

Entre nosotros, Instituto Costarricense de Electricidad, entidad autónoma de giro comercial con cédula jurídica número 4-000-042139-02, representado en este acto por \_\_\_\_\_, mayor, casado o soltero, vecino de \_\_\_\_\_, portador de la cédula de identidad costarricense \_\_\_\_\_ número

\_\_\_\_\_, en mi condición de **GERENTE DE** \_\_\_\_\_ con facultades de **APODERADO GENERALISIMO CON LIMITE DE SUMA del INSTITUTO COSTARRICENSE DE ELECTRICIDAD**, con vista en la Sección Mecanizada del Registro Público, al Tomo \_\_\_\_\_, Asiento \_\_\_\_\_, Consecutivo \_\_\_\_\_, Secuencia \_\_\_\_\_, en adelante denominado **“ICE”** y

\_\_\_\_\_, en representación de

\_\_\_\_\_ (datos de la empresa representada, cuando corresponda), según consta en certificación adjunta, en adelante denominado **“SUSCRIPTOR”**, hemos convenido en celebrar el presente Acuerdo Comercial, de forma libre y voluntaria, el cual se regirá por lo establecido en las normas legales y reglamentarias que regulan los servicios de telecomunicaciones, infocomunicaciones, servicios de información y valor agregado; y en lo conducente por aquellas resoluciones y directrices emitidas por la Superintendencia de Telecomunicaciones (SUTEL), los documentos y comunicaciones que se cursen entre las Partes, así como, por las siguientes cláusulas y condiciones:

### **PRIMERA: OBJETO DEL ACUERDO COMERCIAL**

El presente Acuerdo Comercial tiene por objeto regular las relaciones entre el ICE y el Suscriptor con motivo de la prestación del servicio de Mensajería Corporativa para los Clientes Empresariales, Grandes Empresas y Pymes, estas últimas, incluso, con cédulas físicas.

## SEGUNDA: DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO

El servicio de “Mensajería Corporativa” le permitirá al Suscriptor, enviar a través de la plataforma de mensajería corporativa mensajes tipo SMS a varios destinatarios de forma simultánea (usuarios de telefonía móvil postpago y prepago) conectados a la Red ICE y en las redes de otros operadores, quienes deben haber autorizado previamente al Suscriptor, para que éste envíe los mensajes. La PMC y toda la información relacionada con el servicio estará disponible en el sitio web [www.grupoice.com](http://www.grupoice.com).

## TERCERA: DEFINICIONES APLICABLES

Para efectos del presente Acuerdo Comercial, se entenderán las siguientes definiciones:

**CAIC:** Centro de Atención Integral al Cliente

**Campaña(s):** proceso mediante el cual el suscriptor del servicio Mensajería Corporativa elabora un mensaje, define una lista de destinatarios, programa una fecha y hora en la que desea enviar el mensaje y ejecuta el envío respectivo.

**CDR('s):** Call Detail Record. Registro Detallado de Llamadas. Registro de datos de los eventos realizados por un cliente en la red móvil.

**Centros de Mensajería:** Plataformas que gestionan el servicio de Mensajería Corta y Multimedia. Es un elemento de la red de telefonía móvil cuya función es enviar/recibir SMS's.

**Desactivado:** el servicio de Mensajería Corporativa se desactiva a solicitud del suscriptor o bien, en la fecha de vencimiento del acuerdo.

**Destinatario(s):** cliente activo del Servicio Celular que acepta, a través de algún medio de inscripción comprobable, recibir mensajes corporativos del suscriptor en su terminal móvil.

**Inscripción comprobable:** mecanismo desarrollado y utilizado por el suscriptor del servicio de Mensajería Corporativa, para conformar una base de datos de destinatarios interesados en recibir información proveniente de dicho suscriptor. El concepto de comprobable, se refiere a que el suscriptor debe poder demostrar, materialmente, que un destinatario aceptó su inclusión en la base de datos.

**Fecha de envío:** es el día seleccionado por el suscriptor para hacer el envío de una campaña a los destinatarios.

**Horario de envío:** intervalo de tiempo disponible para los suscriptores, en el que pueden hacer el envío de una campaña a los destinatarios.

**Inscripción Comprobable:** mecanismo desarrollado y utilizado por el suscriptor del servicio de Mensajería Corporativa, para conformar una base de datos de destinatarios interesados en recibir información proveniente de dicho suscriptor. El concepto de comprobable, se refiere a que el suscriptor debe demostrar, materialmente, que un destinatario aceptó su inclusión en la base de datos.

**Mensaje(s) Enviado(s):** mensaje de tipo SMS, enviado por el suscriptor desde la Plataforma de Mensajería Corporativa del ICE y que es entregado en la plataforma de envío correspondiente (SMSC).

**MO:** Mobile Originated. Móvil Originado o Mensaje de Solicitud. Es aquel SMS escrito y emitido por el destinatario, desde su teléfono móvil.

**MT:** Mobile Terminated. Mensaje Terminado (en el Móvil) o Mensaje de Respuesta. Es aquel mensaje emitido por la plataforma de mensajería, hacia el destinatario.

**Nombre Comercial:** conjunto de caracteres alfanuméricos con los que será identificado cada uno de los suscriptores del servicio y que debe ser definido por el suscriptor al momento de firmar el presente acuerdo.

**Nombre de usuario:** corresponde al número de teléfono móvil postpago, que se asigna al suscriptor en el momento de la firma del Acuerdo, y que utilizará para poder ingresar al portal web de la plataforma de Mensajería Corporativa, para gestionar su servicio.

**NUC:** Nombre de, Usuario y Contraseña.

**Plataformas de Mensajería:** plataformas del ICE (SMSC), que se encargan del envío y recepción de mensajes tipo SMS.

**Plataforma de Mensajería Corporativa (PMC):** Solución de software brindada por el ICE, vía web, que permite al cliente empresarial gestionar y administrar el Servicio de Mensajería Corporativa, de forma remota y desde un ambiente de ventanas Web. Tiene capacidad de generar CDR's y de comunicarse con las Plataformas de Mensajería.

**SMS de Notificación:** mensaje de texto (MT), que se genera y envía desde la plataforma de Mensajería Multimedia.

**Suscriptor:** Para el caso específico de este documento, se refiere al cliente kólbi que se suscribe al servicio Mensajería Corporativa, para ser el remitente de los mensajes corporativos.

**Usuario:** Corresponde al número de servicio postpago asignado al suscriptor por el cual podrá ingresar a la plataforma de Mensajería Corporativa y realizar las recargas del servicio.

#### **CUARTA: ANEXOS**

Forman parte integrante de este acuerdo, todos aquellos anexos que incluyen las condiciones especiales.

#### **QUINTA: OBLIGACIONES DEL SUSCRIPTOR**

Con la suscripción de este acuerdo, el Suscriptor adquiere las siguientes obligaciones:

- a) Utilizar el servicio únicamente para los fines del presente Acuerdo Comercial y conforme al ordenamiento jurídico vigente.
- b) Establecer el Nombre Comercial que utilizará para la suscripción y envío de los mensajes corporativos.
- c) Desarrollar y costear el mecanismo y proceso mediante el cual, los clientes móviles o destinatarios manifiesten su consentimiento para recibir o no mensajes corporativos.
- d) Establecer y comunicar al destinatario el proceso y medio para ser eliminado de la lista o base de datos.
- e) Atender las dudas, consultas y/o reclamos por parte del destinatario e indicarle la forma y medios establecidos para plantearlos.
- f) Inhibirse de realizar cualquier práctica comercial que pueda ser considerada como competencia desleal con el ICE.
- g) Presentar al ICE, cuanto éste así lo requiera, los documentos y/o medios idóneos donde conste el consentimiento de los destinatarios para recibir mensajes corporativos.

- h) El suscriptor deberá contar con su propia base de datos de destinatarios, desarrollar el texto del mensaje por enviar, escoger una fecha, hora y ejecutar el envío de los mensajes.

#### **SEXTA: OBLIGACIONES DEL I.C.E.**

Con la suscripción de este acuerdo comercial, el ICE adquiere las siguientes obligaciones:

- a) Establecer el canal de comunicación formal para la gestión administrativa y comercial que respalde al Suscriptor en la prestación del Servicio Mensajería Corporativa.
- b) Facilitar el acceso a la plataforma de Mensajería Corporativa, para la prestación del servicio.
- c) Asignar al servicio un nombre de usuario, una contraseña y un número móvil postpago.
- d) Brindar asistencia técnica al Suscriptor, cuando así se requiera, para los problemas especiales de operación y mantenimiento que se puedan presentar durante la vigencia del presente Acuerdo Comercial.

#### **SÉTIMA: MEDIDA CAUTELAR**

El ICE podrá, por razones de urgencia y como medida cautelar, bloquear al Suscriptor el acceso a la plataforma de Mensajería Corporativa, cuando cuente con elementos suficientes que le permitan determinar que éstos, están siendo objeto de un uso diferente al que se indica en el presente Acuerdo o contrario a las disposiciones legales y reglamentarias vigentes.

#### **OCTAVA: VIGENCIA DEL ACUERDO**

La vigencia del presente Acuerdo, será de 12 meses contados a partir de la fecha de su firma, pudiendo prorrogarse de forma automática por un plazo similar, salvo que alguna de las partes comunique por escrito su deseo de darlo por finalizado, lo cual deberá hacer con una antelación mínima de 30 días naturales al vencimiento del plazo, todo sin perjuicio de realizar cobros derivados de la prestación del servicio, pendientes a la fecha. Si el

Suscriptor no desea renovar el servicio, y una vez finalizado el plazo de vigencia, se le eliminará el acceso a aplicación para el envío de campañas de mensajería corporativa.

### **NOVENA: DESACTIVACIÓN DEL SERVICIO**

El Suscriptor podrá solicitar la desactivación del servicio y para lo cual deberá realizar el trámite mediante el Ejecutivo de Cuenta Empresariales o de CAIC, el 800 EMPRESA o el 800 PYMESJO.

Una vez desactivado el servicio, el ICE reservará el nombre comercial asignado al suscriptor por cinco días hábiles. Transcurridos los cinco días hábiles sin que se gestione la reactivación, el ICE podrá disponer de ese nombre comercial.

Luego de una desactivación, el Suscriptor podrá reactivar el servicio cuando lo desee, para lo cual deberá realizar el trámite normal de suscripción. No obstante lo anterior, si desea utilizar el mismo Nombre Comercial que ya poseía, y al momento del trámite de reactivación ya han pasado más de 5 días, el ICE deberá consultar en sistemas si dicho nombre se encuentra disponible, en cuyo caso podrá volvérselo a asignar.

### **DÉCIMA: NOMBRE COMERCIAL:**

El Suscriptor brindará un Nombre Comercial o palabra que utilizará como identificador del remitente en el mensaje corporativo que enviará a sus destinatarios.

El Nombre Comercial debe ser único y no debe existir otro servicio con el mismo nombre comercial, por lo que el Suscriptor deberá brindar un nuevo Nombre Comercial que esté disponible en los sistemas de gestión.

Este Nombre Comercial debe tener como máximo 11 caracteres y podrá ser alfanumérico, por lo que el Suscriptor indica que el nombre comercial para sus campañas será:

Si el suscriptor tiene el servicio activo y requiere cambiar el Nombre Comercial, podrá solicitarlo a través del Ejecutivo de Cliente asignado, sin costo alguno.

### **DÉCIMA PRIMERA: NOMBRE DE USUARIO Y CONTRASEÑA (NUC)**

Con la formalización del presente Acuerdo, al Suscriptor se le activará el servicio, se le asignará un nombre de usuario y una contraseña, secreta, cuya entrega se realizará por medio electrónico.

El Suscriptor indica que el correo electrónico donde desea que se le envíe el nombre de usuario y la contraseña es:

Nombre de Usuario:	Correo Electrónico:
--------------------	---------------------

El nombre de usuario corresponde al número de servicio móvil, al que se le cargará la facturación del servicio de Mensajería Corporativa.

El suscriptor podrá solicitar el cambio o reseteo de contraseñas, o del correo electrónico, a través del Ejecutivo de Cliente asignado, sin costo alguno.

### **DÉCIMA SEGUNDA: RESPONSABILIDAD POR EL USO DEL NUC**

El Suscriptor acepta que las gestiones que registre con su NUC 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 empresarial. El Suscriptor asume la responsabilidad por la revelación voluntaria o involuntaria que haga de su NUC a terceros y del uso incorrecto que éstos hicieren del mismo. Cuando un Suscriptor, detecte que su NUC ha sido obtenido por un tercero sin su consentimiento, podrá reportarlo, a través de los Ejecutivos de Atención al Cliente que el ICE ha dispuesto para tales fines.

### **DÉCIMA TERCERA: CLIENTES O USUARIOS FINALES**

Podrán recibir mensajes corporativos de tipo SMS, todos los destinatarios que dispongan de un terminal móvil homologado, de un servicio telefónico móvil activo (postpago o prepago) y conectados a la Red ICE y en las redes de otros operadores.

El destinatario no debe instalar ninguna aplicación en su terminal móvil para recibir los mensajes corporativos.

Los clientes de otros operadores podrán recibir Mensajes Corporativos identificados con el nombre comercial del Suscriptor, siempre y cuando las condiciones técnicas lo permitan y existan los acuerdos comerciales entre el ICE y otros operadores. Mientras no existan estos acuerdos, los destinatarios podrán recibir mensajes, pero recibirán un mensaje cuyo remitente será el número móvil del Suscriptor registrado en el servicio de Mensajería Corporativa.

#### **DÉCIMA CUARTA: CONSENTIMIENTO DE CLIENTE**

El Suscriptor debe crear su propia base de datos y será responsable por registrar el consentimiento de cada destinatario aceptando la recepción de los diferentes mensajes de SMS a su terminal móvil. El ICE podrá en cualquier momento solicitar copia del listado de destinatarios que otorgaron el consentimiento al Suscriptor.

Es obligatorio para el Suscriptor demostrar, materialmente y ante las autoridades competentes, que el destinatario autorizó la recepción de mensajes corporativos.

Así mismo, el destinatario podrá revocar o dejar sin efecto su consentimiento en cualquier momento

#### **DÉCIMA QUINTA: EXCLUSION DE CLIENTES**

El Suscriptor se compromete a indicarle al cliente o destinatario el mecanismo de desafiliación para excluirlo de sus campañas. Asimismo, en el momento que un cliente o usuario manifieste al ICE su deseo de no recibir SMS, el ICE le solicitará al Suscriptor, que elimine al cliente de sus listas respectivas.

#### **DÉCIMA SEXTA: COSTO PARA EL DESTINATARIO**

El destinatario o usuario final no debe incurrir en ningún tipo de pago o desembolso para la recepción de los mensajes corporativos.

### **DÉCIMA SÉTIMA: COSTO PARA EL SUSCRIPTOR**

Todos los mensajes enviados desde la Plataforma de Mensajería Corporativa, serán facturados al Suscriptor. Para la facturación del servicio, aplicarán los rubros del Sistema de Emergencia 911 y el impuesto de ventas.

El monto correspondiente a cada campaña enviada, se incluirá en la factura de cobro del número telefónico móvil designado por el Suscriptor, de acuerdo con los ciclos de facturación establecidos.

### **DÉCIMA OCTAVA: ROAMING INTERNACIONAL**

Cuando el Suscriptor se encuentre fuera del país con el servicio Roaming Internacional activo, podrá utilizar el servicio de Mensajería Corporativa desde su terminal móvil o acceder mediante el portal Web que se le proporcionará, y podrá enviar SMS a los destinatarios que se encuentren dentro del territorio nacional y fuera del país con el servicio Roaming activo.

El destinatario que se encuentre en condición Roaming, podrá recibir los mensajes corporativos que haya autorizado.

### **DÉCIMA NOVENA: LONGITUD DEL MENSAJE**

El Suscriptor se compromete a enviar mensajes de texto con una longitud máxima de 160 caracteres alfanuméricos, incluye los campos asignados al remitente. Así mismo se deben restar la cantidad de caracteres que conforman el texto final en cada mensaje que indique la forma correcta para que el cliente ya no desee recibir más mensajes corporativos. El nombre comercial no es parte de los 160 caracteres.

No será posible la concatenación de mensajes de texto ni el uso de tildes, diéresis, caracteres y/o símbolos especiales durante la redacción del SMS Corporativo, ya que podría provocar que el mensaje de texto se despliegue en forma incorrecta en los terminales móviles.

## **VIGÉSIMA: PRECIOS Y MODALIDADES DE PAGO**

- a) El cobro de este servicio será en colones.
- b) El cobro del servicio Mensajería Corporativa, se efectuará según los registros de las Plataformas de Mensajería del I.C.E. y por facturación mensual del servicio móvil.
- c) La oferta comercial, precios, condiciones, fechas y horas de envío, estarán disponibles a través del Ejecutivo Empresarial o de CAIC asignado y en el portal web de Mensajería Corporativa. En ningún caso, los precios que se ofrezcan de forma temporal, en razón de promociones, ofertas, descuentos o similares, se podrán interpretar como una modificación del precio originalmente contratado.
- d) Para la facturación del servicio, aplicarán los rubros del Sistema de Emergencia 911 y el impuesto de ventas.

## **VIGESIMA PRIMERA: PROPIEDAD DE LA INFORMACIÓN**

El Suscriptor garantiza que el material, datos e información contenida en sus bases de datos y que se ofrece al público, a través del Servicio de Información, es conforme a la normativa que protege la propiedad intelectual y derechos de autor, por lo que asume plena responsabilidad por los daños y perjuicios que pudieren derivarse en razón de su utilización por parte de terceros. Asimismo, que el contenido de las campañas no violenta de forma alguna la propiedad privada, los derechos de las personas, ni atenta contra la moral ni las buenas costumbres.

## **VIGÉSIMA SEGUNDA: SUSPENSIÓN Y RESOLUCIÓN CONTRACTUAL**

En caso de incumplimiento de algunas de las cláusulas aquí estipuladas, dará derecho a la Parte cumpliente para resolver el presente Acuerdo Comercial, sin responsabilidad alguna de su parte, todo sin perjuicio de las acciones legales, civiles o penales que pudieran corresponder.

Las Partes podrán dar por finalizado el presente Acuerdo Comercial, antes del vencimiento de su plazo y sin responsabilidad para ninguna de ellas, cuando se verifiquen los siguientes supuestos:

- a. Quiebra declarada judicialmente a cualquiera de las Partes.
- b. Orden Judicial y/o Autoridad Competente que así lo disponga.

### **VIGÉSIMA TERCERA: RESPONSABILIDAD POR DAÑOS**

El ICE no será responsable por daños en la prestación del servicio, tales como y sin limitarse a éstos: robos, incendios, y cualquier otro cuya causa le sea imputable al Subscriptor o a terceros, o que sean producto de la fuerza mayor o caso fortuito, y/o aquellas producto del mantenimiento preventivo que se realice a las instalaciones, 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 costos de operaciones.

### **VIGÉSIMA CUARTA: CAMPAÑAS APLICADAS AL COBRO**

En el momento en que la campaña es aplicada en el Portal de Mensajería Corporativa, se procederá a facturar de forma automática el monto correspondiente, conforme los términos y procedimientos actuales de mediación y tasación del ICE, de forma tal, que le será cobrado el monto en la facturación mensual del servicio móvil.

Para la facturación del servicio, aplicarán los rubros del Sistema de Emergencia 911 y el impuesto de ventas.

### **VIGÉSIMA QUINTA: CONDICIONES DE PRESTACION DEL SERVICIO**

El envío y recepción de los mensajes queda sujeta a las condiciones de prestación del Servicio Celular, como por ejemplo: saturación de las redes ICE, celular apagado, fuera de cobertura o buzón de mensajería lleno, entre otros. Asimismo, la cantidad y los tiempos de reintento de envío de mensajes corporativos serán los mismos que actualmente están configurados en las Plataformas de Mensajería SMS.

### **VIGÉSIMA SEXTA: CANALES DE ATENCIÓN**

El Subscriptor podrá formalizar el servicio a través de la fuerza de ventas de la División de Entrega a Empresas, 800-EMPRESA (800-3677372) o mediante ejecutivo de CAIC autorizado o a través del 800 PYMESJO.

En cuanto a las gestiones y/o reclamaciones relacionadas con este servicio, a través del Ejecutivo de Servicio al Cliente Empresarial o de CAIC, 800EMPRESA ó 800ICEPYME

El Suscriptor debe atender las dudas, consultas y/o reclamos de los destinatarios mediante los medios de contacto establecidos y comunicarles a sus colaboradores:

Número telefónico:	
Correo electrónico:	
Lugar Físico:	
Otro:	

### VIGÉSIMA SÉTIMA: ADMINISTRADORES DEL ACUERDO COMERCIAL

Para el fiel cumplimiento de todas y cada una de las cláusulas establecidas en el presente acuerdo, las partes designan como administradores contractuales a las siguientes personas:

#### Por parte del ICE:

Nombre:			
Número de cédula:			
Nombre de la dependencia:			
Teléfono:		Fax:	
Correo electrónico:			

#### Por parte del Suscriptor:

Nombre:			
Número de cédula:			
Nombre de la dependencia:			
Teléfono:		Fax:	
Correo electrónico:			

### VIGÉSIMA OCTAVA: NOTIFICACIONES

Ambas partes señalan como medio oficial para recibir notificaciones y cualquier otra comunicación, los siguientes:

Nombre del funcionario ICE:		
Provincia:	Distrito:	Cantón:
Otras señas:		
Apartado Postal:	Teléfono:	Fax:

### Por parte del Suscriptor:

Nombre del representante del Suscriptor:		
Provincia:	Distrito:	Cantón:
Otras señas:		
Apartado Postal:	Teléfono:	Fax:

Para que las notificaciones y las comunicaciones tengan validez, las partes deberán remitirlas a las personas indicadas anteriormente y por los medios aquí descritos; por lo tanto, es obligación del Suscriptor informar al ICE de los cambios de su domicilio legal, lo cual deberá hacer dentro de los 30 (treinta) días naturales posteriores a dicho cambio, caso contrario, acepta como válido para todos los efectos el domicilio reportado y que conste en los registros del ICE.

### **VIGÉSIMA NOVENA: LEGISLACIÓN APLICABLE**

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

### **TRIGÉSIMA: ACEPTACIÓN DE LOS TÉRMINOS DEL ACUERDO.**

Las partes aquí firmantes reconocemos que hemos leído, entendido y aceptado los términos del presente Acuerdo, el cual rige las relaciones entre las mismas en esta materia.

Además las partes aseguramos haber tenido a la vista los documentos relacionados con este Acuerdo y aceptamos el contenido íntegro del mismo, y afirmamos que la representación que se ejercita es amplia y suficiente; admitiendo como correctos los datos de identificación personal consignados y aceptando encontrarse en el libre ejercicio de sus derechos civiles para realizar este acto y en las calidades con que actúan y otorgan.

Habiendo comprendido y aceptado cada una de las partes, las obligaciones representadas en este acuerdo, firman en dos tantos del mismo tenor literal, de conformidad en la ciudad de \_\_\_\_\_, el día \_\_\_\_\_ de \_\_\_\_\_ del \_\_\_\_\_.

\_\_\_\_\_  
EI CLIENTE  
(Nombre y firma)

\_\_\_\_\_  
EJECUTIVO ICE  
(Nombre y firma)