

**CONTRATO UNIVERSAL PARA LA PRESTACION DE SERVICIOS DE TELECOMUNICACIONES
NUMERO _____**



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, _____ (nombre o razón social del cliente), con cédula _____ (de identidad / jurídica) número _____, representado por (nombre y calidades del representante) _____, vecino de _____, con facultades suficientes para este acto, según personería adjunta, en adelante denominado "CLIENTE", suscribimos el presente contrato, según las siguientes cláusulas y condiciones:

1. OBJETO.

Regular las relaciones entre el CLIENTE y el ICE con motivo de la prestación de servicios o soluciones de telecomunicaciones y otros en convergencia.

2. ANEXOS.

Forman parte integrante de este contrato, los anexos en los cuales se incluyen las condiciones de prestación específicas para cada servicio o solución, solicitada por el CLIENTE. Para mayor facilidad, el CLIENTE podrá utilizar los medios electrónicos dispuestos por el ICE para aceptar las condiciones estipuladas en los anexos, a través del Código de Identificación Personal que le será asignado, o bien, apersonarse para suscribirlos en cualquier centro de atención al cliente.

3. SUMINISTRO DE LOS SERVICIOS Y SOLUCIONES.

El ICE se compromete a proveer al CLIENTE servicios o soluciones de calidad acorde a la normativa y regulación vigente, cuyas condiciones se indicarán en los anexos respectivos.

4. DERECHOS Y OBLIGACIONES DEL CLIENTE.

EL CLIENTE tendrá todos los derechos y obligaciones estipulados en el presente contrato y sus anexos, conforme a lo establecido en la Ley General de Telecomunicaciones, No. 8642 y demás normativa aplicable, así como en las resoluciones del ente regulador y otros órganos competentes; como el derecho a conocer las características generales de los servicios o soluciones contratadas, plazo de conexión o instalación, precios, niveles de calidad, plazo contractual, política de compensaciones y reembolsos, servicios de mantenimiento y demás condiciones de prestación del servicio o solución, elegir el medio de pago entre los disponibles propuestos por el ICE y que sus comunicaciones sean privadas y seguras. De igual forma, el Cliente está obligado a cumplir con los términos de este Contrato Universal, sus Anexos (cuando corresponda), la regulación y normativa vigente.

5. FORMALIZACION DEL CONTRATO POR MEDIOS ELECTRONICOS.

El presente contrato podrá ser formalizado por los medios electrónicos disponibles en el sitio Web www.grupoice.com, para lo cual acepta y reconoce que tiene los mismos efectos y validez legal de los documentos suscritos en forma presencial.

6. 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, o apartado postal, indicados 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.

7. 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 la cláusula 27 de este contrato, con lo cual el CLIENTE quedaría exento de responsabilidad a partir del momento del reporte.

8. REDES INTERNAS Y REDES PRIVADAS.

El CLIENTE es responsable por la construcción, mantenimiento y seguridad física y lógica de sus redes internas y/o redes privadas. El ICE no será responsable por averías o fraudes cometidos a las redes internas y/o privadas del CLIENTE.

9. RESPONSABILIDAD POR DAÑOS.

El ICE no será responsable por daños en la prestación del servicio, tales como y sin limitarse a éstos: interrupciones, degradación de los índices de Calidad, interferencias y cualquier otro cuya causa le sea imputable al cliente o a terceros, o que sean producto de la fuerza mayor o caso fortuito, y/o aquellas interrupciones producto del mantenimiento preventivo que se realice a las redes o plataformas de servicio. El ICE no será responsable por los daños indirectos, incluyendo daños por pérdida de ganancias, ventajitas, ahorros o dividendos de

cualquier clase o aumentos de costo de operaciones. Asimismo, podrían presentarse otros daños no imputables al ICE no contemplados aquí.

10. PROCEDIMIENTO DE ATENCION DE RECLAMACIONES.

EL CLIENTE podrá presentar sus inconformidades o reclamaciones respecto a la prestación de los servicios o soluciones, a través de cualquiera de los siguientes canales de atención: de forma personalizada (agencias y micro agencias en todo el país, información disponible en el sitio Web www.grupoice.com), vía telefónica (en los diferentes números según el servicio que se trate, y que se indicarán en los respectivos anexos), o utilizando los medios electrónicos automatizados. El CLIENTE podrá presentar su reclamación sin necesidad de completar ningún formulario.

11. TIEMPOS DE RESOLUCIÓN DE RECLAMACIONES, NO CONFORMIDADES Y AVERIAS.

Las no conformidades, averías y reclamaciones se resolverán conforme los siguientes plazos máximos: a) 6 horas para atención de No conformidades, entendidas como aquellas situaciones que no se asocian al funcionamiento del servicio y que pueden ser resueltas en los frontales de atención de forma inmediata, o en su defecto, trasladadas a las áreas competentes, para su resolución dentro del plazo indicado. b) 12 horas para resolución de Averías, entendida como la condición que no permite al cliente acceder al sistema y/o disminuye la capacidad de éste debido a fallas técnicas u operativas propias de la red. c) 10 días naturales para resolución de Reclamaciones, entendidas como aquellas situaciones en las cuales es necesaria una atención con valoraciones técnicas de mayor análisis y que trasciende la frontal de resolución.

12. CONDICIONES DE INSTALACIÓN O ACTIVACION.

El Cliente, en caso necesario, deberá cancelar un rubro por concepto de instalación de servicios, o activación de planes de telecomunicaciones mismo que será cancelado al momento de suscribir este contrato. En el caso de que el Cliente desista del servicio contratado, podrá solicitar al ICE la anulación de la orden de instalación, o activación del servicio y el reembolso del monto pagado por dicho servicio y en los casos en que proceda, la devolución de los equipos adquiridos, facultando al ICE al rebajo de los costos incurridos.

13. PRECIOS, TARIFAS Y MODALIDADES DE PAGO.

El ICE prestará los servicios o soluciones de telecomunicaciones, infocomunicaciones y otros en convergencia, considerando las diferentes prácticas de mercado (paquetes, planes, promociones, ofertas, nuevos servicios, entre otros) y bajo las modalidades de prepago o pos pago. Los precios y/o tarifas específicos para cada servicio serán indicados en el anexo correspondiente. Las variaciones de precios y/o tarifas estarán a disposición del Cliente en el sitio Web www.grupoice.com. En ningún caso, los precios y/o tarifas que se ofrezcan de forma temporal, en razón de promociones, ofertas, descuentos o similares, se podrán interpretar como una modificación del precio originalmente contratado.

14. DEPÓSITO DE GARANTIA.

El ICE podrá solicitar al CLIENTE el pago de un depósito de garantía por la prestación del servicio, cuyo monto dependerá del tipo servicio, solución o paquete. En caso de solicitarse un depósito de garantía, el monto correspondiente será especificado en el anexo respectivo. El Cliente deberá cancelar por concepto de ajuste en el depósito de garantía, la diferencia entre el monto originalmente pagado y el monto vigente al momento de: a) cambio de tipo de servicio; b) reinstalación del servicio que fue suspendido por falta de pago; y c) cuando se realiza un traspaso de derecho. Así mismo, cuando el CLIENTE solicite un retiro de su servicio, el ICE deberá reintegrar, a más tardar en la próxima facturación, el saldo del depósito, siempre y cuando éste haya cancelado su factura telefónica y no tenga deudas pendientes, caso contrario el depósito de garantía le será aplicado a las mismas y se le devolverá el remanente.

15. MEDIOS DE PAGOS

El CLIENTE deberá pagar los montos facturados a más tardar en la fecha de vencimiento establecida por el ICE. Para la realización de sus pagos El CLIENTE podrá elegir cualquiera de los siguientes medios: dinero en efectivo, cargo automático a una tarjeta de crédito o débito, transferencia electrónica, depósito directo, cobro en cajas registradoras de agencias, o agentes recaudadores en todo el país. La validez del pago estará sujeta a que el ICE pueda hacerlo efectivo.

16. CARGOS AUTOMATICOS DE UN SERVICIO A OTRO.

El Cliente autoriza al ICE a cargar en la facturación de cualquier otro servicio de telecomunicaciones que se encuentre registrado a su nombre, aquellas deudas que tuviere pendientes por concepto de trámites de servicio, consumos no cancelados, entre otros.

Si _____ / NO _____

**CONTRATO UNIVERSAL PARA LA PRESTACION DE SERVICIOS DE TELECOMUNICACIONES
NUMERO _____**

17. FACTURACIÓN

El ICE deberá garantizar que la factura sea recibida por el cliente con al menos seis (6) días de antelación a la fecha de vencimiento, utilizando el medio seleccionado por el CLIENTE, salvaguardando la seguridad de sus datos. Para su conveniencia, el CLIENTE manifiesta que su facturación le sea comunicada mediante el siguiente medio:

- Correo Electrónico: _____
- Mensajes de Texto o Voz
- Plataformas de Autogestión
- Apartado Postal: _____
- Domicilio

- Provincia: _____
- Cantón: _____
- Distrito: _____
- Otras Señas: _____

- Otro: _____

El ICE iniciará el período de facturación a partir del momento en que el servicio quede instalado o activado.

18. SUSPENSIÓN DEL SERVICIO.

La falta de pago oportuna facultará al ICE para suspender el servicio. El servicio podrá ser suspendido en el plazo indicado en la reglamentación vigente, con excepción de los números de emergencia, hospitales, Seguridad Pública, Cruz Roja, Servicio 911, Bomberos, CNE, entre otros. Durante el tiempo en que el servicio se encuentre suspendido, el ICE seguirá facturando la tarifa completa y cualquier otro cargo adicional que tuviera el Cliente. Dicha condición se mantendrá hasta que sea aplicada la liquidación contable.

19. RECONEXIÓN DEL SERVICIO.

Para la reconexión del servicio el CLIENTE deberá cancelar, las sumas pendientes de pago, sus intereses, más un cargo adicional por concepto de reconexión o activación. El ICE no garantizará al CLIENTE conservar su numeración o infraestructura, cuando la reconexión del servicio sea realizada con posterioridad a la fecha de la liquidación contable.

20. LIQUIDACION CONTABLE.

El ICE suspenderá definitivamente del servicio o solución, causada por acumulación de dos recibos vencidos consecutivos, sin cancelar por parte del CLIENTE. En estos casos, el ICE podrá hacer uso de las vías, números, y equipos, asignados al servicio liquidado contablemente y podrá reasignarlos a otro CLIENTE.

21. TRASPASO DE SERVICIOS.

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.

22. SERVICIOS DE MANTENIMIENTO Y SOPORTE TECNICO.

El ICE se compromete a prestar los servicios de mantenimiento y soporte técnico en los servicios que brinda con eficiencia y en forma continua durante las 24 horas del día, en los 365 días del año, salvo caso fortuito, fuerza mayor, culpa del cliente, usuario, o hecho de un tercero. Asimismo El CLIENTE autoriza al ICE para que por medio de su personal o cualquier otro contratado por éste, debidamente identificado, pueda inspeccionar sus instalaciones para verificar el uso y estado de los servicios y/o equipos cuando así lo requiera.

23. EQUIPO TERMINAL.

EL CLIENTE podrá aportar el equipo terminal necesario para la utilización de sus servicios, o bien, utilizar los que ofrece el ICE. Cuando EL CLIENTE opte por aportar su propio equipo terminal, la instalación, actualización, mantenimiento, reparación, reposición correrán por cuenta de éste. Además, el equipo deberá estar debidamente homologado. El ICE no será responsable por problemas de calidad experimentados en el servicio o solución, cuando el equipo terminal del cliente no se encuentre debidamente homologado. Cuando EL CLIENTE opta por utilizar un equipo terminal propiedad del ICE, será responsable por su conservación y su devolución una vez finalizada la prestación del servicio. Deberá además, facilitar sus actualizaciones y mantenimiento, por parte del ICE, 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, y de haberse consentido expresamente en la cláusula 17, el ICE podrá cargar el valor actual del equipo, según el costo de mercado en la facturación de cualquier otro servicio de telecomunicaciones registrado a nombre del CLIENTE.

24. GARANTIA DEL EQUIPO TERMINAL PROVISTO POR EL ICE.

El ICE brindará al CLIENTE un detalle de la garantía de los equipos terminales provistos, incluyendo sin limitarse a la vigencia de la garantía, condiciones de devolución, reparación y reemplazo de los equipos, condiciones del monto. Este detalle de garantía se adjuntará a cada anexo como parte integral.

25. ENVIO DE INFORMACION.

EL CLIENTE autoriza al ICE el envío de cualquier información adicional a sus servicios, soluciones, incluyendo ofertas, promociones y nuevos servicios, a través de medios electrónicos u otros, asociados a los servicios suscritos con el ICE.

SI

- Correo Electrónico: _____
- Mensajes de Texto o Voz
- Plataformas de Autogestión
- Apartado Postal: _____
- Domicilio
- Provincia: _____
- Cantón: _____
- Distrito: _____
- Otras Señas: _____

- Otro: _____

NO

- No deseo recibir información.

26. COMPENSACIONES Y REEMBOLSOS.

El CLIENTE tendrá derecho a solicitar las compensaciones y reembolsos, conforme lo establecido en la normativa vigente y en los términos indicados en los anexos respectivos.

27. CANALES DE ATENCION.

El CLIENTE podrá solicitar servicios o soluciones y realizar gestiones relacionadas con los mismos, a través de los canales de atención al CLIENTE puestos a su disposición por parte del ICE, sea que realice los trámites en forma personalizada (agencias en todo el país, información disponible información disponible en el sitio Web www.grupoice.com, canales de atención autorizados, vía telefónica (en el Centro de Atención Telefónica o los diferentes números según el servicio que se trate, y que se indicarán en los respectivos anexos), o a través de los medios electrónicos automatizados, para lo cual se le entregará un Código de Identificación Personal.

28. FORMAS DE TERMINACIÓN DEL CONTRATO.

El presente contrato podrá darse por terminado por las siguientes razones: a) A solicitud del cliente con al menos quince días naturales previo al momento de surtir el efecto de finalización de este contrato, b) En caso de insolvencia, quiebra o muerte del cliente, c) Cuando el Cliente cometa fraudes o haga un uso indebido de los servicios de telecomunicaciones, realice actos contrarios a la normativa o regulación vigente, d) Incumplimiento de alguna de las cláusulas contractuales o de la normativa vigente. En los casos de los supuestos c) y d), EL CLIENTE faculta al ICE para suspender en forma inmediata, como medida precautoria, los servicios usados en forma indebida y a resolver de pleno derecho el presente contrato, sin perjuicio del cobro de las indemnizaciones y/o penalizaciones que procedan, previa comunicación al cliente. En los casos de prestación de servicios o soluciones donde se ha establecido un acuerdo de permanencia mínima, no se aplicarán las causales de terminación anticipada indicadas en los incisos a) y b), del párrafo primero de esta cláusula.

29. NOTIFICACIONES.

El CLIENTE señala como lugar y/o medio para atender notificaciones el siguiente:

- Correo Electrónico: _____
- Mensajes de Texto o Voz
- Plataformas de Autogestión
- Apartado Postal: _____

- Domicilio
- Provincia: _____
- Cantón: _____
- Distrito: _____
- Otras Señas: _____

- Otro: _____

**CONTRATO UNIVERSAL PARA LA PRESTACION DE SERVICIOS DE TELECOMUNICACIONES
NUMERO _____**

30. PLAZO CONTRACTUAL.

Este contrato es de plazo indefinido, con excepción de aquellos servicios o paquetes incluidos en los anexos, que expresamente indiquen una obligación permanencia mínima. El cliente se obliga a comunicar al ICE los cambios en los datos suministrados en este contrato, en caso contrario se tomará como válido el medio indicado en este contrato.

31. LEGISLACIÓN APLICABLE.

La totalidad de las cláusulas de este contrato, así como lo que no estuviere previsto expresamente en él, se regirá por las leyes de la República de Costa Rica. Asimismo, la nulidad o ilegalidad declaradas por Autoridad Competente de alguna o algunas de las cláusulas de este contrato, no afectará la validez, legalidad y exigibilidad de las restantes estipulaciones.

Estando conformes las partes, firmamos en la ciudad de _____, el día ___ de _____ del _____.

EI CLIENTE

EI ICE