

REGLAMENTO DE LA PROMOCION

“Paquetes Gigas Roaming Datos Viajero”

DEL ORGANIZADOR DE LA PROMOCIÓN

ARTÍCULO 1: La mecánica, la organización, la publicidad y los derechos relacionados con la Promoción “Paquetes Gigas Roaming Datos Viajero”, en adelante denominado “Paquete Viajero”, son propiedad exclusiva del Instituto Costarricense de Electricidad, en adelante denominado “ICE”.

ARTÍCULO 2: El presente Reglamento de requisitos y condiciones de la Promoción “Paquetes Gigas Roaming Datos Viajero”, establece las reglas para disfrutar de los recursos que brinda el ICE entre sus clientes nuevos y actuales, que adquieran los Paquetes descritos en el presente Reglamento.

ARTÍCULO 3: La Promoción tendrá una vigencia limitada, **desde el 20 de julio de 2026 hasta el 19 enero de 2027.**

ARTÍCULO 4: Para efectos del presente Reglamento, los clientes y usuarios aceptan y entienden que los beneficios de esta Promoción serán otorgados, únicamente, a los “titulares de los servicios” a través de los cuales participan de esta Promoción, y que por ende su nombre y número de identificación se encuentran registrados y asociados a dichos servicios en los sistemas corporativos del ICE.

DE LA PARTICIPACIÓN DE LA PROMOCIÓN

ARTÍCULO 5: Participan en esta promoción:

- 5.1.** Todos aquellos clientes físicos y jurídicos del servicio móvil postpago y que cuenten con planes Ultra k y k plus de la red kölbi y que realicen la activación de los paquetes durante el periodo de la Promoción y según lo indicado en las condiciones propias de la “Mecánica de la Promoción”.

DE LA MECÁNICA DE LA PROMOCIÓN

ARTÍCULO 6: La mecánica de la Promoción se desarrolla conforme a las siguientes disposiciones:



Los clientes que cuenten con líneas móviles Postpago, suscritos a planes Ultra k y k plus, con el servicio kölbi Roaming activo, y que adquieran los Paquetes Viajero durante la vigencia de la Promoción, podrán acceder a tarifas preferenciales correspondientes al Paquete seleccionado, en los países indicados en este documento, conforme a las condiciones establecidas a continuación:

6.1. Mecánica de Paquetes para Roaming de Datos: Los clientes que cumplan con las condiciones establecidas en el presente Reglamento podrán disfrutar de una tarifa preferencial por Gigabyte (GB), conforme a lo indicado a continuación:

Paquetes Viajero-disponibles
Zona: Europa, Asia, Caribe

Paquete	Capacidad Gigas	Precio *
Viajero 1 día	1 GB	Ø6 000,00
Viajero 7 días	5 GB	Ø30 000,00
Viajero 14 días	10 GB	Ø60 000,00

*El precio final de cada paquete incluye los impuestos y tasas de ley: IVA (13%), 911 (0,75%) y Cruz Roja (1.0%).

**** Ver precio regular por Kbyte en kolbi.cr según destino.**

https://www.kolbi.cr/wps/portal/kolbi_dev/personas/postpago/servicios-postpago/kolbi-roaming/tarifa

CONDICIONES

ARTÍCULO 7: La utilización de estos Paquetes Viajero para el servicio de Roaming Datos solo se podrá realizar en aquellas redes internacionales en donde el ICE mantenga convenios de prestación del servicio y en los países definidos para este fin según el Artículo 15 de este documento.

Para otras regiones o países no incluidos, se aplicarán las tarifas regulares de roaming vigentes según el país visitado, las cuales pueden ser consultadas en el sitio [web](https://www.kolbi.cr/wps/portal/kolbi_dev/personas/postpago/servicios-postpago/kolbi-roaming/tarifa) oficial:

https://www.kolbi.cr/wps/portal/kolbi_dev/personas/postpago/servicios-postpago/kolbi-roaming/tarifa

ARTÍCULO 8: La selección y activación de los Paquetes Viajero requiere que el servicio tenga previamente habilitada la funcionalidad de roaming internacional. Para conocer el procedimiento de activación del servicio de Roaming



Internacional, el cliente puede consultar la información disponible en el sitio web oficial: www.kolbi.cr.

ARTÍCULO 9: Los recursos, entendidos como “la capacidad de Internet contratada que conforma el Paquete”, serán otorgados una vez se complete la activación del Paquete seleccionado. 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. Su cobro se realizará en la factura mensual como un cargo no recurrente.

ARTÍCULO 10: La activación de estos Paquetes podrá realizarse a través de los siguientes medios.

- La APP mi kölbi
- La Tienda k al *888# y la tecla de llamada
- La Tienda en línea “mi kölbi”
- Tiendas o Agencias kölbi

ARTÍCULO 11: Si se encuentra fuera del país y desea activar este Paquete especial, podrá hacerlo a través de los siguientes canales de autogestión. Para activaciones desde el extranjero, se recomienda utilizar redes Wi-Fi con el fin de evitar consumos inesperados.

- App kölbi
- Tienda – Web

ARTÍCULO 12: Una vez activado el Paquete Viajero seleccionado, comenzará a regir el plazo de vigencia correspondiente, de acuerdo con la duración elegida al momento de la activación. Este período iniciará de forma inmediata desde su confirmación, sin posibilidad de pausa o suspensión.

ARTÍCULO 13: La velocidad del servicio de Internet dependerá del operador internacional que brinde el servicio, así como de las características técnicas del dispositivo del cliente. No se tomará en cuenta si el cliente agotó la capacidad del plan y se le está aplicando la velocidad funcional en Costa Rica.

ARTÍCULO 14: El cliente podrá activar todos los Paquetes que requiera al mes, pero solo podrá mantener activo un (1) Paquete a la vez. El cliente no podrá mantener dos o mas Paquetes activos simultáneamente, por lo que, para activar un nuevo Paquete, deberá haber consumido la totalidad de los datos del Paquete activo o haber finalizado su vigencia.

Importante: El cliente no podrá mantener activos simultáneamente más de un paquete correspondiente a la misma zona de cobertura (por ejemplo, dos



paquetes de la zona Viajero, como Viajero 1 día y Viajero 7 días). No obstante, sí podrá mantener activos simultáneamente paquetes de diferentes zonas, como un paquete de la familia **América** y otro de la familia **Viajero**, dado que corresponden a coberturas distintas. Para mayor detalle, ver reglamento de Paquetes América.

https://www.kolbi.cr/wps/wcm/connect/www.kolbi.cr/32deb3a8-91a9-4d1d-9c54-91ab6fdd3a5d/kolbi_reglamento_paquetes_roaming_datos_america.pdf?MOD=AJPERES&CVID=pWjOHQY

ARTÍCULO 15: Lista de países: El consumo de datos (gigas) incluidos en los Paquetes está limitado a una lista de países previamente definida, agrupados por región, con los cuales el ICE mantiene convenios vigentes. Únicamente en dichos países los clientes podrán hacer uso de las gigas incluidas en el Paquete Viajero adquirido.

Lista de países incluidos:

Europa: Albania, Alemania, Austria, Bélgica, Bulgaria, Chipre, Croacia, Dinamarca, Eslovaquia, España, Estonia, Francia, Grecia, Holanda, Hungría, Irlanda, Islandia, Islas Faroe, Italia, Latvia, Liechtenstein, Lituania, Luxemburgo, Macedonia, Malta, Noruega, Polonia, Portugal, Reino Unido, República Checa, Rumanía, Rusia, Suecia, Suiza, Turquía y Ucrania.

Asia-Pacífico: Arabia Saudita, Australia, Corea, Hong Kong, Israel, Qatar, Macao, Malasia, Nueva Zelanda, Vietnam e India.

Caribe: Bermuda, Bonaire, Curazao, Dominica, Granada, Guadalupe, Haití, Islas Caimán, Islas Vírgenes Británicas, Jamaica, Martinica, Monserrat, Puerto Rico, República Dominicana, San Kitts & Nevis, San Vicente y las Granadinas, Santa Lucía, Trinidad & Tobago y Turcos & Caicos.

ARTÍCULO 16: En caso de que el cliente utilice el servicio en países no incluidos en la lista oficial (Artículo 15), se aplicará la modalidad de cobro por consumo, conforme a los límites definidos en el módulo de control de consumo y a las tarifas vigentes al momento del viaje o de la activación del servicio.

ARTÍCULO 17: En caso de que el cliente cuente con un Paquete para las zonas indicadas y, durante su viaje, realice una escala o tránsito en países no incluidos en la lista definida, el consumo de datos se facturará bajo la modalidad de cobro por consumo, conforme al límite inicial de USD \$50.



ARTÍCULO 18: Una vez activado el Paquete seleccionado por el cliente, el consumo de datos en roaming se descontará prioritariamente de dicho Paquete.

ARTÍCULO 19: Estos Paquetes no cuentan con renovación automática en ninguna de sus modalidades.

ARTÍCULO 20: Las gigas asignadas a este Paquete se consideran adicionales y no afectan las gigas disponibles para uso local (en caso de existir), ni aquellas asignadas o incluidas para el servicio de Roaming Datos América en los planes k2 Plus al Plan Ilimitado y Ultra k2 al Ultra k5.

ARTÍCULO 21: Al agotarse las gigas del Paquete activado, el consumo de datos se aplicará al límite definido en el módulo de control de consumo, con un monto inicial de USD \$50.

ARTÍCULO 22: En caso de que el cliente desactive el servicio de roaming, los Paquetes y las gigas activadas se perderán automáticamente, sin derecho a reembolso ni recuperación de los recursos no utilizados.

ARTÍCULO 23: Si durante el período contratado no se consumen la totalidad de las gigas, al vencimiento del plazo el Paquete se desactivará automáticamente, y las gigas restantes no serán acumulables ni reutilizables ni podrán transferirse a otros servicios. Para disponer nuevamente del servicio, el cliente deberá activar un nuevo Paquete.

ARTÍCULO 24: Si el cliente finaliza su viaje antes de consumir la totalidad de las gigas incluidas, el Paquete permanecerá activo hasta el vencimiento del plazo contratado. Una vez cumplido dicho plazo, se desactivará automáticamente y las gigas no consumidas no serán acumulables ni reutilizables.

ARTÍCULO 25: Vigencia del Paquete

Viajero 1 día: El Paquete tendrá una vigencia de veinticuatro (24) horas, contadas a partir del momento de su activación. Una vez transcurrido dicho plazo, el cliente podrá activar un nuevo Paquete. El Paquete se desactivará automáticamente al cumplirse la vigencia indicada o, en su defecto, al agotarse las gigas incluidas, lo que ocurra primero.

Viajero 7 días: El Paquete tendrá una vigencia de siete (7) días, contados a partir del momento de su activación. El mismo se desactivará automáticamente al cumplirse el plazo establecido o, en su defecto, al agotarse las gigas incluidas, lo que ocurra primero.



Viajero 14 días: El Paquete tendrá una vigencia de catorce (14) días, contados a partir del momento de su activación. El mismo se desactivará automáticamente al cumplirse el plazo establecido o, en su defecto, al agotarse las gigas incluidas, lo que ocurra primero.

El período de vigencia del Paquete se establecerá conforme al horario oficial de Costa Rica (GMT-6). En consecuencia, los plazos de inicio y finalización del servicio se determinarán con base en dicha referencia horaria, independientemente de la ubicación geográfica del cliente al momento de su activación.

ARTÍCULO 26: Los clientes de servicio Postpago cuentan, sin costo adicional, con la herramienta “Control de Consumo”, la cual permite monitorear en línea el consumo de Internet móvil durante su estancia en el extranjero.

ARTÍCULO 27: Notificaciones, Asistencia y Soporte

27.1 Notificaciones al Cliente

El cliente recibirá notificaciones informativas relacionadas con su Paquete de roaming en los siguientes eventos:

Activación del servicio: Confirmación de la activación del Paquete adquirido.

Consumo total: Notificación cuando el cliente haya alcanzado el cien por ciento (100%) del consumo del Paquete contratado.

Finalización del período de vigencia: Aviso al completarse el plazo de duración del Paquete.

27.2 Asistencia y Soporte

Para consultas relacionadas con la presente promoción, los clientes podrán utilizar los siguientes canales:

- Desde un teléfono fijo o móvil en Costa Rica, llámá al 1193.
- Desde un teléfono fijo o móvil fuera de CR marcá (+)506 88881193. Utilizando Roaming esta llamada es gratuita, sin él la llamada se facturará.
- Si tenés una emergencia llámá al 9-1-1 o al 112 según el país visitado.
- Enviá un correo electrónico a: icecelular@ice.go.cr



- Si sos cliente empresarial, también podés enviar un correo electrónico a: 800empresa@ice.go.cr
- Para más información ingresá a nuestro sitio web kolbi.cr

RESPONSABILIDADES Y RESTRICCIONES

ARTÍCULO 28: De acuerdo con lo establecido en el Artículo 1 del presente Reglamento, el ICE es el único organizador de la Promoción. En este sentido, no se hace responsable por los daños y perjuicios ocasionados a cualquier persona, en virtud del envío de mensajes de contenido vía SMS y/o llamadas telefónicas provenientes de terceras personas, en los que se haga referencia a la Promoción.

ARTÍCULO 29: Todos aquellos clientes físicos (mayores de edad) y jurídicos que deseen participar en la presente Promoción entienden y aceptan que con el solo hecho de ejecutar las mecánicas descritas en este Reglamento, se comprometen a acatar lo dispuesto en el presente Reglamento para poder participar en la Promoción. Asimismo, es obligación de cada participante leer e informarse acerca del contenido de este.

ARTÍCULO 30: El ICE podrá introducir todas las medidas de seguridad que considere convenientes para el buen desarrollo de la Promoción, la cual será suspendida en forma inmediata sin asumir responsabilidad alguna si se llegaren a detectar fraudes o cualquier otra irregularidad que suceda con los servicios de telecomunicaciones asociados a esta Promoción, o si presentare una circunstancia de fuerza mayor, caso fortuito o hecho de un tercero que afecte gravemente los intereses del ICE.

ARTÍCULO 31: La Promoción está sujeta a las condiciones y limitaciones que se indican en el presente Reglamento, incluyendo las siguientes:

- 31.1.** Cualquier situación no prevista en el presente Reglamento será resuelta por el ICE, en apego a la legislación costarricense vigente y conforme a criterios técnicos, jurídicos y comerciales aplicables, procurando resguardar los derechos de los clientes y los intereses institucionales.
- 31.2.** Los clientes deberán mantener actualizada en todo momento la información personal suministrada en sus respectivos contratos de servicios o anexos suscritos con el ICE, así como el nombre, dirección exacta, número telefónico de referencia, correo electrónico y cualquier otra información que sea necesaria para su localización. Siendo así que



los clientes y usuarios de esta Promoción aceptan como fidedignos y válidos para todos los efectos, los datos registrados en los sistemas corporativos y bases informáticas del ICE.

ARTÍCULO 32: El ICE se reserva el derecho de modificar la “Mecánica de la Promoción” o este Reglamento en cualquier momento, para introducir todas aquellas reformas necesarias para la Promoción. Estos cambios si se hicieran, se darán a conocer de forma automática en el sitio www.kolbi.cr.

ARTÍCULO 33: Para más información, así como para la atención de las consultas respectivas, los clientes pueden consultar a los ejecutivos de atención en agencias ICE, tiendas kölbi, centro de atención telefónica 1193 y redes sociales.

ARTÍCULO 34: El presente Reglamento rige a partir de su publicación en el sitio web www.kolbi.cr.

Derechos reservados 2026. Prohibida su reproducción por cualquier medio. Gerencia 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.

