

ANEXO PLANES MOVILES POSTPAGO



OST:	Número o Línea asignada:	Consecutivo:
------	--------------------------	--------------

Entre nosotros, **INSTITUTO COSTARRICENSE DE ELECTRICIDAD**, cédula jurídica número 4-000-042139, en adelante denominado ICE, legalmente constituido, con domicilio en la ciudad de San José, Sabana Norte y el CLIENTE:

INFORMACION DEL CLIENTE:

Cliente físico o jurídico: _____ Cédula o número de identificación: _____

Representante Legal: _____ Cédula o número de identificación: _____

Correo electrónico: _____ Sexo: Masculino () Femenino ()

Hemos convenido en suscribir el presente Anexo de Servicio, según las siguientes cláusulas y condiciones:

- PROPUESTA COMERCIAL.** El ICE ofrecerá el servicio de telefonía móvil a través de una serie de planes postpago, que le permitirán al Cliente acceder a servicios de voz, mensajería y datos, entre otras facilidades que se implementen en la red móvil del ICE con precios y/o tarifas preferenciales, los cuales, pueden incluir o no un terminal móvil según se defina en la oferta comercial.
- INFORMACIÓN DEL PLAN SELECCIONADO.**

Precio Mensual del Plan :	Plan a Contratar:		<input type="checkbox"/> Voz ⁽¹⁾	_____ Minutos incluidos	
	Permanencia Mínima:		<input type="checkbox"/> Internet	_____ Descarga Contratada ⁽¹⁾	_____ Velocidad Máxima _____ Velocidad Mínima.
	Con Terminal Asociado (i.v.i.):		<input type="checkbox"/> Mensajería y Multimedia	_____ SMS _____ MMS	
Sin Terminal Asociado (i.v.i.):					

Límite de descarga para reducción de velocidad máxima: ⁽²⁾	Velocidad máxima después del límite de descarga: ⁽³⁾
--	--

Nota (1),(2) y (3): Cuando las disposiciones regulatorias así lo dispongan.

- PLAN DE INTERNET / DATOS SELECCIONADO.** Servicio de acceso a Internet, que se ofrece mediante la suscripción de planes y que le permiten Cliente acceder a la Red Móvil del ICE, a través de un equipo terminal móvil, Datacard, Computadora Personal Netbook, Tabletas, o cualquier otro dispositivo móvil que reúna las especificaciones de interoperabilidad con la Red Móvil del ICE.

Plan a Contratar:		Permanencia Mínima:		Internet	_____ Descarga Contratada ⁽⁴⁾ .
Precio Mensual Con Terminal Asociado (i.v.i.):		Precio Mensual Sin Terminal Asociado (i.v.i.):			_____ Velocidad Máxima.
					_____ Velocidad Mínima.

Límite de descarga para reducción de velocidad máxima: ⁽⁵⁾	Velocidad máxima después del límite de descarga: ⁽⁶⁾
--	--

Nota (4), (5) y (6): Cuando las disposiciones regulatorias así lo dispongan.

4. SERVICIOS/LICENCIAS ADICIONALES.

Servicio/Licencia	Costo de activación	Precio Mensual (i.v.i)

5. SERVICIOS RESTRINGUIDOS A SOLICITUD DEL CLIENTE:

5.1 INTERNACIONALES

ROAMING: Voz Datos LLAMADAS INTERNACIONALES: SMS/MMS INTERNACIONAL:

5.2 NACIONALES

900 Contenido

Los clientes podrán activar estos servicios en el momento en que deseen, a través de los medios dispuestos por el operador (SMS, WEB, otros).

6. DATOS DEL EQUIPO TERMINAL.

<input type="checkbox"/> Aportado por el ICE	Marca	Modelo	IMEI	Serie	Versión Software
<input type="checkbox"/> Aportado por el Cliente					

7. PRECIO MENSUAL TOTAL⁽⁷⁾

DEPOSITO DE GARANTIA DEL PLAN:

DEPOSITO DE GARANTIA DE ROAMING:

Precio Mensual Total (i.v.i.)	<input type="checkbox"/> SI	Monto	<input type="checkbox"/> SI	
Colones	<input type="checkbox"/> NO		<input type="checkbox"/> NO	
US Dólares				

Nota (7): A la facturación mensual se cargarán los excedentes que se generen en los servicios de voz no comprendidos dentro del plan, servicios internacionales y todas aquellas llamadas generadas a servicios especiales, como 900, contenido y cualquier otro que tenga definido un precio por acceder a información sean éstos, datos, voz, música, video, entre otros, cuyo costo ha sido definido por el proveedor. Ninguna factura podrá ser emitida a los clientes o usuarios con consumos o cargos con un atraso mayor a sesenta (60) días naturales, a partir del registro de dichos consumos. Se exceptúan los cargos por el servicio de cobro revertido internacional y roaming internacional, en tal caso el operador o proveedor informará al cliente el trámite pendiente y el plazo y este no podrá ser mayor a noventa (90) días naturales.

- INFORMACION Y GUIA:** el CLIENTE autoriza que los siguientes datos personales (nombre, número de teléfono, dirección) sean incluidos en la guía telefónica impresa o digital y proporcionada a través del servicio de información de voz:

Si deseo incluir datos:

Nombre:		Número telefónico:	
Dirección:			

No deseo incluir datos:

9. ENVIO DE INFORMACION:

- SI El cliente autoriza al ICE el envío de cualquier información adicional, promocional y /o con fines de venta directa respecto a servicios, soluciones, ofertas, nuevos servicios y cualquier otra información, ya sea directamente relacionada con los servicios que el ICE ofrece o de terceros a través de correo electrónico, mensajería, voz, plataforma de autogestión, llamadas automatizadas, al domicilio, apartado postal o cualquier otro medio.
- No

ANEXO PLANES MOVILES POSTPAGO

OST:	Número o Línea asignada:	Consecutivo:
------	--------------------------	--------------

10. OPCION NO SUJETA A PLAZO DE PERMANENCIA MINIMA: En caso de que el CLIENTE no desee contratar ningún plan sujeto a un plazo de permanencia mínima, podrá suscribir los servicios de forma individual, según los precios y tarifas vigentes.

11. TERMINACION ANTICIPADA: El CLIENTE deberá mantener los servicios por el plazo contratado, razón por la cual, en caso de un retiro anticipado, sea de forma voluntaria (previo aviso de 30 días naturales), por falta de pago, realice actividades consideradas fraudulentas conforme a la normativa vigente, haga uso indebido de los servicios contratados, o cualquiera de las causales de extinción de los contratos, el CLIENTE deberá reintegrar por concepto de penalización, el monto equivalente a los beneficios disfrutados con la suscripción del plan (descuentos aplicados, promociones, regalías, valor de los equipos terminales asociados, precios y/o tarifas preferencias, entre otros, según la naturaleza del plan seleccionado). Asimismo, deberá cancelar todos los rubros que se hayan generado por la utilización del plan y/o utilización de servicios adicionales y cualquier otro rubro que tenga pendiente. El robo o pérdida del terminal, y/o la SIM, no se considerará causal de terminación anticipada, por lo que el CLIENTE deberá seguir pagando las mensualidades correspondientes al plan contratado. El Cliente podrá consultar las multas aplicables al plan contratado en el sitio www.grupoice.com

12. CONTINUIDAD DEL SERVICIO: Cuando el CLIENTE continúe utilizando su plan posterior a su fecha vencimiento, deberá cancelar los servicios que tiene contratados al precio vigente, o bien, suscribir un nuevo plan. Posterior a la fecha de vencimiento de un determinado plan, el CLIENTE podrá darlo por terminado en cualquier momento sin penalización alguna.

13. CAMBIO DE PLANES: Previo cumplimiento de los requisitos establecidos por el ICE, el Cliente podrá optar por un cambio del plan contratado, antes de la fecha de vencimiento de éste. En caso de que el Cliente desee cambiar a un plan inferior de menor valor al originalmente contratado, se aplicará la penalización correspondiente, en los términos expuestos en la cláusula de terminación anticipada del presente anexo. Para realizar un cambio de plan, el Cliente deberá firmar un nuevo anexo.

14. OTROS SERVICIOS DE INFORMACIÓN, VALOR AGREGADO O CONTENIDO NO INCLUIDOS: El CLIENTE podrá hacer uso de otros servicios de Información, contenido, valor agregado, tales como, servicios 900, entre otros, que no estén estipulados en el presente Anexo, cuyo costo le será cargado en su facturación mensual.

15. TARIFAS: El ICE cobrará por los servicios prestados los montos vigentes al momento de la suscripción del presente Anexo, conforme a la regulación tarifaria vigente. En la facturación mensual se cargarán los impuestos, tasas, contribuciones o cualquier otro rubro autorizado por ley.

16. COMPENSACIONES Y REEMBOLSOS: El CLIENTE tendrá derecho a solicitar las compensaciones y reembolsos, conforme lo establecido en la normativa vigente. Se exceptúan de lo anterior, los casos de fuerza mayor, caso fortuito o hecho de un tercero y culpa del CLIENTE. El Cliente podrá presentar su reclamo por cualquier de los medios o canales de atención indicados en este anexo.

17. EQUIPO TERMINAL: Los clientes que han recibido el (los) equipo (s) terminal (es) a precio preferencial, o financiado, adquieren el compromiso mantenerse durante todo el plazo de permanencia mínima definido en el plan seleccionado. De igual forma, podrá adquirir los mismos equipos pagando un precio sin financiamiento o descuento.

18. OBLIGACIONES DEL CLIENTE: Con la suscripción del presente anexo, 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 anexo, 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, MMS 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.

19. INTERRUPCIONES DEL SERVICIO: El ICE brindará los servicios objeto de este anexo, conforme las disposiciones del Reglamento de Prestación y Calidad de los Servicios, así como las disposiciones emitidas por la SUTEL, con eficiencia y de forma continua durante las 24 horas del día, 365 días del año, salvo que la interrupción de los mismos obedezca a alguna de las siguientes causas: a) fuerza mayor, b) caso fortuito, c) hechos que le sean imputables al CLIENTE; d) hechos que le sean imputables a un tercero, e) Interrupciones programadas en la red. Salvo los casos de excepción previstos en este aparte, el ICE compensará al CLIENTE en aquellos casos en que la sumatoria de las duraciones de las interrupciones de los servicios, al compararse con un periodo de cobro del mismo, brinden como resultado una disponibilidad inferior al 99.97%, según la metodología incluida en la citada normativa.

20. 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 circulan 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.

21. PRESELECCION: Cuando el Cliente opte realizar sus comunicaciones locales e internacionales a través de otro operador o proveedor mediante el sistema de preselección, entiende y acepta que se le aplicará en su facturación los cargos y tarifas de los otros operadores o proveedores de servicios que éste ha decidido utilizar.

22. CONDICIONES DE CALIDAD: El CLIENTE entiende y acepta que la velocidad contratada para acceso inalámbrico a internet 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 y del nodo al que esté conectado. 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.

23. CANALES DE ATENCION. El Cliente podrá realizar sin costo alguno, todas las gestiones y/o reclamaciones relacionadas con este servicio, a través de los siguientes puntos de contacto: Telegestión 1115, Servicio 1193, Tiendas Kolbi y Agencias Telefónicas en todo el país, o cualquier otro punto autorizado por éste.

24. PLAZO CONTRACTUAL. La vigencia del presente acuerdo estará determinada por el plazo de permanencia mínima estipulado en este anexo, a excepción de aquellos servicios que se contraten de forma individual sin un plazo de permanencia mínima.

Lo no cubierto en el presente anexo, rige lo establecido en el Contrato Universal, razón por la cual, estando conformes las partes, firmamos un solo contrato en dos documentos idénticos, del cual uno le es entregado en este acto al CLIENTE en la ciudad de _____, el día _____ de _____ del _____.

EI CLIENTE
 (nombre y firma)

EI ICE o Agente Autorizado
 (nombre y firma)