



Consecutivo:

Número de Orden de Servicio (OST):

Línea Asignada:

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:

Cliente físico o jurídico:	Cédula o número de identificación:
Representante Legal:	Cédula o número de identificación:
Correo electrónico:	Sexo: M () F ()

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

2. PROPUESTA COMERCIAL:

El ICE ofrecerá al CLIENTE el servicio de Televisión Digital el cual consiste en la prestación de planes de televisión digital por medio del uso de conexiones de banda ancha sobre protocolo IP (1), que le permitirán disfrutar de señales de video de televisión en vivo (broadcasting), videos sobre demanda (VoD), pago por evento (PPV), canales de audio, entre otros; por los cuales cancelará un costo preferencial, con calidad de servicio y una gran variedad de funcionalidades e interactividad.

(1) Para la prestación de este servicio la asignación de las direcciones IP será de manera dinámica. Si el CLIENTE lo desea, podrá reservar una dirección DHCP Fija pagando el coste mensual respectivo.

3. INFORMACIÓN PARA EL CLIENTE:

Toda la información referente a los planes, servicios de valor agregado, requerimientos del televisor o equipo terminal para el disfrute del plan seleccionado, contenido disponible, precios, ofertas, alquiler de equipo y dispositivos, cuotas de instalación, visita del técnico, cambio de planes, podrán ser consultados por los CLIENTES en el sitio web www.kolbi.cr.

4. INFORMACIÓN DEL PLAN SELECCIONADO:

Nombre del Plan:	Cantidad de Televisores Adicionales	Facilidad de Grabación	Paquete de Canales HD	Permanencia
		() En Red () Local	() SI () NO	() Mínima: _____ () Sin permanencia

5. PAQUETES ESPECIALIZADOS DE CANALES:

Como complemento a su plan, el CLIENTE podrá adquirir los paquetes especializados de canales digitales (Movie Pack, HBO Pack, Premium Pack y Pack Adultos, entre otros). Cada uno de estos paquetes especializados tiene un costo adicional, que se cargará dentro de la mensualidad del plan.

Paquetes de Canales (2)	
() Movie City Pack	(2) Por tratarse de un servicio complementario, estos paquetes podrán ser activados o desactivados por el CLIENTE, en cualquier momento dentro o fuera del periodo de permanencia mínima del plan principal; 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.
() HBO Pack	
() Premium Pack	
() Pack Adultos	
() Otro	

6. DIRECCIÓN EXACTA DONDE SE INSTALARÁ EL SERVICIO:

Provincia:	Cantón:	Distrito:
Otras señas:		Tels. Referencia:

7. EQUIPO DE ACCESO A LA RED: (3)

Nombre del Equipo	Costo Mensual	Nombre del Equipo	Costo Mensual

(3) La descripción de los equipos, marca, modelo, serie, y otras características quedarán registradas en el formulario de instalación de equipos, mismo que será parte integral de este Anexo.

8. PRECIO MENSUAL TOTAL:

El precio final que se cobrará al CLIENTE, será el monto total por concepto del plan seleccionado, más los paquetes especiales y las facilidades adicionales que contrate el Cliente.

PRECIO MENSUAL		OTROS RUBROS	
Precio Mensual del Plan (i.v.i) (4)		Cuota de instalación () SI () NO	
Precio Mensual por Paquetes HD (i.v.i)		Depósito de Garantía (6) () SI () NO	
Precio Mensual por Televisores Adicionales (i.v.i) (4)			
Precio Mensual por Facilidad de Grabación (i.v.i)			
Precio Mensual por Paquetes Especializados de Canales (i.v.i)			
Alquiler Mensual de Equipo CPE (i.v.i)			
Otros (i.v.i)			
Precio Mensual Total (i.v.i) (5)			

(4) Incluye el costo por alquiler del kit (Set Top Box y Control remoto)

(5) Adicionalmente 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.

(6) Monto no consumible y que será aplicado a las deudas que el cliente tenga con el ICE, al momento de finalizar el contrato, en caso que quedar un saldo a favor del Cliente se le reintegrará el remanente. En caso de no existir deudas pendientes se le devolverá al Cliente en un máximo de 1 mes calendario, posterior a la terminación del contrato.

9. TERMINOS Y DEFINICIONES:

CPE (Equipo Local del Cliente): es un equipo de telecomunicaciones usado tanto en interiores como en exteriores para originar y enrutar una comunicación. El equipo puede proveer una combinación de servicios incluyendo datos, voz, video y un host de aplicaciones multimedia interactivos.

Pago por Ver (PPV): servicio que le permite al cliente acceder a contenidos transmitidos en un horario establecido, realizando un pago previo por cada evento.

Set Top Box (STB): el dispositivo encargado de la recepción y decodificación de la señal proveniente de la plataforma del servicio de televisión.

Video en demanda (VoD): servicio que le permite al cliente acceder a contenidos de programas o películas y visualizarlo en el momento que lo desee, debiendo cancelar el precio definido por el proveedor de servicio.



Consecutivo:

Número de Orden de Servicio (OST):

Línea Asignada:

10. **COMPRA DE CONTENIDOS:** El CLIENTE podrá comprar una variedad de contenidos (eventos especiales, películas, programas, PPV, VoD, entre otros), por lo que acepta que las transacciones que se realicen por parte de él o terceros, son de su entera responsabilidad, por lo que el ICE no hará ningún ajuste en su facturación.
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.
12. **EQUIPO TERMINAL:** El CLIENTE deberá reportar al ICE cualquier defecto en el funcionamiento del servicio o equipos, a fin de que éste proceda con su revisión, reparación o remplazo según considere necesario. El CLIENTE permitirá al ICE, el acceso al equipo terminal para realizar las labores de mantenimiento y actualización, para lo cual el ICE comunicará con anticipación. En todo momento, el CLIENTE deberá abstenerse de intervenir el equipo de forma directa, o por medio de terceros no autorizados por el ICE. En todo caso que se proceda con la instalación o reposición de equipos, el CLIENTE deberá firmar el formulario denominado "Boleta para la Gestión de Servicios de Banda Ancha", el cual se anejará a este contrato y será parte integral del mismo. Los costos de reposición del equipo terminal, por daños atribuibles al CLIENTE, (robo, pérdida o extravío) incluyendo el costo asociado por visita del técnico para realizar el reemplazo, serán cargados en la próxima facturación. El CLIENTE será responsable por la conservación y devolución del equipo terminal completo (con accesorios, cableado y control remoto) y en buen estado, una vez finalizada la prestación del servicio. En caso de pérdida, daños atribuibles al CLIENTE, o la no devolución del equipo terminal completo, el CLIENTE autoriza al ICE a cargar el valor actual del equipo, según el costo de mercado en la facturación de cualquier servicio registrado a nombre del CLIENTE.
13. **TERMINACION ANTICIPADA:** Cuando el CLIENTE retire de forma anticipada un plan de servicios asociado a un periodo de permanencia, sea de forma voluntaria, por falta de pago, o cualquiera de las causales de extinción de los contratos, que sean imputables a éste, deberá reintegrar por concepto de penalización, los beneficios recibidos de la promoción u oferta comercial asociada al plan contratado. Asimismo, deberá cancelar todos los rubros que se hayan generado por la utilización del plan, los paquetes especiales, servicios adicionales y cualquier otro rubro que tenga pendiente. El CLIENTE podrá consultar las multas aplicables al plan contratado en el sitio www.kolbi.cr.
14. **FACTIBILIDAD DEL SERVICIO:** La instalación del servicio de televisión digital estará condicionada a la factibilidad técnica, 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.
15. **INSTALACIÓN DEL SERVICIO:** El ICE es responsable por la instalación del servicio para lo cual se tomará en cuenta los siguientes aspectos: **a)** utilizar la red interna preexistente en el inmueble del CLIENTE (Ethernet, coaxial o fibra) y el personal técnico del ICE considera que ésta cumple con los parámetros técnicos establecidos, previa autorización del CLIENTE, se procederá con la instalación a través de ésta; **b)** en caso de que no exista red interna o ésta no cumpla con los parámetros técnicos para la prestación del servicio, el CLIENTE deberá construirla o podrá autorizar al ICE para su construcción. En cualquier de los casos anterior, el mantenimiento de la red es responsabilidad del CLIENTE, lo cual no impide que solicite al ICE el soporte y/o apoyo técnico.
16. **TRASLADO SERVICIOS:** 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 a la instalación. Cuando la factibilidad para trasladar el servicio, resulte negativa, se le informará al CLIENTE que no es posible realizar el traslado solicitado, por lo que el CLIENTE podrá optar por mantener el servicio en el lugar donde se encuentra instalado, o bien solicitar el retiro del servicio, en este último caso deberá cancelar el monto por concepto de penalización indicada en el presente Anexo.
17. **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 domicilio, pero diferente ubicación dentro del inmueble, el CLIENTE deberá cancelar todos los costos asociados.
18. **FACTURACION Y MEDIOS DE PAGOS:** Cada mes el ICE emitirá una factura por el uso de los servicios, con un detalle que incluye, el monto precio total mensual, montos adicionales que se generen por el uso otros servicios o facilidades, más los impuestos de ley. Para la realización de sus pagos, el CLIENTE podrá elegir cualquiera de los siguientes medios: transferencia electrónica, cargo a tarjeta de crédito, cobro en cajas registradoras de agencias o agentes recaudadores en todo el país. Como referencia para realizar los pagos, el CLIENTE deberá indicar el número (virtual) de línea asignada.
19. **SUSPENSIÓN DEL SERVICIO:** El servicio será suspendido por falta de pago durante los tres días hábiles siguientes al vencimiento de la facturación.
20. **RECONEXIÓN DEL SERVICIO:** Para la reconexión del servicio el CLIENTE deberá cancelar, las sumas pendientes de pago, sus intereses, más el cargo adicional por concepto de reconexión o activación del servicio.
21. **LIQUIDACION DEL SERVICIO:** El ICE liquidará definitivamente el servicio, causada por acumulación de dos recibos vencidos consecutivos, sin cancelar por parte del CLIENTE. El ICE retirará sus equipos terminales durante los 5 días hábiles posteriores a la liquidación del servicio. Cuando se dé la liquidación, el CLIENTE deberá suscribir un nuevo contrato.
22. **CAMBIO DE PLAN:** El ICE podrá facilitar al CLIENTE el cambio del plan que disfruta por uno nuevo. Para ello el CLIENTE deberá firmar el Formulario de Modificación de los Servicios de Banda Ancha que indicará las condiciones y precio del nuevo plan seleccionado, junto con las funcionalidades y/o paquetes de canales incluidos (en caso de mantenerlos o modificarlos a solicitud del CLIENTE). El plazo de permanencia del nuevo plan seleccionado se mantendrá por el tiempo restante al contrato originalmente firmado. Este cambio de plan estará sujeto a restricciones técnicas.
23. **VISITAS INJUSTIFICADAS:** La imposibilidad de atender una avería, desde la segunda visita, por causas atribuibles al CLIENTE, faculta al ICE para efectuar el cobro respectivo por concepto de costos incurridos producto de la atención de la solicitud.
24. **TRASPASO DE SERVICIO:** El CLIENTE podrá traspasar su servicio a otro CLIENTE, para lo cual deberá completar y suscribir el formulario dispuesto por el ICE para tales efectos 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. El ICE se reserva el derecho de aprobar dicho traspaso.
25. **OBLIGACIONES DEL CLIENTE:** Con la suscripción de este contrato, el CLIENTE se obliga: a) abstenerse de instalar, conectar, configurar, activar, por sí mismo o por terceros, dispositivos diferentes a los requeridos para la prestación del servicio contratado, así como, a no realizar reparaciones, ampliaciones y/o modificaciones a las redes instaladas por el ICE; b) permitir el acceso al sitio en donde se encuentran instalados los servicios para efectos de mantenimiento y/o soporte técnico, en caso de que el ICE lo considere necesario. El incumplimiento de los anteriores disposiciones faculta al ICE a cobrar los daños y perjuicios que dichas acciones le pudiesen ocasionar. Asimismo, se exige de responsabilidad ante la imposibilidad de atención de averías en los equipos o servicios por causas imputables al CLIENTE.
26. **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, ventajas, ahorros o dividendos de cualquier clase o aumentos de costo de operaciones. Asimismo, podrían presentarse otros daños no imputables al ICE no contemplados aquí.
27. **FALLAS O INTERRUPTIONES DEL SERVICIO NO IMPUTABLES AL ICE:** El ICE no será responsable por interrupciones temporales del servicio, provocadas por, pero sin limitarse a: **a)** por fallas en el equipo terminal (modem, CPE, set top box, cableado, causadas por el CLIENTE con culpa, dolo o negligencia. **b)** por falta de pago de las mensualidades correspondientes. **c)** por orden o resolución de las autoridades competentes o por resolución judicial. **d)** por actos de violencia provenientes de motines, rebeliones, huelgas, robo o destrucción de los componentes de la red y/o equipo terminal. **e)** por interferencia solar. **f)** por condiciones atmosféricas adversas. **g)** por fallas en la transmisión de la señal causadas por el satélite. **h)** por caso fortuito o fuerza mayor. **i)** por hecho de un tercero. **j)** por cualquier otra causa no imputable al ICE. **k)** por cualquier otra causa imputable al CLIENTE.
28. **CANALES DE ATENCIÓN:** El CLIENTE podrá realizar todas las gestiones y/o reclamaciones relacionadas con este servicio, a través de los siguientes puntos de contacto: Agencias Telefónicas en todo el país, Centro de Soporte 800-003PLAY (800-0037529), Agencia Virtual, Telegestión 1193 y Ejecutivo Comercial y Empresarial.
29. **PLAZO CONTRACTUAL:** La vigencia del presente acuerdo estará determinada por el plazo de permanencia mínima estipulado en este contrato. La firma del presente contrato se realizará al momento de la instalación y activación del servicio.
30. **LEGISLACIÓN APLICABLE:** La totalidad de las cláusulas de este contrato y sus anexos, 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 (s) de la (s) cláusula (s) de este contrato, no afectará la validez, legalidad y exigibilidad de las restantes estipulaciones.

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)