Términos y condiciones Planes kölbi
Postpago k plus

ARTICULO 1: La mecánica, la organización, la publicidad y los derechos relacionados con los “Planes kölbi Postpago k plus”, son propiedad exclusiva del Instituto Costarricense de Electricidad, en adelante denominado “ICE”.

ARTICULO 2: El presente términos y condiciones “Planes kölbi Postpago k plus”, establece las reglas para disfrutar de los recursos que brinda el ICE entre sus clientes nuevos y actuales, que suscriban Planes kölbi Postpago k plus, según lo descrito en el presente términos y condiciones.

ARTICULO 3: Los recursos, entiéndase por conjunto de productos que componen cada Plan dentro de la nueva oferta postpago, se otorgarán automáticamente a partir de la contratación. Esta oferta rige a partir de 26 de marzo del 2026. 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.

ARTICULO 4: Los recursos estarán disponibles para todos aquellos clientes físicos mayores de edad (nacionales o extranjeros con carnet de residencia (DIMEX)) y jurídicos que suscriban, cambien, porten o renueven a un plan kölbi Postpago k plus.

ARTICULO 5: Los Planes kölbi Postpago k plus K1, K2 y k3 cuentan con una capacidad de internet definida, que luego de ser alcanzada permitirá la navegación de internet a una velocidad funcional de 448 / 384 kbps con consumo ilimitado de Gigas hasta el nuevo periodo de facturación. El plan Ilimitado cuenta con una capacidad de internet ilimitada y sin aplicación de velocidad funcional.

kölbi

Condiciones de los Recursos incluidos en los Planes kölbi Postpago k plus

ARTICULO 6: En los siguientes artículos se definen las principales condiciones asociadas a la contratación de los Planes kölbi Postpago k plus:

6.1. Capacidad Contratada de Internet y Velocidad Funcional de Internet:

6.1.1. Los Planes kölbi Postpago k plus k1, k2 y k3 cuentan con una capacidad contratada de Internet limitada de acuerdo con cada plan respectivamente, a diferencia del plan Ilimitado el cual cuenta con una capacidad ilimitada de Internet.

6.1.2. La Capacidad Contratada de Internet corresponde a la transferencia de datos asignada a cada plan, consumible durante el periodo de facturación mensual. Se contabilizará como consumo a la suma de cualquier transferencia de datos hacia la red (carga) o desde la red (descarga) en cualquiera de las redes móviles 3G, 4G y 4.5G

6.1.3. El uso y velocidad de las redes 3G, 4G y 4.5G están sujetas a la cobertura y disponibilidad de la red en la zona de uso del servicio y a las características o configuración del teléfono que se utilice, adquirido en el ICE u otro lugar. El cual debera estar homologado por SUTEL

6.1.4. La velocidad para 4.5G es de 50/6Mbps, para 4G será de 12 Mbps/6Mbps y para 3G es de 3/3 Mbps.

6.1.5. Una vez consumida la capacidad asignada de Internet, el cliente navegará a la velocidad funcional de 448 / 384 kbps hasta el nuevo periodo de facturación, tanto para la red 3G, 4G y 4.5g. Se excluye de esta condición el plan Ilimitado al tener una capacidad de Internet ilimitada.

6.1.6. Para consultar los GB de Internet del plan contratado, el cliente podrá enviar un SMS con la palabra consumo al número 8888. El envío de este SMS no tiene costo para el cliente. Así mismo se encuentra disponible la opción del App Mi kölbi, Mi kölbi WEB y Tienda k.

6.2. Acumulación de GIGAS en los Planes kölbi Postpago k plus

6.2.1. Con los Planes kölbi Postpago k plus K1, k2 y k3 los Gigas no utilizados podrán ser acumulados para el consumo nacional de Datos durante el siguiente mes inmediato. El saldo de las gigas acumulado vence después de un periodo de facturación. A excepción del plan Ilimitado que al tener una capacidad ilimitada de Internet no aplica la acumulación de Gigas.

6.2.2. El recurso de las gigas acumulados, el consumo en las aplicaciones ilimitadas y las apps de valor agregado aplica únicamente para consumo de Internet nacional, por tanto, no aplica para la navegación de datos Roaming (fuera del país).

6.2.3. Los Gigas de los Planes kölbi Postpago k plus no se pueden transferir o distribuir a otros servicios móviles.

6.2.4. Ante cualquier cambio o renovación de plan kölbi Postpago k plus en caso de tener Gigas acumulados correspondientes al plan y mes anterior, estos se perderán y aplicarán los Gigas de la capacidad de Internet del nuevo plan kölbi Postpago k plus contratado.

6.2.5. La capacidad de Gigas de las Apps de Valor Agregado consideradas para la personalización del plan, paquetes de Internet, así como otros recursos asociados a Gigas, no cuentan con la funcionalidad de acumulación de Gigas y no aplican para la navegación de datos Roaming (fuera del país).

6.3. Roaming Datos en los Planes kölbi Postpago k plus

6.3.1. A partir del plan kölbi Postpago k plus k2 en adelante podrás contar con una capacidad de Gigas de Internet asignada para el consumo de Roaming Datos en la Zona de América (Norteamérica, Centroamérica y Suramérica).

Plan Postpago k plus	Pago Mensual Total	Capacidad de Internet para usar en Roaming Datos (Zona América)	Países Aplicables de la zona de América*
Plan k1 plus	¢ 12 000	Aplica modalidad cobro por consumo	Aplica modalidad cobro por consumo
Plan k2 plus	¢ 16 500	Hasta 2 GIGAS	Estados Unidos, Canadá, México, Guatemala, El Salvador, Honduras, Nicaragua, Panamá, Argentina, Brasil, Chile, Colombia, Ecuador, Guyana, Paraguay, Uruguay, Perú y Suriname.
Plan k3 plus	¢ 21 500	Hasta 3 GIGAS	
Plan Ilimitado	¢ 44 000	Hasta 6 GIGAS	

*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 de este beneficio. Asimismo, no aplica para el servicio de Roaming de la Región Marítima. Consultar precios aquí

6.3.2. El cliente deberá activar el servicio de Roaming a través del App kölbi, marcando el *888# y la tecla de llamada, en la sección Web Mi kölbi, o bien, en Agencias ICE o Tiendas kölbi. Ver video Roaming kölbi Postpago

6.3.3. Las principales condiciones para el uso de Roaming Datos América son:

6.3.3.1. La capacidad de Gigas para ser utilizada por el cliente en Roaming Datos América, está sujeta al saldo disponible de Gigas posterior al consumo local que haya realizado dentro del país o bien a la capacidad de Gigas asignada para el consumo de Roaming Datos América de cada plan, durante un mismo ciclo de facturación.

6.3.3.2. En caso de que el cliente consuma la totalidad de Gigas incluidos dentro de los Planes kölbi Postpago k plus k2, k3 e Ilimitado para Roaming Datos América, recibirá un mensaje de notificación y una vez confirmado podrá continuar utilizando el servicio roaming, en la modalidad de cobro por consumo (según precios vigentes y país visitado). Consultar precios aquí

6.3.3.3. Además, se aplicarán las condiciones actuales del módulo control consumo, que permite llevar un control en línea de cuánto se ha consumido en Roaming Datos (en la modalidad de cobro por consumo) y que además brinda un límite de consumo inicial según lo pactado en la carátula del contrato. Los montos que el cliente puede seleccionar son 50 USD 80 USD, 100 USD, 200 USD, 400 USD y 800 USD. En caso de que el Cliente y el ICE no fijen dicho límite, se aplicará lo dispuesto por la SUTEL. Ver información Control de Consumo aquí

6.3.3.4. En los Planes kölbi Postpago k1 plus, que no cuentan con Gigas Roaming América dentro de su composición, el cliente tendrá la opción de disfrutar del servicio de Roaming (Datos, Voz y SMS) estrictamente bajo la modalidad de cobro por consumo, según precios vigentes en cada país visitado. Consultar precios aquí

6.3.3.5. En todos planes kölbi Postpago k plus (k1, k2, k3 e Ilimitado) el servicio de Roaming Voz y SMS para la zona de América, aplica en la modalidad regular de cobro por consumo. Consultar precios aquí

6.3.3.6. Para el consumo de Roaming (Datos, Voz y SMS) en otras Regiones, aplica el precio regular según país que visite el cliente, en la modalidad de cobro por consumo. Consultar precios aquí

6.3.3.7. El cliente deberá acceder al "Protocolo para la activación del servicio Roaming", para tener toda la información que necesitas saber para utilizar kölbi Roaming. Consultar Protocolo Roaming aquí

6.3.3.8. En caso de presentarse inconvenientes con el servicio Roaming, llamar GRATIS al 1193 si está en Costa Rica o al +506 88881193, si se encuentra en el extranjero.

6.4. Minutos y SMS dentro de los Planes kölbi Postpago k plus:

6.4.1. A partir del 31 de julio del 2026 todos los planes contarán con Minutos ilimitados dentro de la red kölbi tanto en servicios móviles como líneas fijas. A partir del plan kölbi Postpago k2 plus y en adelante, el cliente podrá contar con Mensajes ilimitados dentro de la red kölbi en servicios móviles.

Sin perjuicio de lo anterior, todos los planes kölbi postpago k plus contarán con una capacidad asignada para minutos y mensajes a otras redes u operadores a nivel nacional, dentro de Costa Rica, excepto, el plan kölbi Postpago k1 plus el cual contará con una capacidad asignada para minutos a otras redes, así como una capacidad de mensajes para cualquier red.

6.4.2. Una vez consumida la capacidad asignada de minutos y mensajes dentro del plan, el cliente podrá seguir haciendo uso de estos servicios, pero tendrán un costo adicional el cual se cobrará en la facturación mensual del plan contratado. Consulta precios en Consultar Tarifas Postpago aquí

6.5. Apps Ilimitadas para utilizar en los Planes kölbi Postpago k plus:

6.5.1. Con los Planes kölbi Postpago k plus podrá disfrutar de Apps de consumo ilimitado como YouTube, Facebook, WhatsApp, Instagram, TikTok, X, Pinterest, Waze, Spotify, SoundCloud y kolbi Música, los cuales no se descontarán de la capacidad contratada de Internet asignada en el plan contratado.

6.5.2. Las Apps definidas son de consumo ilimitado a nivel nacional, y que, para nivel internacional su uso se descontará de la capacidad limitada destinada a Roaming Internacional detallada en cada plan.

6.5.3. El cliente recibirá un SMS sin costo confirmando la activación de estas Apps ilimitadas.

6.5.4. El uso de estas Apps incluidas estará sujeto a las condiciones de la capacidad contratada de Internet dentro de cada plan k plus. Por ejemplo: si el cliente consume la capacidad contratada de su plan, a las Apps también se le reducirá la velocidad de 448 / 384 kbps hasta el nuevo periodo de facturación.

6.5.5. Los usos de las funcionalidades permitidas para el consumo ilimitado para usar en las APPS se detallan a continuación:

6.5.5.1. WhatsApp: Aplica solo para envío/recepción de texto, imágenes, fotos, videos, notas de voz, archivos de audio, contactos y ubicaciones.

6.5.5.2. Waze y X: Se permite únicamente la navegación dentro de la aplicación.

6.5.5.3. Facebook e Instagram: Aplica para visualización del muro, publicar/comentar estados personales, dar “me gusta”, publicar o cargar fotos y videos, guardar fotos y recibir notificaciones de las aplicaciones oficiales.

6.5.5.4. TikTok, Pinterest, Spotify, SoundCloud y kolbi Música: cualquier uso que se realice dentro de estas aplicaciones.

6.5.6. Se excluye del consumo ilimitado y se rebajará de la capacidad contratada del plan kölbi Postpago k plus suscrito:

6.5.6.1. Todo aquello que no esté mencionado en el punto 6.5.5 (6.5.5.1- 6.5.5.2- 6.5.5.3-6.5.5.4)

6.5.6.2. Las llamadas de voz, video llamadas, reel, en vivos, streaming que se realicen desde las aplicaciones WhatsApp, Waze, Instagram, Facebook y X.

6.5.6.3. La aplicación Facebook Messenger u otras aplicaciones que no se hayan mencionado.

6.5.6.4. La reproducción de carga y descarga de contenido fuera de las aplicaciones que se redireccione a un URL (sitios web o aplicaciones) diferente a la aplicación utilizada.

6.5.6.5. La descarga de la aplicación, actualizarla, y futuras funcionalidades que no hayan sido indicadas en el presente términos y condiciones.

6.5.6.6. Mecanismos de autenticación utilizados por las aplicaciones que se encuentren alojadas en servidores externos al dominio de la aplicación.

6.5.6.7. Procesamiento de pagos gestionado a través de proveedores externos a la aplicación.

6.6. Personalización de Apps Adicionales en plan kolbi Postpago k plus

6.6.1. Con los nuevos Planes kölbi Postpago k plus el cliente podrá personalizar su plan a partir del K2 plus en adelante (excepto el plan Ilimitado), donde seleccionará las dos categorías de Apps que más le gusten, dentro de cada categoría se incluyen tres aplicaciones que podrán disfrutar durante todo el periodo del plan.

6.6.2. Las categorías serán las siguientes:

Categoría	Ejecutiva	Streaming	Gamer
Aplicaciones	Canva Gmail LinkedIn Meet One Drive Teams Webex Zoom	Disney Plus HBO Netflix Prime	Clash of Clans Clash Royale Duolingo Fortnite Free Fire
Capacidad de Internet	Hasta 10 GB	Hasta 10 GB	Hasta 10 GB

6.6.3. La capacidad de Internet para las categorías Ejecutiva, Streaming y Gamer será de hasta 10 GIGAS para consumir en todas las aplicaciones mencionadas en dichas categorías. Este es un beneficio adicional a la capacidad principal del plan.

6.6.4. El uso de las Apps incluidas en cada categoría estará sujeto a las condiciones de la capacidad contratada de Internet dentro del plan k plus. Por ejemplo: si el cliente consume la capacidad contratada de su plan, a las Apps también se le reducirá la velocidad a 448 kbps / 384 kbps hasta el nuevo periodo de facturación.

6.6.5. Apps incluidas en cada categoría son de consumo de internet nacional (dentro de Costa Rica) y no aplican para uso internacional en Roaming datos (fuera del país).

6.6.6. Cada categoría que seleccione el cliente trae consigo aplicaciones en las que podrá consumir Internet, sin embargo, únicamente se contempla la navegación en Internet, no incluye membresías o suscripciones que permitan al cliente la utilización de estas Aplicaciones.

6.6.7. Para que el cliente pueda disfrutar de este beneficio, las Apps de todas las categorías deben de estar actualizadas con la última versión disponible en su tienda o plataforma de distribución digital; App Store, Google Play, App Gallery Store, entre otras.

6.6.8. El cliente recibirá un SMS gratuito de confirmación indicando que ya se encuentran activas las categorías para que pueda utilizar las Apps seleccionadas en su plan Postpago k plus.

6.6.9. Las categorías de Apps de Valor Agregado se podrán cambiar una vez al mes por medio de Mi kölbi Web o por las App móvil de Mi kölbi.

6.6.10. Las Apps de Valor Agregado no son transferibles a otros servicios. Aplica únicamente sobre los planes contratados que se especifican (k2 y k3).

6.6.11. Se excluye del consumo y se rebajará de la capacidad contratada del plan:

6.6.11.1. La reproducción de carga y descarga de contenido fuera de las aplicaciones indicadas que se redireccione a un URL (sitios web o aplicaciones) diferente a la aplicación.

6.6.11.2. La descarga de la aplicación, actualizarla, y futuras funcionalidades que no hayan sido indicadas en el presente términos y condiciones.

6.6.11.3. Reel, en vivos, y cualquier actividad en streaming que se realice.

6.6.11.4. La reproducción de carga y descarga de contenido fuera de las aplicaciones que se redireccione a un URL (sitios web o aplicaciones) diferente a la aplicación utilizada.

6.6.11.5. Uso de la aplicación Gmail para la gestión de cuentas de correo electrónico de servidores externos al dominio Google (@gmail.com).

6.6.11.6. Los eventos en vivo para ESPN que son transmitidos por Disney+.

6.6.11.7. La descarga de la aplicación, actualizarla y futuras funcionalidades que no hayan sido indicadas en el presente términos y condiciones.

6.6.11.8. Mecanismos de autenticación utilizados por las aplicaciones que se encuentren alojadas en servidores externos al dominio de la aplicación.

6.6.11.9. Procesamiento de pagos gestionado a través de proveedores externos a la aplicación.

Condiciones Generales de los Planes kölbi Postpago k plus

ARTICULO 7: En los siguientes artículos se definen las principales condiciones de los Planes kölbi Postpago k plus.

7.1. 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

7.2. Por cada Plan kölbi Postpago k plus el cliente podrá disfrutar de los recursos anteriormente descritos, siempre y cuando se mantenga activo y al día en el pago de sus servicios, en caso de suspensión del servicio por falta de pago, no podrá utilizar ningún servicio del plan. En el momento en que el cliente cancele su factura pendiente, se reactivaran todos los servicios de su plan kölbi Postpago k plus, así como los recursos otorgados.

7.3. Aquellos clientes que soliciten un cambio de número de teléfono, se les mantendrán activos los recursos según plan contratado.

7.4. En caso de liquidación por falta de pago o facturas pendientes del plan kölbi Postpago k plus, el cliente perderá el acceso a todos los recursos. Para disfrutar nuevamente de los recursos, el cliente deberá cancelar la deuda y cumplir con los requisitos para la compra de un nuevo plan postpago.

7.5. El ICE se reserva el derecho de incluir o mejorar los recursos ofrecidos en los Planes kölbi Postpago k plus, sin que esto genere perjuicio para los clientes.

7.6. El ICE no se responsabiliza por el funcionamiento de las aplicaciones mencionadas en el artículo 6.5.1 y 6.6.2.

7.7. Serán causas justas para que el usuario final pueda finalizar anticipadamente un contrato de adhesión con permanencia mínima sin el pago de la correspondiente penalización, las siguientes: Modificación de las condiciones contractuales, en caso de que el operador/proveedor de servicios de telecomunicaciones varíe las condiciones contractuales y el precio final del servicio durante la vigencia de la permanencia mínima. b. Que las penalizaciones sean desproporcionadas o abusivas y limiten el derecho de los usuarios finales a elegir y cambiar libremente de operador/proveedor de servicios. c. Que el equipo terminal brindado al cliente como condición para la permanencia mínima no se

encuentre debidamente homologado por la Sutel. d. Cuando no se cumpla con lo establecido en la presente resolución y el Reglamento sobre el Régimen de Protección de los Usuarios Finales, sobre los términos y condiciones de permanencia mínima. e. Que el contrato de adhesión sujeto a permanencia mínima se encuentre incompleto o carezca de la firma del usuario final o la información resulte contradictoria o inconsistente. Además, aquellos contratos en los cuales las condiciones de permanencia mínima no estén debidamente completadas se considerarán como contratos no sujetos a permanencia mínima.

7.8. EL ICE brindará los servicios asociados a la oferta conforme a las condiciones de calidad establecidas en los reglamentos y planes técnicos aprobados por el Ente Regulador. El Cliente entiende y acepta que la velocidad contratada para acceso inalámbrico a internet es un servicio que se entrega en una red de mejor esfuerzo donde todos los usuarios reciben el mejor servicio posible en ese momento, lo que significa que obtendrán distintos anchos de banda y tiempos de respuesta en función del volumen de tráfico en la red, y podrá verse disminuida dependiendo de varios factores, tales como pero no limitando a: la intensidad de la señal, su movilidad, la saturación de la red, del nodo al que esté conectado y al consumir la capacidad de transferencia de datos asignada al plan.

Indicador de calidad	Umbral aplicable
Porcentaje de llamadas no exitosas	<3%
Calidad en los servicios telefónicos de voz	MOS mayor o igual a 3.5 para el 95% o más de las mediciones realizadas
Tiempo de establecimiento de la llamada	<8 segundos
Retardo de voz	Menor o igual a 300 milisegundos para el 95% o más de las llamadas
Porcentaje de llamadas interrumpidas	Menor o igual al 2%
Área de cobertura	Ver mapa publicado
Tiempo de entrega de mensajes de texto	Menor o igual a 20 segundos
Retardo local	Menor a 200 milisegundos para el 95% de los casos
Velocidad de transferencia de datos respecto a la aprovisionada	Mayor o igual al 70% para el 2020

ARTICULO 8: El presente términos y condiciones rige a partir de su publicación en la página Web del Grupo ICE www. kolbi.cr.

Derechos reservados 2026. 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.