

# Términos y condiciones

## Planes kölbi Postpago Ultra k

**ARTICULO 1:** La mecánica, la organización, la publicidad y los derechos relacionados con los “Planes kölbi Postpago Ultra k”, son propiedad exclusiva del Instituto Costarricense de Electricidad, en adelante denominado “ICE”.

**ARTICULO 2:** El presente términos y condiciones “Planes kölbi Postpago Ultra k”, establece las reglas para disfrutar de los recursos que brinda el ICE entre sus clientes nuevos y actuales, que suscriban planes kölbi Postpago Ultra k, según lo descrito en el presente términos y condiciones.

**ARTICULO 3:** Los recursos, entiéndase por ello al conjunto de productos que componen cada Plan dentro de la nueva oferta Ultra k, se otorgarán automáticamente a partir de la contratación de los planes kölbi postpago Ultra k por un periodo de 12 o 24 meses con o sin un teléfono asociado. Esta oferta rige a partir del 23 de mayo del 2022. Para poder disfrutar de los recursos que se mencionan en los siguientes artículos, los servicios móviles deben estar activos y al día con el pago de sus facturas.

**ARTICULO 4:** Los recursos estarán disponibles para todos aquellos clientes físicos (mayores de edad) y jurídicos que suscriban, cambien o renueven un plan Postpago Ultra k con el Instituto Costarricense de Electricidad dentro del territorio de Costa Rica.

**ARTICULO 5:** Los planes kölbi postpago Ultra k1, Ultra k2, Ultra k3 y Ultra k4 cuentan con una capacidad de Internet definida, la cual es limitada, a diferencia del plan Ultra k5 que cuenta con una capacidad de Internet ilimitada.

# Condiciones de los Recursos incluidos en los Planes kölbi Postpago Ultra K

**ARTICULO 6: En los siguientes artículos se definen las principales condiciones asociadas a la contratación de los planes kölbi postpago Ultra k:**

## **6.1 Capacidad Contratada de Internet y Velocidad Funcional de Internet:**

- 6.1.1** Los planes kölbi postpago Ultra k1, Ultra k2, Ultra k3 y Ultra k4 cuentan con una la capacidad contratada de Internet limitada de acuerdo con cada plan respectivamente, a diferencia del plan Ultra k5 que cuenta con una capacidad ilimitada de Internet.
- 6.1.2** La Capacidad Contratada de Internet corresponde a la transferencia de datos asignada a cada plan, consumible durante el periodo de facturación mensual, según la velocidad contratada. Se contabilizará como consumo la suma de cualquier transferencia de datos hacia la red (carga) o desde la red (descarga) en cualquiera de las redes móviles 3G, 4G y 4.5G.
- 6.1.3** El uso y velocidad de las redes 3G, 4G o 4.5G están sujetas a la cobertura y disponibilidad de la red en la zona de uso del servicio y a las características o configuración del teléfono que se utilice, adquirido en el ICE u otro lugar.
- 6.1.4** La velocidad para 4.5G es de hasta 50/6Mbps, para 4G será de hasta 12 Mbps/6Mbps y para 3G es de hasta 3/3 Mbps.
- 6.1.5** Una vez consumida la capacidad asignada de Internet, el cliente navegará a la velocidad funcional de hasta 384 Kbps / 384 Kbps hasta el nuevo periodo de facturación, tanto para la red 3G, 4G como 4.5G. Se excluye de esta condición el plan postpago Ultra k5 al tener una capacidad de Internet ilimitada.
- 6.1.6** Para consultar los GB de Internet del plan contratado, el cliente podrá enviar un SMS con la palabra consumo al número 8888. El envío de este SMS no tiene costo para el cliente. Así mismo se encuentra disponible la opción del App Mi kölbi, Mi kölbi WEB y Tienda k.

## **6.2 Acumulación de GIGAS en los planes kölbi Postpago Ultra k**

- 6.2.1** Con los nuevos planes kölbi Ultra k1, k2, k3 y k4 los Gigas no utilizados podrán ser acumulados para el consumo nacional de Datos durante el siguiente mes inmediato. El saldo de las gigas acumulado vence después de un periodo de facturación. A excepción

del plan Ultra k5 que al tener una capacidad ilimitada de Internet no aplica la acumulación de Gigas.

- 6.2.2** El recurso de las gigas acumulados y el consumo en las apps ilimitadas y las apps de valor agregado aplica únicamente para consumo de Internet nacional, por tanto, no aplica para la navegación de datos Roaming (fuera del país).
- 6.2.3** Los Gigas de los planes kölbi postpago no se pueden transferir o distribuir a otros servicios móviles.
- 6.2.4** Ante cualquier cambio o renovación de plan Ultra k en caso de tener Gigas acumulados correspondientes al plan y mes anterior, estos se perderán y aplicarán los Gigas de la capacidad de Internet del nuevo plan Ultra k contratado.
- 6.2.5** La capacidad de Gigas de las Apps de Valor Agregado consideradas para la personalización del plan, paquetes de Internet, así como otros recursos asociados a Gigas, no cuentan con la funcionalidad de acumulación de Gigas y no aplican para la navegación de datos Roaming (fuera del país).

### 6.3 Roaming Datos en los planes kölbi Postpago Ultra k

- 6.3.1** A partir del plan kölbi postpago Ultra k2 en adelante podrás contar con una capacidad de Gigas de Internet asignada para el consumo de Roaming Datos en la Zona de América (Norteamérica, Centroamérica y Suramérica).

Plan Postpago	Pago Mensual Total	Capacidad de Internet para usar en Roaming Datos (Zona América)	Países Aplicables de la zona de América
Plan Ultra k1	¢10.865	Aplica modalidad cobro por consumo	Aplica modalidad cobro por consumo
Plan Ultra k2	¢15.228	Hasta 2 GIGAS	Estados Unidos, Canadá, México, Guatemala, El Salvador, Honduras, Nicaragua, Panamá, Argentina, Brasil, Chile, Colombia, Ecuador, Guyana, Paraguay, Uruguay, Perú y Suriname.
Plan Ultra k3	¢20.304	Hasta 3 GIGAS	
Plan Ultra k4	¢28.427	Hasta 4 GIGAS	
Plan Ultra k5	¢42.645	Hasta 5 GIGAS	

*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 aquí. ROAMING POSTPAGO \(kolbi.cr\).](#)

**6.3.2** El cliente deberá activar el servicio de Roaming a través del App kölbi, marcando el \*888# y la tecla de llamada, en la sección Web Mi kölbi, o bien, en Agencias ICE o Tiendas kölbi. [Ver video ROAMING POSTPAGO \(kolbi.cr\).](#)

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

**6.3.3.1** La capacidad de Gigas para ser utilizada por el cliente en Roaming Datos América, está sujeta al saldo disponible de Gigas posterior al consumo local que haya realizado dentro del país, durante un mismo ciclo de facturación.

**6.3.3.2** En caso de que el cliente consuma la totalidad de Gigas incluidos dentro de los planes Ultra k2, k3, k4 y k5 para Roaming Datos América, recibirá un mensaje de notificación y una vez confirmado podrá continuar utilizando el servicio roaming, en la modalidad de cobro por consumo (según precios vigentes y país visitado). [Consultar precios aquí ROAMING POSTPAGO \(kolbi.cr\)](#)

**6.3.3.3** Además, se aplicarán las condiciones actuales del módulo control consumo, que permite llevar un control en línea de cuánto se ha consumido en Roaming Datos (en la modalidad de cobro por consumo) y que además brinda un límite de consumo inicial de \$200 (doscientos dólares estadounidenses), que puede modificar en caso de requerirlo. [Ver información del Control Consumo acá Control Consumo Roaming \(kolbi.cr\)](#)

**6.3.3.4** En los planes Ultra k1, que no cuentan con Gigas Roaming América dentro de su composición, el cliente tendrá la opción de disfrutar del servicio de Roaming (Datos, Voz y SMS) estrictamente bajo la modalidad de cobro por consumo, según precios vigentes en cada país visitado. En todos planes Ultra k (k1, k2, k3, k4, k5) el servicio de Roaming Voz y SMS para la zona de América, aplica en la modalidad regular de cobro por consumo. [Consultar precios ROAMING POSTPAGO \(kolbi.cr\)](#)

**6.3.3.5** Para el consumo de Roaming (Datos, Voz y SMS) en otras Regiones, aplica el precio regular según país que visite el cliente, en la modalidad de cobro por consumo. [Consultar precios ROAMING POSTPAGO \(kolbi.cr\)](#)

- 6.3.3.6** El cliente deberá acceder al “Protocolo para la activación del servicio Roaming”, para tener toda la información que necesitas saber para utilizar kölbi Roaming. [ProtocoloRoamingV2 \(kolbi.cr\)](#)
- 6.3.3.7** En caso de presentarse inconvenientes con el servicio Roaming, llamar GRATIS al 1193 si está en Costa Rica o al +506 88881193, si se encuentra en el extranjero.

#### **6.4 Minutos y SMS dentro de los Planes kölbi Postpago Ultra k:**

- 6.4.1** El plan kölbi Postpago Ultra k1 cuenta con una capacidad asignada de minutos y mensajes para ser utilizados tanto en la red kölbi como en otras redes u operadores a nivel nacional, dentro de Costa Rica.
- 6.4.2** A partir del plan kölbi postpago Ultra k2 y en adelante, el cliente podrá contar con Minutos y Mensajes ilimitados dentro de la red kölbi tanto en servicios móviles como líneas fijas. Por otra parte, dispondrá de una capacidad asignada para minutos y mensajes a otras redes u operadores a nivel nacional, dentro de Costa Rica.
- 6.4.3** Una vez consumida la capacidad asignada de minutos y mensajes dentro del plan, el cliente podrá seguir haciendo uso de estos servicios, pero tendrán un costo adicional el cual se cobrará en la facturación mensual del plan contratado. Consulta precios en [Tarifas kölbi postpago \(kolbi.cr\)](#).

#### **6.5 Apps ilimitadas para utilizar en los Planes kölbi Postpago Ultra k:**

- 6.5.1** Con los planes kölbi Postpago Ultra k podrá disfrutar de WhatsApp, Waze, Facebook, Instagram y X (Twitter) como Apps de consumo ilimitado, los cuales no se descontarán de la capacidad contratada de Internet asignada en el plan contratado.
- 6.5.2** Apps ilimitadas son de consumo de internet nacional (dentro de Costa Rica) y no aplican para uso internacional en Roaming datos (fuera del país).
- 6.5.3** El cliente recibirá un SMS sin costo confirmando la activación de estas Apps ilimitadas.
- 6.5.4** El uso de estas Apps incluidas estará sujeto a las condiciones de la capacidad contratada de Internet dentro de cada plan Ultra. Por ejemplo: si el cliente consume la capacidad contratada de su plan, a las Apps también se le reducirá la velocidad de hasta

384/384kbps hasta el nuevo periodo de facturación.

**6.5.5** Sobre el uso de las funcionalidades permitidas para el consumo ilimitado para usar en las APPS se detallan a continuación:

**6.5.5.1** WhatsApp: Aplica solo para envío/recepción de texto, imágenes, fotos, videos, notas de voz, archivos de audio, contactos y ubicaciones.

**6.5.5.2** Waze y X (Twitter): Se permite únicamente la navegación dentro de la aplicación.

**6.5.5.3** Facebook e Instagram: Aplica para visualización del muro, publicar/comentar estados personales, dar “me gusta”, publicar o cargar fotos y videos, guardar fotos y recibir notificaciones de las aplicaciones oficiales.

**6.5.6** Se excluye del consumo ilimitado y se rebajará de la capacidad contratada del plan Ultra k suscrito:

**6.5.6.1** Las llamadas de voz, video llamadas que se realicen desde las aplicaciones WhatsApp, Waze, Instagram, Facebook y X (Twitter).

**6.5.6.2** La aplicación Facebook Messenger u otras aplicaciones que no se hayan mencionado.

**6.5.6.3** La reproducción de carga y descarga de contenido fuera de las aplicaciones que se redirija a un URL (sitios web o aplicaciones) diferente a la aplicación utilizada.

**6.5.6.4** La descarga de la aplicación, actualizarla, y futuras funcionalidades que no hayan sido indicadas en el presente términos y condiciones.

## **6.6 Personalización del plan kölbi Postpago Ultra k seleccionado Apps de Valor Agregado:**

**6.6.1** Con los nuevos planes kölbi Postpago Ultra k el cliente podrá personalizar su plan a partir del Ultra k2 en adelante, donde seleccionará las dos categorías de Apps que más le gusten, dentro de cada categoría se incluyen tres aplicaciones que podrán disfrutar durante todo el periodo del plan.

### 6.6.2 Las categorías serán las siguientes:

Categoría	Social	Video	Productividad	Música
Aplicaciones	Tiktok Pinterest LinkedIn	Netflix YouTube Disney +	Zoom Teams Web ex	Soundcloud Spotify kölbi Música
Capacidad de Internet	Ilimitado	Hasta 5 GIGAS	Hasta 5 GIGAS	ilimitado

- 6.6.3** La capacidad de Internet para la categoría Social y la categoría Música son de consumo ilimitado al navegar en las aplicaciones indicadas anteriormente, sin embargo, para las categorías Video y Productividad se tendrá una capacidad de Internet de hasta 5 GIGAS para consumir en todas las aplicaciones mencionadas en dichas categorías.
- 6.6.4** Para las categorías que incluyen una capacidad de hasta 5 GIGAS, una vez superada se seguirá rebajando de la capacidad de Internet contratada en el plan navegando a una velocidad regular o funcional hasta renovarse su ciclo de facturación.
- 6.6.5** El uso de las Apps incluidas en cada categoría estará sujeto a las condiciones de la capacidad contratada de Internet dentro del plan Ultra. Por ejemplo: si el cliente consume la capacidad contratada de su plan, a las Apps también se le reducirá la velocidad hasta el nuevo periodo de facturación.
- 6.6.6** Apps incluidas en cada categoría son de consumo de internet nacional (dentro de Costa Rica) y no aplican para uso internacional en Roaming datos (fuera del país).
- 6.6.7** Cada categoría que seleccione el cliente trae consigo tres aplicaciones en las que podrá consumir Internet, sin embargo, únicamente se contempla la navegación en Internet, no incluye membresías o suscripciones que permitan al cliente la utilización de estas Aplicaciones.
- 6.6.8** Para que el cliente pueda disfrutar de este beneficio, las Apps de todas las categorías deben de estar actualizadas con la última versión disponible en su tienda o plataforma de distribución digital; App Store, Google Play, App Gallery Store, entre otras.
- 6.6.9** El cliente recibirá un SMS gratuito de confirmación indicando que ya se encuentran activas las categorías para que pueda utilizar las Apps seleccionadas en su plan Postpago Ultra k.

- 6.6.10** Las categorías de Apps de Valor Agregado se podrán cambiar una vez al mes por medio de Mi kölbi Web o por las App móvil de Mi kölbi.
- 6.6.11** Las Apps de Valor Agregado no son transferibles a otros servicios. Aplica únicamente sobre los planes contratados que se especifican (Ultra k2, Ultra k3, Ultra k4 y Ultra k5).
- 6.6.12** Sobre el uso de las funcionalidades permitidas para el consumo de Datos en las categorías con Apps de valor Agregado y las aplicaciones incluidas se detallan a continuación:
- 6.6.12.1** Para las categorías de Social y Música: Se les dará acceso ilimitado a cualquier acción que se realice dentro de las aplicaciones mencionadas.
- 6.6.12.2** Para las categorías de Video y Productividad: Se le dará una capacidad de hasta 5 GIGAS para el consumo dentro de todas las aplicaciones mencionadas por cada categoría.
- 6.6.12.3** Se excluye del consumo y se rebajará de la capacidad contratada del plan:
- 6.6.12.3.1** La reproducción de carga y descarga de contenido fuera de las aplicaciones indicadas que se redireccione a un URL (sitios web o aplicaciones) diferente a la aplicación.
- 6.6.12.3.2** La descarga de la aplicación, actualizarla, y futuras funcionalidades que no hayan sido indicadas en el presente términos y condiciones.

## **Condiciones Generales de los Planes Postpago Ultra K**

**ARTICULO 7:** En los siguientes artículos se definen las principales condiciones de los planes kölbi Ultra k.

- 7.1** Precio final del plan Ultra k podría variar según ajustes en tasas e impuestos de ley.
- 7.2** Por cada Plan Postpago Ultra k el cliente podrá disfrutar de los recursos anteriormente descritos, siempre y cuando se mantenga activo y al día en el pago de sus servicios, en caso de suspensión del servicio por falta de pago, no podrá utilizar ningún servicio del plan. En el momento en que el cliente cancele su factura pendiente, se reactivaran todos los servicios de su plan postpago, así como los recursos otorgados.
- 7.3** Aquellos clientes que soliciten un cambio de número de teléfono, se les mantendrán activos los recursos según plan Postpago contratado.

7.4 En caso de liquidación del plan Postpago Ultra k, el cliente perderá el acceso a todos los recursos. Para disfrutar nuevamente de los recursos, el cliente deberá cumplir con los requisitos para la compra de un plan un plan Postpago Ultra k.

7.5 El ICE se reserva el derecho de incluir o mejorar los recursos ofrecidos en los planes Ultra k, sin que esto genere perjuicio para los clientes.

7.6 El ICE no se responsabiliza por el funcionamiento de las aplicaciones mencionadas en el artículo 6.5 y 6.6.

**ARTICULO 8:** El presente términos y condiciones rige a partir de su publicación en la página Web del Grupo ICE [www.kolbi.cr](http://www.kolbi.cr).

**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.**