

# GUÍA de USUARIO

## kölbi Hogar



Conocé más en  
[kolbi.cr](http://kolbi.cr)

Somos *esencial*  
COSTA  
RICA



#sömosdelosmismos

**//// //// ¡HOLA! //// ////**

*Gracias por invitarnos a ser parte de  
las soluciones para tu hogar*

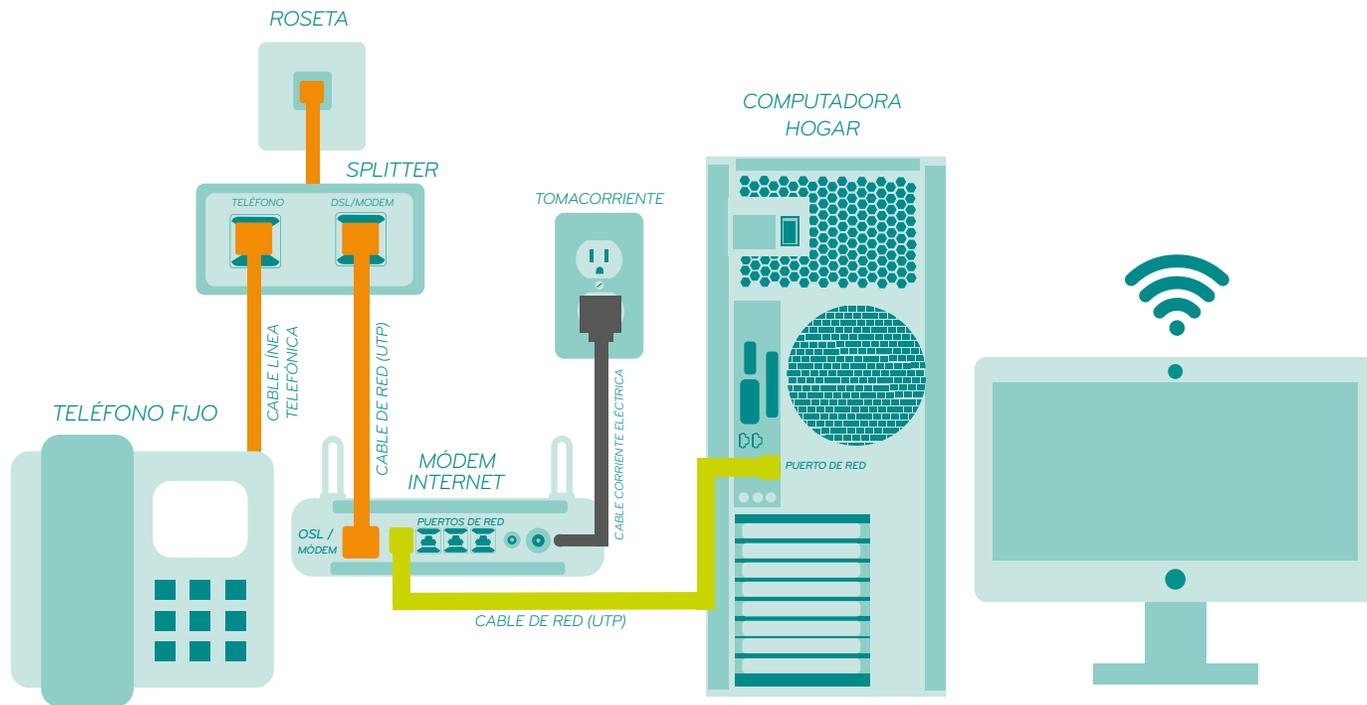
Aquí encontrarás la información básica de los servicios **kölbi Hogar** que te ayudará a conocer sobre **facilidades, beneficios y consejos prácticos**.



## CONSEJOS PRÁCTICOS EN CASO DE QUE TENGÁS PROBLEMAS CON TU SERVICIO DE INTERNET:

### Diagrama conexión de Internet

Revisá que todas las conexiones estén de acuerdo con esta imagen



## ¿QUÉ DEBÉS REVISAR SI TU SERVICIO DE INTERNET PRESENTA ALGÚN INCONVENIENTE?

- **Paso #1:** revisá la conexión que va del cable de corriente eléctrica del módem de Internet hacia el tomacorriente. Si por alguna razón se suspende el servicio de electricidad, el módem de Internet dejará de funcionar momentáneamente hasta que se restablezca el fluido eléctrico.

- **Paso #2:** debés verificar que el cable de conexión esté conectado entre el módem de Internet y el SPLITTER en la posición DSL/MODEM, la luz "DSL" ubicada en la parte frontal del módem de Internet debe estar fija y la luz "Internet" intermitente.

- **Paso #3:** en el caso de las conexiones directas entre el módem de Internet y la computadora por medio de Cable de Red (UTP), verificá que el

Cable de Red (UTP) se encuentre conectado desde el módem de Internet hacia el puerto de red de la computadora.

- **Paso #4:** revisá que el teléfono fijo tenga tono, en caso de no tenerlo verificá que el cable de línea telefónica esté bien conectado entre el SPLITTER en la posición teléfono.

- **Paso #5:** si todos los equipos están bien conectados y se aplicó la revisión anterior, pero aún continúa sin funcionar, reportá tu servicio en alguno de los contactos de Soporte Técnico y Averías.

# kölbi TV Avanzada

Te ofrece la más completa variedad de **canales 100% digitales** y con el mejor contenido. Cada servicio contratado se instalará con una caja digital (STB) que le permitirá acceder a todo el entretenimiento, además de contar con facilidades de la TV Avanzada, como Guía de Programación Interactiva, Grabación de tus programas favoritos, Videoteca de Video Bajo Demanda, Control Parental, Recordatorios, Favoritos, entre otros.

Para acceder a ellos debés presionar el botón “menú” del control remoto y navegar en él mediante las flechas direccionales.

**En el menú encontrarás las siguientes opciones:**



## Guía de programación interactiva

Te muestra la programación de todos los canales clasificándolos por categorías, con una visualización de los 7 días próximos.



## Canales favoritos

Podrás configurar tu lista de canales favoritos para distintos usuarios, facilitando así su navegación.



## Grabaciones

Podés grabar hasta 170 horas de contenido en SD y 70 horas en HD; además podrás pausar, retroceder o adelantar (facilidad con un costo adicional por mes).



## Video bajo demanda (VOD)

Disfrutá todos los meses de lo mejor del cine en la comodidad de tu hogar.



## Mi kölbi TV

Podrás ver los diferentes programas grabados, recordatorios y mensajes que enviamos con información del servicio



## Segundo canal de audio (SAP) y subtítulos

Podrás escuchar y agregar subtítulos a tu programación favorita en su idioma original o doblado al español.



## Ajustes

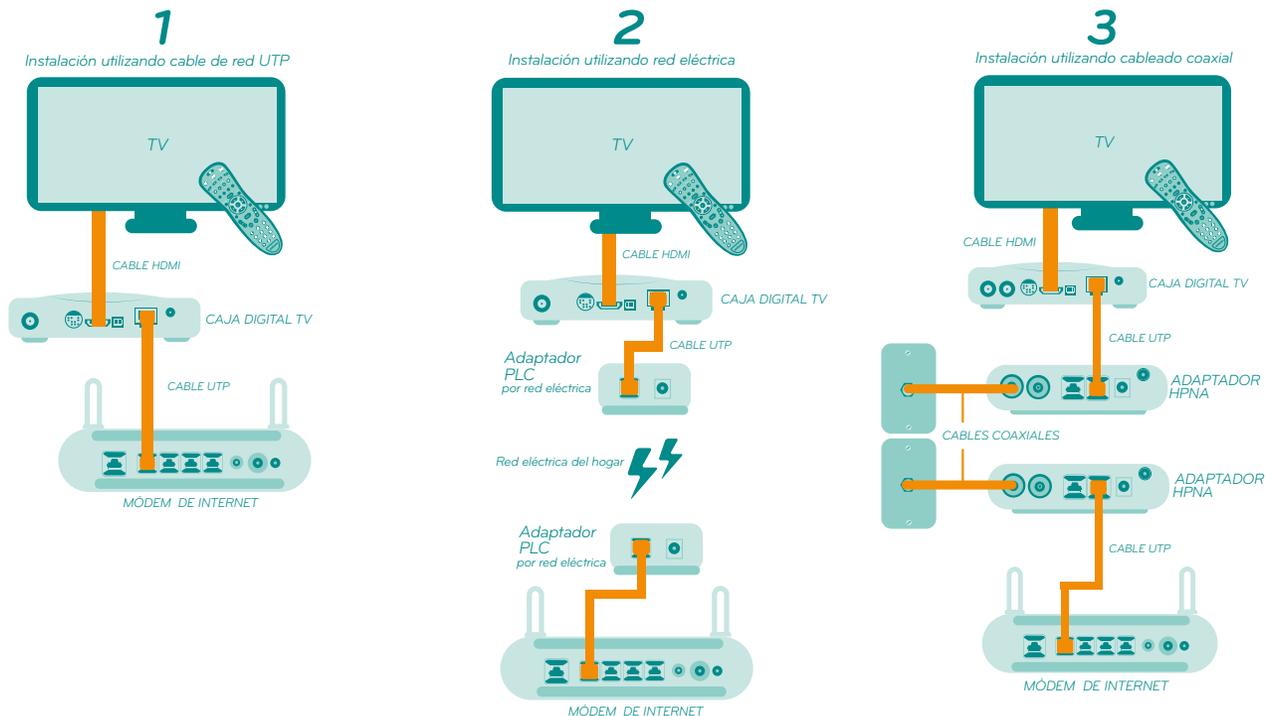
Podés configurar las opciones de Autosintonía, Bloqueo de Canales y Control de Padres; además agregar o eliminar usuarios del servicio y gestionar las opciones de Video Bajo Demanda, cómo activar el PIN de Compras o definir el monto máximo de consumo mensual. Recordá que para acceder a este menú necesitás el PIN del servicio.



# CONSEJOS PRÁCTICOS EN CASO DE QUE TENGÁS PROBLEMAS CON TU SERVICIO DE TELEVISIÓN AVANZADA:

## Diagrama conexión de TV Avanzada

Podemos instalar el servicio de 3 maneras, revisá cuál es la que tenés.



## ¿QUÉ DEBÉS REVISAR SI TU SERVICIO *kölbi* TV AVANZADA PRESENTA ALGÚN INCONVENIENTE?

Revisá que todas las conexiones estén de acuerdo a la imagen Diagrama de Conexión TV Avanzada:

- **Paso #1:** revisá la conexión que va del cable de corriente eléctrica de la Caja Digital TV (STB) hacia el tomacorriente. Si por alguna razón se suspende el servicio de electricidad, la Caja Digital TV (STB) dejará de funcionar momentáneamente hasta que se restablezca el fluido eléctrico.

- **Paso #2:** verificá que el cable HDMI que va de la Caja Digital TV (STB) hacia el televisor estén conectados y en el modo de entrada de video correspondiente (HDMI1, HDMI2).

- **Paso #3:** debés verificar que el cable de red UTP esté conectado entre el Módem de Internet y el SPLITTER en la posición

DSL/MODEM, la luz "DSL" ubicada en la parte frontal del módem de Internet debe estar fija y la luz "Internet" intermitente.

- **Paso #4:** si todos los equipos están bien conectados y se aplicó la revisión anterior, pero aún continúa sin funcionar, reportá tu servicio en alguno de los contactos de Soporte Técnico y Averías.



## PREGUNTAS FRECUENTES

*No funciona mi servicio de Internet y/o Televisión Avanzada. ¿Qué puedo hacer?*

### **FACTURAS PENDIENTES O VENCIDAS.**

**Solución:** verificá que no tengas facturas pendientes en el servicio de internet, llamando al 1193.

### **FALLO EN LA SINCRONIZACIÓN DEL MÓDEM DE INTERNET ÓPTICO (ONT)**

**Solución:** apagá el Módem de Internet Óptico durante 30 segundos, volvelo a encender y reiniciá tu computadora. Si tenés un router inalámbrico adicional al módem de Internet, desconectalo de la corriente eléctrica durante 30 segundos y volvelo a conectar. Si persiste el inconveniente, conectá tu computadora directo al módem de Internet y mantené tu router inalámbrico apagado.

### **EL SERVICIO DE TELEVISIÓN AVANZADA NO MUESTRA IMAGEN EN EL TELEVISOR.**

**Solución:** apagá la Caja Digital TV (STB) durante 30 segundos, encendela nuevamente y esperá que se reinicie el sistema para seleccionar un nuevo canal de televisión.



## PREGUNTAS FRECUENTES

### *Mi servicio de TV presenta fallas en la imagen ¿Qué puedo hacer?*

#### FALLA EN UN CANAL

**Solución:** visualizá otros canales para determinar si el inconveniente se presenta únicamente en un canal específico. De lo contrario desconectá la Caja Digital TV (STB) durante 30 segundos, encendela nuevamente y esperá que se reinicie el sistema para seleccionar un nuevo canal de televisión.

### *Mi control remoto no funciona ¿Qué puedo hacer?*

#### DAÑO EN EQUIPO

#### PROGRAMAR EL CONTROL REMOTO DE MI CAJA DIGITAL TV (STB) PARA USARLO CON OTROS DISPOSITIVOS

**Solución:** si el control remoto presenta algún inconveniente de funcionamiento, antes del reporte verificá si la falla se debe al agotamiento de las baterías y se deben sustituir.

**Solución:** debés descargar el manual para tu control remoto en kolbi.cr en la sección:

[Hogar > Televisión > TV avanzada > Manuales](#)

o copiando el siguiente link en la computadora:

[https://www.kolbi.cr/wps/portal/kolbi\\_dev/hogares/television/avanzada/manuales](https://www.kolbi.cr/wps/portal/kolbi_dev/hogares/television/avanzada/manuales)

**Tenemos a tu disposición varios medios de atención  
para darte apoyo y aclarar tus consultas  
completamente **GRATIS****

**Para soporte técnico y reporte de averías:**

llamá al **1119** o escribinos a **soporte1119@ice.go.cr**

**Para reporte de averías por SMS:**

enviá Avería 2222-2222 al **1119**

palabra espacio número de teléfono

**Para consulta en línea:**

ingresá a **kolbi.cr**

Somos *esencial*®  
COSTA  
RICA



#sömosdelosmismos