



CONTRATO DE SERVICIOS EMPRESARIALES

No. de Contrato:

Fecha:

CONTRATO DE SERVICIOS EMPRESARIALES

1. Las Partes

1.1 El ICE:

Instituto Costarricense de Electricidad, con Cédula jurídica: 4-000-042139

Apartado Postal: 10032-1000

Página web: www.grupoice.com y/o www.kolbi.cr

Dirección Comercialización Empresarial

Teléfono gratuito 800 Empresa. (800-3677372).

Otros medios de contacto:

- a. Ejecutivo de cuentas asignado.
- b. 800 Empresa (800-3677372).
- c. 800 Soporte (800-7676783).

Dirección física: San José, Sabana Norte, 500 metros norte del Edificio Jorge Manuel Dengo, edificio DIPOA.

Dirección electrónica Ejecutivo asignado:

1.2 El Cliente:

- a. Nombre o razón social del Cliente (nota 1):
- b. Número de cédula jurídica:

(nota 1): Se debe indicar el nombre de la empresa tal y como aparece consignado en el Registro Público. Deberá indicarse, además, el número de cédula jurídica. En caso de corporaciones o instituciones con varias empresas o sucursales jurídicamente independientes, debe especificarse el nombre completo de la empresa o sucursal con su respectiva cédula jurídica, salvo que no cuenten con cédula jurídica propia, en cuyo caso indicarán la cédula jurídica a la que pertenecen. En caso de duda, como por ejemplo cuando cada punta pertenezca a empresas distintas, debe anotarse el nombre del cliente que va a responsabilizarse por el pago del servicio.

- c. Número de teléfono cliente:
- d. Número de Contacto (referencia):
- e. Email:
- f. Nombre del representante legal o apoderado:
- g. Conocido como:
- h. Número de identificación:



versión 1.0 mayo 2023





CONTRATO DE SERVICIOS EMPRESARIALES

No. de Contrato:

Fecha:

i. Dirección exacta del **domicilio**:

Provincia:

Cantón:

Distrito:

Otras señas:

1.3 Notificaciones: Lugar o medio para recibir notificaciones del ICE: (seleccionar al menos 1 opción)

a. Correo electrónico:

b. Mensaje de texto:

c. Domicilio:

Provincia:

Cantón:

Distrito:

Otras señas:

1.4 Facturas: Desea que las facturas le sean notificadas por parte del ICE al siguiente medio:

a. () Cliente afiliado al SICE

b. () Correo electrónico:

Correo 1:

Correo 2:

Correo 3:

1.5 Entidades del Gobierno:

a. Ministerio:

b. Dependencia:

c. Código de Gobierno:

2 INFORMACIÓN PARA EL CLIENTE:

Toda la información referente a los servicios empresariales, velocidades, condiciones de calidad, parámetros técnicos, cambio de velocidad, y condiciones del traslado del servicio podrán ser consultados por los CLIENTES en el sitio web www.kolbi.cr



versión 1.0 mayo 2023





CONTRATO DE SERVICIOS EMPRESARIALES

No. de Contrato:

Fecha:

3 INFORMACIÓN DEL SERVICIO SELECCIONADO POR EL CLIENTE: en colones

3.1 Espacio para detallar el servicio con las condiciones comerciales y técnicas pactadas.

3.2 OFERTA COMERCIAL DE SERVICIOS – TARIFAS EN COLONES ¢

No. Línea	Nombre del Servicio	Precio Lista sin Plazo	Precio Lista con Plazo

	Sub Total:	
	IVA:	
	Impuesto 911	
	Impuesto Cruz Roja	
	Total (¢)	

Plazo: <u> </u> () meses () sin plazo

3.3 Observaciones: Espacio para registrar observaciones que se consideren importantes.

3.4 Precio por minuto excedente (IVAI):

Para los servicios de voz empresarial, los precios por minuto excedente corresponden a:

- a Móvil ICE:
- a Fijo ICE:



versión 1.0 mayo 2023





CONTRATO DE SERVICIOS EMPRESARIALES

No. de Contrato:

Fecha:

3.5 INFORMACIÓN DEL SERVICIO SELECCIONADO POR EL CLIENTE: en dólares

3.6 Espacio para detallar el servicio con las condiciones comerciales y técnicas pactadas.

3.7 OFERTA COMERCIAL DE SERVICIOS – TARIFAS EN DÓLARES \$

No. Línea	Nombre del Servicio	Velocidad Contratada (Bajada/Subida)	Precio Lista sin Plazo	Precio Lista con Plazo

Sub Total:	
IVA:	
Impuesto 911	
Impuesto Cruz Roja	
Total (¢)	

Plazo: <u> </u> () meses () sin plazo

Nota: Los servicios cuya tarifa está definida en dólares, facturarán en colones, utilizándose para ello el tipo de cambio de la fecha de generación de la Factura y de referencia del BCCR.

3.8 Observaciones: Espacio para registrar observaciones que se consideren importantes.



CONTRATO DE SERVICIOS EMPRESARIALES

No. de Contrato:

Fecha:

4. BENEFICIO TOTAL POR INVERSIÓN DE INFRAESTRUCTURA:

El cliente recibirá un beneficio económico mensual por la inversión por infraestructura, por el plazo indicado en el presente contrato de:

total inversión por infraestructura sin plazo (ivai):

total inversión por infraestructura con plazo (ivai):

beneficio total por inversión (ivai):

El BENEFICIO TOTAL POR INVERSIÓN es el resultado de la resta del TOTAL DE LA INVERSIÓN SIN PLAZO, menos el TOTAL DE LA INVERSIÓN CON PLAZO. El CLIENTE manifiesta que comprende que el beneficio total por inversión es por contratar los servicios con un plazo de permanencia mínima. Por lo que, ante un retiro anticipado, deberá cancelar el monto de: _____ por los meses disfrutados del servicio contratado.

5. PLAZO DE CONEXIÓN O INSTALACIÓN Y TRASLADO DEL SERVICIO: (nota 2)

PLAZO será igual a:

(nota 2): No deben ser superiores a los establecidos en el Reglamento de Prestación y Calidad de Servicios

6. TIEMPO DE ATENCIÓN Y REPARACIÓN DE FALLAS QUE AFECTEN EL SERVICIO: (nota3)

TIEMPO será igual a:

(nota 3): El tiempo no deberá ser mayor a 1 día hábil



versión 1.0 mayo 2023





CONTRATO DE SERVICIOS EMPRESARIALES

No. de Contrato:

Fecha:

7. CUOTA DE INSTALACIÓN Y DEPOSITO DE GARANTÍA:

7.1 Cuota de Instalación;

Nombre del servicio:

Cuota de instalación (nota 4): () SI o () NO, Monto:

(nota 4): Si el Cliente retira uno o la totalidad de los servicios antes de finalizar el plazo, deberá cancelar el costo asociado a la instalación del servicio (s) retirado (s) en un solo tracto.

7.2 Depósito de garantía;

Nombre del servicio:

Depósito de garantía (nota 5): () SI o () NO, Monto:

(nota 5): Monto 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.

8. COSTO POR VISITA INJUSTIFICADA (nota 6):

(nota 6): Aplica desde la segunda visita por la imposibilidad de atender una avería previamente coordinada por causas atribuibles al Cliente.

9. 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:



versión 1.0 mayo 2023





CONTRATO DE SERVICIOS EMPRESARIALES

No. de Contrato:

Fecha:

10. Autorización para el uso de datos personales proporcionados en la presente carátula y 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.

11. 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.

CONTRATO MARCO

Cláusula 1: OBJETO:

Regular las relaciones entre el Cliente Empresarial y el ICE bajo la marca kölbi Negocios, con motivo de la prestación de los servicios indicados en la carátula de este contrato.

Cláusula 2. FORMALIZACION DEL CONTRATO POR MEDIOS ELECTRONICOS:

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. CARACTERISTICAS DE LOS SERVICIOS:

- **Sip Trunk:** Solución de voz fija que permite la comunicación de los clientes empresariales con sus socios, clientes, sucursales a través de la red IP. Conexión entre la IP PBX del cliente y las aplicaciones IP que brinda el ICE.
- **Internet Empresarial:** Enlaces de conectividad simétrica a Internet, con el fin de facilitar a su empresa la venta de contenidos y publicidad, comercio electrónico de alta calidad y de forma interactiva a nivel mundial; así como, una amplia gama de aplicaciones con cobertura nacional en forma ágil, eficiente y segura las 24 horas del día los 365 días del año.
- **Red Privada Virtual Nacional:** es la conexión de redes LAN (Local Area Network), para la transmisión de datos en forma directa a altas velocidades entre una o varios sitios



versión 1.0 mayo 2023



geográficamente distantes, utilizando para esto la tecnología IP/MPLS (IP multiprotocolo label switching).

- **Privada Virtual Global:** comprende la conexión de redes LAN (Local Area Network), para la transmisión de datos en forma directa a altas velocidades entre un sitio ubicado en Costa Rica hacia otro sitio localizado en otros países utilizando la tecnología IP/MPLS (IP multiprotocolo label switching)

Cláusula 4. PLAZO DE CONEXIÓN O INSTALACIÓN Y TRASLADO DEL SERVICIO:

Cuando las condiciones técnicas lo permitan, el ICE instalará y/o trasladará el servicio en el plazo estipulado en la siguiente información:

Voz / Internet:

- **Condición: IDI: Infraestructura disponible inmediatamente**
Año 2023 en adelante: **4 días hábiles**

IDI: Infraestructura disponible inmediatamente (abreviado como IDI): cuando existe infraestructura física ya instalada que conecta el sitio donde se solicita la provisión del servicio con la red de acceso del operador/proveedor y esta infraestructura física permite que el servicio pueda ser activado inmediatamente.

- **IND: Infraestructura no disponible inmediatamente**
Año 2023 en adelante: **10 días hábiles**

IND: Infraestructura no disponible inmediatamente (abreviado como IND): cuando existe infraestructura física ya instalada que conecta el sitio donde se solicita la provisión del servicio con la red de acceso del operador/proveedor, pero este debe realizar trabajos de campo para activar el servicio fijo en cuestión.

- **INE: Infraestructura externa no existente**
Año 2023 en adelante: **20 días hábiles**

INE: Infraestructura externa no existente (abreviado como INE): cuando el operador/proveedor ofrece servicios en la zona en la que está ubicado el sitio donde se solicita la provisión del servicio, pero no existe infraestructura física que conecte el sitio donde se solicita la provisión del servicio con la red de acceso del operador/proveedor.

El Cliente deberá cancelar todos los costos asociados a la instalación del servicio que se encuentran disponibles en el sitio web www.kolbi.cr. Los gastos administrativos correspondientes y cualquier otro rubro pendiente de facturar, están debidamente publicados en el sitio web www.kolbi.cr

Cuando por causas atribuibles al ICE se incumpla con los plazos de instalación acordados con el cliente en el contrato, debe en el plazo máximo de cinco días naturales a partir de la solicitud de reembolso presentada por el titular del servicio, anular la orden de instalación, eliminar la totalidad de los cobros de instalación, o bien, reembolsar la totalidad de los montos cancelados por dicho concepto, más los respectivos intereses, de acuerdo con la tasa de interés legal para la moneda pactada, así como, la devolución del equipo adquirido sin costo y responsabilidad alguna, cuando corresponda.

Cuando el cliente renuncie voluntariamente al servicio contratado previo a su entrega, el ICE, en el plazo máximo de cinco días naturales, realizará la devolución proporcional de los montos cancelados según el avance de la instalación de conformidad con lo dispuesto en el contrato.

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.

Cláusula 5. DIRECCIÓN EXACTA DONDE SE INSTALARÁ EL SERVICIO:

La dirección exacta (Provincia, Cantón, Distrito y otras señas) donde se instalará cada uno de los servicios serán los registrados en la orden de servicio (OST), la cual será parte integral de este contrato. Para la generación de la OST, el cliente debe indicar un número telefónico que esté operando en la misma dirección de la instalación, con el propósito de localizarlo a través de nuestros sistemas. En caso de no contar con número instalado se puede adjuntar un número-vecino, pero debe indicarse esta condición.

Cláusula 6. TRASLADO DEL SERVICIO:

Todo traslado del servicio quedará sujeto a disponibilidad técnica. El servicio contratado podrá ser trasladado a un nuevo domicilio, siempre y cuando se cuente con la factibilidad técnica, en cuyo caso el Cliente deberá cancelar los costos asociados. Cuando la factibilidad para trasladar uno o varios servicios resulte negativa, se le informará el Cliente que no es posible realizar el traslado solicitado, por lo que el Cliente podrá optar por mantener los servicios en el lugar donde se encuentran instalados, o bien, solicitar el retiro del o los servicios. En este escenario, si el plazo de permanencia se encuentra vigente deberá cancelar el monto por concepto de penalización indicado en el presente contrato y cuando proceda, el pago de la cuota de instalación.

Cláusula 7. TRASLADOS DENTRO DEL DOMICILIO:

Cuando las condiciones técnicas lo permitan y a solicitud del Cliente, el ICE podrá realizar traslados de servicios dentro de un mismo inmueble, el Cliente deberá cancelar todos los costos asociados.

Cláusula 8. FACTIBILIDAD DEL SERVICIO:

La comercialización de los servicios de telecomunicaciones debe obedecer a una factibilidad técnica positiva previa a la suscripción del contrato. De lo contrario, el ICE asumirá el despliegue de red necesaria para brindar el servicio contratado.

Cláusula 9. CAMBIO DE SOLUCIÓN EMPRESARIAL:

Previo cumplimiento de los requisitos establecidos por el ICE, el Cliente podrá optar por un cambio de la solución contratada, agregar o eliminar servicios, antes de la fecha de vencimiento de este contrato, y se le aplicará la penalización correspondiente, en los términos expuestos en la cláusula de terminación anticipada. Para realizar un cambio de solución, el Cliente deberá firmar un nuevo contrato.

Cláusula 10. CAMBIO DE VELOCIDAD DEL SERVICIO:

Para el servicio contratado, el Cliente podrá solicitar un cambio en la velocidad, en cuyo caso se ajustará la facturación al precio correspondiente. El Cliente podrá solicitar el cambio de velocidad en los canales de atención indicados en el presente contrato.

Cláusula 11. DERECHOS Y OBLIGACIONES DE LOS CLIENTES:

El Cliente de los servicios de telecomunicaciones tendrá todos los derechos estipulados en la Ley General de Telecomunicaciones, el Reglamento sobre el Régimen de Protección al Usuario Final de los Servicios de Telecomunicaciones, el Reglamento de Prestación y Calidad de los Servicios y demás normativa aplicable. Adicionalmente, a lo establecido en las resoluciones emitidas por la Superintendencia de Telecomunicaciones y aquellos derechos y deberes mencionados en el presente contrato.

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, multas por incumplimiento, sin perjuicio de las acciones legales que correspondan; c) El titular del (os) servicio (s) contratado (s) es el único responsable ante el ICE por el uso del servicio que hagan terceros.

Cláusula 12. OBLIGACIONES DEL ICE:

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

Cláusula 13. 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. 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 14. 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 contrato. No aplica para servicios contratados bajo un plazo de permanencia mínima.

Cláusula 15. SUSPENSIÓN DEFINITIVA DEL SERVICIO:



CONTRATO DE SERVICIOS EMPRESARIALES

No. de Contrato:

Fecha:

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 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.

Asimismo, faculta al ICE a cobrar: **a.** multa por penalización, por infraestructura y/o por cuota de instalación, cuando aplique, y **b.** factura extraordinaria por disponibilidad del servicio de forma proporcional entre los días transcurridos desde la última factura al cobro y hasta la suspensión definitiva de su servicio, lo cual no superará los 15 días naturales

Cláusula 16. RECONEXIÓN DEL SERVICIO:

El Cliente debe cancelar las sumas adeudadas para realizar la solicitud de reconexión. Una vez que el Cliente cancele los montos adeudados, el ICE reconectará el servicio en el plazo de 1 día hábil contado a partir de la fecha de pago. 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 17. 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 18. 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 19. CALIDAD DEL SERVICIO:

19.1 Servicio de Telefonía Fija e IP

Indicador: Tiempo de instalación del servicio con Infraestructura disponible inmediatamente

Umbral: 4 días hábiles

Indicador: Tiempo de instalación del servicio – Infraestructura no disponible inmediatamente

Umbral: 10 días hábiles

Indicador: Tiempo de instalación del servicio (IC-1) – Infraestructura externa no existente

Umbral: 20 días hábiles



versión 1.0 mayo 2023





CONTRATO DE SERVICIOS EMPRESARIALES

No. de Contrato:

Fecha:

Indicador: Tiempo de reconexión del servicio

Umbral: 1 día hábil

Indicador: Tiempo de reparación de fallas

Umbral: 1 día hábil

Indicador: Disponibilidad de servicios asociada a la red de núcleo o core

Umbral: 99.97 por ciento

Indicador: Porcentaje de llamadas no exitosas

Umbral: menor al 4 por ciento

Indicador: Calidad de voz en servicios telefónicos

Umbral: MOS mayor o igual a 3.50

Indicador: Tiempo de establecimiento de llamada

Umbral: mayor a 5 segundos

Indicador: Retardo de voz

Umbral: menor o igual a 300 ms

19.2 Servicio de Acceso a Internet Fijo

Indicador: Tiempo de instalación del servicio con Infraestructura disponible inmediatamente

Umbral: 4 días hábiles

Indicador: Tiempo de instalación del servicio – Infraestructura no disponible inmediatamente

Umbral: 10 días hábiles

Indicador: Tiempo de instalación del servicio (IC-1) – Infraestructura externa no existente

Umbral: 20 días hábiles

Indicador: Tiempo de reconexión del servicio

Umbral: 1 día hábil

Indicador: Tiempo de reparación de fallas

Umbral: 1 día hábil

Indicador: Disponibilidad del servicio asociada a la red de núcleo o core

Umbral: 99.97 por ciento

Indicador: Retardo local

Umbral: 50 ms

Indicador: Retardo internacional

Umbral: 150 ms



versión 1.0 mayo 2023





CONTRATO DE SERVICIOS EMPRESARIALES

No. de Contrato:

Fecha:

Indicador: Relación entre velocidad de transferencia de datos local o internacional respecto a la velocidad aprovisionada

Umbral: 80 por ciento

Cláusula 20. COMPENSACIONES Y REEMBOLSOS:

El ICE tiene el deber de prestar el servicio de telecomunicaciones, 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 según la normativa vigente. 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 el (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, Personas / Postpago / Información / Tarifas.

Cláusula 21. 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 los compensará de forma automática. En el caso de una interrupción masiva que afecte la totalidad de Clientes, 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. 3. Trabajos de intervención en las redes del ICE debidamente notificados a los Clientes afectados.

Cláusula 22. 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 de telefonía fija y/o internet a sus condiciones normales de funcionamiento en un plazo menor a un 1 hábil para el 95 por ciento de los casos.



versión 1.0 mayo 2023



El usuario final permitirá que el ICE realice visitas técnicas en sus instalaciones, con el fin de realizar labores de soporte, mantenimiento preventivo y correctivo, cuando así lo requiera. Lo anterior deberá efectuarse previa coordinación con el usuario y, además, el personal técnico deberá encontrarse debidamente identificado. En caso de que el usuario no permita dichas visitas técnicas, el operador se encontrará exento de responsabilidad en los términos del artículo 19 del Reglamento de Prestación y Calidad de Servicios, siempre y cuando sea debidamente acreditado ante la SUTEL.

La imposibilidad de atender una avería previamente coordinada por causas atribuibles al Cliente, desde la segunda visita, faculta al ICE para efectuar el cobro respectivo por concepto de los costos incurridos. Si la falla fue ocasionada por el Cliente, el ICE realizará las reparaciones y, a partir de la segunda visita técnica injustificada, cobrará al usuario final los montos respectivos.

Cláusula 23: 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 24: 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 25: RESCISIÓN CONTRACTUAL POR INTERRUPTIONES 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 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, con excepción a la penalidad establecida en relación al **BENEFICIO TOTAL POR INVERSIÓN**, así como 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 26. 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, tanto ante el operador como ante el regulador, 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 27. PROCEDIMIENTO DE INTERVENCIÓN DE LA SUTEL:



CONTRATO DE SERVICIOS EMPRESARIALES

No. de Contrato:

Fecha:

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 operador/proveedor 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, tanto ante el operador como ante el regulador, 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 28. 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 3 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 del equipo terminal subsidiado y/o financiado por parte del ICE en caso que exista, 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. Si el Cliente no expresa su voluntad de finalizar la relación contractual el contrato se prorrogará de forma automática. En ningún caso, el ICE podrá condicionar la terminación contractual a la devolución de equipos provistos en modalidad de alquiler o comodato o al pago de mensualidades o deudas pendientes. Para tal fin, los equipos podrán ser devueltos en cualquier centro de Atención al Cliente, a través de un tercero autorizado por el Cliente, o bien, se puede coordinar una visita en el lugar donde fue instalado, caso contrario, el cliente cancelará el monto correspondiente, el cual podrá ser consultado en el sitio web kolbi.cr.

Cláusula 29. JUSTAS CAUSAS DE TERMINACION:

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 establecidos en la Ley General de Telecomunicaciones, e. violación del régimen de intimidad y privacidad de las comunicaciones.

Cláusula 30. 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 www.kolbi.cr. En caso de que el Cliente no se encuentre conforme con dicha modificación tarifaria, puede solicitar al ICE la rescisión del contrato, sin penalización alguna con excepción a la penalidad establecida en relación al **BENEFICIO TOTAL POR INVERSIÓN**.

Cláusula 31. 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. No obstante, vencido el plazo de permanencia mínima y no habiéndose rescindido el contrato, el ICE excluirá de la facturación los costos asociados al despliegue de infraestructura.

Cláusula 32. PERMANENCIA MÍNIMA:



versión 1.0 mayo 2023



Corresponde al plazo por el cual las Partes contratantes se obligan a respetar y mantener invariables las condiciones originalmente pactadas a cambio de que el Cliente reciba un beneficio real, cuantificable y proporcional al periodo que se obliga a mantener la relación con el ICE. En todo caso, el ICE ofrece opciones de contratación sin sujeción a plazos mínimos de permanencia. Esta 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.

Cláusula 33. TERMINACION 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,), deberá reintegrar por concepto de inversión de infraestructura, en caso que proceda, la totalidad del costo de la instalación del servicio debidamente registrada en el presente contrato, en un solo tracto. De igual forma, deberá cancelar todos los rubros que se hayan generado por la utilización del servicio, servicios adicionales y cualquier otro rubro pendiente de facturar.

Cláusula 34. 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 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 a una línea celular registrada a nombre del Cliente, 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

Cláusula 35. FACTURA FRACCIONADA:

El ICE podrá 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 36. TASACIÓN Y FACTURACIÓN DE LOS SERVICIOS:

En caso de detectar errores en el proceso de tasación o facturación, sin perjuicio de la eventual aplicación de lo dispuesto en el régimen sancionatorio de la Ley Número 8642, 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.

Cláusula 37. 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 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.

Cláusula 38. MEDIOS DE PAGO:

El Cliente y/o usuario final 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.

Cláusula 39. 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 40. EQUIPOS TERMINALES DE RED Y ACCESO:

Los equipos terminales de acceso que sirven como interfaz para acceder al servicio, serán provistos por el ICE. De acuerdo a las condiciones técnicas del servicio; el Cliente podrá o no aportar el equipo terminal, según políticas propias del ICE para ciertos servicios. Cuando el Cliente opte por aportar su propio equipo terminal, el ICE no será responsable por problemas de calidad experimentados en el servicio o solución. Las características del equipo terminal se registrarán en la Boleta para la Gestión de Servicios, que formará parte integral de este contrato. Los alquileres de estos equipos no están incluidos en la tarifa y representa un cargo mensual.

Cláusula 41. DEVOLUCIÓN DE EQUIPO TERMINAL DE RED Y ACCESO.

Cuando el equipo terminal de red y/o acceso es aportado por el ICE, el Cliente será responsable por la conservación y la devolución de dichos equipos una vez finalizada la prestación del servicio. Deberá, además, facilitar al personal técnico del ICE realizar sus actualizaciones y mantenimiento, debiendo abstenerse de realizarlas en forma directa o por medio de terceros no autorizados. En caso de pérdida, daños o la no devolución del equipo, el Cliente es conocedor de que el ICE podrá cargar su valor actual según el costo de mercado en la facturación de cualquier otro servicio de telecomunicaciones registrado a su nombre.

Cláusula 42. VISITAS INJUSTIFICADAS:

La imposibilidad de atender una avería previamente coordinada por causas atribuibles al Cliente, desde la segunda visita, faculta al ICE para efectuar el cobro respectivo por concepto de los costos incurridos. Los costos se pueden consultar en el sitio web kolbi.cr

Cláusula 43. RED INTERNA:

El ICE es responsable por la instalación del servicio, la que realizará de forma externa. Siempre se colocará un cableado interno totalmente nuevo y certificado por técnicos del ICE. De existir una red interna el Cliente es responsable por el mantenimiento y seguridad física y lógica de sus redes internas y/o redes privadas, en cuyo caso, el ICE no será responsable por averías o fraudes cometidos a las redes internas y/o privadas del Cliente.

Cláusula 44. 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



CONTRATO DE SERVICIOS EMPRESARIALES

No. de Contrato:

Fecha:

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) Deberá utilizar el servicio contratado de acuerdo a las condiciones establecidas en la regulación para evitar fraudes en esta materia. h) 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) 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 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 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:

- Aspectos técnicos, reporte de averías y reclamaciones. Tel: 800-SOPORTE (800-7676783)
- Aspectos administrativos y comerciales. Ejecutivo de Cliente o al tel: 800-EMPRESA (800-3677372).

Además por medio del Ejecutivo de Cliente asignado o en el sitio: www.kolbi.cr



versión 1.0 mayo 2023



