



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:

1. INFORMACION DEL CLIENTE (1):		
Cliente Jurídico:	Número de identificación:	
Representante Legal:	Cédula o número de identificación:	
Correo electrónico:		
ENTIDADES GUBERNAMENTALES		
Ministerio:	Dependencia:	Código de Gobierno:

(1) Se debe indicar el nombre de la empresa tal y como aparece consignado en el Registro Público. Deberá indicarse además, el número de cédula jurídica. En caso de corporaciones o instituciones con varias empresas o sucursales jurídicamente independientes, debe especificarse el nombre completo de la empresa o sucursal con su respectiva cédula jurídica, salvo que no cuenten con cédula jurídica propia, en cuyo caso indicarán la cédula jurídica a la que pertenecen. En caso de duda, como por ejemplo cuando cada punta pertenezca a empresas distintas, debe anotarse el nombre del cliente que va a responsabilizarse por el pago del servicio.

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

2. PROPUESTA COMERCIAL:

[Espacio disponible para describir detalladamente los servicios]

3. INFORMACIÓN PARA EL CLIENTE:

Toda la información referente a los servicios empresariales, velocidades para internet empresarial, condiciones de calidad, parámetros técnicos, precios y tarifas, cambio de velocidad, multas, condiciones del traslado del servicio, así como el Acuerdo 027-003-2014 emitido por el Consejo de la SUTEL, podrán ser consultados por los CLIENTES en el sitio web www.grupoice.com

4. INFORMACIÓN DEL SERVICIO SELECCIONADO POR EL CLIENTE:

OFERTA COMERCIAL DE SERVICIOS – TARIFAS EN COLONES

No. Línea	Descripción del Servicio	Velocidad Simétrica Contratada	Sobresuscripción	Precio Mensual	Beneficio	Precio Mensual con Beneficio
Subtotal:						
Beneficio:						
Impuesta de venta:						
Precio Mensual Final (ivi):						
Permanencia:				()	Mínima: ___ meses	() sin permanencia

Observaciones:

Penalización:

El monto por retiro anticipado será de: _____ por los meses disfrutados del beneficio.



OFERTA COMERCIAL DE SERVICIOS – TARIFAS EN DÓLARES

No. Línea	Descripción del Servicio	Velocidad Simétrica Contratada	Sobresuscripción	Precio Mensual	Beneficio	Precio Mensual con Beneficio
Subtotal:						
Beneficio:						
Impuesta de venta:						
Precio Mensual Final (ivi):						
Permanencia:				<input type="checkbox"/> Mínima: __ meses	<input type="checkbox"/> sin permanencia	

Observaciones:

Penalización:

El monto por retiro anticipado será de: _____ por los meses disfrutados del beneficio.

5. DIRECCIÓN EXACTA DONDE SE INSTALARÁ EL SERVICIO:

Provincia:	Cantón:	Distrito:
Otras señas:	Nombre del Contacto:	Tels. Referencia:
Tel. instalado en esa dirección (2):	Observaciones:	

(2) El CLIENTE debe indicar un número telefónico que esté operando en la misma dirección de la instalación, con el propósito de localizarlo a través de nuestros sistemas. En caso de no contar con número instalado se puede adjuntar un número vecino pero debe indicarse esta condición.

6. CUOTA DE INSTALACIÓN Y DEPOSITO DE GARANTÍA:

RUBRO	MONTO	RUBRO	MONTO
Cuota de instalación <input type="checkbox"/> SI <input type="checkbox"/> NO		Depósito de Garantía (3) <input type="checkbox"/> SI <input type="checkbox"/> NO	

(3) Monto 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.

7. ENVIO DE RECIBOS: El CLIENTE selecciona alguna de las siguientes opciones para el envío de su facturación:

<input type="checkbox"/> Factura Digital, Correo electrónico: 1. _____ 2. _____ 3. _____ <input type="checkbox"/> Apartado Postal: _____	<input type="checkbox"/> Me encuentro afiliado al SAE <input type="checkbox"/> Dirección : _____ _____
--	--

8. INFORMACIÓN TELEFÓNICA: El CLIENTE autoriza que los siguientes datos personales (nombre, número de teléfono, dirección) sean incluidos en la guía telefónica impresa o digital y proporcionada por medio del servicio de información de voz:

<input type="checkbox"/> Si deseo incluir datos:	Nombre: _____	Número telefónico: _____
<input type="checkbox"/> No deseo incluir datos	Dirección: _____	

9. ENVIO DE INFORMACION:

<input type="checkbox"/> SI	El CLIENTE autoriza al ICE para el envío de información promocional y/o con fines de venta directa de sus servicios y/o productos, así como, cualquier otra información ofrecida directamente por éste o a través de terceros por cualquier medio.
<input type="checkbox"/> No	

10. PRECIOS O TARIFAS: Cuando el CLIENTE contrate un servicio o plan de servicios con permanencia mínima, se le aplicarán las tarifas o precios preferenciales indicados en la oferta comercial, más los impuestos y cargas de Ley, los cuales se mantendrán por todo el plazo contratado. El CLIENTE manifiesta conocer y entender los beneficios económicos que le representa contratar un plan y declara que la información suministrada por el ICE es clara, suficiente y la ha comprendido en su totalidad.

11. FACTURACIÓN: La facturación comprende el precio mensual del servicio contratado, más los impuestos autorizados por ley (tales como ventas, cruz roja, 911); asimismo, incluye los excedentes que se generen por el uso del servicio y/o facilidades que tengan definido un precio adicional. 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.

12. OPCIONES SIN PERMANENCIA MINIMA, PRECIOS O TARIFAS: El CLIENTE podrá suscribir los servicios sin plazo de permanencia mínima, en el entendido que 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 les aplicará las variaciones o incrementos aprobados conforme a la normativa vigente, más los impuestos y cargas de Ley.

13. TERMINACION ANTICIPADA: En los servicios suscritos con permanencia mínima, el CLIENTE se obliga a mantener los servicios por el plazo contratado; por lo que en 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), deberá reintegrar por concepto de penalización, el monto del beneficio económico recibido al suscribir el plan (ejemplo: precio preferencial, beneficio). De igual forma, deberá cancelar todos los rubros que se hayan generado por la utilización del servicio, plan, servicios adicionales y cualquier otro rubro pendiente de facturar.

14. PRORROGA DEL PLAN: Cuando el CLIENTE continúe utilizando los servicios, de forma posterior a la fecha de vencimiento del plan, podrá retirarse en cualquier momento sin penalización alguna, o bien, suscribir un nuevo plan sujeto o no a una permanencia.

15. TIEMPO DE INSTALACIÓN Y TRASLADO DEL SERVICIO: Cuando las condiciones técnicas lo permitan, el ICE instalará y/o trasladará el servicio en un plazo de 6 días hábiles. En caso de no existir disponibilidad inmediata de infraestructura el plazo no deberá exceder los 30 días hábiles y cuando se requiera la ampliación o construcción de infraestructura de fibra óptica, este plazo no deberá exceder los 45 días hábiles. El CLIENTE deberá cancelar todos los costos asociados.

16. TRASLADO DEL SERVICIO: Todo traslado de servicios, 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 a la instalación. 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 el o los servicios en el lugar donde se encuentran instalados, o bien solicitar el retiro del o los servicios, en este último caso deberá cancelar el monto por concepto de penalización indicada en el presente Anexo de Servicios.

17. CAMBIOS DE VELOCIDAD: El CLIENTE podrá solicitar un aumento o disminución en la velocidad contratada, siempre y cuando el servicio que no esté asociado a un plan. Para servicios asociados a un plan solo se permitirá el aumento de velocidad. En ambos casos se ajustará la facturación al nuevo precio.

18. CALCULO DE LA PENALIZACION: Cuando existen beneficios económicos en la contratación de los servicios, la fórmula de penalización será: **Penalización = (PP s/b - PP c/b) x meses disfrutados**, donde PP s/b corresponde al precio mensual de los servicios sin beneficio y PP c/b es el precio mensual de los servicios plan con beneficio. Cuando el beneficio recibido sea el aporte de infraestructura, tales como pero sin limitarse, a fibra óptica, equipamiento, entre otros; el monto será el correspondiente al beneficio otorgado. El CLIENTE deberá cancelar los montos por concepto de penalización en un solo tracto.

19. OTROS SERVICIOS DE INFORMACIÓN, VALOR AGREGADO O CONTENIDO NO INCLUIDOS: El CLIENTE podrá hacer uso de otros servicios de Información, contenido, valor agregado, que no estén incluidos en la oferta comercial, cuyo costo le será cargado en su facturación mensual.

20. JUSTAS CAUSAS DE TERMINACIÓN: Serán causas justas para finalizar anticipadamente este anexo con permanencia mínima, sin el pago de la correspondiente penalización, las siguientes causas atribuibles al operador: a. incumplimiento de las cláusulas pactadas en este anexo por parte del operador; b. modificación de las condiciones contractuales por parte del operador; 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.

21. COMPENSACIONES Y REEMBOLSOS: El ICE compensará todas las interrupciones del servicio reportadas por el CLIENTE, salvo aquellas que se originen en 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, y e) Interrupciones programadas en la red.

22. EQUIPO TERMINAL: Los equipos terminales de acceso a la red que sirven como interfaz para acceder al servicio de Transferencia de Datos (CPE, Antenas, entre otros), serán provistos por el ICE, debiendo el CLIENTE cancelar los cargos mensuales. En caso de que el CLIENTE desee aportar el equipo terminal, se regirá por las disposiciones estipuladas en el Contrato Universal, así como las disposiciones de homologación de la SUTEL. Las características del equipo terminal se registrarán en la Boleta para la Gestión de Servicios, que formará parte integral de este Anexo.

23. OBLIGACIONES DEL CLIENTE: Con la suscripción del presente Anexo, el CLIENTE acepta las siguientes obligaciones: A) comunicar al ICE cualquier daño o mal funcionamiento del equipo terminal de acceso a la red requerido para la utilización del servicio; B) abstenerse de instalar, conectar, configurar, activar, entre otros, dispositivos diferentes a los requeridos para la prestación del servicio contratado, por sí mismo o por terceros, de forma gratuita u onerosa, así como, de realizar reparaciones, ampliaciones, modificaciones, mantenimiento, entre otros, a las redes o conexiones instaladas por el ICE; C) 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 masivos (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 de su propiedad o de terceros a los equipos o infraestructura del ICE que puedan afectar, degradar o imposibilitar, en todo o en parte, la prestación o el acceso de los servicios contratados. vii) Realizar por sí mismo o por tercera persona, configuraciones no autorizadas en el equipo terminal del ICE. D) ajustarse a la regulación vigente en materia de telecomunicaciones, E) permitir el acceso al sitio en donde se encuentran instalados los servicios para efectos de mantenimiento y/o soporte técnico. El incumplimiento de cualquiera de las obligaciones anteriores, facultará al ICE de pleno derecho, para suspender de forma inmediata, parcial o total, los servicios contratados, cobrar las indemnizaciones, multas por incumplimiento, sin perjuicio de las acciones legales que correspondan.

24. CONDICIONES DE CALIDAD DEL SERVICIO: El ICE brindará el servicio con eficiencia y de forma continua, conforme los términos y condiciones establecidos en Reglamento de Prestación y Calidad de los Servicios, así como, las disposiciones de la SUTEL. El robo o pérdida del equipo terminal no será considerado una causa de interrupción del servicio, por lo que el Cliente mantiene su obligación de pago al plan contratado.

Parámetro	Tipo de servicio	Umbral
Sobresuscripción a nivel local	Pequeñas y medianas empresas	1:15
	Grandes empresas	1:10
	Corporativo	1:5
Sobresuscripción a nivel Internacional	Pequeñas y medianas empresas	1:15
	Grandes empresas	1:10
	Corporativo	1:5
Retardo a nivel local	5 – Datos al mejor esfuerzo	70 ms
Retardo a nivel Internacional	5 – Datos al mejor esfuerzo	280 ms
Pérdida de paquetes a nivel local	5 – Datos al mejor esfuerzo	5%
Pérdida de paquetes a nivel Internacional	5 – Datos al mejor esfuerzo	5%
Cumplimiento de desempeño de la velocidad de transferencia local e internacional respecto a la velocidad contratada	Pequeñas y medianas empresas	85%
	Grandes empresas	90%
	Corporativo	95%

25. CONDICIONES DE USO DEL SERVICIO: 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 de datos. 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, 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.

26. TRATAMIENTO DE DATOS DEL CLIENTE: El CLIENTE da su consentimiento para que sus datos sean incluidos en el registro del operador, con el fin de gestionar el servicio contratado y para brindarle información de otros servicios o productos. En ningún caso, serán conservados los datos que puedan afectar, de cualquier modo, a su titular, una vez transcurridos diez años desde la fecha de ocurrencia de los hechos registrado. Los datos obtenidos con este consentimiento, serán tratados de forma confidencial aún después de finalizada la relación contractual.

27. CANALES DE ATENCION. El CLIENTE podrá realizar sin costo alguno, todas las gestiones y/o reclamaciones relacionadas con los servicios empresariales, a través de los siguientes puntos de contacto:

Aspectos técnicos, reporte de averías y reclamaciones
Tel: 800-SOPORTE (800-7676783)
Aspectos administrativos y comerciales
Tel: 800-EMPRESA (800-3677372) ó 2210-1919.

Además por medio del Ejecutivo de Cliente asignado o en el sitio: www.grupoice.com

27. PLAZO CONTRACTUAL: La vigencia del presente anexo estará determinada por el plazo de permanencia mínima estipulado, a excepción de aquellos servicios que se contraten de forma individual sin un plazo de permanencia mínima.

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

EI CLIENTE
 (Nombre y firma)

EI ICE o Agente Autorizado
 (Nombre y firma)