realizar la solicitud de reconexión. Los costos por concepto de reconexión se encuentran debidamente publicados en el sitio Web WWW.kolbi.CR en las siguientes rutas de acceso: para el servicio de voz: Hogares / Telefonía Fija / Ya sos cliente / Trámites / Reinstalación; para datos fijos; Hogares / Asistencia / Preguntas Frecuentes / Generalidades de los servicios; para kA TV: Hogares / Asistencia / Preguntas Frecuentes / Generalidades de los servicios; para TV Avanzada: Hogares / Asistencia / Preguntas Frecuentes / Generalidades de los servicios; para TV Digital: Hogares / Asistencia / Preguntas Frecuentes / Generalidades de los servicios. Una vez que el Cliente cancele los montos adeudados, el ICE reconectará el servicio en el plazo de 1 día hábil contado a partir de la fecha de pago. No se consideran como reconexión de servicios lo casos en los cuales sea necesaria la entrega y configuración de equipo terminal al usuario o se requiera la instalación infraestructura física de acceso al Cliente.

Cláusula 20. CALIDAD DEL SERVICIO:

El ICE brindará los servicios con los niveles de calidad establecidos en el Reglamento de Prestación y Calidad de Servicios:

Tiempo de respuesta para centros de atención de llamadas: 20 segundos

Servicio: Telefonía Fija

Tiempo de reparación de fallas: Tiempo menor a 1 día hábil para el 95 por ciento de los casos

Retardo de Voz en una vía: Retardo local

Umbral: Menor o igual a 300 milisegundos para el 95 por ciento o más de las llamadas

Retardo de Voz en una vía: Retardo internacional

Umbral: No aplica

Porcentaje de llamadas no exitosas:

Periodo de evaluación: A partir del 20 de febrero del 2019


Umbral Servicio fijo: Menor al 4,5 por ciento

Periodo de evaluación: A partir del 20 de febrero del 2020

Umbral Servicio fijo: Menor al 4 por ciento

Servicio: Telefonía fija

Calidad de Voz en servicios telefónicos: MOS mayor o igual a 3.5 para el 95 por ciento o más de las mediciones realizadas

	CONTRATO SERVICIOS FIJOS	No. de Contrato:
Número de pedido:	Número o Línea asignada:	Fecha

Servicio: Telefonía fija

Tiempo de establecimiento de llamada: Tiempo menor a 5 segundos para el 95 por ciento o más de las llamadas

Servicio: RTT fijo

Retardo local de datos: Menor a 50 ms para el 95 por ciento o más de las mediciones de retardo local

Servicio: RTT fijo

Retardo Internacional de datos: Valor de referencia de 100 ms adicionales al retardo local.

Servicio: Datos fijo

Relación entre velocidad de transferencia de datos local e internacional respecto a la velocidad

aprovisionada: La velocidad de referencia debe ser igual o mayor al 80 por ciento de la velocidad aprovisionada

En aquellos casos donde el ICE proporcione un equipo de Red y Acceso, llámese CPE con wifi, el ICE garantizará el 80 por ciento o más de la velocidad aprovisionada hasta el punto de conexión o donde esté instalado el CPE por medio de ethernet.

Cláusula 21. COMPENSACIONES Y REEMBOLSOS:

El ICE tiene el deber de prestar el 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:


Compensación=

(2 multiplicado por la tarifa recurrente multiplicado por (tiempo total de interrupción dividido entre el 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 Reglamento de Prestación y Calidad de los Servicios para el servicio en cuestión, tenga un cumplimiento igual o inferior a un 40 por ciento. La información se encuentra debidamente publicada en el sitio Web WWW.kolbi.cr, Personas / Postpago / Información / Tarifas.

Cláusula 22. 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 los compensará de forma automática. En el caso de una interrupción masiva que afecte la totalidad de Clientes, 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

	CONTRATO SERVICIOS FIJOS	No. de Contrato:
Número de pedido:	Número o Línea asignada:	Fecha

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.

Cláusula 23. 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 fija y/o internet a sus condiciones normales de funcionamiento en un plazo menor a un día hábil para el 95 por ciento de los casos. Para los servicios de TV, planes DUO y/o TRIPLE play este plazo será de 1 día hábil.

Cláusula 24: REPORTE 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 del ICE o comunicación electrónica directa, informará al Cliente sobre los servicios que se verán afectados, las zonas y el tiempo de afectación. Para estos efectos podrán hacer uso de sistemas informáticos en línea que permitan mantener una 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.

Cláusula 25: 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 deberá contar con las pruebas necesarias que permitan acreditar ante la SUTEL que efectivamente se presentó alguna de estas figuras jurídicas.

Cláusula 26: 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 contrato y el Cliente 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 por parte del ICE en caso que exista, así como las facturas adeudadas por concepto de servicios que reflejen la condición de morosidad del Cliente de previo a la interrupción sufrida. Para efectos de contabilización del tiempo de interrupción, se tendrán en cuenta las exclusiones establecidas en el presente contrato.

Cláusula 27. 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, tanto ante el operador como ante el regulador, 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.

Cláusula 28. 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

	CONTRATO SERVICIOS FIJOS	No. de Contrato:
Número de pedido:	Número o Línea asignada:	Fecha

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, Número 6227, de 2 de mayo de 1978. La acción para reclamar, tanto ante el operador como ante el regulador, 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.

Cláusula 29. FORMAS DE EXTINCIÓN Y RENOVACIÓN DEL CONTRATO:

El contrato 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 solicitud de terminación del contrato 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 contrato será renovado en forma automática.

Cláusula 30. JUSTAS CAUSAS DE TERMINACION:

Serán causas justas para finalizar anticipadamente un contrato con plazo, las siguientes: a. incumplimiento de las cláusulas pactadas en este contrato; 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.

Cláusula 31. CÁLCULO DE LA PENALIZACIÓN:

Las fórmulas para calcular la penalización por retiro anticipado son:

- A) Penalización por subsidio= **(PT s/s menos 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) Penalización por financiamiento: Penalización = **(Cuota Mensual por los Meses Restantes).**
- C) Penalización por subsidio y financiamiento: **Penalización= Penalización por subsidio más la Penalización por financiamiento.**


El Cliente deberá cancelar el monto por concepto de penalización en un solo tracto. En caso de que se registren en el contrato, ambas modalidades (subsidio y financiamiento) el ICE podrá cobrar ambas penalizaciones en un solo tracto. En ningún caso, el monto de penalización será superior al valor de contado del terminal.

Cláusula 32. PRECIOS Y TARIFAS DEL SERVICIO:

El Cliente debe cancelar el monto mensual señalado en la carátula de este contrato, 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, mediante las siguientes rutas de acceso: para la voz: Hogares / Telefonía Fija / Información / Tarifas y Preguntas Frecuentes; para datos fijos: Hogares / Internet / Internet Individual; para TV avanzada: Hogares / Televisión / TV Avanzada / Servicios y Tarifas/Consulta nuestras tarifas aquí; para kA TV: Hogares / Televisión / kA TV / Servicios y Tarifas / Consulta nuestras tarifas aquí; para Tv digital: Hogares / Televisión / Tv Digital /Servicios y Tarifas/ Consulta nuestras tarifas aquí. En caso de que el Cliente no se encuentre conforme con dicha modificación tarifaria, puede solicitar al ICE la rescisión del contrato.

Cláusula 33. PLAZO CONTRACTUAL:

El presente contrato 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 del contrato haya vencido. No obstante, vencido el plazo de permanencia mínima y no habiéndose rescindido el contrato, el ICE excluirá de la facturación los costos asociados al terminal y en caso de producirse alguna variación en el precio y/o tarifa, esta variación será comunicada con un mes calendario de antelación a través de, al menos, dos medios de comunicación masiva y en el sitio web www.kolbi.cr.

	CONTRATO SERVICIOS FIJOS	No. de Contrato:
Número de pedido:	Número o Línea asignada:	Fecha

Cláusula 34. 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, deberá cancelar los precios y tarifas vigentes al momento de utilizar el servicio, a los cuales se le aplicará las variaciones o incrementos aprobados conforme a la normativa vigente.

Cláusula 35. 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 contrato, 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 contrato, 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.


Cláusula 36. PERMANENCIA MÍNIMA HOGARES CONECTADOS:

Para los clientes que suscriban el presente contrato al amparo del Programa de Hogares Conectados, aplicará un periodo de permanencia mínima asociado al programa y no al operador por lo que, la vigencia del presente contrato, se rige por lo establecido en el “Manual de Lineamientos para la Administración Operativa” el cual refiere al “Manual del Beneficiario del Programa Hogares Conectados”, disponible en el sitio WEB mediante la ruta de acceso: kolbi.cr/Hogares / Soluciones / Soluciones FONATEL / Hogares Conectados o mediante el enlace https://www.kolbi.cr/wps/portal/kolbi_dev/hogares/soluciones/soluciones-fonatel/hogares-conectados, mismo que contempla también, las obligaciones, requisitos, procesos y plazos estipulados de permanencia en el programa, y que son aceptados por el beneficiario, mediante la carta de compromiso que suscriben al momento en que se firma este contrato. Entre otras condiciones, el beneficiario puede retirarse del Programa antes del cumplimiento del plazo de los 3 años de permanencia mínima definido, cancelando el saldo pendiente de la computadora. Sólo en casos excepcionales, determinados por el IMAS, este cobro quedará sin efecto; a saber: 1) Eliminación o reducción significativa del ingreso per cápita del hogar. 2) Muerte del titular del hogar o de la persona que provee el ingreso económico a la familia. 3) Enfermedad y/o incapacidad del titular del hogar o de la persona que provee el ingreso económico a la familia. 4) Causas de fuerza mayor o caso fortuito, como la pérdida material significativa de su patrimonio, que impidan el pago del servicio por parte del beneficiario.

Cláusula 37: PROCEDIMIENTO PARA RETIRARSE DEL PROGRAMA DE HOGARES CONECTADOS DE FORMA ANTICIPADA:

Una vez recibido la solicitud de retiro del servicio por parte del beneficiario, el ICE tendrá un plazo de quince (15) días hábiles posteriores para finiquitar la relación contractual. Para esto, el beneficiario debe completar la boleta de “Boleta General de Trámites - FONATEL”, disponible en el sitio WEB mediante la ruta de acceso: kolbi.cr/Hogares / Soluciones / Soluciones FONATEL / Hogares Conectados o mediante el enlace https://www.kolbi.cr/wps/portal/kolbi_dev/hogares/soluciones/soluciones-fonatel/hogares-conectados.

La boleta de “Boleta General de Trámites - FONATEL” debidamente suscita por el beneficiario, autoriza al operador para realizar las siguientes gestiones: **1)** La desconexión del servicio al hogar. **2)** Iniciar una gestión del cobro, de las cuotas mensuales pendientes de pago de la computadora por parte del hogar, a partir del primer día hábil del mes siguiente al registro del retiro anticipado del beneficiario por

	CONTRATO SERVICIOS FIJOS	No. de Contrato:
Número de pedido:	Número o Línea asignada:	Fecha

el operador. El hogar podrá gestionar ante el operador, un arreglo de pago en tramos por un plazo de tiempo máximo de 6 meses, para cancelar las cuotas pendientes.

Cláusula 38. 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 contrato, 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.

Cláusula 39. 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 Número 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.

Cláusula 40. 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 contrato. 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, mediante la ruta de acceso: para la voz: Hogares / Telefonía Fija / Información / Tarifas y Preguntas Frecuentes; para datos fijos: Hogares / Internet / Internet Individual / ver preguntas frecuentes/Generalidades de los servicios; para TV avanzada: Hogares / Televisión / TV Avanzada / Preguntas Frecuentes/Generalidades de los servicios; para kA TV: Hogares / Televisión / kA TV / Preguntas Frecuentes/Generalidades de los servicios; para Tv digital: Hogares / Televisión / Tv Digital/Generalidades de los servicios.

Cláusula 41. 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. Mediante la ruta de acceso: Hogar / Ayuda / Contáctanos / Red de Pagos Disponibles y en Hogar/ Asistencia / Preguntas Frecuentes / Tv Digital.

Clausula 42. TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES:

En caso de que el Cliente autorice en la caratula de este contrato 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

	CONTRATO SERVICIOS FIJOS	No. de Contrato:
Número de pedido:	Número o Línea asignada:	Fecha

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 Número 8968.

Cláusula 43. OTROS SERVICIOS DE VALOR AGREGADO:

El Cliente podrá activar y desactivar facilidades de voz, televisores adicionales, facilidad de grabación y paquetes de canales con el costo mensual indicado en la carátula de este contrato, a través de los medios dispuestos por el ICE (frontales de atención a Clientes, SMS, WEB, otros), para lo cual deberá solicitar y firmar el respectivo comprobante de suscripción. Además, podrá comprar una variedad de contenidos (eventos especiales, películas, programas, PPV, VoD, entre otros), por lo que será responsable por las transacciones que se realicen por parte de él o de terceros. 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 contrato y cuyo costo le será cargado en su facturación mensual.

Cláusula 44. EQUIPOS TERMINALES DE RED Y ACCESO:

Los equipos terminales de acceso (caja decodificadora, control remoto) que sirven como interfaz para acceder al servicio, serán provistos por el ICE, y su alquiler está contemplado dentro de la tarifa. De acuerdo a las condiciones técnicas del servicio; el Cliente podrá o no aportar el equipo terminal, según políticas propias del ICE para ciertos servicios. 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. Las características del equipo terminal se registrarán en la Boleta para la Gestión de Servicios, que formará parte integral de este contrato. El alquiler del CPE o Cable Módem no está incluido en la tarifa y representa un cargo mensual.

Cláusula 45. DEVOLUCIÓN DEL EQUIPO TERMINAL DE RED Y ACCESO:

Cuando el equipo terminal de red y/o acceso es aportado por el ICE, el Cliente será responsable por la conservación y la devolución de dichos equipos una vez finalizada la prestación del servicio. Deberá, además, facilitar al personal técnico del ICE realizar sus actualizaciones y mantenimiento, debiendo abstenerse de realizarlas en forma directa o por medio de terceros no autorizados. En caso de pérdida, daños o la no devolución del equipo, el Cliente es conocedor de que el ICE podrá cargar su valor actual según el costo de mercado en la facturación de cualquier otro servicio de telecomunicaciones registrado a su nombre.

Cláusula 46. VISITAS INJUSTIFICADAS:


La imposibilidad de atender una avería previamente coordinada por causas atribuibles al Cliente, desde la segunda visita, faculta al ICE para efectuar el cobro respectivo por concepto de los costos incurridos. Este costo está disponible en el sitio web www.kolbi.cr. en las siguientes rutas de acceso: para la voz: Hogares / Asistencia / Preguntas Frecuentes/Generalidades de los servicios; para datos fijos: Hogares / Asistencia / Preguntas frecuentes/Generalidades de los servicios; para TV avanzada: Hogares / Asistencia / TV Avanzada / Preguntas Frecuentes/Generalidades de los servicios; para kA TV: Hogares / Asistencia / Preguntas Frecuentes/Generalidades de los servicios; para Tv digital: Hogares / Asistencia / Preguntas frecuentes/Generalidades de los servicios

Cláusula 47. RED INTERNA:

El ICE es responsable por la instalación del servicio, la que realizará de forma externa. Siempre se colocará un cableado interno totalmente nuevo y certificado por técnicos del ICE. De existir una red interna el Cliente es responsable por el mantenimiento y seguridad física y lógica de sus redes internas y/o redes privadas, en cuyo caso, el ICE no será responsable por averías o fraudes cometidos a las redes internas y/o privadas del Cliente.

Cláusula 48. CONDICIONES DE USO DEL SERVICIO TRANSFERENCIA DE DATOS:

El Cliente reconoce y acepta que: a) Conoce la naturaleza de Internet y sus limitaciones, así como sus particularidades técnicas para consultar o transferir datos e información. b) Los datos que circulan en Internet no tienen protección y que se pueden exponer y desviar, por lo que la difusión de cualquier información que transmita o reciba será bajo su riesgo. c) Los datos que circulan en Internet pueden estar condicionados en lo que se refiere a su uso o estar protegidos por un derecho de propiedad

	CONTRATO SERVICIOS FIJOS	No. de Contrato:
Número de pedido:	Número o Línea asignada:	Fecha

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) Deberá utilizar el servicio contratado de acuerdo a las condiciones establecidas en la regulación para evitar fraudes en esta materia. h) El ICE no será responsable ante cualquier daño producido a su equipo terminal o software propiedad del Cliente, causado por virus informáticos (malware), gusanos informáticos, 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) 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.

Cláusula 49. 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 contrato 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.

Cláusula 50. CESIÓN DEL CONTRATO:

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.

Cláusula 51. CANALES DE ATENCIÓN:

El Cliente y/o usuario final de los servicios de telecomunicaciones podrá contactar al ICE mediante los canales de atención señalados en la carátula del contrato. 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, Centro de Soporte 800-USUARIO, Agencia Virtual, Agencias de Telecomunicaciones en todo el país, correo electrónico Telegest@ice.go.cr, o cualquier otro punto autorizado por éste.

	CONTRATO SERVICIOS FIJOS	No. de Contrato:
Número de pedido:	Número o Línea asignada:	Fecha

En este acto al Cliente se le hace entrega de una copia del presente contrato, conociendo y aceptando las condiciones pactadas, razón por la cual firmamos, en dos tantos en la ciudad de _____, el día ____ de _____ del _____.

EI CLIENTE o REPRESENTANTE
(nombre y firma)

EI ICE o Agente Autorizado
(nombre y firma)