

# PROTOCOLO

PARA LA VENTA E INFORMACIÓN  
/// AL CLIENTE ///

## Servicio kölbi Roaming



#sömosdelosmismos

Nuestro objetivo es brindar a nuestros clientes la información pertinente sobre el servicio que está adquiriendo, por lo que, en este protocolo te detallamos cada uno de los puntos.

## DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO:

kölbi Roaming le permite a nuestros clientes de telefonía celular que viajan al extranjero, hacer uso de su teléfono móvil para realizar y recibir llamadas, mensajes de texto (SMS), aplicaciones de transferencia y recepción de datos manteniendo su mismo número. La utilización de este servicio solo se podrá realizar en aquellas redes donde el ICE mantenga convenios de prestación del servicio.

## /// ROAMING VOZ Y SMS ///

- El consumo de ROAMING VOZ Y SMS ES ILIMITADO (sin tope de consumo). Sin embargo, el servicio puede ser suspendido en cualquier momento tanto por el operador visitado como por el ICE, si se detecta fraude o consumo excesivo en la facturación del servicio.
- El costo de las llamadas salientes y entrantes, al igual que los mensajes de texto salientes serán cargados a tu facturación(Postpago) o rebajados del saldo principal (Prepago, Dominio k y Fusiön k)
- Los precios de las llamadas varían según la región visitada. Se tarifican en colones o dólares según corresponda, pero en este último caso, deberás pagar el equivalente en colones según el tipo de cambio del día. El servicio se cobra por minuto. Ve detalle en [kolbi.cr](http://kolbi.cr)
- Las llamadas para acceder al casillero de voz serán cobradas como salientes (MIDA) de acuerdo con la tarifa de la región visitada.
- Las llamadas desviadas al casillero de voz serán facturadas como una llamada entrante y como una saliente (MIDA) de acuerdo con los precios de la región visitada.
- Si utilizas tarjetas prepago o algún medio alternativo para realizar llamadas internacionales, desde el dispositivo móvil donde tengas activo el servicio kölbi Roaming, el cobro se generará tanto por el uso de la tarjeta como por la llamada en Roaming.
- Cada llamada recibida en kölbi Roaming, factura un monto adicional de comunicación saliente nacional con tarifa MIDA, para este caso aplican excepciones. Más información en [kolbi.cr](http://kolbi.cr)
- El envío de SMS se cobra por cada evento, el cual está compuesto por 160 caracteres como máximo. El pago es el equivalente en colones, según el tipo de cambio del dólar del día. El SMS recibido es GRATUITO.

## INFORMACIÓN IMPORTANTE SOBRE EL CONSUMO MOSTRADO

En relación al control consumo de Voz y SMS del servicio roaming internacional, los datos suministrados al cliente se actualizan cada 24 horas con la información que envían los operadores internacionales al ICE, sin embargo, es importante indicar que estos operadores tienen incluso un tiempo mayor para enviar dicha información al ICE. Asimismo, es importante indicar que el artículo 62 del Reglamento de Protección al Usuario Final, faculta al ICE a facturar consumos con una antigüedad de 60 días, luego de generados los usos.

Por tanto, se debe considerar que la información del consumo Voz y SMS mostrado en el App kölbi y en la web kölbi, puede no representar el consumo real acumulado al momento de la consulta, por lo que los datos mostrados al cliente son meramente de carácter informativo y prevalecerá el consumo de Voz y SMS reflejados en la factura móvil.

## /// ROAMING DATOS ///

- El servicio Roaming datos (Internet) se cobra por Kbyte (KB) de acuerdo a la cantidad de información transmitida (carga/descarga).
  - La unidad mínima de cobro es de 1 Kbyte y su precio puede ser en colones o en dólares, dependiendo de la región visitada. Con respecto a las regiones donde se cobra en dólares, el pago respectivo al uso de Roaming datos, debe realizarse en su equivalente en colones, según el tipo de cambio del día. Más información en kolbi.cr
- El cobro es por consumo de Kbyte y se calcula mediante la siguiente fórmula:
  - Regiones con precio en colones:  $(\text{Cantidad de kbytes}) * (\text{precio del kbyte del país visitado})$ .
  - Regiones con precio en dólares:  $(\text{Cantidad de kbytes}) * (\text{precio del kbytes del país visitado}) * (\text{Tipo de cambio del Dólar US del día})$ .
- Si sos postpago, el costo del consumo realizado en Internet será cargado a tu facturación y si sos prepago, Dominio k o Fusión k, será rebajado de tu saldo principal.
- La velocidad de conexión depende del operador Internacional que brinda el servicio.
- Te recomendamos desactivar la "ITINERANCIA DE DATOS" en tu celular, para impedir actualizaciones y descargas automáticas, de esta forma evitarás el alto consumo del servicio Roaming datos.
- Para los clientes postpago, el consumo de Internet será establecido por defecto en \$50. Con la herramienta "Control Consumo de Roaming Datos", podés cambiar el límite de consumo, a uno mayor o menor al establecido por defecto. Los límites disponibles no incluyen impuestos ni tasas de ley.
- A través del App kölbi, la Tienda en línea mi kölbi o marcando el \*888# y la tecla de llamada, opción 4 de kölbi Roaming, se accede al Control Consumo de Roaming Datos y podrás seleccionar: 1 para Cambiar Límite / 2 para Consultar Saldo dentro y fuera del país.

## INFORMACIÓN APLICABLE PARA CLIENTES QUE UTILIZAN ROAMING DATOS – MODALIDAD COBRO POR CONSUMO

- El servicio Roaming datos (Internet) se cobra por Kbyte (KB) de acuerdo a la cantidad de información transmitida (carga/descarga).
  - La unidad mínima de cobro es de 1 Kbyte y su precio puede ser en colones o en dólares, dependiendo de la región visitada. Con respecto a las regiones donde se cobra en dólares, el pago respectivo al uso de Roaming datos, debe realizarse en su equivalente en colones, según el tipo de cambio del día. Ver precios por región y país en kolbi.cr
- El cobro es por consumo de Kbyte y se calcula mediante la siguiente fórmula:
  - Regiones con precio en colones:  $(\text{Cantidad de kbytes}) * (\text{precio del kbyte del país visitado})$ .
  - Regiones con precio en dólares:  $(\text{Cantidad de kbytes}) * (\text{precio del kbytes del país visitado}) * (\text{Tipo de cambio del Dólar US del día})$ .
- Si sos postpago, el costo del consumo realizado en Internet será cargado a tu facturación y si sos prepago, Dominio k o Fusión k, será rebajado de tu saldo principal.

- La velocidad de conexión depende del operador Internacional que brinda el servicio.
- Te recomendamos desactivar la "ITINERANCIA DE DATOS" en tu celular, para impedir actualizaciones y descargas automáticas, de esta forma evitarás el alto consumo del servicio Roaming datos.
- Para los clientes postpago, el consumo de Internet será establecido por defecto en \$50. Con la herramienta "Control Consumo de Roaming Datos", podés cambiar el límite de consumo, a uno mayor o menor al establecido por defecto. Los límites disponibles no incluyen impuestos ni tasas de ley.
- A través del App kölbi, la Tienda en línea mi kölbi o marcando el \*888# y la tecla de llamada, opción 4 de kölbi Roaming, se accede al Control Consumo de Roaming Datos y podrás seleccionar: 1 para Cambiar Límite / 2 para Consultar Saldo dentro y fuera del país.

## INFORMACIÓN APLICABLE PARA CLIENTES QUE UTILIZAN ROAMING DATOS ZONA AMÉRICA EN PLANES ULTRA (DEL K2 AL K5)

- Los planes postpago Ultra k (del k2 al k5), te permiten utilizar una capacidad mensual máxima específica, de Gigas del Plan local, para consumo en Roaming Datos, en países aplicables de la zona de América (Regiones de Norteamérica, Centroamérica y Suramérica).
  - Ultra k2: Hasta 2GB para Roaming Datos
  - Ultra k3: Hasta 3 GB para Roaming Datos
  - Ultra k4: Hasta 4GB para Roming Datos
  - Ultra k5: Hasta 5GB para Roaming Datos



- Para disfrutar de este beneficio, debés activar el servicio de Roaming, a través de los siguientes medios: App kölbi, marcando el \*888# y la tecla de llamada, en la sección Web Mi kölbi, o bien, en Agencias o Tiendas kölbi.
- La capacidad máxima asignada para consumo en Roaming Datos América, tiene una vigencia mensual y reinicia según ciclo de facturación. Para este servicio no aplica la acumulación de gigas para el siguiente mes.
- La capacidad a ser utilizada para Roaming Datos América, está sujeta al consumo de los Gigas del Plan Local, que hayas realizado dentro del país, durante tu ciclo de facturación, por ejemplo:
  - a. 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.

- b. Si un cliente, con un Plan Ultra k2, ha consumido 14GB de los 15GB disponibles en su Plan local y este sale del país a la zona de América, podrá hacer uso de la capacidad de hasta 1GB para Roaming Datos América.
- Podrás consultar el consumo realizado en Roaming Datos, a través del App kölbi, marcando el \*888# o bien en la Sección Web Mi kölbi.
  - Recibirás un mensaje informando una vez consumida la capacidad del Plan para Roaming Datos en América.
  - Los países Belice, Bolivia, Venezuela, la Guyana Francesa y la Región Caribe (integrada por países como: Puerto Rico, República Dominicana, Cuba, Jamaica, entre otros) se encuentran excluidos de este beneficio. Ver detalle de precios y países en kolbi.cr
  - Una vez consumida la capacidad mensual según Plan contratado, para Roaming Datos en América, podrás seguir utilizando el servicio, en la modalidad de cobro por consumo (según precios vigentes y país visitado). Ver información aplicable para clientes que utilizan el servicio de Roaming Datos, en modalidad de cobro por consumo, indicada en la sección anterior.
  - Para el consumo de Roaming Datos en otras Regiones, aplica el precio regular según país visitado, descritos en kölbi.cr.

## RECOMENDACIONES PROGRAMACIÓN DEL MÓVIL

- Si tenés configurado tu teléfono móvil para que reciba automáticamente correos electrónicos o tenés alguna aplicación o servicio de tu celular activo que requiera Internet, tales como: WhatsApp, Skype, Twitter, Facebook, entre otros, estando en Roaming, esto te generará transmisión de datos frecuentemente, por lo que debés considerarlo para evitar elevados cargos en tu facturación

## VARIABLES A TOMAR EN CUENTA PARA UN ADECUADO USO DEL SERVICIO

Acá te detallamos datos de consumo para tu consideración: 1 MENSAJE (solo texto) = 20 KB  
1 PÁGINA WEB =180 KB  
1 MENSAJE con archivo adjunto de fotografía = 350 KB  
1 MINUTO de transmisión de música = 500 KB  
1 MENSAJE con archivo adjunto de Word, Excel, Power Point = 300 KB 1 MINUTO de transmisión de video = 2 MB  
1 Aplicación/juegos/canción = 4 MB  
Redes Sociales, carga / descarga de imágenes = 500 MB

## VARIABLES A TOMAR EN CUENTA PARA UN ADECUADO USO DEL SERVICIO

Acá te detallamos datos de consumo para tu consideración: 1 MENSAJE (solo texto) = 20 KB  
1 PÁGINA WEB =180 KB  
1 MENSAJE con archivo adjunto de fotografía = 350 KB  
1 MINUTO de transmisión de música = 500 KB  
1 MENSAJE con archivo adjunto de Word, Excel, Power Point = 300 KB 1 MINUTO de transmisión de video = 2 MB  
1 Aplicación/juegos/canción = 4 MB  
Redes Sociales, carga / descarga de imágenes = 500 MB

## ASISTENCIA Y SOPORTE

En caso de presentarse inconvenientes con el servicio kölbi Roaming o si deseás realizar alguna consulta adicional, podés utilizar las siguientes opciones de atención:

1. Llamar desde un teléfono móvil o fijo en CR marcando 1193.
2. Llamar desde un teléfono fijo o móvil fuera de CR marcando (+)506 88881193. Si estás en Roaming esta llamada es GRATUITA.
3. Enviar un correo electrónico a [icecelular@ice.go.cr](mailto:icecelular@ice.go.cr) o si sos cliente empresarial a [800empresa@ice.go.cr](mailto:800empresa@ice.go.cr).

## INFORMACION GENERAL SOBRE EL SERVICIO kölbi ROAMING

- Activación / Desactivación por medios electrónicos:  
Aceptás y reconocés que la activación/desactivación del servicio kölbi Roaming, a través de medios electrónicos (autogestión), tiene los mismos efectos y validez legal que si se realizara de forma presencial.
- Te sugerimos consultar los precios del servicio kölbi Roaming antes de salir del país, con el fin de que tengás conocimiento del costo de las llamadas, SMS y transmisión de datos que se generan estando fuera del país. Podés acceder a esta información en nuestro sitio web:

### TARIFAS ROAMING POSTPAGO

### TARIFAS ROAMING PREPAGO

- El servicio está configurado para que cuando encendás el 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. Recordá activar la opción de Roaming desde la configuración de su celular (según el manual de tu teléfono).
- Si presentás inconvenientes para registrarte de forma automática a la red del operador del país visitado, debés seleccionar la red manualmente en tu móvil. "Cada modelo de celular presenta diferentes configuraciones, por lo que te recomendamos leer el manual del teléfono, con el fin de que tengás la información paso a paso de tu modelo en específico".
- En caso de presentarse inconvenientes con relación a la conexión a Roaming, preséntate en cualquier agencia ICE o Tienda kölbi para la verificación de la tarjeta SIM, Micro SIM, o Nano SIM del celular. Un ejecutivo de Servicio al Cliente te atenderá y si es necesario, te realizará el cambio de SIM sin costo alguno.
- Si tu móvil cuenta con la funcionalidad GPS, te recordamos que las actualizaciones de ubicación en el mapa se realizan en línea y cada descarga del mapa de ubicación, generaría un cobro por uso del servicio Roaming datos.
- Al conectarte a redes inalámbricas Wi-Fi identificadas como gratuitas, asegúrate de no estar conectado también a la Red Móvil, ya que esto podría generarte consumo de transmisión de datos, lo cual generaría un cobro por uso del servicio Roaming datos.

- Tené en cuenta que al visitar zonas fronterizas en Costa Rica, si contás con Roaming activo, tu móvil podría conectarse a Redes de los operadores de los países vecinos (Panamá y Nicaragua) y esto generaría un cobro por el uso del servicio Roaming, por lo que debés considerarlo para evitar cargos adicionales en tu facturación. Te recomendamos visitar la página web [www.kölbi.cr](http://www.kölbi.cr) para conocer los tips de uso del servicio Roaming.

