

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
- 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
- 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.

/// 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: (Cantidad de kbytes/1024) *precio del MB del país visitado.
 - Regiones con precio en dólares: (Cantidad de kbytes /1024) *precio del MB del país visitado * 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 \$200. 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.
- Marcando *888# y la tecla de llamada, opción 5 de kölbi Roaming, accedés al "Control Consumo de Roaming Datos" y podrás seleccionar: 1 para cambiar límite / 2 para consultar saldo dentro y fuera del país.
- 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

/// 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 o si sos cliente empresarial a 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 Roaming voz y datos antes de salir del país, con el fin de que tengas 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

- En caso de presentarse inconvenientes con relación a la conexión a Roaming, presentate a 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 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 tengas la información paso a paso de tu modelo en específico".
- Si tu móvil cuenta con la funcionalidad de GPS, se te recuerda que las actualizaciones de ubicación en el mapa se realizan en línea y cada descarga del mapa de ubicación, genera un uso del servicio Roaming datos, el cual es facturado por el operador internacional, por el uso de su red.
- 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.



#sömosdelosmismos