kölbi	**CONTRATO SERVICIOS MÓVILES**	No. de Contrato
Número de pedido:	Número o Línea asignada:	Fecha

CONTRATO SERVICIOS MOVILES

(Homologado por CONSEJO – SUTEL, Acuerdo 030-047-2026 del 13 agosto 2026)

1. Las Partes

Instituto Costarricense de Electricidad, Cédula jurídica: 4-000-042139 Teléfono gratuito Centro de Atención al Usuario: **1193**
Página web: www.grupoice.com www.kolbi.cr Apartado Postal: 10032 1000

Otros medios de contacto y horarios atención: Agencias en todo el país, disponibles en https://bit.ly/44JUl82.

Dirección física: San José, Sabana Norte, 500 metros al Oeste de la Agencia Nissan, Avenida de las Américas.
Dirección electrónica: Telegest@ice.go.cr.

1.1 El Cliente o abonado.

Nombre o razón social del abonado:
Conocido como:
Número de identificación del abonado:

Nombre del Representante o Apoderado:
Conocido como:
Número de identificación:

Número de teléfono asociado:
Número de Contacto (referencia):
Email:
Dirección exacta del domicilio:
Provincia:
Cantón:
Distrito:
Otras señas:

1.2 Notificaciones:

Lugar o medio para recibir **notificaciones** del ICE:

( ) Correo electrónico:
( ) Domicilio:
Provincia:
Cantón:
Distrito:
Otras señas:

1.3 Notificación de Facturas:

Favor indicar el correo electrónico para que el ICE le notifique la facturación de su servicio Correo electrónico:

kölbi	**CONTRATO SERVICIOS MÓVILES**	No. de Contrato
Número de pedido:	Número o Línea asignada:	Fecha

1.1 Servicios Móviles: Información del servicio o plan contratado.

Nombre del plan seleccionado:

Tipo de Plan Contratado: ( ) Móvil Postpago ( ) Móvil HÍBRIDO ( ) Datos Móviles

Cargo Mensual del servicio:

Precio mensual de los servicios sin plan:
Precio mensual de los servicios con plan (nota1):

(nota1): El precio final de cada plan incluye los impuestos y tasas de ley: IVA (13 por ciento), 911 (0.75 por ciento) y Cruz Roja (1.0 por ciento).

Servicios suscritos: ( ) Voz móvil ( ) Internet móvil ( ) Mensajería SMS

1.2 SERVICIO DE VOZ:

a. **Minutos incluidos:** (nota 2)

Red del ICE: Red ICE y otras Redes: Otras Redes:

(nota 2): Los minutos incluidos corresponden a la cantidad de minutos del plan contratado. Los minutos excedentes, serán facturados de acuerdo al precio vigente. Los minutos de voz del plan se renovarán, hasta completar el ciclo de facturación. Los precios actualizados estarán disponibles en nuestro sitio web www.kolbi.cr, mediante la URL directa: https://bit.ly/4yeqYIH. Los planes de datos no tienen incluidos minutos de voz.

b. **Precio por minuto excedente (On/Off net): (nota 1)**

a Móvil ICE: Tarifa Plena: ₡ Tarifa reducida: ₡

a Fijo ICE: Tarifa Plena: ₡ Tarifa reducida: ₡

(nota1): El precio final de cada plan incluye los impuestos y tasas de ley: IVA (13 por ciento), 911 (0.75 por ciento) y Cruz Roja (1.0 por ciento).

Internacional (nota 3):

(nota 3): Las tarifas para llamadas internacionales estarán disponibles en el sitio web www.kolbi.cr, mediante la URL directa https://bit.ly/4eWKJeL.

c. **Servicios que desea activar:**

( ) Llamadas internacionales ( ) Servicios 900 (nota 4)

(nota 4): El ICE garantiza que el límite de consumo máximo de servicios de información de tarificación adicional, indistintamente de la modalidad de comercialización, no sobrepase el límite acordado con el Cliente, en cuyo caso, se le informará ya sea mediante mensajes de texto (SMS) o sistemas de respuesta por voz (IVR) cuando el consumo del servicio llegue al 80 por ciento de dicho límite. Una vez alcanzado el límite de consumo, el ICE informará dicha condición por los citados canales.

En caso de que el cliente no aumente el citado límite, el ICE finalizará automáticamente el consumo de dicho servicio durante el mes correspondiente.

1.3 SERVICIO DE INTERNET:

a. **Capacidad Contratada** (nota 5) **(carga y descarga) (GB):**

(nota 5): Es la Capacidad mensual de transferencia de datos que incluye carga y descarga. Las gigas asignadas para Roaming América dentro de cada plan, aplican para los países seleccionados de América. Los países de excepción, las condiciones del servicio y formas de activación, están disponibles en nuestro sitio web www.kolbi.cr, mediante la URL directa https://bit.ly/4p8lk5p. Para utilizar el servicio de Roaming debe activarse esta facilidad.

b. **Velocidad Comercializada:**

(3G) (nota 6):	Descarga:	Carga:
(4G) (nota 6):	Descarga:	Carga:
(4.5 G) (nota 7):	Descarga:	Carga:

(nota 6): Son las velocidades de carga y descarga que el Cliente podrá experimentar, siempre y cuando no agote la capacidad contratada.
(nota 7): Son las velocidades de carga y descarga que el Cliente podrá disfrutar en 4.5G siempre y cuando disponga de un terminal habilitado para esta funcionalidad.

c. **Modalidad:**

( ) Capacidad de Transferencia de Datos: (nota 8)

(nota 8): Una vez superada la capacidad contratada, el Cliente podrá seguir navegando a una velocidad mínima funcional, o bien contratar capacidad adicional o paquetes de datos en modalidad postpago.

( ) Cobro por descarga: (nota 9)

(nota 9): Los planes Híbridos, tienen una capacidad limitada de transferencia de datos que incluye carga y descarga. Una vez consumidos no podrá navegar por Internet, hasta reiniciar un nuevo ciclo de facturación. Si el Cliente tiene saldo en su cuenta prepago, el cobro se realizará por carga y descarga (cobro por descarga).

d. **Velocidad Funcional** (nota 10)**: Carga: Descarga:**

(nota 10): Es la velocidad de navegación una vez que el Cliente ha consumido la capacidad de transferencia de datos contratada dentro de su ciclo de facturación en los planes postpago y planes de datos. No aplica para los planes Híbridos.

kölbi	**CONTRATO SERVICIOS MÓVILES**	No. de Contrato
Número de pedido:	Número o Línea asignada:	Fecha

1.4 MENSAJERÍA: SMS (nota 11):

Solo Red ICE: Red ICE y otras redes: Otras redes:

(nota 11): Los SMS excedentes serán facturados de acuerdo al precio vigente. Los planes de datos no contienen dentro de su configuración los SMS, por lo que el Cliente podrá hacer uso de ellos en el entendido de que serán facturados como excedente de acuerdo al precio vigente. El cobro de precios actualizados estará disponible en nuestro sitio web www.kolbi.cr, mediante la URL directa https://bit.ly/4yeqYIH.

1.5 Plazo de activación del servicio (nota 12): Tiempo debe ser menor o igual 1 día hábil

(nota 12): Aplica para las entregas del servicio de forma presencial en los puntos autorizados (las agencias ICE ubicadas en todo el país, tiendas Kolbi, comercializadores externos debidamente autorizados, Kioscos Kolbi). En aquellos casos en que el contrato se debe enviar por mensajería o por medios electrónicos, el plazo de activación del servicio iniciará una vez que el Ejecutivo haya recibido el contrato debidamente firmado por el Cliente.

1.8 Fecha de corte de la facturación:

1.9 Depósito de Garantía (nota 13):

(nota 13): 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.

2.0 Permanencia Mínima:

Corresponde al plazo por el cual las Partes contratantes se obligan a respetar y mantener invariables las condiciones contractuales originalmente pactadas a cambio de que el Cliente reciba el beneficio de un terminal subsidiado y/o pago en tractos, ambos o solamente pago en tractos, asociado a una penalización en caso de incumplimiento. No obstante, puede rescindirlo sin penalización cuando finalice el plazo de permanencia mínima. No aplica cuando el terminal es aportado por el Cliente.

Permanencia Mínima: meses o ( ) Sin Permanencia

Beneficio Terminal Adquirido en el ICE ( ) o Terminal Aportado por el Cliente ( )

2.1 Características del Terminal Asociado

Marca:
Modelo:
Serie:
IMEI/MAC Address:
Versión Software:

2.2 Precio Mensual Total:

2.3 Terminal: ( ) Terminal Subsidiado o ( ) Terminal de Contado

Precio Terminal de Contado (IVAI) (nota 14):
Precio Terminal con Subsidio (IVAI):
Monto Subsidiado (IVAI):
Prima o Pago Inicial (IVAI) (nota 15):
Monto Final del Terminal con Subsidio (IVAI)

(nota 14): El monto subsidiado no puede superar el valor de contado del terminal.
(nota 15): Pago económico inicial que puede realizar el Cliente sobre el terminal.

2.4 Penalización por retiro anticipado (nota 16): El monto por retiro anticipado será de:

(nota 16): El Cliente deberá cancelar el monto por concepto de retiro anticipado en un solo tracto.

2.5 ( ) Terminal con Pago en Tractos Cantidad de Tractos: _____

Precio de Contado del Terminal (IVAI):
Monto Total del Pago en Tractos (IVAI) (nota 17):
Prima o Pago Inicial (IVAI) (nota18):
Saldo del costo del terminal (IVAI):
Cuota Mensual (IVAI) (nota:19):

(nota 17): Monto total que el Cliente deberá pagar por el terminal asociado a un plan con permanencia mínima.
(nota 18): Monto que se rebajará del Monto Total del Pago en Tractos.
(nota 19): El Tracto o cuota que deberá pagar el Cliente mensualmente durante el plazo del contrato con permanencia mínima y que será aplicada en la facturación del plan contratado.

Penalización por retiro anticipado: El monto por retiro anticipado será de los tractos pendientes por cancelar a la fecha de desconexión.

Penalización total por retiro anticipado. El monto total de la penalidad por retiro anticipado será el resultado de la suma de la penalidad por subsidio si existe + los tractos pendientes de pago del terminal a la fecha de terminación contractual.

Precio Mensual Total (nota 20):
(nota 20): Precio mensual total = costo mensual del plan + tracto mensual del terminal si aplica.

3.0 Autorización para recibir información con fines de venta directa: NO ( ) o SI ( )

El Cliente autoriza al ICE a enviarle información promocional con fines de venta directa de sus bienes, servicios y/o productos. En caso afirmativo el cliente señala para el envío de esta información el siguiente medio:
( ) correo electrónico: ( ) Servicio Móvil:

4.0 Autorización para el uso de datos personales proporcionados en el presente contrato. NO ( ) o SI ( )

El Cliente otorga su consentimiento para que los datos brindados con ocasión de la suscripción del presente servicio de telecomunicaciones, sean incluidos en la base de datos del ICE, los cuales serán tratados de manera confidencial, en los términos de la Ley N° 8660 de Fortalecimiento y Modernización de las Entidades Públicas del Sector Telecomunicaciones.

kölbi	**CONTRATO SERVICIOS MÓVILES**	No. de Contrato
Número de pedido:	Número o Línea asignada:	Fecha

5.0 Autorización expresa del cliente de los límites de consumo de Roaming internacional cuando corresponda:
NO ( ) o SI ( )

El Cliente otorga su consentimiento para que se le active la facilidad de Roaming Internacional, que incluye los servicios de roaming Datos, Voz y SMS para uso fuera del país. En Roaming Internacional se aprovisiona un límite de consumo de: $ para el servicio de Roaming Datos (Internet) sin impuestos de ley. El ICE garantiza que el consumo acumulado de servicios de Roaming Datos no sobrepase el límite establecido por el cliente, indistintamente de la modalidad de comercialización del servicio. Una vez alcanzado el límite, el cliente podrá solicitar expresamente su

aumento a algunos de los límites disponibles por medio de los canales disponibles de autogestión (App Mi kölbi, Tienda kölbi postpago (marcando el *888# y la tecla llamada), o en la tienda en línea Mi kolbi). Esta información se encuentra disponible en el sitio web kolbi.cr, mediante la URL directa https://bit.ly/4p8Ik5p. En caso de que el Cliente y el ICE no fijen dicho límite, se aplicará lo dispuesto por la SUTEL.

6.0 Autorización del cliente sobre el límite de consumo de tarificación adicional. NO ( ) o **SI** ( )
El Cliente otorga su consentimiento para que el servicio de tarificación adicional tenga un límite de consumo de ¢ con los impuestos de ley. En caso de que el Cliente y el ICE no fijen dicho límite, se aplicará lo dispuesto por la SUTEL.

7.0 Información brindada para servicios móviles. SI ( ) o NO ( )

El Cliente señala que el ICE le informó y mostró mapas sobre la cobertura real y calidad del servicio de telefonía y velocidad del servicio de internet móvil, de lo cual, se guarda copia en el expediente del cliente.

Provincia:, Cantón:, Distrito:, Poblado:

Escala de colores del mapa de cobertura: ( ) Azul ( ) Verde ( ) Amarillo ( ) Rojo
( ) 3G ( ) 4G ( ) 4.5 G

Color de escala: Azul.
Cobertura esperada: Dentro de edificaciones, dentro de vehículos automotores y en exteriores.

Color de escala: Verde.
Cobertura esperada: Dentro de vehículos automotores y en exteriores.

Color de escala: Amarillo.
Cobertura esperada: Solo en exteriores.

Color de escala: Rojo.
Cobertura esperada: Sin Cobertura.

Color de escala	Cobertura esperada
Azul	Dentro de edificaciones, dentro de vehículos automotores y en exteriores
Verde	Dentro de vehículos automotores y en exteriores
Amarillo	Solo en exteriores
Rojo	Sin cobertura

8.0 Autorización para el traslado de cargos de un servicio a otro.

SI ( ) o **NO** ( )

El El Cliente autoriza a cargar en la facturación de otro servicio de telecomunicaciones que se encuentre registrado a su nombre, aquellas deudas que tuviere pendientes por servicios disfrutados más no cancelados, siempre y cuando se incluyan dentro del plazo máximo de 60 días naturales después de generado el cargo.

10. Aplicación de Promociones. SI ( ) o NO ( )

El usuario final señala que al momento de contratar el servicio se le aplicó una promoción denominada: _____ el ICE le brindó información sobre los términos y condiciones de esta, así como el sitio web para consultar el reglamento de la promoción.

CLÁUSULAS

Cláusula 1:OBJETO:
Regular las relaciones entre el Cliente y el ICE con motivo de la prestación de los servicios móviles indicados en la carátula del presente contrato.

Cláusula 2. FORMALIZACION DEL CONTRATO:
El presente contrato podrá ser formalizado por el Cliente por los medios electrónicos, mediante firma digital certificada o firma física en dispositivo digital, lo cual el Cliente acepta y reconoce que tiene los mismos efectos y validez legal que los documentos suscritos con firma manuscrita, para lo cual se establecerán mecanismos de seguridad que garanticen la identidad del Cliente. Una vez suscrito el contrato, el Cliente puede autorizar nuevas facilidades relacionadas con los servicios aquí contratados, para lo cual podrá utilizar diversas herramientas para registrar su consentimiento, tales como, correo electrónico, sitio WEB, documento digitalizado o escaneado, centro de atención telefónica mediante grabación de llamada, aplicaciones u otros mecanismos que serán informados por el ICE en el sitio Web WWW.kolbi.cr.

Cláusula 3. 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 indicado 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.

Cláusula 4. RESPONSABILIDAD POR EL USO DEL CIP (kölbi clave):
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 los canales de atención de este contrato, con lo cual el Cliente quedaría exento de responsabilidad a partir del momento del reporte.

Cláusula 5. CARACTERÍSTICAS DE LOS SERVICIOS:

La contratación de los planes de los servicios de telecomunicaciones podría estar asociado a promociones u ofertas cuyo beneficio se detallará, en el momento correspondiente, en el sitio WEB.

5.1 Planes Móviles Postpago: Están conformados por los servicios de telefonía, mensajería e internet en la modalidad postpago, los cuales tendrán una determinada cantidad de minutos de voz, SMS, y una capacidad limitada de transferencia de datos que incluye carga y descarga. Una vez superada la capacidad mensual contratada en la carátula de este contrato, se le aplicará la velocidad mínima funcional igualmente indicada en la carátula.

5.2 Planes Móviles Híbridos: Estos planes están conformados por los servicios telefonía, mensajería e internet en la modalidad postpago, los cuales tendrán una determinada cantidad de minutos de voz, SMS, y una capacidad limitada de transferencia de datos que incluye carga y descarga. Una vez consumidos, los límites de voz, mensajería y datos, se bloquearán, quedando habilitados únicamente para continuar en modalidad prepago (cobro por consumo), por lo que el Cliente podrá recargar su cuenta prepago por los medios existentes para continuar disfrutando de los servicios hasta completar el ciclo de facturación. En caso de no contar con saldo para el servicio de voz, solo se permitirá realizar llamadas a números de emergencia y recibir llamadas entrantes, excepto las de cobro revertido. Para hacer uso del servicio de Roaming Internacional, bajo la modalidad cobro por consumo, debe activar la facilidad y contar con saldo en la cuenta principal.

5.3 Planes Datos Móviles Postpago: Están conformados por los servicios de internet en la modalidad postpago, los cuales tendrán una capacidad limitada de transferencia de datos que incluye carga y descarga. Los planes se encuentran sujetos a las mismas condiciones de prestación de servicio que se establecen para las redes móviles, por lo tanto, no sustituyen una solución de Internet Fijo. Dentro de su estructura no está contemplada una determinada cantidad de minutos de voz, SMS, mensajes de contenido, por lo que su utilización será cobrada como un excedente. Una vez superada la capacidad de transferencia de datos contratada indicada en la caratula de este contrato, se le aplicara la velocidad funcional.

Los precios actualizados estarán disponibles en nuestro sitio web www.kolbi.cr, mediante la URL directa: para planes K Plus: https://bit.ly/4dDm6ob, planes de datos móviles: https://bit.ly/4x2ycio y para planes Dominio k: https://bit.ly/3RtCJKq.

Los minutos excedentes, serán facturados de acuerdo al precio vigente.

Cláusula 6. PLAZO DE CONEXIÓN DEL SERVICIO:

De forma presencial, el ICE activará el servicio contratado en un plazo de 1 día hábil contado a partir de la suscripción del presente contrato. En aquellos casos en que el contrato se debe enviar por mensajería, el plazo de activación del servicio iniciará una vez que el Ejecutivo haya recibido el contrato debidamente firmado por el Cliente. El Cliente deberá cancelar todos los costos asociados a la activación del servicio que se encuentran disponibles en el sitio Web www.kolbi.cr, mediante la URL directo: https://bit.ly/4yeqYIH.

Cuando el Cliente renuncie voluntariamente al servicio contratado previo a su activación, y en caso de que el ICE haya brindado algún equipo terminal sujeto a condiciones de permanencia mínima, el cliente debe proceder con el pago del monto correspondiente a dicho equipo, según lo establecido en el contrato. Cuando el equipo se suministre en otras modalidades, el cliente debe devolverlo al ICE, cuando este así lo requiera. Si por causas atribuibles al cliente resulta imposible realizar la instalación del servicio, el ICE tendrá la potestad de anular la orden de instalación y proceder a cobrar en un plazo razonable y de previo aviso, los costos proporcionales al avance de la instalación, según los términos pactados en el contrato correspondiente.

Cláusula 7. DERECHOS Y OBLIGACIONES DE LOS CLIENTES:

Los Clientes y usuarios finales de los servicios de telecomunicaciones, tendrán todos los derechos y obligaciones estipulados en la Ley General de Telecomunicaciones, Reglamento sobre el Régimen de Protección al Usuario Final, Reglamento de Prestación y Calidad de Servicios y demás normativa aplicable. Adicionalmente, a lo establecido en las resoluciones emitidas por la

Superintendencia de Telecomunicaciones (SUTEL) y aquellos derechos y deberes mencionados en el presente contrato de adhesión.

Con la suscripción del presente contrato, 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 contrato, 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, 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.

Cláusula 8. OBLIGACIONES DEL ICE:

El ICE tendrá todas las obligaciones estipuladas en la Ley General de Telecomunicaciones, Reglamento sobre el Régimen de Protección al Usuario Final de los Servicios de Telecomunicaciones, Reglamento de Prestación y Calidad de Servicios y demás normativa aplicable. Adicionalmente, a lo establecido en las resoluciones emitidas por la SUTEL y aquellos deberes mencionados en el presente contrato.

Cláusula 9. SUSPENSIÓN TEMPORAL DEL SERVICIO POR FALTA DE PAGO:

Las comunicaciones facturadas que no sean canceladas en la fecha de su vencimiento, serán suspendidas temporalmente a partir del tercer día hábil posterior al vencimiento del cobro facturado, salvo en aquellos casos en que se compruebe fraude o conducta fraudulenta que habilitan al ICE para suspender el servicio de forma inmediata. El ICE no suspenderá o suprimirá los servicios los días sábados, domingos, o feriados de Ley, cuando para esos días, el ICE no tenga disponibles o habilitados medios de pago y no pueda reactivar el servicio de forma inmediata una vez cancelado. Asimismo, se exceptúan del proceso de suspensión temporal todas las comunicaciones entrantes y las llamadas salientes a los servicios de emergencia y centros de atención al usuario final.

Antes de proceder con la suspensión temporal, se le informará al Cliente con una antelación mínima de 1 día hábil, al medio registrado en el presente contrato, sobre la fecha de desactivación del servicio y cobros de reconexión, con el fin de que proceda con el pago efectivo.

Cláusula 10. SUSPENSIÓN A SOLICITUD DEL CLIENTE:

El Cliente podrá solicitar la suspensión temporal de su servicio, para lo cual el ICE tendrá un máximo de 24 horas para su ejecución. Lo anterior, no exime al Cliente de cancelar todas sus deudas pendientes por el servicio puesto en suspensión temporal. Además, en el período de la suspensión, el Cliente deberá cancelar el cargo mensual del servicio fijado en la carátula del presente contrato. No aplica para planes sujetos a una permanencia mínima.

Cláusula 11. SUSPENSIÓN DEFINITIVA DEL SERVICIO:

Posterior a la suspensión temporal, el ICE procederá con la suspensión definitiva del servicio y a la resolución unilateral del contrato por incumplimiento del Cliente y dispondrá de la numeración

asociada. La suspensión definitiva se ejecutará en el plazo de diez (10) días hábiles, posteriores a la ejecución de la suspensión temporal, para lo cual se le informará de previo al Cliente.
Si el ICE omite efectuar la suspensión definitiva en el plazo y condiciones señaladas, asumirá los montos por consumos posteriores. Sin perjuicio de reclamar las acciones legales que correspondan ante las autoridades competentes, el ICE procederá con la suspensión definitiva del servicio, cuando el Cliente incurra en una práctica prohibida.
Asimismo, faculta al ICE a cobrar la multa por penalización, por el subsidio del terminal,por los tractos pendientes de pago del terminal o ambas, cuando ello proceda.

Cláusula 12. RECONEXIÓN DEL SERVICIO:

La reconexión de los servicios se realizará en un plazo máximo de un (1) día hábil, o el que disponga el Reglamento de Prestación y Calidad de los Servicios vigente, de lo cual el ICE dejará la constancia respectiva en sus sistemas. El Cliente debe cancelar las sumas adeudadas para realizar la solicitud de reconexión. Los costos por concepto de reconexión se encuentran debidamente publicados en el sitio Web WWW.kolbi.cr , mediante la URL directa https://bit.ly/44eifZa.
Si transcurrido este plazo el ICE no ha procedido a la reconexión del servicio por causas atribuibles a éste, no podrá cobrar en la facturación monto alguno por este concepto.

Cláusula 13. REACTIVACIÓN DE LOS SERVICIOS:

La reactivación en la prestación del servicio que haya sido desactivado se hará una vez eliminada la causa que originó la suspensión y verificado el pago pendiente, de conformidad con los términos estipulados en el contrato. El plazo máximo para la reactivación de los servicios es de tres (3) horas dentro del horario de funcionamiento de los Centros de Atención al Usuario Final, de lo cual el ICE dejará la constancia respectiva en sus sistemas.

Cláusula 14. DESACTIVACIÓN Y DESCONEXIÓN DE SERVICIOS ADICIONALES:

El ICE garantizará el derecho a sus clientes, a la desactivación y desconexión de los servicios que contraten de forma adicional al plan, en un plazo máximo de un (1) día hábil desde la recepción de la solicitud del cliente por los medios que ponga a disposición el ICE. Dicha gestión tendrá asignado un código de atención que se le brindará al cliente y del cual se dejará constancia en los sistemas del ICE. En caso de que la desactivación o desconexión no se realizara en el plazo señalado, por causa no imputable al cliente, los eventuales montos registrados durante el periodo excedido de dichos servicios deben ser cubiertos en su totalidad por el ICE.

Cláusula 15. CALIDAD DEL SERVICIO:

Indicador de calidad: Porcentaje de llamadas no exitosas
Umbral aplicable: Menor a 3 por ciento
Indicador de calidad: Calidad en los servicios telefónicos de voz
Umbral aplicable: MOS mayor o igual a 3.5 para el 95 por ciento o más de las mediciones realizadas
Indicador de calidad: Tiempo de establecimiento de la llamada
Umbral aplicable: Menor a 8 segundos
Indicador de calidad: Retardo de voz
Umbral aplicable: Menor o igual a 300 milisegundos para el 95 por ciento o más de las llamadas
Indicador de calidad: Porcentaje de llamadas interrumpidas
Umbral aplicable: Menor o igual al 2 por ciento
Indicador de calidad: Área de cobertura
Umbral aplicable: Ver mapa publicado
Indicador de calidad: Tiempo de entrega de mensajes de texto
Umbral aplicable: Menor o igual a 20 segundos
Indicador de calidad: Retardo local
Umbral aplicable: Menor a 200 milisegundos para el 95 por ciento de los casos
Indicador de calidad: Velocidad de transferencia de datos respecto a la aprovisionada
Umbral aplicable: Mayor o igual al 70 por ciento para el 2020

Cláusula 16. COMPENSACIONES Y REEMBOLSOS:

El ICE tiene el deber de prestar el servicio aquí contratado con eficiencia y de forma continua y aplicar las compensaciones y reembolsos en caso de degradación o interrupción del servicio, con excepción de los casos que se consideren eximentes de responsabilidad en los términos indicados en el presente contrato. Para efectos de la compensación por interrupciones, se contabilizará el tiempo de interrupción del servicio desde el instante en el que se produce la interrupción hasta el instante en el que el servicio se restablece por completo y regresa a su condición normal de funcionamiento. El cálculo de la compensación se efectuará de la siguiente manera:

Compensación=
(2 multiplicado por la tarifa recurrente multiplicado por (tiempo total de interrupción dividido entre el Tiempo total del mes o periodo de facturación)

Para efectos de la contabilización de la fórmula anterior, se considera que una degradación en un servicio de telecomunicaciones constituye una interrupción, cuando al menos uno de los indicadores particulares definidos en el Reglamento de Prestación y Calidad de los Servicios para el servicio en cuestión, tenga un cumplimiento igual o inferior a un 40 por ciento.
La información se encuentra debidamente publicada en el sitio web www.kolbi.cr, mediante la URL corta: https://bit.ly/4yeqYIH.

Cláusula 17. CONDICIONES PARA LA COMPENSACIÓN POR INTERRUPCIONES EN LOS SERVICIOS:
El ICE compensará a sus Clientes por las interrupciones sufridas en los servicios. Si la afectación es individual, el Cliente deberá interponer la reclamación respectiva. Si la afectación es grupal, y siempre que sea técnicamente factible individualizar a los Clientes afectados, el ICE compensará de forma automática a dichos usuarios. En el caso de una interrupción masiva que afecte la totalidad de los usuarios, el ICE compensará de forma automática a la totalidad de Clientes del servicio afectado. La compensación se materializará como un reintegro de dinero en efectivo, crédito en la facturación, bonificaciones de servicios u otra forma de compensación, siempre que sea convenida entre el ICE y el Cliente afectado. La compensación será efectuada en el período de facturación siguiente o en un plazo no superior a 60 días naturales, ambas opciones contabilizadas a partir de la fecha de ocurrencia del evento de interrupción o, en su defecto, a partir de la fecha de interposición de la reclamación del Cliente ante el ICE.
Además, el ICE no compensará a sus Clientes por interrupciones en los servicios cuando la interrupción esté motivada por alguna de las siguientes causas: 1. Incumplimiento grave de las condiciones contractuales por parte del Cliente. En particular para los casos de prácticas prohibidas o mora en el pago, en cuyos casos se aplicará la suspensión temporal o definitiva del servicio, según corresponda. 2. Averías o fallas ocasionadas por eventos ajenos al control del ICE, tales como: caso fortuito, fuerza mayor o hecho de un tercero. 3. Trabajos de intervención en las redes del ICE debidamente notificados a los Clientes afectados.

Cláusula 18. ATENCIÓN Y REPARACIÓN DE FALLAS QUE AFECTEN EL SERVICIO:
El Cliente de los servicios de telecomunicaciones puede interponer ante el ICE, quejas o reclamaciones por fallas que se presenten en el servicio contratado; y el ICE se encuentra en la obligación de reparar las fallas y restablecer el servicio a sus condiciones normales de funcionamiento en un plazo menor a 1 día hábil para el 95 por ciento de los casos.

Cláusula 19: REPORTES DE TRABAJOS EN LAS REDES Y SISTEMAS DE TELECOMUNICACIONES.
El ICE, previo a la ejecución de trabajos de intervención en sus redes, y con una antelación de al menos 48 horas, a través de la publicación en el sitio WEB del ICE o comunicación electrónica directa, informará al Cliente sobre los servicios que se verán afectados, las zonas y el tiempo de afectación. Para estos efectos podrán hacer uso de sistemas informáticos en línea que permitan mantener una actualización en tiempo real de los trabajos de intervención o modificación en sus redes y sistemas de telecomunicaciones, así como los resultados de dichos trabajos.

Cláusula 20: EXIMENTES DE RESPONSABILIDAD:
Para efectos del cumplimiento de los deberes y obligaciones del ICE, siempre y cuando se cumpla con los reportes de averías en las redes y sistemas de telecomunicaciones, se consideran eximentes de responsabilidad, los casos en los cuales se pueda demostrar que el incumplimiento deviene de una situación ajena a su control o previsión, catalogada como caso fortuito, fuerza mayor o hecho de un tercero, para lo cual deberá contar con las pruebas necesarias que permitan acreditar ante la SUTEL que efectivamente se presentó alguna de estas figuras jurídicas.
Cláusula 21: RESCISIÓN CONTRACTUAL POR INTERRUPCIONES EN LOS SERVICIOS:
En caso que el tiempo de interrupción de un servicio sea mayor o igual a 36 horas continuas, o cuando el tiempo total de interrupción acumulado para todo el mes o período de facturación sea igual o superior a 72 horas, dicha condición operará como justa causa para rescindir el presente contrato y el Cliente podrá dar por terminada, de forma unilateral y sin responsabilidad, la relación contractual para el servicio afectado sin que le aplique ningún tipo de penalización, a excepción de las facturas adeudadas por concepto de servicios que reflejen la condición de morosidad del Cliente de previo a la interrupción sufrida. Para efectos de contabilización del tiempo de interrupción, se tendrán en cuenta las exclusiones establecidas en el presente contrato.
Cláusula 22. INTERPOSICIÓN DE LA RECLAMACIÓN ANTE EL ICE.
El ICE dispone de canales de atención para los Clientes y/o usuarios, que tienen por objeto atender y resolver las reclamaciones. La atención en todos los canales será de carácter gratuito y para cada gestión, el ICE le brindará el número de referencia de su reclamación.
La presentación de las reclamaciones no requiere la elaboración de un documento formal ni intervención de abogado, y pueden ser presentadas por cualquier medio de gestión. Las reclamaciones deberán presentarse por parte de los Clientes, usuarios finales o cualquier interesado. El ICE atenderá, resolverá y brindará respuesta razonada sobre la reclamación interpuesta, en un plazo máximo de diez
(10) días naturales a partir de su presentación, al medio señalado en el contrato, en su reclamación, o, en su defecto, donde se remiten las facturas por el servicio. La acción para reclamar caduca en un plazo de dos (2) meses, contados desde el acaecimiento de la falta o desde que esta se conoció, salvo para los hechos continuados, en cuyo caso, comienza a correr a partir del último hecho.
Cláusula 23. PROCEDIMIENTO DE INTERVENCIÓN DE LA SUTEL.
La gestión de reclamaciones se tramitará con base en lo señalado en el Reglamento sobre el Régimen de Protección al Usuario Final. La SUTEL intervendrá a solicitud del cliente, usuario final o cualquier persona autorizada, una vez transcurridos los diez (10) días naturales con que cuenta el ICE para brindar una respuesta efectiva al usuario final o cuando en un plazo menor reciba respuesta negativa o insuficiente. Las reclamaciones que se presenten ante la SUTEL no están sujetas a formalidades ni requieren autenticación de la firma del reclamante, por lo que pueden plantearse personalmente o por cualquier medio de comunicación escrita según lo publicado en el sitio WEB de la SUTEL. No obstante, debe cumplirse con los requisitos mínimos exigidos en el artículo 285 de la Ley General de la Administración Pública. La SUTEL tramitará, investigará y resolverá la reclamación pertinente, de acuerdo con los procedimientos administrativos establecidos en la Ley General de la Administración Pública, Número 6227, de 2 de mayo de 1978. La acción para reclamar caduca en un plazo de dos (2) meses, contados desde el acaecimiento de la falta o desde que esta se conoció, salvo para los hechos continuados, en cuyo caso, comienza a correr a partir del último hecho.
Cláusula 24. FORMAS DE EXTINCIÓN Y PRÓRROGA DEL CONTRATO.
El contrato se extinguirá por las causas generales de extinción de los contratos, establecidas en el Reglamento sobre el Régimen de Protección al Usuario Final y especialmente por voluntad del Cliente. Para este último caso, el ICE tendrá un plazo 3 días hábiles posteriores a la solicitud de terminación del contrato por parte del Cliente para finiquitar la relación contractual, una vez superado este plazo, el ICE no debe continuar facturando el servicio, por lo que asumirá cualquier cargo posterior. Esto no lo exonera de su obligación de pago de la penalización total indicada en este contrato en caso de retiro anticipado, así como las facturas adeudadas por concepto de servicios prestados. En caso de no pago, el ICE ejecutará su cobro en la vía administrativa y/o judicial

correspondiente.
En ningún caso, el ICE podrá condicionar la terminación contractual a la devolución de equipos provistos en modalidad de comodato o al pago de mensualidades o deudas pendientes.

Cláusula 25. JUSTAS CAUSAS DE TERMINACIÓN ANTICIPADA:

Serán causas justas para que el usuario final pueda finalizar anticipadamente un contrato de adhesión con permanencia mínima sin el pago de la correspondiente penalización, las siguientes: a. Modificación de las condiciones contractuales, en caso de que el operador/proveedor de servicios de telecomunicaciones varíe las condiciones contractuales y el precio final del servicio durante la vigencia de la permanencia mínima. b. Que las penalizaciones sean desproporcionadas o abusivas y limiten el derecho de los usuarios finales a elegir y cambiar libremente de operador/ proveedor de servicios. c. Que el equipo terminal brindado al cliente como condición para la permanencia mínima no se encuentre debidamente homologado por la Sutel. d. Cuando no se cumpla con lo establecido en la presente resolución y el Reglamento sobre el Régimen de Protección de los Usuarios Finales, sobre los términos y condiciones de permanencia mínima.
e. Que el contrato de adhesión sujeto a permanencia mínima se encuentre incompleto o carezca de la firma del usuario final o la información resulte contradictoria o inconsistente. Además, aquellos contratos en los cuales las condiciones de permanencia mínima no estén debidamente completadas se considerarán como contratos no sujetos a permanencia mínima.

Cláusula 26. CÁLCULO DE LA PENALIZACIÓN:

Las fórmulas para calcular la penalización por retiro anticipado son:

a. Subsidio de terminal:
Precio Terminal de Contado (IVAI) menos el Precio Terminal con Subsidio= Monto Subsidiado.
b. Terminal en tractos:
Precio del Tracto mensual multiplicado por la cantidad de tractos pendientes de pago

Penalización total por retiro anticipado: El monto total de la penalidad por retiro anticipado será el resultado de la suma de la penalidad por subsidio si existe + los tractos pendientes de pago del terminal a la fecha de terminación contractual.
El Cliente deberá cancelar el monto por concepto de penalización en un solo tracto. En ningún caso, la penalización podrá superar el valor de contado del terminal

Cláusula 27. PRECIOS Y TARIFAS DEL SERVICIO.

El Cliente debe cancelar el monto mensual señalado en la carátula de este contrato, más los consumos adicionales que realice. Cualquier modificación en el precio, se informará al Cliente con una de antelación de 5 días hábiles a su aplicación, al medio señalado en el contrato, en 2 medios de comunicación masiva, así como en el sitio web del ICE www.kolbi.cr.
En caso de que dicha modificación sea en detrimento de las condiciones establecidas en el contrato de adhesión, el cliente podrá rescindir anticipadamente del contrato sin penalización alguna.

Cláusula 28. Modificación Contractual. Cualquier propuesta de modificación del presente contrato, deberá ser aprobada por la Sutel. El ICE notificará cualquier modificación contractual al medio de notificación señalado en el contrato, con una antelación mínima de un (1) mes calendario a su entrada en vigencia, y cuando las modificaciones apliquen a múltiples usuarios finales, además, las publicará en el sitio WEB y redes sociales del ICE en el mismo plazo. En caso de que dicha modificación sea en detrimento de las condiciones establecidas en el contrato de adhesión, el ICE informará sobre el derecho del usuario final de rescindir anticipadamente el contrato sin penalización alguna. Las modificaciones contractuales no aplicarán durante la vigencia de la permanencia mínima.
En los casos que el usuario final solicite una ampliación o modificación de las condiciones contractuales previamente suscritas, el ICE debe registrar el consentimiento del usuario final. Para lo anterior, el Cliente podrá realizar cualquier gestión relacionada con este servicio, sin costo alguno, a través de la Agencia Virtual, Centro de Servicio al Cliente 1193, Agencias de

Telecomunicaciones en todo el país, correo electrónico Telegest@ice.go.cr, o cualquier otro punto autorizado por éste.

Cláusula 29. PLAZO CONTRACTUAL.

El presente contrato es por un plazo indefinido, hasta que el Cliente solicite al ICE la rescisión contractual, indistintamente de que el periodo de permanencia mínima estipulado en la carátula del contrato haya vencido.

Para los clientes que suscriban el presente contrato al amparo del Programa de Hogares Conectados – Estudiantes Conectados, la vigencia del presente contrato, se rige por lo establecido en el "Manual de Lineamientos para la Administración Operativa" el cual refiere al "Manual del Beneficiario del Programa Hogares Conectados" mismo que contempla también, las obligaciones, requisitos, procesos y plazos estipulados de permanencia en el programa, y que son aceptados por el beneficiario, mediante la carta de compromiso que suscriben al momento en que se firma este contrato.

Cláusula 30. OPCIONES SIN PLAZO DE PERMANENCIA: El Cliente podrá suscribir el servicio sin plazo de permanencia. Esta opción no incluye subsidio ni el pago en tractos del terminal asociado, por lo que, deberá cancelar los precios y tarifas vigentes al momento de utilizar el servicio, a los cuales se le aplicará las variaciones o incrementos aprobados conforme a la normativa vigente.

Cláusula 31. TERMINACIÓN ANTICIPADA:

El Cliente se obliga a mantener los servicios por el plazo de permanencia; por lo que 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, cambio de plan), deberá cancelar todos los rubros que se hayan generado por la utilización del plan, servicios adicionales y cuando corresponda, el cobro de la penalización por retiro anticipado por concepto de subsidio, y/o tractos pendientes de pago por terminal asociado,así como cualquier otro rubro pendiente de facturar. El uso y disfrute de los servicios objeto del presente contrato, 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 en caso de que el Cliente desee continuar con el servicio, deberá seguir pagando las mensualidades del plan, o en su defecto podrá solicitar la finalización del contrato y pagar la penalización por retiro anticipado por concepto de subsidio.

Cláusula 32. FACTURACIÓN.

El ICE garantizará que los montos facturados corresponden a una medición efectiva de los servicios disfrutados por el Cliente, incluyendo los impuestos de ley correspondientes. La facturación por dicho concepto se notificará en el medio señalado por el Cliente en la carátula de este contrato, en un plazo máximo de diez (10) días calendario posteriores al cierre del periodo de facturación.

En caso de incumplimiento de dicho plazo, la fecha límite de pago se correrá proporcionalmente a los días de entrega de forma tardía y no se podrá suspender el servicio en dicho periodo. Ninguna factura podrá ser emitida con consumos o cobros con un atraso superior a 60 días naturales, a partir de su registro o utilización. Adicionalmente, el ICE podrá enviar mediante mensaje de texto información clara y sencilla sobre el monto al cobro y fecha de vencimiento de la facturación del servicio contratado, lo cual no exime al ICE del envío de la factura al medio señalado por el Cliente, en el contrato de adhesión. **Cláusula 33. FACTURA FRACCIONADA**

El ICE deberá emitir una facturación fraccionada para aquellos casos en donde el plazo de inicio de operación del servicio no coincida con el ciclo de facturación, en la cual se refleje el monto proporcional a partir de la suscripción del servicio y el consumo realizado en dicho periodo.

Cláusula 34. TASACIÓN Y FACTURACIÓN DE LOS SERVICIOS.

En caso de detectar errores en el proceso de tasación o facturación, el ICE reintegrará a los Clientes afectados la totalidad de los cargos cobrados incorrectamente, como un reintegro de dinero en efectivo, crédito en la facturación, bonificaciones de servicios, entre otras convenidas con el Cliente. Esta devolución deberá efectuarse en un plazo no superior a 30 días naturales posteriores a la fecha de cobro del servicio afectado, o en su defecto, a más tardar en el período de facturación inmediato posterior al cobro incorrecto del servicio.

Cláusula 35. DEPÓSITO DE GARANTÍA:
El ICE podrá solicitar al Cliente el pago de un depósito de garantía por la suscripción de los servicios contratados, el cual se detalla en la carátula del contrato. La devolución del depósito de garantía, una vez que el Cliente solicite el retiro del servicio, se realizará en un plazo máximo de 3 días hábiles posteriores a la finalización de la relación contractual, siempre y cuando el Cliente no mantenga deudas sobre este servicio con el ICE. Adicionalmente, si el Cliente lo solicita de forma expresa, se le deberán acreditar estos depósitos de garantía, sobre otros servicios de telecomunicaciones que tenga suscritos con el ICE en el mismo plazo fijado. El depósito de garantía se encuentra debidamente publicado en el sitio web www.kolbi.cr, mediante la URL directa https://bit.ly/4yeqYIH.

Cláusula 36. MEDIOS DE PAGO.
El Cliente tiene el deber de cancelar las facturaciones de previo a la fecha de vencimiento. Para la realización de sus pagos, podrá elegir cualquiera de los siguientes medios: transferencia electrónica, cargo a tarjeta de crédito, cobro en cajas registradoras de agencias o agentes recaudadores autorizados en todo el país. Como referencia para realizar los pagos, el Cliente deberá indicar el número de línea asignada. Los puntos autorizados están disponibles en el sitio web www.kolbi.cr, mediante la URL directa: https://bit.ly/42UnM6W.

Clausula 37. TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES.
En caso de que el Beneficiario autorice en la caratula de este contrato el uso de sus datos personales, el ICE aclara que su fin será para gestionar el servicio contratado y cuando medie consentimiento del Beneficiario de recibir comunicaciones de venta directa, el ICE le brindará información de otros bienes, servicios o productos propios de la Institución. En ningún caso serán conservados y/o tratados de manera que puedan afectar, de cualquier modo, a su titular. Se informa que, la suscripción del contrato de los servicios de telecomunicaciones genera una base de datos interna de acceso y uso exclusivo del ICE, la cual es de carácter confidencial, aún después de finalizada la relación contractual. Esta es necesaria para la comercialización y facturación del servicio, de no brindarse este consentimiento, no se podrá proceder con la firma del contrato y el Beneficiario puede recurrir a las instancias administrativas o judiciales correspondientes para hacer valer sus derechos. Finalmente, el responsable de la base de datos corresponde al ICE mediante la División Tecnologías de Información de la Gerencia General.

Cláusula 38. OTROS SERVICIOS DE VALOR AGREGADO:
El Cliente podrá activar y desactivar otros servicios de Información, contenido, valor agregado, tales como, servicios 900, entre otros. Para lo cual podrá utilizar diversas herramientas para registrar su consentimiento, tales como, correo electrónico, sitio WEB, documento digitalizado o escaneado, centro de atención telefónica mediante grabación de llamada, aplicaciones u otros mecanismos que serán informados por el ICE en el sitio Web WWW.kolbi.cr, cuyo costo le será cargado en su facturación mensual.

Cláusula 39. ROAMING INTERNACIONAL:
Es una facilidad del servicio móvil, que incluye conjuntamente la voz, SMS y datos, 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 y SMS, para evitar cargos adicionales no deseados por el uso del servicio de Roaming datos (Evitar conexiones y descargas automáticas de 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, mediante la URL directa https://bit.ly/4p8lk5p. Cada vez que el Cliente de Roaming ingrese a otro país y se registre en la red extranjera, recibirá un mensaje de bienvenida el cual debe incluir como mínimo: la información de los precios y tarifas aplicables con impuestos incluidos, nombre del operador que brinda el servicio, dirección web y número gratuito de atención de consultas (1193 dentro de Costa Rica o +(506) 88881193 al estar

fuera de Costa Rica). Cuando un Cliente del servicio móvil postpago solicite la activación de esta facilidad, el monto correspondiente al consumo será incluido en la facturación inmediata siguiente a su registro.

Cláusula 40. EQUIPO TERMINAL: El Cliente podrá aportar el equipo terminal necesario para la utilización de sus servicios, o bien, utilizar los que ofrece el ICE debidamente homologado. Cuando el Cliente opte por aportar su propio equipo terminal, y el mismo no se encuentre debidamente homologado, el ICE no será responsable por problemas de calidad experimentados en el servicio o solución. Además, el Cliente acepta que el terminal adquirido bajo el presente contrato, cuente con el distintivo de la marca Kölbi (Personalización del Software) a excepción de los terminales MARCA Apple. -

Cláusula 41. 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, crimeware 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.

Cláusula 42. 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 la carga y descarga indicada en la carátula de este contrato**.**

Cláusula 43. VELOCIDAD MINIMA FUNCIONAL:

Para los planes postpago y planes de datos, una vez el Cliente consuma la capacidad de transferencia de datos contratada antes de finalizar el ciclo de facturación, por el tiempo restante de dicho ciclo, la velocidad de navegación será reducida a la velocidad mínima funcional indicada en la carátula del presente contrato o a cualquier otra que establezca la SUTEL. Al iniciar el siguiente ciclo de facturación, el Cliente 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 cobrados en la modalidad postpago o prepago según corresponda.

Cláusula 44. 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 hurtado, robado o extraviado, II. Cuando medie un incumplimiento de pago del subsidio o pago en tractos o ambos

de un terminal ligado a un contrato con permanencia mínima o si la autoridad judicial lo solicita directamente. III. Cuando los IMEIs de los equipos terminales sean irregulares o se encuentren registrados en la lista negativa.

De acuerdo con los anteriores escenarios, el ICE remitirá el reporte a la GSMA, con el IMEI de la última conversación o evento registrado en la Red a la base de datos de la lista negra de la GSMA. Este trámite es gratuito. Bajo el primer supuesto, el bloqueo del IMEI, no es equivalente a la suspensión del contrato y/o de los servicios, por lo que el Cliente debe seguir cancelando los montos correspondientes a la disponibilidad del servicio. No obstante, después de efectuado dicho reporte y transcurridos dos meses consecutivos sin pago, se aplicará la suspensión definitiva del servicio. Una vez desaparecidas estas circunstancias, y a solicitud del Cliente, se podrá desbloquear el equipo terminal o habilitar el servicio según sea el caso, en un plazo 1 día hábil después de realizada la solicitud. En caso de recuperación del terminal el usuario final debe presentarse al Centro de Atención del Usuario Final del ICE para la validación física de sus datos y las características del terminal para la eventual eliminación del IMEI de la lista negativa.

Cláusula 45. CESIÓN DEL CONTRATO:

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.

Cláusula 46: CANALES DE ATENCIÓN:

El Cliente o usuario final de los servicios de telecomunicaciones podrá contactar al ICE mediante los canales de atención señalados en la carátula del contrato. Además podrá realizar sin costo alguno, todas las gestiones y/o reclamaciones relacionadas con este servicio, a través de los siguientes puntos de contacto: Agencia Virtual, Centro de Servicio al Cliente 1193, Agencias de Telecomunicaciones en todo el país, correo electrónico Telegest@ice.go.cr, o cualquier otro punto autorizado por éste.

En este acto al Cliente se le hace entrega de una copia del contrato de servicios móviles, conociendo y aceptando las condiciones pactadas, razón por la cual firmamos, en dos tantos, en la ciudad de _____ , el día _____ de _____ del _____ .

Nombre y firma de El CLIENTE o REPRESENTANTE:

Nombre y firma de El ICE o Agente Autorizado: