



## INFORMACIÓN DEL CLIENTE

CLIENTE físico o jurídico: \_\_\_\_\_

Cédula de persona física o jurídica o número de identificación \_\_\_\_\_

Referencia de la garantía: \_\_\_\_\_

Número de Orden de Servicio: \_\_\_\_\_ Número de teléfono asignado: \_\_\_\_\_

**1. PROPUESTA COMERCIAL:** El ICE ofrecerá el servicio de telefonía móvil a través de una serie de planes postpago, que le permitirán al Cliente acceder a servicios de voz, mensajería y datos, entre otras facilidades que se implementen en la red móvil del ICE con precios y/o tarifas preferenciales, los cuales, pueden incluir o no un terminal móvil según se defina en la oferta comercial. De igual forma se le ha hecho saber que puede elegir los mismos servicios sin estar sujetos a ningún plan de permanencia mínima.

**2. INFORMACIÓN PARA EL CLIENTE:** Toda la información referente a coberturas, los planes y su composición de minutos de voz, capacidades de descarga de datos, mensajería SMS y MMS, otros servicios adicionales, condiciones de la garantía de equipos terminales, así como el detalle de las tarifas o precios vigentes de los planes, condiciones técnicas, calidad del servicio, cambio de planes, canales de atención al cliente, penalizaciones por retiro anticipado, entre otros, estarán disponibles en el sitio web [www.grupoice.com](http://www.grupoice.com).

**3. PLANES DE PERMANENCIA MÍNIMA:**

Plan Seleccionado	Precio Mensual del Plan (Sin terminal asociado)	Precio Mensual del Plan (Con terminal Asociado)	Permanencia Mínima

**4. EQUIPO TERMINAL:** Los clientes que han recibido el (los) equipo (s) terminal (es) a precio preferencial, o financiado, adquieren el compromiso mantenerse durante todo el plazo de permanencia mínima definido en el plan seleccionado. De igual forma, podrá adquirir los mismos equipos pagando un precio sin descuento, financiación, en cuyo caso no estará sujeto a las condiciones o limitaciones señaladas en este anexo.

**5. PLANES DE INTERNET:** Servicio de acceso a Internet, que se ofrece mediante la suscripción de planes y que le permiten Cliente acceder a la Red Móvil del ICE, a través de un equipo terminal móvil, Datacard, Computadora Personal Netbook, o cualquier otro dispositivo móvil que reúna las especificaciones de interoperabilidad con la Red Móvil del ICE.

Plan Seleccionado	Precio Mensual del Plan (Sin terminal)	Precio Mensual Total (incluido el terminal)	Permanencia mínima	Velocidad Contratada	
				Max	Mini

**6. CONTINUIDAD DEL PLAN:** Cuando el Cliente continúe utilizando su plan, posterior a su fecha de vencimiento, deberá cancelar los servicios que tiene contratados al precio vigente, u optar por un nuevo plan. Posterior a la fecha de vencimiento de un determinado plan, el Cliente podrá darlo por terminado en cualquier momento, sin penalización alguna.

**7. TERMINACIÓN ANTICIPADA:** Los planes sujetos a un plazo de permanencia mínima, deberán mantener los servicios por el plazo contratado (varían según el plan seleccionado por el cliente), por lo que en caso de un retiro anticipado, sea de en forma voluntaria, o por liquidación de los servicios por falta de pago, el Cliente deberá cancelar por concepto de penalización, la multa correspondiente al plan contratado (varía según el plan contratado). 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.

En caso de que el cliente no cumpla con los pagos correspondientes, reconoce la facultad del ICE para ejercer las acciones legales para el cobro de lo adeudado, así como, proceder al bloqueo del IMEI del equipo terminal que el cliente adquirió financiado y a recuperar el equipo asociado al plan por los medios que estime pertinentes.

**8. 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, hecho de un tercero o culpa del Cliente.

**9. GARANTIA DEL EQUIPO TERMINAL:** El documento con los términos de la garantía (vigencia de la garantía, condiciones de devolución, reparación y reemplazo de los equipos, condiciones para la devolución del monto) del equipo terminal provisto por el ICE, le serán entregados al cliente al momento de suscripción del servicio. En Cliente podrá hacer valer la garantía en cualquiera de los puntos de venta.

En caso de robo, pérdida o extravío del equipo terminal adquirido con el plan, el Cliente podrá adquirir un nuevo equipo terminal con el ICE (puntos de venta autorizados), para lo cual deberá cancelar de contado la totalidad del precio del terminal, sin subsidios o beneficios, o bien, adquirirlo por su cuenta.

En caso que el cliente adquiera un nuevo terminal, cuyas especificaciones que le impidan disfrutar de los beneficios del plan contratado, podrá optar por un nuevo plan, pero se le aplicarán las penalizaciones por terminación anticipada establecidas conforme al presente anexo.



## ANEXO DE PLANES DE SERVICIOS MÓVILES POSTPAGO

**10. PRECIO FINAL PARA EL CLIENTE:** El precio final que se cobrará al Cliente, será el resultado de la suma correspondiente al plan escogido, más cualquier otro monto por concepto de facilidades adquiridas al momento de la firma de este Anexo, o que se adquirieran de forma posterior. Cuando el equipo terminal es financiado por medio de cuotas pagaderas en forma mensual, las mismas serán sumadas al precio final.

De igual forma, se cargarán en la facturación mensual de los clientes, todas las llamadas generadas a servicios especiales, como 900, contenido y cualquier otro que tenga definido un precio por acceder a información sean éstos, datos, voz, música, video, entre otros, cuyo costo ha sido definido por el proveedor.

El ICE se reserva el derecho de solicitar a sus Clientes un depósito de garantía de:

**11. TARIFAS:** Los precios asociados a los diferentes planes de los servicios, móvil postpago e Internet Móvil, se entienden vigentes al momento de la suscripción del presente Anexo, conforme a las resoluciones emitidas por la SUTEL.

**12. CONDICIONES DE CALIDAD:** EL ICE brindará los servicios y facilidades descritas en este anexo conforme a las condiciones de calidad establecidas en los reglamentos y planes técnicos aprobados por el Ente Regulador.

**13. CANALES DE ATENCION:** El Cliente podrá realizar todas las gestiones y/o reclamaciones relacionadas con este servicio, a través de los siguientes puntos de contacto: Telegestión 1115, Servicio 1193, Tiendas Kolbi y Agencias Telefónicas en todo el país, o cualquier otro punto autorizado por éste.

**14. PLAZO CONTRACTUAL:** La vigencia del presente acuerdo está determinada por el plazo de permanencia mínima indicado en el plan seleccionado por el cliente y rige a partir de su firma.

Estando conformes las partes, firmamos en la ciudad de \_\_\_\_\_  
el día \_\_\_\_\_ de \_\_\_\_\_ del \_\_\_\_\_.

\_\_\_\_\_  
**EI CLIENTE**

\_\_\_\_\_  
**El ICE o Agente Autorizado**