

CONDICIONES DE PRESTACION DEL SERVICIO PREPAGO, PRECIOS, IMPUESTOS, VIGENCIA DE LA RECARGA, OPCIONES DE RECUPERACIÓN DE SALDOS, SUSPENSIÓN DEL SERVICIO, PUNTO DE RECARGA Y SECRETO DE SUS COMUNICACIONES Y CONDICIONES ESPECIALES

Estas condiciones generales (en adelante los “Términos y Condiciones”) son aplicables al servicio prepago ofrecido por el Instituto Costarricense de Electricidad, en adelante “ICE”.

1. Servicios prestados

Servicios móviles de voz, internet y mensajería SMS.

2. Servicios de valor agregado

Podrán ser activados y desactivados los servicios de Información, contenido, servicios 900, SMS contenido, para lo cual, podrá utilizar diversas herramientas para registrar su consentimiento; correo electrónico, sitio WEB, centro de atención telefónica mediante grabación de llamada, aplicaciones u otros mecanismos que serán informados por el ICE en el sitio Web www.kolbi.cr, cuyo costo le será rebajo de su saldo principal de prepago.

3. Roaming internacional de Voz, SMS y Datos

Es la facilidad del servicio móvil prepago que incluye conjuntamente; la voz, SMS y datos la cual, permite al cliente realizar y recibir llamadas, enviar y recibir mensajes de texto y acceder a la transferencia de datos en todos aquellos países que el ICE tenga acuerdos de Roaming internacional en modalidad prepago.

Para el disfrute de este servicio, el cliente deberá activarlo a través de alguno de los siguientes medios: APP kölbi, marcando *888# y la tecla de llamada, en la Tienda Virtual mi kölbi o en Agencias y Tiendas kölbi. Cada vez que el cliente con Roaming activo ingrese a otro país y se registre en la red extranjera, recibirá un mensaje de bienvenida, con la información de los precios y tarifas aplicables y consejos sobre su utilización, al estar fuera del país y requerir asistencia, puede comunicarse al número gratuito +(506) 8888-1193.



Se recomienda revisar la guía de uso del servicio Roaming internacional, para evitar consumos y pagos innecesarios, mientras el servicio no se esté utilizando fuera del país, si el teléfono móvil tiene activo el Roaming de datos recibirá automáticamente correos electrónico, así como notificaciones de aplicaciones que requiera internet, tales como: WhatsApp, Skype, Twitter, Facebook, entre otros, generando transmisión de datos frecuentes, lo cual descontará del saldo principal de la cuenta prepago, por lo que debés evitar consumos no deseados dentro de su saldo, desactivando el servicio al concluir su uso, ya que, el costo del servicio mientras esté activo, se descontará del saldo principal de la cuenta prepago.

Para mayor información sobre activación, desactivación, costo de las llamadas, mensajería y transferencia de datos, así como las condiciones de prestación e itinerancia de datos, el cliente podrá consultar en el sitio https://www.kolbi.cr/wps/portal/kolbi_dev/personas/prepago/servicios-prepago/roaming/roamingprep!/ut/p/z1/pZDBDolwEEQ_qbsglB5rjS2lphBEsBfDyZAoejB-v-jBRETEOLdN3uzsDnGklq6tr82-vjSntj5089aFOy1nHJMcdKCPkFmkm7UKJQqfID2AaQZcK7mgnpeyNCTuH7-h0_w0izggCSYqdACcCQHCLzC2E_Phgzj8ev8b4MbXl8S9RkSWLyHLUQmbzPMVwz4wUPEocO_wATxLkpZ2ANN-kZrAAxr2gYEWv_1xPhadKmjJr4Bl9P1Mw!!/dz/d5/L2dBISvZ0FBIS9nQSEh/

4. Llamadas Internacionales

Mediante el servicio prepago, se podrá hacer llamadas internacionales. Las tarifas estarán disponibles en el sitio web: https://www.kolbi.cr/wps/portal/kolbi_dev/personas/prepago/servicios-prepago/prepago-internacional

5. Velocidad Comercializada

El cliente prepago disfrutará de las siguientes velocidades:

Red 3G (1)		Red 4G (1)		Red 4.5G (2)	
Descarga	Carga	Descarga	Carga	Descarga	Carga
3 Mbps	3 Mbps	12 Mbps	6 Mbps	50 Mbps	6 Mbps

(1) Son las velocidades de carga y descarga que el Cliente podrá experimentar, siempre y cuando tenga un terminal habilitado para la red 3G o 4G.



(2) Son las velocidades de carga y descarga que el Cliente podrá disfrutar en 4.5G siempre y cuando disponga de un terminal habilitado para esta funcionalidad.

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

6. Plazo de activación del servicio

Estos servicios, solo podrán generar y recibir comunicaciones, cuando el usuario final haya cumplido con el Registro Prepago de forma adecuada, caso contrario, no se procederá con la activación correspondiente, salvo lo relativo al acceso a la base de datos para realizar el registro.

El cliente tendrá hasta 90 días para realizar el registro correspondiente, sin embargo, es requerido que lo haga en el menor tiempo posible ya que no podrá utilizar el servicio hasta que no haga el respectivo registro del mismo, el cuál es validado y aprobado por SUTEL. Una vez pasado los 90 día si no realizó el proceso del registro, no podrá realizar ningún reclamo de activación o recuperación del dinero invertido.

Los clientes prepago activos, deberán realizar el registro prepago en la plataforma de SUTEL, caso contrario, se procederá, una vez vencido el plazo indicado por la SUTEL, de forma inmediata, con la suspensión definitiva de sus servicios y se dispondrá del recurso numérico asignado.

7. Precios de los servicios

El cliente prepago se le aplicaran las siguientes tarifas de los servicios:

- a) Minuto pleno móvil: ₡40,351*
- b) Internet móvil: ₡0,008721* por Kbyte
- c) Envío SMS: ₡3,02100*



*El precio final incluye los impuestos y tasas de ley: IVA (13%); 911 (0,75%) y Cruz rojas (1,0%).

- d) Las tarifas para llamadas internacionales estarán disponibles en el sitio web https://www.kolbi.cr/wps/portal/kolbi_dev/personas/prepago/servicios-prepago/prepago-internacional
- e) Las tarifas para Roaming Internacional estarán disponibles en el sitio web https://www.kolbi.cr/wps/portal/kolbi_dev/personas/prepago/servicios-prepago/roaming/roamingprep/!ut/p/z1/pZDBDoIwEEQ_qbsglB5rjS2lphBEsBfDyZAoejB-v-jBRETEOLdN3uzsDnGklq6tr82-vjSntj5089aFOy1nHJMcdKCPkFmkm7UKJQqfID2AaQZcK7mgnpeyNCTuH7-h0_w0izgqCSYqdACcCQHCLzC2E_Phgzj8ev8b4MbXI8S9RkSWLyHLUQmbzPMVwz4wUPEocO_wATxLkpZ2ANN-kZrAAxr2gYEWv_1xPhadKmjiJr4BI9P1Mw!!/dz/d5/L2dBISEvZ0FBIS9nQSEh/
- f) Los precios aplicables a los períodos de las promociones estarán publicados en los reglamentos correspondientes a cada una de las promociones en el siguiente link:
https://www.kolbi.cr/wps/portal/kolbi_dev/ayuda/promociones/reglamentos

8. Impuestos

Cada uno de los servicios de modalidad prepago tienen aplicados los impuestos del IVA (13%), Cruz Roja (1%) y el 911 (0,75%), según directriz del Ministerio de Hacienda, los cuales son reflejados en el apartado 7 de este documento.

9. Vigencia de Recarga Prepago

De conformidad con el Reglamento de Protección al Usuario Final de la SUTEL, las recargas de los servicios prepagos de kölbi que son cargadas al saldo principal tendrán una vigencia de 180 días naturales, una vez efectuadas las mismas.

10. Puntos de Recarga

Kölbi pone a disposición de sus clientes una variedad de puntos de recarga a nivel del territorio nacional, además pone a disposición las recargas como tiempo aire, pin electrónico y tarjetas prepago, así como el App kölbi y Mi kölbi a través de la página Web kolbi.cr.

11. Liquidación del Servicio Prepago



Cuando un servicio prepago no genere eventos tasables que descuenten su saldo principal, tales como llamadas o envío de mensajes de texto, consumo de datos, recargas, entre otros, durante un periodo establecido en el punto 9 de este documento, cumplido este periodo el cliente prepago recibirá un mensaje de texto de notificación donde se le informará que su servicio será liquidado y aspectos a considerar, debiendo el ICE proceder con la liquidación definitiva del servicio y disposición del recurso numérico.

12. Suspensión del Servicio

La suspensión del servicio prepago móvil aplicará, en aquellos casos en que el usuario no se encuentre debidamente registrado en la plataforma del Registro Prepago de la SUTEL o incurra en prácticas prohibidas conforme la Regulación de Telecomunicaciones.

13. Recuperación de Saldo

Dentro de los cinco (5) días naturales previos a la suspensión definitiva del servicio, en caso de que exista un saldo principal no consumido, el cliente prepago puede gestionar la recuperación del monto disponible a través de las siguientes opciones: 1. Consumo del saldo; 2. Transferencia de saldo a otro servicio prepago o híbrido; 3. Crédito a futuro consumo a otro servicio de telecomunicaciones del titular, 4. Devolución del saldo prepago en efectivo.

Si transcurrido dicho plazo el cliente no gestiona su recuperación perderá el saldo no consumido y el operador dispondrá del recurso numérico.

La recuperación de saldo no regirá para el caso de promociones, las cuales se sujetarán a las condiciones que sean definidas y publicadas por kölbi. Para la recuperación de saldo el cliente podrá realizar las consultas a través del Centro Servicio al Cliente 1193. Consulta la lista de las agencias y tiendas donde puedes solicitar el retiro de tu saldo en efectivo en el **Anexo 1**.

14. Derecho a la Intimidad, Privacidad y Secreto de sus Comunicaciones

Según lo dispuesto por la Ley No. 8968, Ley de Protección de la Persona frente al Tratamiento de sus Datos Personales y su Reglamento, Ley de Telecomunicaciones N°8642 y el derecho de autodeterminación informativa que les asiste a las personas, el ICE aclara o que, en ningún caso sus datos serán conservados y/o tratados de manera que puedan afectar, de cualquier modo, a su titular, los cuales 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 del Cliente o de por medio exista una orden judicial que así lo requiera.

15. Canales de Atención:

El Cliente o usuario final de los servicios de telecomunicaciones, podrá contactar al ICE sin costo alguno, para realizar todas las gestiones y/o reclamaciones relacionadas con este servicio, a través de los siguientes puntos de contacto: Agencia Virtual, Centro de Servicio al Cliente 1193, Agencias de Telecomunicaciones en todo el país, correo electrónico Telegest@ice.go.cr o cualquier otro punto autorizado por éste.

Derechos reservados 2023. Prohibida su reproducción por cualquier medio. División Comercial. Gerencia de Telecomunicaciones. Los términos y condiciones en el presente Documento se encuentran amparados por el Reglamento de Protección al Usuario Final emitido por la SUTEL.

ANEXO 1:

1. Región Huetar

Región Comercial	Punto de venta	Dirección exacta
Huetar	Agencia integrada batán	Batán, 100 metros sur de la sucursal de la CCSS
Huetar	Agencia integrada Limón	Limón, frente hospital Tony Facio
Huetar	Agencia integrada guácimo	Guácimo, 50 metros este de la terminal de buses a distritos en central telefónica
Huetar	Agencia integrada Guápiles	Guápiles, contiguo a las oficinas del INS
Huetar	Agencia integrada Siquirres	Siquirres, costado norte de la Iglesia Católica.
Huetar	Agencia integrada Cariari	Cariari frente a sucursal de la CCSS
Huetar	Tienda kölbi plaza quizatlan	Guápiles centro, centro comercial quizatlan
Huetar	Agencia integrada Bribri	Bribri, 300 metros norte de la cruz roja.
Huetar	Tienda kölbi urbana Limón	Limón, contiguo a oficinas de correos de costa rica
Huetar	Agencia telecomunicaciones la fortuna	La fortuna, frente a cruz roja
Huetar	Agencia telecomunicaciones aguas zarcas	Aguas zarcas, 100 metros norte y 50 este de la Iglesia Católica
Huetar	Tienda kölbi ciudad quesada	Ciudad quesada 250 metros norte de la catedral



Huetar	Tienda kölbi ii ciudad quesada	Ciudad quesada, barrio san roque, costado oeste del banco nacional de costa rica
Huetar	Agencia integrada Turrialba	Turrialba, 50 metros oeste del banco crédito agrícola de Cartago
Huetar	Agencia integrada juan viñas	Juan viñas, costado de la iglesia Católica.
Huetar	Agencia integrada rio frio	Rio frio 50 metros norte de la terminal de buses
Huetar	Agencia puerto viejo de Sarapiquí	Puerto viejo, 200 metros cruce de la y griega 50 m al sur de la estación de servicio jsm, edificio Orozco

2. Región Pacífico

Región Comercial	Punto de venta	Dirección exacta
RPCyN	Agencia Integrada Nandayure	De la Municipalidad 25 metros este.
RPCyN	Agencia Integrada Esparza	200 metros norte de Coopeesparta
RPCyN	Agencia Integrada Puntarenas	Puntarenas centro, 50 oeste de la gasolinera Delta
RPCyN	Agencia Telecomunicaciones Filadelfia	Filadelfia, de la esquina noroeste del parque central 25 metros norte.
RPCyN	Agencia Telecomunicaciones Santa Cruz	Santa, Cruz, diagonal al Cuerpo de Bomberos.
RPCyN	Agencia Telecomunicaciones Nicoya	Detrás de la iglesia católica.
RPCyN	Agencia Telecomunicaciones Paquera	Paquera centro, frente al Restaurante y Cabinas Ginana.
RPCyN	Agencia Telecomunicaciones Jicaral	Lepanto, diagonal a la clínica de la C.C.S.S.
RPCyN	Tienda kölbi Huacas	Centro Comercial Plaza Huacas, contiguo al Banco Popular.
RPCyN	Tienda kölbi Avenida 25 de Julio	Avenida 25 de Julio, 50 metros este del BNCR
RPCyN	Agencia Integrada Jacó	Jacó centro, contiguo a farmacia Manantial.
RPCyN	Agencia Integrada El Roble	Ciudadela El Roble, I etapa. De la entrada principal 50 metros norte, casa esquinera. Costado este de la plaza La Rioja.
RPCyN	Agencia Integrada Santa Elena	Santa Elena, diagonal al Colegio Santa Elena, contiguo a central telefónica.
RPCyN	Agencia Integrada Abangares	50 metros norte de la Estación de Bomberos.
RPCyN	Agencia Integrada Cañas	Del gimnasio municipal 25 metros norte.
RPCyN	Agencia Integrada Tilarán	Tilarán, 100 metros norte del Banco Nacional.

RPCyN	Agencia Integrada Nuevo Arenal	Nuevo Arenal, del Banco Nacional de Costa Rica 150 metros oeste.
RPCyN	Agencia Integrada Bagaces	Bagaces, de la esquina noroeste del parque central 100 metros norte.
RPCyN	Agencia Integrada Liberia	Barrio Los Ángeles, 100 mts norte de Maxipalí
RPCyN	Agencia Integrada La Cruz	Costado sur de la iglesia católica de La Cruz.
RPCyN	Agencia Integrada Nosara	Barrio Los Arenales, 300 metros este de Plaza Elimar.
RPCyN	Agencia Integrada Sámara	Frente al hotel El Mirador
RPCyN	Agencia Integrada San Fco de Coyote	Frente a la plaza de deportes.
RPCyN	Agencia Integrada Los Chiles	350 metros oeste de la Fuerza Pública, contiguo a la delegación.
RPCyN	Agencia Integrada Guatuso	De la terminal de buses 100 metros norte y 50 oeste
RPCyN	Agencia Integrada Upala	125 metros este de la Fiscalía de Upala.
RPCyN	Agencia Integrada Cóbano	Cóbano centro, del Banco Nacional de Costa Rica 100 metros este.

3. Región Oeste

Región Comercial	Punto de venta	Dirección exacta	Horario de atención
Oeste	Agencia Heredia	Heredia, costado este de la Sala Magna	L- V 08:00am a 04:30pm
Oeste	Agencia Alajuela	Alajuela, 150 m norte de la entrada de emergencias del Hospital San Rafael	L-V 08:00am a 04:45pm
Oeste	Agencia San Ramón	San Ramón, 200 oeste y 50 sur de la esquina suroeste del parque central de San Ramón	L-V 08:00am a 04:45pm
Oeste	Tienda kölbi Oxígeno	Centro Comercial Oxígeno, tercer nivel área mundo ser	L-D 10:00am a 06:45pm
Oeste	Tienda kölbi Plaza Real	Centro Comercial Plaza Real, contiguo a Banco General	L-S 09:30am a 06:15pm D: 08:30am a 05:45pm

4. Región Este

Región Comercial	Punto de venta	Dirección exacta
Región comercial metropolitana este	Agencia san marcos	Contiguo a la cruz roja
Región comercial metropolitana este	Agencia del este Cartago	Carretera a Paraíso, frente a Walmart



Región comercial metropolitana este	Agencia Santa Ana	Contiguo a banco nacional centro comercial arboleda
Región comercial metropolitana este	Agencia ciudad colon	Centro comercial plaza colón, puerta #8
Región comercial metropolitana este	Agencia San Antonio coronado	San Antonio de coronado, Centro Comercial Gibraltar , segundo piso
Región comercial metropolitana este	Agencia Tibas	La florida de Tibás, 200 oeste de Unibe
Región comercial metropolitana este	Agencia desamparados	Frente a la plaza de deportes de Gravillas
Región comercial metropolitana este	Agencia de Tres Rios	Tres Ríos en la Subestación frente al colegio Saint Gregory
Región comercial metropolitana este	Agencia de pavas	Frente edificio Aya
Región comercial metropolitana este	Agencia Aserri	De la plaza de deportes 150 sur, centro comercial plaza Jeanette
Región comercial metropolitana este	Agencia Sabana Norte	Edificio ICE Sabana Norte
Región comercial metropolitana este	Agencia Puriscal	Contiguo a la cruz roja
Región comercial metropolitana este	Agencia San Miguel Escazú	Contiguo al banco popular
Región comercial metropolitana este	Agencia Plaza América	Centro comercial plaza américa
Región comercial metropolitana este	Agencia calle 3	San José calle 3
Región comercial metropolitana este	Tienda correos de costa rica	Edificio Correos de Costa Rica San José
Región comercial metropolitana este	Tienda kölbi Cartago	50m norte de esquina del Mercado Municipal

5. Región Brunca

Región Comercial	Punto de venta	Dirección exacta
Región Brunca	Telecomunicaciones San Isidro	San José Pérez Zeledón San Isidro contiguo Cámara de Cañeros
Región Brunca	Telecomunicaciones Uvita	Puntarenas Uvita Bahía Ballena Centro Comercial Domo



Región Brunca	Buenos Aires Centro	Puntarenas Buenos Aires en la terminal de buses del Mercado Municipal local número 5
Región Brunca	Eléctrica San Isidro	San José Pérez Zeledón San Isidro frente Clínica Dental Pedro Coste
Región Brunca	Integrada Buenos Aires	Puntarenas Buenos Aires, 150 sur y 75 oeste Clínica CCSS Buenos Aires
Región Brunca	Pejibaye	San José Pérez Zeledón Pejibaye, contiguo redondel
Región Brunca	Las Mercedes	San José Pérez Zeledón Cajón contiguo Restaurant El Hawái, frente carretera Interamericana
Región Brunca	San Vito	Puntarenas San Vito Coto Brus Diagonal Escuela María Auxiliadora
Región Brunca	Ciudad Neilly	Puntarenas Corredores Ciudad Neilly, diagonal agencia INS
Región Brunca	Palmar Norte	Puntarenas Palmar Norte al costado Supermercado Pali
Región Brunca	Paso Canoas	Puntarenas Paso Canoas frente Almacén Dólar
Región Brunca	Puerto Jiménez	Puntarenas Puerto Jiménez al costado Cruz Roja frente Transportes Lobo
Región Brunca	Golfito	Puntarenas Golfito 200 sur del Estadio de Golfito
Región Brunca	Río Claro	Puntarenas Río Claro costado tienda Americana Sinaí
Región Brunca	Parrita	Puntarenas Parrita del BCR 400 metros norte
Región Brunca	Quepos	Puntarenas Quepos centro costado norte Banco Nacional
Región Brunca	Dominical	Puntarenas Domatical Osa, 100 sur de la Escuela de Domatical
Región Brunca	Monte General	San José, Pérez Zeledón, Daniel Flores, Centro Comercial Monte General, Local Tienda Kölbi Monte General