

Términos y Condiciones de Roaming

Datos en los planes Ultra k

ARTICULO 1: La mecánica, la organización, la publicidad y los derechos relacionados con el servicio “Roaming Datos en planes Ultra k”, son propiedad exclusiva del Instituto Costarricense de Electricidad, en adelante denominado “ICE”.

ARTICULO 2: El presente términos y condiciones “Roaming Datos en planes Ultra k”, establece las reglas para disfrutar del Servicio Roaming Datos que brinda el ICE entre sus clientes nuevos y actuales, que adquieran planes Postpago Ultra k, según lo descrito en el presente términos y condiciones.

ARTICULO 3: La capacidad de GIGAS asignada para consumo de Roaming datos del presente términos y condiciones, se otorgará automáticamente a partir de la contratación de planes postpago Ultra k, específicamente a partir del plan denominado Ultra k2 al Ultra k5, por un periodo de 12 o 24 meses, con o sin un teléfono asociado. Esta facilidad comenzará a regir a partir del 16 de mayo del 2022, para quienes adquieran esta oferta de planes. Como condición, el cliente únicamente podrá disfrutar del consumo de Roaming Datos en la Zona América, en los servicios móviles que se encuentren activos, bajo esta nueva oferta y con su facturación mensual al día.

ARTICULO 4: La capacidad de GIGAS en Roaming Datos estará disponible para todos aquellos clientes físicos (mayores de edad) y jurídicos que suscriban, cambien, renueven o se porten a un plan Postpago del Ultra k2 al Ultra k5.

ARTICULO 5: Los clientes que realicen portabilidad numérica hacia kölbi y contraten un plan Postpago del Ultra k2 al Ultra k5, podrán disfrutar de Roaming Datos, previo cumplimiento de las condiciones establecidas.

CONDICIONES DE ROAMING DATOS

ARTICULO 6: Las condiciones de Roaming Datos se definen en los siguientes artículos:

6.1 Roaming Datos para usar en los planes Postpago Ultra k1:

6.1.1 El cliente que adquiera se porte, cambie o renueve un plan Postpago Ultra 1, con o sin teléfono asociado, podrá disfrutar del servicio de Roaming (Datos, Voz y SMS), bajo la modalidad de cobro por consumo, según precios vigentes por país visitado. [Consultar precios](#)

6.1.1.1 Para poder hacer uso de esta facilidad el cliente deberá activarlo a través del App kölbi, marcando el *888# y la tecla de llamada, en la sección Web Mi kölbi, o bien, en Agencias o Tiendas kölbi. [Ver video aquí.](#)

6.1.1.2 El servicio está configurado para que cuando el cliente encienda su celular en el extranjero, se conecte automáticamente a unas de las Redes existentes y con las que el ICE tenga convenio en el país visitado. [Consultar cobertura.](#) El cliente deberá tener la opción de Roaming activa desde la configuración de su celular.

6.1.1.3 Para activar kölbi Roaming, el cliente deberá conocer los términos y condiciones descritos en el [“Protocolo para la activación del servicio Roaming”](#).

6.2 Para utilizar el beneficio de Roaming Datos América a partir del plan Postpago Ultra k2 en adelante (del k2 al k5):

6.2.1 El cliente que adquiera se porte, cambie o renueve un plan Postpago del Ultra k2 al Ultra k5 (con o sin teléfono) asociado, podrá disfrutar de una capacidad máxima asignada para el consumo del servicio de Roaming Datos en la zona de América (Norteamérica, Centroamérica y Suramérica). A continuación, se



muestra un cuadro con las capacidades de Internet para utilizar en Roaming Datos Zona América:

Plan Postpago	Precio Mensual Total	Capacidad de Internet para usar en Roaming Datos (Zona América)
Plan Ultra k1	¢10.865	No aplica
Plan Ultra k2	¢15.228	Hasta 2 GIGAS
Plan Ultra k3	¢20.304	Hasta 3 GIGAS
Plan Ultra k4	¢28.427	Hasta 4 GIGAS
Plan Ultra k5	¢42.645	Hasta 5 GIGAS

6.2.2 Las principales condiciones para el uso de Roaming Datos América son:

6.2.2.1 Para disfrutar de este beneficio, el cliente deberá tener activo el servicio de Roaming y utilizarlo en los países aplicables de la zona de América (ver imagen de países dentro de Norteamérica, Centroamérica y Suramérica). El beneficio de Roaming Datos América en planes postpago ultra k seleccionados, aplica únicamente para utilizar en el servicio Roaming con cobertura terrestre, es decir se excluye el servicio de Roaming en la región Marítima. [Consultar precios en kolbi.cr](http://kolbi.cr)



6.2.2.2 El cliente podrá activar Roaming a través del App kölbi, marcando el *888# y la tecla de llamada, en la sección Web Mi kölbi, o bien, en Agencias o Tiendas kölbi. [Ver video aquí.](#)

6.2.2.3 El servicio está configurado para que cuando el cliente encienda su

celular en el extranjero, se conecte automáticamente a unas de las Redes existentes y con las que el ICE tenga convenio en el país visitado. [Consultar cobertura](#). El cliente deberá tener la opción de Roaming activa desde la configuración de su celular.

6.2.2.4 La capacidad asignada para el consumo de Gigas en Roaming Datos, tiene una vigencia mensual y reinicia según el ciclo de facturación del cliente. Para este beneficio de los Gigas de Roaming incluidos dentro del plan postpago no aplicará la posibilidad para la acumulación de gigas consumibles en el siguiente mes.

6.2.2.5 La capacidad para utilizar por el cliente para Roaming Datos América, está sujeta al consumo de los Gigas del Plan Local, que este haya realizado dentro del país, durante su ciclo de facturación, por ejemplo:

6.2.2.5.1 Si un cliente con un Plan Ultra k2, ha consumido 13GB o menos de los 15GB disponibles de su Plan local y este sale del país a la zona de América, podrá hacer uso de la capacidad máxima de hasta 2GB para Roaming Datos América.

6.2.2.5.2 Si un cliente, con un Plan Ultra k2, ha consumido 14GB de los 15GB disponibles en su Plan local y y este sale del país a la zona de América, podrá hacer uso de la capacidad de hasta 1GB para Roaming Datos América.

6.2.2.6 El cliente podrá consultar el consumo realizado en Roaming Datos, a través del App kölbi, marcando el *888# y la tecla de llamada o bien en la Sección Web Mi kölbi.

6.2.2.7 Una vez consumida la totalidad de la capacidad mensual, disponible para roaming Datos en América, el cliente recibirá un mensaje informando sobre este consumo.

6.2.2.8 Los países Belice, Bolivia, Venezuela, La Guyana Francesa y la Región Caribe (Anguila, Antillas Holandesas, Antigua, Aruba, Bahamas, Barbados, Bermuda, Bonaire, Caimán, Curacao, Dominica, Granada, Guadalupe, Haití, Jamaica, Puerto Rico, St. Kitts, St. Vincent, Sta. Lucia, Turcos & Caicos, Trinidad y Tobago, Islas Vírgenes Británicas, Cuba,

Monserrat, República Dominicana y Martinica), se encuentran excluidos de este beneficio. Asimismo, no aplica para el servicio de Roaming de la Región Marítima [Consultar precios](#).

6.2.2.9 En caso de que el cliente consuma la capacidad mensual definida en el Plan, para Roaming Datos América, podrá seguir utilizando el servicio, en la modalidad regular de cobro por consumo (según precios vigentes y país visitado). [Consultar precios acá](#)

6.2.2.9.1 Además, se aplicarán las condiciones actuales del módulo control consumo, el cual permite llevar un control en línea de cuánto se ha consumido en Roaming Datos, mientras se está de viaje y brinda un límite de consumo inicial de \$200 (doscientos dólares estadounidenses), que puede cambiarse en caso de requerirlo. [Ver información del Control Consumo acá](#)

6.2.2.10 El servicio de Roaming Voz y SMS en la zona de América, aplica en la modalidad regular de cobro por consumo. [Consultar precios](#)

6.2.2.11 Para el consumo de Roaming (Datos, Voz y SMS) en otras Regiones, aplica el precio regular según país que visite el cliente. [Consultar precios](#)

6.2.2.12 El uso del servicio Roaming, en la modalidad de cobro por consumo, será cargado a la facturación del servicio telefónico del periodo por facturar.

6.2.2.13 En caso de presentarse inconvenientes con el servicio Roaming, llama GRATIS al 1193 si estás en Costa Rica o al +506 88881193, si el cliente se encuentra en el extranjero.

6.2.2.14 Para que tengas toda la información que necesitas saber para utilizar kölbi Roaming, debes conocer los términos y condiciones descritos en el [“Protocolo para la activación del servicio Roaming”](#).

6.2.3 Si el cliente contrata más de un plan Postpago Ultra k podrá disfrutar por cada plan la capacidad gigas Roaming Datos antes mencionados, siempre y cuando se

mantenga activo y al día en sus pagos.

- 6.2.4 Aquellos clientes que soliciten un cambio de número de teléfono, se les mantendrá la capacidad de gigas Roaming Datos según plan Postpago que hayan contratado.
- 6.2.5 Para disfrutar de Roaming Datos debe estar al día con su facturación, en caso de suspensión del servicio por falta de pago, no podrá utilizar ningún servicio del plan, incluidos la capacidad de Roaming. En el momento en que el cliente cancele su factura pendiente, se reactivaran todos los servicios de su plan postpago, así como la capacidad de Roaming Datos para usar América (Norteamérica, Centroamérica y Suramérica).
- 6.2.6 En caso de liquidación (por falta de pago) del plan Postpago, el cliente perderá el acceso a Roaming Datos. Para disfrutar nuevamente del beneficio, el cliente deberá cumplir con los requisitos para la suscripción de un plan Postpago Ultra k.
- 6.2.7 El ICE se reserva el derecho de incluir o mejorar la capacidad de Roaming Datos para usar en América sin que esto genere perjuicio para los clientes.

ARTICULO 7: El presente términos y condiciones rige a partir de su publicación en el sitio web del Grupo ICE www.kolbi.cr

ARTICULO 8: El ICE no se responsabiliza por el funcionamiento de las aplicaciones de WhatsApp®, Facebook®, Waze ®, X (Twitter®) e Instagram®.

Derechos reservados 2023. Prohibida su reproducción por cualquier medio. Dirección Corporativa de Telecomunicaciones, Dirección Desarrollo Comercial. La mecánica y derechos contenidos en el presente términos y condiciones se encuentran amparados por la legislación nacional e internacional en materia de propiedad intelectual.