

CONTRATO PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO Kolbi TV DigitalHoja:
1/3

Consecutivo:

Número de Orden de Servicio (OST):

Línea Asignada:

INFORMACIÓN DEL CLIENTE

CLIENTE físico o jurídico: _____

Cédula de persona física o jurídica o número de identificación: _____

Apoderado Generalísimo sin límite de suma de (empresa): _____

1. PROPUESTA COMERCIAL: El ICE ofrecerá al CLIENTE el servicio de Kolbi TV 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. El CLIENTE si así lo desea, podrá reservar una dirección pagando el coste respectivo.

2. INFORMACIÓN PARA EL CLIENTE: Toda la información referente a los diferentes 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 y de visita del técnico, cambio de planes, podrán ser consultados por los CLIENTES en el sitio web www.grupoice.com.

3. PLAN A CONTRATAR: El CLIENTE selecciona el siguiente plan a contratar:

Plan a Contratar	Permanencia mínima	Cantidad de Televisores adicionales	Grabación de Contenido	
			NPVR	LPVR

4. PAQUETES ESPECIALIZADOS DE CANALES DIGITALES: El CLIENTE podrá adquirir, por un monto mensual determinado, los paquetes especializados de canales digitales (Movie Pack, HBO Pack, Premium Pack y Pack Adultos, entre otros). Estos paquetes no están incluidos dentro del plan contratado. El CLIENTE podrá incorporar estos paquetes de canales para los cual cancelará mensualmente el costo correspondiente y el mismo se instalará en los televisores seleccionados. De igual forma estos paquetes no tienen costo de desinstalación.

	Paquete Especializado (1)	Precio mensual del Paquete
<input type="radio"/>	Movie Pack	
<input type="radio"/>	HBO Pack	
<input type="radio"/>	Premium Pack	
<input type="radio"/>	Pack Adultos	
<input type="radio"/>	Otro:	

(1). Estos paquetes de canales digitales podrán ser suscritos por el CLIENTE en cualquier momento dentro del periodo de permanencia mínima. En caso de que el CLIENTE solicite el retiro de uno o más paquetes de canales digitales contratados previamente dentro del periodo de permanencia mínima, no será penalizado por dicho retiro. El CLIENTE asumirá el costo correspondiente para el disfrute del paquete o paquetes que seleccione dentro la oferta brindada por el ICE.

En caso de que el cliente retire uno o varios paquetes especializados seleccionados antes de que se cumpla el mes de utilización del paquete, se le cobrará el monto total de la mensualidad por el costo del paquete o paquetes contratados. Los precios incluyen el impuesto de ventas.

5. DIRECCIÓN EXACTA DONDE SE INSTALARÁ EL SERVICIO.

Provincia:	Cantón:
Distrito:	
Otras señas:	
Tel. referencia:	Correo Electrónico:

Además, el CLIENTE podrá solicitar la instalación de previstas (extensiones) de conexión del servicio.

En caso de instalarse las extensiones o previstas durante la instalación del plan contratado, el CLIENTE pagará el costo asociado a la instalación de las extensiones. Si por el contrario, la instalación de las extensiones se ejecuta posterior a la instalación del plan, al CLIENTE se le cargará en la próxima facturación el costo asociado a la visita del técnico más el costo asociado por instalación de cada extensión solicitada.

6. SERVICIOS DE VALOR AGREGADO: El CLIENTE podrá adquirir los contenidos de VoD, PPV, entre otros que estén disponibles por el ICE. Al momento de suscribir este contrato, el CLIENTE recibirá un PIN de seguridad por medio del cual autenticará y asegurará la compra de éstos contenidos (eventos especiales, películas, programas, entre otros). El CLIENTE acepta que las transacciones que registre con su PIN son de su entera responsabilidad. Asimismo es responsable por la revelación voluntaria o involuntaria que haga de su PIN a terceros y del uso incorrecto que éstos hicieren del mismo. Cuando un CLIENTE, detecte que su PIN ha sido obtenido por un tercero sin su consentimiento, podrá reportarlo, a través de los medios que el ICE ha definido en la cláusula de Canales de Atención.

7. CONTENIDO Y CAMBIOS EN LA PROGRAMACIÓN: El ICE no asume ninguna responsabilidad por el contenido y cambios en la programación del servicio de televisión estándar y/o paquetes de canales digitales que se ofrece al CLIENTE. Asimismo el ICE se reserva el derecho de distribuir o retransmitir los cambios originados por sus proveedores de programación.

8. EQUIPO TERMINAL: En caso de que el equipo terminal presente algún defecto de funcionamiento, el CLIENTE deberá solicitar al ICE el reemplazo del equipo sin costo alguno para el CLIENTE.

En caso de reposición del equipo terminal por daños atribuibles al CLIENTE, robo, pérdida o extravío, el ICE cargará en la próxima facturación un costo asociado por visita del técnico para realizar el reemplazo, más el costo del equipo dañado, robado, perdido o extraviado, posterior a comprobar la responsabilidad del CLIENTE.

En todos los casos, el CLIENTE deberá firmar la boleta de recepción de equipo terminal el cual es propiedad del ICE y se adjuntará a este contrato.


EL CLIENTE será responsable por la conservación y devolución del equipo terminal en buen estado, una vez finalizada la prestación del servicio. Deberá además, permitirle al ICE el acceso al equipo terminal para realizar las actualizaciones y mantenimiento que correspondan, para lo cual el ICE comunicará con anticipación; además de abstenerse de realizarlas en forma directa o por medio de terceros no autorizados. En caso de pérdida, daños atribuibles al CLIENTE, o la no devolución del equipo terminal, el ICE podrá cargar el valor actual del equipo, según el costo de mercado y otros costos en la facturación de cualquier otro servicio registrado a nombre del CLIENTE.

9. PRECIO FINAL MENSUAL PARA EL CLIENTE: El precio final que se cobrará al Cliente será el resultado de la suma de las mensualidades por concepto del plan seleccionado, de los paquetes especiales seleccionados y de las facilidades que se presten en el servicio que generen un adicional a la facturación.

Precio Mensual del Plan	Precio Mensual por Televisores Adicionales	Precio Mensual alquiler de equipo	Precio Mensual por Facilidad NPVR o LPVR	Precio Mensual por Paquetes Especiales	Precio Mensual (1)

(1) Precios incluyen impuesto de ventas.

Adicionalmente podrán ser facturadas las facilidades tales como, y sin limitarse a ellas: pay per view (PPV), video en demanda (VoD), entre otras, que el CLIENTE utilice.

CONTRATO PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO Kolbi TV Digital		Hoja: 2/3	
Consecutivo:	Número de Orden de Servicio (OST):	Línea Asignada:	

10. CUOTAS DE INSTALACIÓN: El CLIENTE deberá cancelar un rubro por concepto de instalación de servicios o activación de planes, mismo que será cancelado al momento de suscribir este contrato.

El CLIENTE deberá pagar las siguientes cuotas de Instalación:

del servicio (televisor principal) de:	
por cada televisor adicional de:	

En caso de promociones, el ICE podrá exonerar a sus clientes de la cuota de instalación o depósito de garantía.

11. DEPÓSITO DE GARANTÍA: El ICE podrá solicitar al CLIENTE el pago de un depósito de garantía por la prestación del servicio, cuyo monto dependerá del tipo servicio, solución o plan. En caso del presente contrato, el Depósito de Garantía y pagadero por única vez, será de: _____.

El CLIENTE deberá cancelar por concepto de ajuste en el depósito de garantía, la diferencia entre el monto originalmente pagado y el monto vigente al momento de un cambio de plan.

Así mismo, cuando el CLIENTE solicite un retiro de su servicio posterior al plazo de permanencia mínima, el ICE deberá reintegrar, a más tardar en la próxima facturación, el monto del depósito realizado, siempre y cuando el CLIENTE haya cancelado su factura respectiva y no tenga deudas pendientes, caso contrario el depósito de garantía le será aplicado a las mismas y se le devolverá el remanente.

12. CONTINUIDAD DEL PLAN: Cuando el CLIENTE continúe utilizando su plan, posterior a su fecha de vencimiento, deberá continuar cancelando las mensualidades correspondientes al precio que en ese momento se encuentre vigente, u optar por un nuevo plan. Posterior a la fecha de vencimiento del plan, el CLIENTE podrá darlo por terminado en cualquier momento, sin penalización alguna.

13. RETIRO ANTICIPADO: Por tratarse de planes sujetos a una permanencia mínima el CLIENTE acepta mantener el servicio por el plazo contratado. En caso de un retiro anticipado en forma voluntaria o por falta de pago, el CLIENTE deberá cancelar los costos asociados por retiro anticipado: todas las cuotas o mensualidades pendientes hasta finalizar el tiempo de permanencia más todos los rubros que se hayan generado por la utilización del plan y/o utilización de paquetes especiales, alquiler de equipo y cualquier otro rubro que tenga pendiente por dichos servicios.

14. SUSPENSIÓN DEL SERVICIO: El servicio será suspendido por falta de pago durante los tres días hábiles siguientes al vencimiento de la facturación. El CLIENTE contará con 30 días naturales para cancelar el monto adeudado y solicitar la reconexión. Caso contrario se procederá a la liquidación del servicio aplicando lo establecido en la cláusula de "Retiro Anticipado".

15. RECONEXIÓN DEL SERVICIO: Para la reconexión del servicio el CLIENTE deberá cancelar, las sumas pendientes de pago, sus intereses, más un cargo adicional por concepto de reconexión o activación. Cuando se de la liquidación contable, el CLIENTE deberá suscribir un nuevo contrato.

16. LIQUIDACION CONTABLE: El ICE liquidará definitivamente el servicio a los 30 días naturales posteriores al vencimiento de la factura pendiente de pago. El ICE retirará sus equipos terminales durante los 5 días hábiles posteriores a la liquidación del servicio.

17. INSTALACION DEL SERVICIO: El ICE es responsable por la instalación de la red interna y redes privadas, de los dispositivos y elementos de su infraestructura de infocomunicaciones hasta el punto de conexión con los televisores del CLIENTE. Esto incluye la instalación de la red interna dentro del domicilio del CLIENTE.

Por otro lado si en el inmueble del CLIENTE existe una red interna con cableado estructurado (Ethernet, coaxial o fibra) y el personal técnico del ICE considera que esta se encuentra en perfecto estado, el técnico procederá con

la instalación del o los Set Top Box y la distribución de la señal se realizará en la red instalada por el CLIENTE. El mantenimiento de esta red es responsabilidad del CLIENTE, lo cual no impide que solicite al ICE el soporte y/o apoyo técnico.

En caso, de que la red propiedad del CLIENTE deje de ser óptima para la continuidad del servicio, autoriza al ICE para construir una red de forma externa para la instalación del servicio cuyo mantenimiento de la misma será responsabilidad del ICE.

El CLIENTE autoriza al ICE para que por medio de su personal o cualquier otro contratado por éste, debidamente identificado, pueda inspeccionar sus instalaciones para verificar el uso y estado de los servicios y/o equipos cuando así lo requiera.

18. FACTIBILIDAD TÉCNICA Y COMERCIAL: El ICE ofrecerá al CLIENTE este servicio, siempre y cuando se cumpla con la factibilidad técnica y comercial, realizadas por el ICE. Esta prefactibilidad se realizará tanto para un nuevo servicio, como para la solicitud de televisores adicionales o cambio de planes.

19. CAMBIO DE PLANES: El ICE podrá, según sus posibilidades, facilitar al CLIENTE el cambio del plan de televisión que disfruta por uno nuevo. Para ello el CLIENTE deberá firmar la boleta respectiva que indicará las condiciones del nuevo plan seleccionado, junto con las funcionalidades y/o paquetes especializados 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 planes estará sujeto a restricciones.

En caso necesario, se realizará un ajuste en los precios respectivos y en el Depósito de Garantía.

20. VISITAS INJUSTIFICADAS: La imposibilidad de instalar un servicio o atender una avería, desde la primera 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.

21. TRASPASO DE DERECHOS: El CLIENTE podrá traspasar su servicio, 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. El ICE se reserva el derecho de aprobar dicho traspaso.

22. OBLIGACIONES DEL CLIENTE: Con la suscripción de este contrato, el CLIENTE adquiere las siguientes obligaciones: a) comunicar al ICE cualquier daño o mal funcionamiento del equipo terminal requerido para la utilización del servicio; b) abstenerse de instalar, conectar, configurar, activar, entre otros, dispositivos diferentes a los requeridos para la prestación del servicio contratado, por sí mismo o por terceros, de forma gratuita u onerosa, así como de realizar reparaciones, ampliaciones, modificaciones, mantenimiento, entre otros, a las redes instaladas por el ICE; c) utilizar los servicios para los fines que fueron contratados; d) 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 derechos y obligaciones faculta al ICE para dar por terminado la prestación de los servicios objeto de este contrato, sin perjuicio de establecer las acciones legales que estime pertinentes en resguardo de sus intereses.

23. 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.

CONTRATO PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO Kolbi TV DigitalHoja:
3/3

Consecutivo:

Número de Orden de Servicio (OST):

Línea Asignada:

24. FORMAS DE TERMINACIÓN DEL CONTRATO: El presente contrato podrá darse por terminado por las siguientes razones: a) A solicitud del cliente con al menos quince días naturales previo al momento de surtir el efecto de finalización de este contrato, b) En caso de insolvencia, quiebra o muerte del cliente, c) Cuando el Cliente cometa fraudes o haga un uso indebido de los servicios de telecomunicaciones, realice actos contrarios a la normativa o regulación vigente, d) Incumplimiento de alguna de las cláusulas contractuales o de la normativa vigente. En los casos de los supuestos c) y d), EL CLIENTE faculta al ICE para suspender en forma inmediata, como medida precautoria, los servicios usados en forma indebida y a resolver de pleno derecho el presente contrato, sin perjuicio del cobro de las indemnizaciones y/o penalizaciones que procedan, previa comunicación al cliente. En los casos de prestación de servicios o soluciones donde se ha establecido un acuerdo de permanencia mínima, no se aplicarán las causales de terminación anticipada indicadas en los incisos a) y b), del párrafo primero de esta cláusula.

25. FACTURACION Y MEDIOS DE PAGOS: El CLIENTE deberá pagar los montos facturados a más tardar en la fecha de vencimiento establecida por el ICE. Para la realización de sus pagos El CLIENTE podrá elegir cualquiera de los siguientes medios: dinero en efectivo, transferencia electrónica, crédito directo, cobro en cajas registradoras de agencias, o agentes recaudadores en todo el país. La validez del pago estará sujeta a que el ICE pueda hacerlo efectivo. Como referencia para realizar los pagos, el CLIENTE deberá indicar el número (virtual) de línea asignada.

26. CANALES DE ATENCION: El Cliente podrá realizar todas las gestiones y/o reclamaciones relacionadas con este servicio, a través de los siguientes puntos de contacto: Agencias Telefónicas en todo el país, Centro de Soporte 800-003PLAY (800-0037529), Agencia Virtual y Ejecutivo Comercial y Empresarial.

27. 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.

28. LEGISLACIÓN APLICABLE: La totalidad de las cláusulas de este contrato, 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 contrato, no afectará la validez, legalidad y exigibilidad de las restantes estipulaciones.

29. ANEXOS: Forman parte integrante de este contrato, el formulario de modificación del plan, la boleta de cambio de planes, boleta para cambio y reposición de equipo terminal, y la boleta para la gestión de servicios (de instalación y recepción de equipo terminal), en las cuales se incluyen las características del equipo terminal otorgado al CLIENTE por: instalación del servicio, cambio o reposición.

Estando conformes las partes, firmamos en la ciudad de _____,
el día __ de _____ del _____.

El CLIENTE_____
El ICE o Agente Autorizado