

	CONTRATO SERVICIOS MÓVILES	Número de Contrato:
Número de pedido:	Número o Línea asignada:	Fecha

CONTRATO SERVICIOS MOVILES

(Versión 4.0 del homologado 12 noviembre 2020, Acuerdo Consejo SUTEL Número 017-078-2020)

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, a través de la ruta de acceso kolbi.cr/Ayuda/Horarios Puntos de Venta kolbi

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:

	CONTRATO SERVICIOS MÓVILES	Número de Contrato:
Número de pedido:	Número o Línea asignada:	Fecha

1.2 Notificaciones:

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

- () Correo electrónico:
 () Domicilio:

Provincia:
 Cantón:
 Distrito:
 Otras señas:

1.3 Notificación de Facturas:

¿Desea que las facturas se notifiquen al medio anteriormente señalado? () SI o () NO.
 En caso de señalar "NO", favor indicar el medio en que el ICE le notifique la facturación de su servicio:

- () Correo electrónico:
 () Domicilio:

Provincia:
 Cantón:
 Distrito:
 Otras señas:

1.4 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 (IVAI):
 Precio mensual de los servicios con plan (IVAI):
 Beneficio económico (IVAI) (nota 1):

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

(nota1): El beneficio económico otorgado es el resultado de la resta del precio mensual del servicio sin Plan, menos el precio mensual del servicio con Plan. El Cliente manifiesta que comprende la diferencia de contratar servicios de forma individual, y contratar los mismos servicios asociados a un plan, y los beneficios que éste le representa. Ante un retiro anticipado, no aplica la penalización por este beneficio económico otorgado.

	CONTRATO SERVICIOS MÓVILES	Número de Contrato:
Número de pedido:	Número o Línea asignada:	Fecha

Plazo de activación del servicio (nota 13): Tiempo debe ser menor o igual 1 día hábil

(nota 13): 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.

Fecha de corte de la facturación:

Depósito de Garantía (nota 14):

(nota 14): 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. 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 durante el periodo de permanencia mínima. No obstante, puede rescindirlo sin penalización cuando finalice el plazo de permanencia mínimo, caso contrario el Cliente debe pagar el subsidio del terminal.

Permanencia Mínima: meses () 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 (nota 15):

(nota 15): El Cliente autoriza que el precio mensual total incluya la cuota por financiamiento del terminal la cual no está asociada a la permanencia mínima establecida en este contrato.

	CONTRATO SERVICIOS MÓVILES	Número de Contrato:
Número de pedido:	Número o Línea asignada:	Fecha

2.3 Terminal: **Terminal Subsidiado** o **Terminal de Contado**

Precio Terminal de Contado (IVAI) (nota 16):

Precio Terminal con Subsidio (IVAI):

Monto Subsidiado (IVAI):

Penalización por subsidio: El monto por retiro anticipado será de:

(nota 16): La sumatoria del monto financiado y el monto subsidiado no puede superar el valor de contado del terminal.

3. 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. 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 del artículo 35 de la Ley Número 8660 de Fortalecimiento y Modernización de las Entidades Públicas del Sector Telecomunicaciones y la normativa de protección de datos vigente.

5. 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, en la siguiente dirección:

Provincia:

Cantón:

Distrito:

Colores del mapa de cobertura: Azul Verde Amarillo Rojo

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

	CONTRATO SERVICIOS MÓVILES	Número de Contrato:
Número de pedido:	Número o Línea asignada:	Fecha

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

SI () o NO ()

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.

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. FORMALIZACIÓN DEL CONTRATO:

El presente contrato podrá ser formalizado por medio de firma manuscrita física o electrónica, digital o digitalizada registrando la firma del Cliente sobre un dispositivo digital, lo cual el Cliente acepta y reconoce que tiene los mismos efectos y validez legal que los documentos suscritos en forma presencial, 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 (kolbi 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:

Los planes poseen precios y/o beneficios económicos. Las mensualidades preferenciales ofrecidas en los diferentes planes, representan un beneficio económico para el Cliente, en comparación al monto a pagar mensualmente, si se utilizaran los mismos servicios sin estar asociados a un plan. Estos beneficios se otorgan a los Clientes que suscriben un plan con un plazo determinado, no obstante, en caso de un retiro anticipado, no aplica la penalización por beneficio económico.

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

	CONTRATO SERVICIOS MÓVILES	Número de Contrato:
Número de pedido:	Número o Línea asignada:	Fecha

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.

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 https://www.kolbi.cr/wps/portal/kolbi_dev/personas/postpago/informacion-postpago/tarifas-postpago.

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. Cuando no se inicie la prestación del servicio en el plazo estipulado, el Cliente podrá: 1. Rescindir la relación contractual con la restitución de la suma pagada por concepto de activación cuando aplique y la devolución del equipo adquirido con el operador sin costo ni responsabilidad, siempre y cuando sea devuelto en condiciones de funcionamiento normales, en caso de aplicar y 2. Continuar con la solicitud del servicio sin pagar la cuota de activación. Si el servicio no se puede activar por causas atribuibles al usuario, el ICE puede anular la orden de activación y proceder a cobrar los gastos administrativos correspondientes y cualquier otro rubro pendiente de facturar, debidamente publicados en el sitio web https://www.kolbi.cr/wps/portal/kolbi_dev/personas/postpago/informacion-postpago/tarifas-postpago.

Cláusula 7. DERECHOS Y OBLIGACIONES DE LOS CLIENTES:

Los Clientes y usuarios finales de los servicios de telecomunicaciones, tendrán todos los derechos estipulados 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 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

	CONTRATO SERVICIOS MÓVILES	Número de Contrato:
Número de pedido:	Número o Línea asignada:	Fecha

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:

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 los servicios los días viernes, sábados, domingos o feriados de Ley, cuando para esos días no tengan disponibles o habilitados medios de pago.

Asimismo, se exceptúan del proceso de suspensión temporal los servicios de emergencia de hospitales, Cruz Roja, Seguridad Pública, Servicio 911, Bomberos, Comisión Nacional de Emergencias, y otros servicios que así sean determinados por el ente regulador, por cumplir una función de vital importancia para la sociedad en materia de seguridad, salud, emergencia u otros. Antes de proceder con la suspensión temporal del servicio, el Cliente o usuario debe ser notificado por el operador.

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:

Ante la falta de pago por parte del Cliente de dos facturaciones consecutivas de su servicio de telecomunicaciones, el ICE deberá, previo aviso al deudor, proceder con la suspensión definitiva del servicio o liquidación contable del mismo y a la resolución unilateral del contrato por incumplimiento. Asimismo, faculta al ICE a cobrar, la factura extraordinaria por disponibilidad del servicio de forma proporcional entre los días transcurridos desde la última factura al cobro y hasta la suspensión definitiva del servicio, lo cual no superará los 15 días naturales. Lo anterior, sin perjuicio de reclamar las acciones legales que correspondan ante las autoridades competentes, se procederá también a la suspensión definitiva del servicio, en los casos en que el Cliente haya actuado con engaño, fraude o mala fe al momento de la suscripción del contrato o disfrute posterior del servicio, o bien, que en forma dolosa ocasione un daño o comprometa de alguna manera, la prestación de los servicios o la operatividad e integridad de la red.

Cláusula 12. RECONEXIÓN DEL SERVICIO:

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 https://www.kolbi.cr/wps/portal/kolbi_dev/personas/postpago/ya_sos_cliente_postpago/tramites/postpago-tramites-reinstalacion. Una vez que el Cliente cancele los montos adeudados, el ICE reconectará el servicio en el plazo de 1 día hábil contados a partir de la fecha de pago.

	CONTRATO SERVICIOS MÓVILES	Número de Contrato:
Número de pedido:	Número o Línea asignada:	Fecha

Cláusula 13. 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 provisionada

Umbral aplicable: Mayor o igual al 70 por ciento para el 2020

El Cliente entiende y acepta que la velocidad contratada para acceso inalámbrico a internet es un servicio que se entrega en una red de mejor esfuerzo donde todos los usuarios reciben el mejor servicio posible en ese momento, lo que significa que obtendrán distintos anchos de banda y tiempos de respuesta en función del volumen de tráfico en la red, y podrá verse disminuida dependiendo de varios factores, tales como pero no limitando a: la intensidad de la señal, su movilidad, la saturación de la red, del nodo al que esté conectado y al consumir la capacidad de transferencia de datos asignada al plan. EL ICE brindará los servicios asociados a la oferta conforme a las condiciones de calidad establecidas en los reglamentos y planes técnicos aprobados por el Ente Regulador.

Cláusula 14. 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

	CONTRATO SERVICIOS MÓVILES	Número de Contrato:
Número de pedido:	Número o Línea asignada:	Fecha

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 https://www.kolbi.cr/wps/portal/kolbi_dev/personas/postpago/informacion-postpago/tarifas-postpago.

Cláusula 15. CONDICIONES PARA LA COMPENSACIÓN POR INTERRUPTIONES 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. 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 16. 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 17: 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 18: 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.

	CONTRATO SERVICIOS MÓVILES	Número de Contrato:
Número de pedido:	Número o Línea asignada:	Fecha

Cláusula 19: 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 20. 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. 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 21. PROCEDIMIENTO DE INTERVENCIÓN DE LA SUTEL.

En caso de resolución negativa o insuficiente o la ausencia de resolución por parte del ICE, el usuario podrá acudir a la SUTEL. 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 22. FORMAS DE EXTINCIÓN Y RENOVACIÓN DEL CONTRATO.

El contrato se extinguirá por las causas generales de extinción de los contratos, y especialmente por voluntad del Cliente. Para este último caso, el ICE tendrá un plazo de quince (15) días hábiles posteriores a la solicitud de terminación del contrato por parte del Cliente para finiquitar la relación contractual. Esto no lo exonera de su obligación de pago de las facturas adeudadas por concepto de servicios prestados. En caso de que el Cliente no exprese su voluntad de finalizar la relación contractual, el contrato será prorrogado en forma automática.

Cláusula 23. JUSTAS CAUSAS DE TERMINACIÓN

Serán causas justas para finalizar anticipadamente un contrato con plazo, las siguientes: a. incumplimiento de las cláusulas pactadas en este contrato; b. modificación de las condiciones contractuales; c. fallas en el servicio que provoquen un detrimento constante en la calidad y continuidad del servicio, las cuales sean atribuibles al ICE; d. violación de los derechos de los Clientes y/o usuarios finales establecidos en la Ley General de Telecomunicaciones, e. violación del régimen de intimidad y privacidad de las comunicaciones.

Cláusula 24. 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 un mes de antelación en 2 medios de comunicación masiva y los mismos estarán publicados en el sitio web para planes de voz: https://www.kolbi.cr/wps/portal/kolbi_dev/personas/postpago/planes-postpago/planes-kolbi4gk?idSubFamilia=13&tipoVenta=2. Para planes de datos móviles: https://www.kolbi.cr/wps/portal/kolbi_dev/personas/postpago/planes-postpago/paquetes-internet. En

	CONTRATO SERVICIOS MÓVILES	Número de Contrato:
Número de pedido:	Número o Línea asignada:	Fecha

caso de que el usuario no se encuentre conforme con dicha modificación tarifaria, puede solicitar al ICE, la rescisión del contrato.

Clausula 25. 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 26. OPCIONES SIN PLAZO DE PERMANENCIA: El Cliente podrá suscribir el servicio sin plazo. Ésta opción no incluye beneficios o descuentos asociados, 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. En caso de producirse alguna variación en el precio y/o tarifa, ésta variación será comunicada con un mes calendario de antelación a través de, al menos, dos medios de comunicación masiva y en el sitio web www.kolbi.cr.

Cláusula 27. 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 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 28. 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 seleccionado por el Cliente en la carátula de este contrato, con una antelación no menor a seis (6) días naturales, previo al vencimiento de la factura. En caso de incumplimiento de dicho plazo, la fecha 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. 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. Se exceptúa de lo anterior, los cargos generados por el uso de los servicios de cobro revertido internacional y Roaming Internacional, en cuyo caso el ICE informará al Cliente del trámite pendiente y el plazo, el cual no podrá ser mayor a noventa (90) días naturales.

Cláusula 29. 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 60 días naturales posteriores a la fecha de cobro del servicio afectado, o en su defecto, a más tardar en el periodo de facturación inmediato posterior al cobro incorrecto del servicio

	CONTRATO SERVICIOS MÓVILES	Número de Contrato:
Número de pedido:	Número o Línea asignada:	Fecha

Cláusula 30. 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 https://www.kolbi.cr/wps/portal/kolbi_dev/personas/postpago/informacion-postpago/tarifas-postpago.

Cláusula 31. 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.

Clausula 32. TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES.

En caso de que el Cliente 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 para brindarle información de otros bienes, servicios o productos. En ningún caso serán conservados y/o tratados de manera que puedan afectar, de cualquier modo, a su titular. Los datos obtenidos con este consentimiento serán tratados de forma confidencial, aún después de finalizada la relación contractual. El ICE no podrá brindar dicha información a terceras personas, salvo que cuente con la autorización expresa del Cliente o de por medio exista una orden judicial que así los requiera, todo conforme a la Ley Número 8968 y el artículo 35 de la Ley de Fortalecimiento y Modernización de las Entidades Públicas del Sector Telecomunicaciones Número 8660.

Cláusula 33. 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 34. ROAMING INTERNACIONAL:

Es una facilidad del servicio móvil, que incluye conjuntamente la voz, SMS y datos y 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, para evitar cargos adicionales no deseados por el uso del servicio de Roaming datos. Esta facilidad aprovisiona un límite de \$200.00 para usar en Roaming datos (Internet), el cuál puede ser modificado por el cliente por medio de canales presenciales (agencias y puntos autorizados), autogestión (App mi kolbi, tienda kolbi postpago (marcando el *888# y la tecla de llamada), o en la tienda en línea mi kolbi).

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 https://www.kolbi.cr/wps/portal/kolbi_dev/personas/postpago/servicios-postpago/kolbi-roaming. Cada vez que el Cliente de Roaming ingrese a otro país y se registre en la red extranjera, recibirá un mensaje de bienvenida y la información de los precios y tarifas aplicables. 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.

	CONTRATO SERVICIOS MÓVILES	Número de Contrato:
Número de pedido:	Número o Línea asignada:	Fecha

Cláusula 35. 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 36. 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 37. 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 38. VELOCIDAD 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 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.

	CONTRATO SERVICIOS MÓVILES	Número de Contrato:
Número de pedido:	Número o Línea asignada:	Fecha

Cláusula 39. 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 extraviado o robado; II. Cuando se presuma que el servicio ha sido suscrito mediante engaño, fraude y/o suplantación de identidad, III. Incurra en usos no autorizados que perjudiquen a terceros, ocasione un daño o comprometa la prestación de los servicios y la integridad de la red del ICE. IV. En los casos de ejecución de la garantía, conforme a la Ley Número 7472, el ICE haya rescindido el contrato y devuelto al Cliente el monto del terminal adquirido de contado y éste no devuelva el terminal con sus accesorios. V. Se retire anticipadamente, sin haber cancelado la penalización por subsidio de terminal. 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 de 48 horas después de realizada la solicitud.

Cláusula 40. 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 41: 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, 800-USUARIO, Agencias de Telecomunicaciones en todo el país, correo electrónico Telegest@ice.go.cr, o cualquier otro punto autorizado por éste.

	CONTRATO SERVICIOS MÓVILES	Número de Contrato:
Número de pedido:	Número o Línea asignada:	Fecha

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 _____.

EI CLIENTE o REPRESENTANTE
(nombre y firma)

EI ICE o Agente Autorizado
(nombre y firma)