

ANEXO PLANES DUO PLAY –TRIPLE PLAY

Hoja:
1/4

Número de Orden de Servicio (OST):

Número de 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:

1. INFORMACION DEL CLIENTE:

Cliente físico o jurídico:	Cédula o número de identificación:
Representante Legal:	Cédula o número de identificación:
Correo electrónico:	

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

2. PROPUESTA COMERCIAL:

Los planes de paquetes de servicios TRIPLE PLAY (paquete integrado de tres servicios voz, internet y televisión) y servicios DÚO PLAY (paquete integrado de dos servicios: internet -voz; internet – televisión y/o voz – televisión), por un solo medio de acceso y que le permitirá al CLIENTE:

- realizar y recibir llamadas, desde un punto fijo hacia otros servicios fijos o móviles, nacionales o internacionales;
- acceder a la red mundial de internet;
- y disfrutar de señales de video de televisión en vivo (broadcasting), videos sobre demanda (VoD), pago por evento (PPV), canales de audio, entre otros.

Estos servicios (voz, datos y TV) pueden ser adquiridos de forma individual por el CLIENTE, sin embargo, al contratarse en forma paquetizada, se obtiene un beneficio económico sustancial. El servicio de Duo-Play y Triple Play, puede ser ofrecido por medio de la telefonía fija o bien, por medio de la Telefonía IP, ello de acuerdo a la posibilidad técnica. En caso de ofrecerse el servicio por medio de Telefonía IP, se establecerán las mismas condiciones de prestación del servicio de telefonía fija establecidas en el Reglamento de Prestación y Calidad de los Servicios.

3. INFORMACIÓN PARA EL CLIENTE:

Toda la información referente a los planes, tarifas, ofertas, cuotas de instalación, cambio de planes, servicios de valor agregado, requerimientos del televisor o equipo terminal para el disfrute del plan seleccionado, contenido disponible, alquiler de equipo y dispositivos, podrán ser consultados por los CLIENTES en el sitio web www.kolbi.cr

4. INFORMACION DEL PLAN SELECCIONADO:

Plan a Contratar:	() DÚO () TRIPLE	Permanencia: () Mínima: _____ () Sin permanencia
() Voz	Minutos: _____ () Solo Red fija ICE (1) () Red fija ICE y otras redes fijas (2) _____ () Solo Red móvil ICE (1) () Red móvil ICE y otras redes móviles (2)	() Residencial () Residencial Privado (3) () Comercial () Comercial Privado (3) () Número especial
	RESTRICCIONES QUE EL CLIENTE DESEA ACTIVAR : () Llamadas internacionales salientes () Servicio 900 Nacional () Servicio 900 Internacional () Llamadas internacionales entrantes () Otro (s): _____ FACILIDADES QUE EL CLIENTE DESEA ACTIVAR: (algunas de las facilidades podrán generar costo para el usuario) () Llamada en espera () Identificador de llamadas () NO Identificador llamadas () Desvío de llamadas () Casillero de voz activado () Control de Consumo (4) () Factura Digital, email: _____ () Otro (s): _____	Medio: () IP () Convencional
() Internet	Velocidades: envío de datos: _____ recepción de datos: _____	Cantidad Cuentas Correo: _____ Cantidad Direcciones IP: _____
	CUENTAS DE CORREO ELECTRONICO: El CLIENTE tiene derecho a tres cuentas de correo electrónico para Hogar, y seis para Pymes, sin cargo alguno para éste. 1. _____ @ _____ 2. _____ @ _____ 3. _____ @ _____ 4. _____ @ _____ 5. _____ @ _____ 6. _____ @ _____	
() TV	Nombre del Plan: Cantidad TVs: Principal: _____ HD _____ SD Adicionales: _____ HD _____ SD	Facilidad de Grabación: () En Red () Local Paquetes de Canales (5): () Movie City Pack () HBO Pack () Premium Pack () Pack Adultos () Otro

- Todos los minutos excedentes que se generen se cobrarán al precio vigente de acuerdo con la regulación tarifaria vigente, según se indica en la web www.kolbi.cr
- Los minutos excedentes en la red ICE y todos los que se generen hacia otras redes se cobrarán al precio vigente de acuerdo con la regulación tarifaria, según se indica en nuestro sitio web www.kolbi.cr
- No serán incluidos en la guía telefónica impresa o digital y ni se proporcionará por medio del servicio de información de voz.
- Es una opción disponible para aquellos CLIENTES que han presentado morosidad con el ICE. El servicio tiene un límite de consumo equivalente al monto cancelado como depósito de garantía, por lo que una vez consumido este monto, el servicio será suspendido y se reconectará hasta que se cancele su facturación.
- Por tratarse de un servicio complementario, estos paquetes podrán ser activados o desactivados por el CLIENTE, en cualquier momento dentro o fuera del periodo de permanencia mínima del plan contratado; sin penalización alguna. No obstante, cuando el CLIENTE retire uno o varios paquetes especializados, antes de completar el siguiente ciclo de facturación, se le cobrará de forma proporcional el monto correspondiente al periodo utilizado. Cada uno de estos paquetes especializados tiene un costo adicional, que se cargará dentro de la mensualidad del plan.

5. DIFERENCIA MENSUAL SUSTANCIAL: el cliente recibirá un beneficio económico sustancial mensual por el plazo seleccionado de:

PRECIO MENSUAL DE LOS SERVICIOS SIN PERMANENCIA (i.v.i.): (6)	Penalización:
PRECIO MENSUAL DEL PAQUETE DE SERVICIOS (i.v.i.):	El monto por retiro anticipado será la Diferencia Mensual Sustancial por los meses disfrutados.(7)
DIFERENCIA MENSUAL SUSTANCIAL (i.v.i.):	

- "Al contratar los servicios de voz, datos y TV individualmente y no paquetizados por medio de un plan con permanencia mínima, estos serán contratados al precio vigente.
 - En caso de recibir un beneficio económico sustancial, el monto de penalización aplicará únicamente para los primeros 12 meses de contratado el plan, en los términos establecidos dentro de la cláusula 27 punto b) de este anexo
- 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 este le representa.

DATOS DEL EQUIPO TERMINAL ASOCIADO A PLAN:

Aportado por el ICE	Marca	Modelo	IMEI	Serie	Versión Software
Aportado por el Cliente					

En caso de existir un terminal asociado al plan contratado, el cliente recibirá un subsidio por terminal adquirido de:

PRECIO TERMINAL SIN SUBSIDIO (i.v.i.):	Penalización:
PRECIO TERMINAL CON SUBSIDIO (i.v.i.):	El monto por retiro anticipado será de _____.
MONTO SUBSIDIADO (i.v.i.):	

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 este le representa.

ANEXO PLANES DUO PLAY –TRIPLE PLAY

Hoja:
2/4



Número de Orden de Servicio (OST):	Número de Línea Asignada:	Consecutivo:
------------------------------------	---------------------------	--------------

6. DIRECCIÓN EXACTA DONDE SE INSTALARÁ EL SERVICIO:		
Provincia:	Cantón:	Distrito:
Otras señas	Tels. Referencia:	

7. ALQUILER DE EQUIPO DE ACCESO A LA RED (8):			
Equipo Alquilado	Precio Mensual i.v.i.	Equipo Alquilado	Precio Mensual i.v.i.

(8): La descripción de los equipos, marca, modelo, serie, y otras características quedarán registradas en la Boleta para la Gestión de Servicios de Banda Ancha, misma que será parte integral de este Anexo.

8. PRECIO MENSUAL TOTAL:
El precio final que se cobrará al CLIENTE será el monto total por concepto del plan, facilidades adicionales, restricciones contratadas, paquetes de canales,

PRECIO MENSUAL		OTROS RUBROS	
Precio Mensual del Plan i.v.i.		Cuota de instalación (10) () SI () NO	
Costo por Facilidades Adicionales de Voz i.v.i.		Depósito de Garantía (11) () SI () NO	
Precio Mensual por Televisores Adicionales i.v.i.		Costo de Control de Consumo	
Precio Mensual por Funcionalidad HD i.v.i.		Costo de Número Especial	
Precio Mensual por Facilidad de Grabación i.v.i.			
Precio Mensual por Paquetes de Canales i.v.i.			
Alquiler de equipo i.v.i.			
otros			
Precio Mensual Total i.v.i. (9):			

(9) Adicionalmente, a la facturación mensual se cargarán los montos por concepto de minutos que se generen dentro de la misma red fija o hacia la red móvil del ICE o hacia otras redes (fijas o móviles) de otros operadores, los cuales se tasarán conforme a los precios vigentes al momento de utilizarlos. Asimismo, se incluirán en la facturación las llamadas internacionales y todas aquellas generadas a servicios de información y contenido que tienen un cargo adicional. Además se incluirán los impuestos autorizados por ley, tales como ventas, cruz roja, 911, otros.

(10) La cuota de instalación del servicio será de acuerdo al Régimen Tarifario vigente y pagadero por única vez.

(11) 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.

9. INFORMACIÓN TELEFÓNICA: El CLIENTE autoriza que los siguientes datos personales (nombre, número de teléfono, dirección) sean incluidos en la guía telefónica impresa o digital y proporcionada por medio del servicio de información de voz:

<input type="checkbox"/> SI deseo incluir datos:	Nombre:	Número telefónico:
<input type="checkbox"/> No deseo incluir datos	Dirección:	

10. ENVIO DE INFORMACION:

<input type="checkbox"/> SI	El CLIENTE autoriza al ICE a enviarle información promocional y/o con fines de venta directa de sus servicios y/o productos, así como, cualquier otra información ofrecida directamente por éste o a través de terceros por cualquier medio.
<input type="checkbox"/> No	

11. PLANES DE SERVICIOS PRECIOS O TARIFAS: Cuando el CLIENTE contrate un plan de servicios con permanencia mínima, se le aplicarán las tarifas o precios preferenciales indicados en la oferta comercial, los cuales se mantendrán por todo el plazo contratado. El CLIENTE manifiesta conocer y entender los beneficios económicos que le representa contratar un plan y declara que la información suministrada por el ICE es clara, suficiente y la ha comprendido en su totalidad.

12. OPCIONES SIN PERMANENCIA MINIMA, PRECIOS O TARIFAS: El CLIENTE podrá suscribir del servicio de DÚO PLAY o TRIPLE PLAY sin plazo de permanencia mínima, en el entendido que 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.

13. TERMINACION ANTICIPADA: En los servicios suscritos con permanencia mínima, el CLIENTE se obliga a mantener los servicios por el plazo contratado; 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 penalización, el beneficio económico recibido al suscribir el plan (Ejemplo: precio preferencial, beneficio). De igual forma, deberá cancelar todos los rubros que se hayan generado por la utilización del servicio, plan, servicios adicionales y cualquier otro rubro pendiente de facturar. El CLIENTE podrá consultar las multas o penalizaciones aplicables al plan contratado en el sitio www.kolbi.cr

14. PRORROGA DEL PLAN: Cuando el CLIENTE continúe utilizando el servicio posterior a la fecha de vencimiento del plan, deberá cancelar los precios y tarifas vigentes al momento de utilizar el servicio, a los cuales se le aplicara las variaciones o incrementos aprobados conforme a la normativa vigente. De igual forma, podrá retirarse en cualquier momento sin penalización alguna, o bien, suscribir un nuevo plan sujeto o no a una permanencia.

15. 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, y se le aplicará la penalización correspondiente, en los términos expuestos en la cláusula de terminación anticipada. Para realizar un cambio de plan, el CLIENTE deberá firmar un nuevo Anexo.

16. TIEMPO DE INSTALACIÓN Y TRASLADO DEL SERVICIO: Cuando las condiciones técnicas lo permitan, el ICE instalará y/o trasladará el servicio en un plazo de 6 días hábiles. En caso de no existir disponibilidad inmediata de infraestructura el plazo no deberá exceder los 30 días hábiles y cuando se requiera la ampliación o construcción de infraestructura de fibra óptica, este plazo no deberá exceder los 45 días hábiles. El CLIENTE deberá cancelar todos los costos asociados. Cuando no se inicie la prestación del servicio en los plazos estipulados, el Cliente podrá optar por la restitución de la totalidad del cargo pagado y, cuando hubiere lugar, la devolución del monto pagado por el Cliente para la adquisición del equipo terminal

17. TRASLADO DEL SERVICIO: Todo traslado de servicios, 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 a la instalación. 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 último caso deberá cancelar el monto por concepto de penalización indicada en el presente Anexo de Servicios.

18. 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 domicilio, pero diferente ubicación dentro del inmueble, el CLIENTE deberá cancelar todos los costos asociados.

19. RED INTERNA: El ICE es responsable por la instalación del servicio, en ese sentido la instalación será de forma externa. Siempre se colocará un cableado interno totalmente nuevo y certificado por nuestros técnicos. De existir una red interna que ha criterio del personal técnico se considere apta, la misma será utilizada bajo responsabilidad del ICE.

20. CÓDIGO DE SEGURIDAD (PIN): Al momento de la instalación, el CLIENTE recibirá un PIN de seguridad, que le permitirá autenticar y comprar una variedad de contenidos (eventos especiales, películas, programas, PPV, VoD, entre otros). El CLIENTE acepta que las transacciones que registre con su PIN son de su entera responsabilidad, por lo que el ICE no hará ningún ajuste en su facturación. Asimismo, es responsable por la revelación voluntaria o involuntaria que haga de su PIN a terceros y del uso incorrecto que éstos le den al mismo. Cuando un CLIENTE, detecte que su PIN ha sido obtenido por un tercero sin su consentimiento, deberá solicitar un nuevo PIN, a través de los medios que el ICE ha definido en la cláusula de Canales de Atención.

21. CONTENIDO Y CAMBIOS EN LA PROGRAMACIÓN: El ICE no asume ninguna responsabilidad por el contenido y cambios en la programación del servicio de televisión y/o paquetes de canales que se ofrece al CLIENTE. El ICE se reserva el derecho de distribuir o retransmitir los cambios originados por sus proveedores de programación. En caso de sufrir modificaciones en los paquetes de canales ofertados, estos serán informados al Cliente, quien podrá optar por dar de baja el plan, sin tener que cancelar los montos correspondientes por concepto de penalización establecidos en las cláusulas número 5 de este anexo.

22. FACTURACIÓN: La facturación comprende el precio mensual del servicio contratado, más los impuestos autorizados por ley (tales como ventas, cruz roja, 911); asimismo, incluye los excedentes que se generen por el uso del servicio y/o facilidades que tengan definido un precio adicional. 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

ANEXO PLANES DUO PLAY –TRIPLE PLAY

Hoja:

3/4



Número de Orden de Servicio (OST):

Número de Línea Asignada:

Consecutivo:

consumos. Se exceptúa de lo anterior los cargos generados por el uso de los servicios y facilidades internacionales, 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.

El ICE podrá emitir facturas extraordinarias para controlar el tráfico telefónico excesivo o cuando se presenten comportamientos fraudulentos. En caso de tráfico telefónico excesivo, el ICE informará al CLIENTE sobre esta condición inmediatamente superado el 50% del consumo trimestral promedio y emitir la facturación extraordinaria en un plazo no mayor a 48 horas.

23. 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.

24. OTROS SERVICIOS DE INFORMACIÓN, VALOR AGREGADO O FACILIDADES: El CLIENTE podrá activar y desactivar otros servicios de Información, contenido, facilidades, tales como, servicios 900, entre otros, a través de los medios dispuestos por el operador (frontales de atención al cliente, SMS, WEB, otros), para lo cual deberá solicitar y firmar el respectivo comprobante de suscripción. Cuando la solicitud se haga por la WEB, SMS, u otros medios que no sea por medio del frontal de atención al cliente, su acreditación se hará por los medios electrónicos establecidos o cualquier otro medio que demuestre la solicitud del CLIENTE, los cuales formarán parte integral de este Anexo y cuyo costo le será cargado en su facturación mensual. El CLIENTE reconoce la validez de la suscripción por otros medios.

25. CAMBIO DE VELOCIDAD DEL SERVICIO: Para servicios en operación, el CLIENTE podrá solicitar un cambio en la velocidad contratada, en cuyo caso se ajustará la facturación al precio correspondiente.

26. EQUIPO TERMINAL DE ACCESO A LA RED: Los equipos terminales de acceso a la red que sirven como interfaz para acceder al servicio de TRIPLE PLAY o DÚO PLAY (caja decodificadora, CPE, entre otros), serán provistos por el ICE, debiendo el CLIENTE cancelar los cargos mensuales establecidos en este documento. De acuerdo a las condiciones técnicas del servicio, el CLIENTE puede aportar el equipo terminal, se registrará por las disposiciones estipuladas en el Contrato Universal, así como las disposiciones de homologación de la SUTEL. Las características del equipo terminal se registrarán en la Boleta para la Gestión de Servicios, que formará parte integral de este Anexo.

27. CALCULO DE LA PENALIZACION: Las fórmulas para calcular la penalización por retiro anticipado son: a) cuando existe un terminal asociado al plan, la penalización estará definida por: $Penalización = (PT\ s/s - PT\ c/s)$, donde PT s/s es el precio del terminal de contado y PT c/s es el precio del terminal con subsidio; b) Cuando existen beneficios económicos en la tarifa o precio de los servicios: $Penalización = (PP\ s/d - PP\ c/d) \times meses\ disfrutados$, donde PP s/d corresponde al precio mensual del plan sin descuento y PP c/d es el precio mensual del plan con descuento. Cuando en un mismo plan se otorguen beneficios económicos por descuentos o tarifas preferenciales y terminales asociados, el ICE aplicará ambas penalizaciones, en caso de retiro anticipado. El cliente deberá cancelar los montos por concepto de penalización en un solo tracto.

28. OBLIGACIONES DEL CLIENTE: Con la suscripción del presente Anexo, el CLIENTE acepta las siguientes obligaciones: A) comunicar al ICE cualquier daño o mal funcionamiento del equipo terminal de acceso a la red requerido para la utilización del servicio; B) abstenerse de instalar, conectar, configurar, activar, entre otros, dispositivos diferentes a los requeridos para la prestación del servicio contratado, por sí mismo o por terceros, de forma gratuita u onerosa, así como, de realizar reparaciones, ampliaciones, modificaciones, mantenimiento, entre otros, a las redes o conexiones instaladas por el ICE; C) 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 masivos (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 de su propiedad o de terceros a los equipos o infraestructura del ICE que puedan afectar, degradar o imposibilitar, en todo o en parte, la prestación o el acceso de los servicios contratados. vii) Realizar por sí mismo o por tercera persona, configuraciones no autorizadas en el equipo terminal del ICE. D) ajustarse a la regulación vigente en materia de telecomunicaciones, E) permitir el acceso al sitio en donde se encuentran instalados los servicios para efectos de mantenimiento y/o soporte técnico. El incumplimiento de cualquiera de las obligaciones anteriores, facultará al ICE de pleno derecho, para suspender de forma inmediata, parcial o total, los servicios contratados, cobrar las indemnizaciones, multas por incumplimiento, sin perjuicio de las acciones legales que correspondan.

29. 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 de datos. 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, 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.

30. CONDICIONES DE CALIDAD E INTERRUPCIONES DEL SERVICIO: El ICE brindará el servicio objeto de este Anexo, conforme las disposiciones de los reglamentos, planes técnicos y otras 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, y e) Condiciones de mantenimiento de 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. El mantenimiento de la red se informará al usuario con 72 horas de anticipación mediante medios masivos.

Indicadores Técnicos Servicio Telefónico

Parámetro	Umbral 2014
Completación de llamadas tráfico terminado en las centrales de telecomunicaciones	74%
Completación de llamadas tráfico originado en las centrales de telecomunicaciones	74%
Completación de llamadas tráfico terminado por servicio en los centros de telegestión	85%
Completación de llamadas del centro de telegestión	85%
Completación de mensajes de voz	85%
Demora del tono de invitación a marcar (UIT-T.431)	<3 s
Demora del tono de conexión de llamada (UTI-T.E.721)	<6.5 s

Transferencia de Datos

Parámetro	Tipo de servicio	Umbral
Sobresuscripción a nivel local	Domiciliar	1:20
Sobresuscripción a nivel Internacional	Domiciliar	1:20
Retardo a nivel local	5 – Datos al mejor esfuerzo	70 ms
Retardo a nivel Internacional	5 – Datos al mejor esfuerzo	280 ms
Pérdida de paquetes a nivel local	5 – Datos al mejor esfuerzo	5%
Pérdida de paquetes a nivel Internacional	5 – Datos al mejor esfuerzo	5%
Cumplimiento de desempeño de la velocidad de transferencia local e internacional respecto a la velocidad contratada	Domiciliar	80%

Niveles de Prioridad al tráfico de voz de telefonía IP

Clase de calidad de servicio	Descripción
0	Tiempo real, alta interacción, sensibles al retardo. (Voz y video en tiempo real)
1	Tiempo real, interactivos, sensibles al retardo (Voz y video en tiempo real de menor calidad)
2	Datos de alta prioridad (transaccionales, altamente interactivos)
3	Datos de mediana prioridad (Datos transaccionales interactivos)
4	Datos de baja prioridad (transacciones cortas, datos en grandes cantidades, flujo continuo de video streaming)
5	Datos de mejor esfuerzo

Cumplimiento de Parámetros de Calidad de Transmisión Datos para Servicios de Telefonía IP

Clase de Calidad de Servicio	0	1
Umbral de retardo local (ms)	20	30
Umbral de retardo internacional (ms)	80	120
Umbral de jitter local (ms)	15	20
Umbral de jitter internacional (ms)	25	30
Umbral de pérdida de paquetes local (%)	0,5%	1,5%
Umbral pérdida paquetes internacional (%)	0,5%	1,5%

Cumplimiento de Parámetros de Calidad de Operación de los Servicios de telefonía IP

Parámetro	Umbral
Completación de llamadas tráfico entrante	85%
Completación de llamadas tráfico saliente	85%
Demora del tono de invitación a marcar (UIT-T.431)	< 3 s

ANEXO PLANES DUO PLAY –TRIPLE PLAY

Hoja: 4/4



Número de Orden de Servicio (OST):	Número de Línea Asignada:	Consecutivo:
------------------------------------	---------------------------	--------------

Demora del tono de conexión de	< 6,5 s
--------------------------------	---------

31. SISTEMAS DE TASACION DE LLAMADAS: El CLIENTE podrá consultar el esquema de transferencia de llamadas y tasación entre redes del mismo operador y las redes de los diferentes operadores en el sitio web www.kolbi.cr, de conformidad con la regulación vigente.

32. TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES: El CLIENTE da su consentimiento para que sus datos personales sean incluidos en la base de datos del operador, con el fin de gestionar el servicio contratado y para brindarle información de otros servicios o productos. En ningún caso, serán conservados los datos personales que puedan afectar, de cualquier modo, a su titular, una vez transcurridos diez años desde la fecha de ocurrencia de los hechos registrados. Los datos obtenidos con este consentimiento, serán tratados de forma confidencial aún después de finalizada la relación contractual y el ICE no podrá brindar la información personal del usuario a terceros.

33. JUSTAS CAUSAS DE TERMINACIÓN: Serán causas justas para finalizar anticipadamente un contrato con permanencia mínima, sin el pago de la correspondiente penalización, las siguientes: a. incumplimiento de las cláusulas pactadas en este Anexo; 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 operador; d. violación de los derechos de los usuarios finales establecidos en la Ley General de Telecomunicaciones, e. violación del régimen de intimidad y privacidad de las comunicaciones. Se exceptúa de lo anterior, aquellos casos en que exista un terminal asociado a un plan, en cuyo caso, el CLIENTE deberá cancelar el monto subsidiado por el equipo ante una terminación anticipada.

34. RESPONSABILIDAD POR DAÑOS: El ICE no será responsable por daños en la prestación del servicio, tales como y sin limitarse a éstos: interrupciones, degradación de los índices de Calidad, interferencias y cualquier otro cuya causa le sea imputable al CLIENTE o a terceros, o que sean producto de la fuerza mayor o caso fortuito, y/o aquellas interrupciones producto del mantenimiento preventivo que se realice a las redes o plataformas de servicio. El ICE no será responsable por los daños indirectos, incluyendo daños por pérdida de ganancias, ventajas, ahorros o dividendos de cualquier clase o aumentos de costo de operaciones. Asimismo, podrían presentarse otros daños no imputables al ICE no contemplados aquí.

35. FALLAS O INTERRUPCIONES DEL SERVICIO NO IMPUTABLES AL ICE: El ICE no será responsable por interrupciones temporales del servicio, provocadas por, pero sin limitarse a: a) por fallas en el equipo terminal causadas por el CLIENTE con culpa, dolo o negligencia. b) por falta de pago de las mensualidades correspondientes. c) por orden o resolución de las autoridades competentes o por resolución judicial. d) por actos de violencia provenientes de motines, rebeliones, huelgas, robo o destrucción de los componentes de la red y/o equipo terminal. e) por interferencia solar. f) por condiciones atmosféricas adversas. g) por fallas en la transmisión de la señal causadas por el satélite. h) por caso

fortuito o fuerza mayor. i) por hecho de un tercero. j) por cualquier otra causa no imputable al ICE. k) por cualquier otra causa imputable al CLIENTE.

36. CANALES DE ATENCION: El CLIENTE podrá realizar sin costo alguno, todas las gestiones y/o reclamaciones relacionadas con su servicio TRIPLE PLAY-DÚO PLAY, a través del Centro de Asistencia 800-003PLAY (800-003-7529), o bien por medio del Ejecutivo Comercial del ICE.

37. 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, en cuyo caso, el CLIENTE deberá informar al operador de su decisión de dar por terminado el contrato con una antelación de al menos 15 días naturales.

Lo no cubierto en el presente Anexo, rige lo establecido en el Contrato Universal, razón por la cual, estando conformes las partes, firmamos en dos tantos de igual validez legal, uno de los cuales le es entregado en este acto al CLIENTE en la ciudad de _____, el día _____ de _____ del _____.

 El CLIENTE
 (Nombre y firma)

 El ICE o Agente Autorizado
 (Nombre y firma)