

Términos y Condiciones de Roaming

Datos en los Planes Postpago k plus

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

ARTICULO 2: El presente términos y condiciones “Roaming Datos en planes postpago k plus”, establece las reglas para disfrutar del Servicio Roaming Datos que brinda el ICE entre sus clientes nuevos y actuales, que adquieran planes Postpago k plus, 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 k plus, específicamente a partir del plan denominado plan k2 plus al plan k6 plus, por un periodo de 12 o 24 meses, con o sin un teléfono asociado. Esta facilidad comenzará a regir a partir del 21 de julio del 2025, para quienes adquieran esta oferta de planes postpago. Como condición, el cliente únicamente podrá disfrutar del consumo de Roaming Datos en países seleccionados de 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 k2 plus al k6 plus.



ARTICULO 5: Los clientes que realicen portabilidad numérica hacia kölbi y contraten un plan Postpago del k2 plus al k6 plus, podrán disfrutar de Roaming Datos, previo cumplimiento de las condiciones establecidas.

CONDICIONES DE ROAMING

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

6.1 Roaming para los planes Postpago:

6.1.1 El cliente que adquiera, se porte, cambie o renueve un plan postpago k1 plus, 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 y aceptar 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 k2 plus en adelante (del k2 plus al k6 plus):

6.2.1 El cliente que adquiera se porte, cambie o renueve un plan Postpago k2 plus al k6 plus (con o sin teléfono) asociado, podrá disfrutar de una capacidad máxima



asignada para el consumo del servicio de Roaming Datos en países seleccionados de la zona de América (Norteamérica, Centroamérica y Suramérica). A continuación, se muestra 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 k1 plus	₡ 12 000	Aplica la modalidad de Roaming cobro por consumo
Plan k2 plus	₡ 16 500	Hasta 2 GIGAS
Plan k3 plus	₡ 21 500	Hasta 3 GIGAS
Plan k4 plus	₡ 29 500	Hasta 4 GIGAS
Plan k5 plus	₡ 35 000	Hasta 5 GIGAS
Plan k6 plus	₡ 44 000	Hasta 6 GIGAS

*El precio final mensual de cada plan incluye los impuestos y tasas de ley: IVA (13%), 911 (0.75%) y Cruz Roja (1.0%); este podría variar si se realiza consumos excedentes.

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 k plus seleccionados, aplica únicamente para utilizar en el servicio Roaming datos con cobertura terrestre, es decir se excluye el servicio de Roaming datos para la región Marítima.

[Consultar precios en kolbi.cr](#)



A continuación, se detalla los países seleccionados de América para utilizar roaming datos:



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 Los gigas para roaming datos del plan pospago se renuevan cada mes según el ciclo de facturación del cliente. Los datos de roaming que no se utilicen durante el mes no se acumulan para el siguiente.

6.2.2.5 La capacidad de internet para utilizar en Roaming Datos América, está sujeta al consumo de los gigas del plan local, que haya realizado el cliente dentro de Costa Rica, durante su ciclo de facturación, por ejemplo:

6.2.2.5.1 Si un cliente con un Plan k2 plus, ha consumido 1 giga o menos de los 17GB disponibles de su Plan local y este sale del país a algunos de los países de 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 k2 plus, ha consumido 16GB de los 17GB disponibles en su Plan local y este sale del país a alguno de los



destinos de 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 América, el cliente recibirá un SMS informativo el cual le comunicará el consumo realizado.

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 del beneficio de Roaming Datos América. Así mismo, este beneficio no aplica para utilizar el servicio de Roaming datos en 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 de roaming, 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 \$50 (cincuenta 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 bajo la modalidad regular de cobro por consumo. [Consultar precios](#)



6.2.2.11 El consumo de Roaming (Datos, Voz y SMS) se cobrará según la tarifa regular vigente en los siguientes casos:

- a) En las regiones de Europa, África, Asia-Pacífico, Caribe y roaming Marítimo. El servicio de roaming Voz, Datos y SMS se cobrará a tarifa regular.
- b) Al consumirse los datos disponibles para utilizar en roaming datos en países seleccionados de América, el servicio de roaming Datos se cobrará a tarifa regular.
- c) Se tasarán todos los consumos de Voz, SMS y datos en países que no están incluidos dentro del beneficio "Roaming América", según artículo 6.2.2.8
- d) Al realizar llamadas (Voz) o enviar mensajes (SMS) en cualquier país de la zona América, incluyendo aquellos que forman parte del beneficio de "Roaming América".
- e) Se recomienda consultar las tarifas específicas por país antes de viajar. [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 y aceptar 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 k plus, podrá disfrutar por cada plan la capacidad de gigas Roaming Datos antes mencionados, siempre y cuando se mantenga 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 en países seleccionados de 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 k plus.

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®, Twitter® e Instagram®.

Derechos reservados 2025. 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.

