

**ANEXO PLANES MOVILES POSTPAGO**



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:

**INFORMACION DEL CLIENTE:**

Cliente físico o jurídico: \_\_\_\_\_ Cédula o número de identificación: \_\_\_\_\_  
 Conocido Como: \_\_\_\_\_

Representante Legal: \_\_\_\_\_ Cédula o número de identificación: \_\_\_\_\_  
 Conocido Como: \_\_\_\_\_

Correo electrónico: \_\_\_\_\_ Sexo: Masculino ( ) Femenino ( )

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

**1. PROPUESTA COMERCIAL.** Los servicios móviles de telefonía, mensajería y datos, del ICE, pueden ser adquiridos por los Clientes de forma individual, o a través de los diferentes planes postpago. Los planes de servicios móviles 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.

**2. INFORMACIÓN DEL PLAN SELECCIONADO.**

<b>PLAN A CONTRATAR:</b>			
( ) VOZ	Minutos incluidos: _____ ( ) Solo Red ICE (1) ( ) Red ICE y otras redes		
( ) INTERNET	Nombre del Plan:	Capacidad Contratada (2):	Velocidad Máxima Hasta (3):
			Velocidad 3G
( ) MENSAJERIA	SMS : _____ (1)		
<b>PERMANENCIA:</b>	Plazo: _____ ( ) Sin plazo	<b>TERMINAL:</b>	( ) Asociado al plan ( ) No asociado

Nota (1): Para todos los planes; minutos y SMS excedentes, serán facturados de acuerdo al precio vigente. El cobro de precios actualizados estará disponible en nuestro sitio web mediante un hipervínculo de fácil acceso.

Nota (2): Capacidad mensual de transferencia de datos que incluye carga y descarga .

Nota (3): Es la velocidad máxima que el cliente podrá experimentar.

Diferencia Mensual: el cliente recibirá un beneficio económico mensual por el plazo indicado en la tabla anterior de:

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

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

**3. PLAN DE INTERNET / DATOS SELECCIONADO.**

El servicio de datos móviles 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 determinado.

Los planes se brindan por medio de las redes móviles, por lo cual se ven sujetos a las condiciones de prestación de servicio de las mismas. Por lo tanto, no sustituyen una solución de Internet Fijo.

**ANEXO PLANES MOVILES POSTPAGO**



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

<b>PLAN A CONTRATAR:</b>			
<b>INTERNET:</b>	Capacidad Contratada (4):	Velocidad Máxima Hasta (5):	
		Velocidad 3G	Velocidad 4G
<b>PERMANENCIA:</b>	Plazo: _____	<b>TERMINAL:</b>	( ) Asociado al plan
	( ) Sin plazo		( ) No asociado

Nota (4): Capacidad mensual de transferencia de datos que incluye carga y descarga .

Nota (5): Es la velocidad máxima que el cliente podrá experimentar.

Diferencia Mensual: el cliente recibirá un beneficio económico mensual por el plazo indicado en la tabla anterior de:

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

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

Para todos los planes de datos el cliente podrá hacer uso de los servicios de mensajería corta, los cuales serán facturados de acuerdo al precio vigente. El cobro de precios actualizados estará disponible en nuestro sitio web mediante el siguiente hipervínculo [www.kolbi.cr](http://www.kolbi.cr)

**4. SERVICIOS RESTRINGIDOS A SOLICITUD DEL CLIENTE:**

**4.1 INTERNACIONALES :** ( ) LLAMADAS/SMS ( ) ROAMING INTERNACIONAL (voz y datos)

**4.2 NACIONALES :** ( ) 900

**5. SERVICIOS ADICIONALES.**

Servicio	Costo de activación	Precio Mensual (i.v.i)

**6. DATOS DEL EQUIPO TERMINAL.**

Aportado por el ICE	Marca	Modelo	IMEI	Serie	Versión Software
Aportado por el Cliente					

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.

**7. PRECIO MENSUAL TOTAL**

**DEPOSITO DE GARANTIA DEL PLAN (6):**

<b>Precio Mensual Total (i.v.i.)</b>	( ) SI	<b>Monto</b>
Colones	( ) NO	
US Dólares		

**Nota (6):** 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.

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

- 8. INFORMACIÓN TELEFÓNICA:** el CLIENTE autoriza que los siguientes datos personales (nombre, número de teléfono, dirección) sean inducidos en la guía telefónica impresa o digital y proporcionada a través del servicio de información de voz:

SI deseo incluir datos:

No deseo incluir datos:

Nombre:		Número telefónico:	
Dirección:			

- 9. ENVIO DE INFORMACION:**

SI El cliente autoriza al ICE para el envío de información promocional y/o con fines de venta directa de sus servicios

No y/o productos, así como, cualquier otra información ofrecida directamente por éste o a través de terceros por cualquier medio.

**10. FACTURACIÓN:** La facturación mensual comprende el precio mensual de los servicios contratados, más los impuestos de ley; asimismo, incluye los excedentes que se generen por el uso de los servicios y/o facilidades que tengan definido un precio. 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.

**11. OPCION NO SUJETA A PLANES:** 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).

**12. TERMINACION ANTICIPADA:** Cuando los servicios están asociados a un plan con un plazo determinado, el CLIENTE deberá mantenerlos por dicho plazo, 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. 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)

**13. CALCULO DE LA PENALIZACION:** La fórmula para calcular la penalización por retiro anticipado cuando existe un terminal asociado al plan, 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. El cliente deberá cancelar el monto por concepto de penalización en un solo tracto.

**14. JUSTAS CAUSAS DE TERMINACIÓN:** Serán causas justas para finalizar anticipadamente un contrato con plazo sin el pago de la correspondiente penalización, (no aplica para contratos con plazo 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.

**15. 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 un plazo

**16. 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.

**17. 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.

**18. 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 en el sitio web [www.kolbi.cr](http://www.kolbi.cr)

**19. ROAMING INTERNACIONAL:** Es una facilidad del servicio móvil 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

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

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.

**20. 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.

**21. EQUIPO TERMINAL:** El CLIENTE que ha recibido un equipo terminal asociado a un plan, podrá optar por un cambio del terminal antes del vencimiento del plazo, 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.

Además, el CLIENTE acepta que el terminal adquirido bajo el presente anexo, cuenta con el distintivo de la marca Kolbi (Personalización del Software) a excepción de los terminales MARCA Apple.

**22. 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 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 es el

único responsable ante el ICE por el uso del servicio que hagan terceros.

**23. 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.

**24. 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, criware 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.

**25. CONDICIONES DE CALIDAD:** Cliente entiende y acepta que adquiere el servicio descrito en el presente Anexo, conforme a los mapas de cobertura y de calidad tanto en su lugar de residencia como de trabajo, los cuales le fueron mostrados en este acto, y que constan en el sitio web [www.kolbi.cr](http://www.kolbi.cr). Asimismo, entiende y acepta que la velocidad contratada para acceso inalámbrico a internet es un servicio que se entrega en una red de mejor esfuerzo donde todos los usuarios reciben el mejor

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

servicio posible en ese momento, lo que significa que obtendrán distintos anchos de banda y tiempos de respuesta en función del volumen de tráfico en la red, y podrá verse disminuida dependiendo de varios factores, tales como pero no limitando a: la intensidad de la señal, su movilidad, la saturación de la red, del nodo al que esté conectado y al consumir la capacidad de transferencia de datos asignada al plan. EL ICE brindará los servicios asociados a la oferta conforme a las condiciones de calidad establecidas en los reglamentos y planes técnicos aprobados por el Ente Regulador.

**26. CAPACIDAD DE TRANSFERENCIA DE DATOS:** El CLIENTE entiende y acepta que los planes que poseen internet, permiten por cada ciclo de facturación mensual, el uso de los recursos disponibles de red en una cantidad limitada de capacidad de transferencia de datos que incluye carga y descarga **equivalente a \_\_\_\_\_ GB**. Al consumir esta capacidad antes de finalizar el ciclo de facturación, por el tiempo restante de dicho ciclo, la velocidad de navegación será reducida a \_\_\_\_\_ Kbps o cualquier otra que establezca la SUTEL. Al iniciar el siguiente ciclo de facturación, se tendrá nuevamente acceso a la capacidad de transferencia de datos y velocidad contratada. El cliente podrá contratar a su voluntad, capacidad adicional de transferencia de datos por cualquier medio disponible, la cual se mantendrá vigente hasta que sea consumida en su totalidad o cumpla el tiempo de vigencia aceptado al suscribir la respectiva oferta (lo que ocurra primero). Los costos de esta capacidad adicional serán cargados en la siguiente facturación mensual.

**27. 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, ya 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.

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

**29. PLAZO CONTRACTUAL.** La vigencia del presente acuerdo estará determinada por el plazo estipulado en este anexo, a excepción de aquellos servicios que se contraten de forma individual sin un plazo.

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

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

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