

# TERMINOS Y CONDICIONES

## “Habilitación del Servicio de Voz sobre la Red 4G LTE”

### DEL ORGANIZADOR

**Artículo 1:** La organización, la publicidad y los derechos relacionados con la “Habilitación del Servicio de Voz sobre la red 4G LTE (VoLTE)”, son propiedad exclusiva del Instituto Costarricense de Electricidad, en adelante denominado “ICE”.

**Artículo 2:** El presente documento Términos y Condiciones, establece las reglas para la habilitación y uso del Servicio de Voz sobre la Red 4G LTE, en adelante denominado VoLTE, a los clientes móviles kölbi.

**Artículo 3:** La habilitación del Servicio VoLTE es considerada como una mejora del servicio de voz móvil, la cual le brindará al usuario los siguientes beneficios:

- a. Mejor calidad y nitidez en las llamadas telefónicas desde su servicio móvil.
- b. Menor tiempo de espera para establecer una llamada.
- c. Poder acceder a Internet de manera simultánea, cuando esté en una llamada por medio de VoLTE.

**Artículo 4:** La habilitación del Servicio VoLTE va a ser automática y transparente para el cliente, en el entendido que podrá seguir realizando y recibiendo llamadas en su servicio móvil como lo hace actualmente y no va a representar ningún costo adicional. El cliente recibirá una notificación cuando tenga el servicio de VoLTE habilitado.

**Artículo 5:** El ICE se reserva el derecho de la habilitación del servicio VoLTE entre sus clientes y quedará sujeta a los criterios definidos por el ICE, de selección, desempeño y calidad del servicio.

### CONDICIONES PARA LA SELECCIÓN DE CLIENTES MÓVILES PARA LA HABILITACIÓN DEL SERVICIO DE VOZ SOBRE LA RED 4G LTE

**Artículo 6:** En los siguientes artículos se definen las principales condiciones asociadas a la selección de los clientes móviles para la habilitación del servicio de voz sobre la red 4G LTE:

- 6.1 El cliente debe mantener activo un servicio móvil de kölbi, ya sea postpago, o prepago.



6.2 En el caso de los clientes Postpago deberán tener activo un plan que tenga el servicio de voz e internet incluido para disfrutar de VoLTE.

6.3 El cliente prepago o postpago deberá contar con un SIM que soporte el servicio VoLTE.

6.4 Se tomará en cuenta que sea un cliente que utilice el servicio de voz móvil.

6.5 El dispositivo móvil que posea el cliente deberá soportar la facilidad de poder realizar y recibir llamadas VoLTE y estar actualizado a la última versión del software. A continuación, se detalla lista de teléfonos que podrán soportarlo:

Marca	Modelo	Marca	Modelo	Marca	Modelo
Apple	Del iPhone 7 en adelante	HONOR	600 PRO	SAMSUNG	Tab S6 Lite (2024)
MOTOROLA	Razr 40 Ultra	HONOR	600e	SAMSUNG	Tab S8 5G
MOTOROLA	moto g85 5G (Malmo)	HONOR	Magic V2	SAMSUNG	S22
MOTOROLA	Moto G24 Power	HONOR	Magic V3	SAMSUNG	S22+
MOTOROLA	Edge 50 Fusion (CUSCO)	HONOR	X5d	SAMSUNG	S22 Ultra
MOTOROLA	Edge 50	HONOR	X5 Plus	SAMSUNG	S23
MOTOROLA	Razr 50 Ultra (Aura)	HONOR	X7b	SAMSUNG	S23+
MOTOROLA	moto G35 5G	HONOR	X8b	SAMSUNG	S23 Ultra
MOTOROLA	moto G56 5G	HONOR	X8c	SAMSUNG	S23 FE
MOTOROLA	edge 60 fusion	HONOR	Magic6 Pro	SAMSUNG	S24 FE
MOTOROLA	edge 60 pro	HONOR	Magic6 Lite	SAMSUNG	S24
XIAOMI	Redmi A5	HONOR	Magic7 Pro	SAMSUNG	S24+
XIAOMI	Redmi 13	HONOR	Magic7 Lite	SAMSUNG	S24 Ultra
XIAOMI	Xiaomi 13T	HONOR	Magic8 Lite	SAMSUNG	S25
XIAOMI	Xiaomi 14T Pro	HONOR	Magic8 Pro	SAMSUNG	S25+
XIAOMI	Redmi 15 5G	HONOR	PAD X9 LTE	SAMSUNG	S25 Ultra
XIAOMI	Xiaomi 15 Ultra	HONOR	PAD X8b	SAMSUNG	S25 FE
XIAOMI	Xiaomi 15T	HONOR	PAD X9a	SAMSUNG	S26
XIAOMI	Xiaomi 15T Pro	HONOR	X6b	SAMSUNG	S26+
XIAOMI	Xiaomi 17	HONOR	X6c	SAMSUNG	S26 ULTRA
XIAOMI	Xiaomi 17 Ultra	HONOR	X7c	SAMSUNG	A33 5G
XIAOMI	Xiaomi 17T	HONOR	X7d 5G	SAMSUNG	A53 5G
XIAOMI	Xiaomi 17T Pro	HUAWEI	P50	SAMSUNG	A73 5G
XIAOMI	Redmi 13C	HUAWEI	P50 PRO	SAMSUNG	A15 5G
XIAOMI	Redmi 14C	HUAWEI	P60 PRO	SAMSUNG	A24
XIAOMI	Redmi 15C 5G	HUAWEI	Pura 70	SAMSUNG	A25 5G
XIAOMI	Redmi Note 13 Pro	HUAWEI	Pura 70 PRO	SAMSUNG	A26 5G
XIAOMI	Redmi Note 13 Pro+ 5G	HUAWEI	Pura 70 ULTRA	SAMSUNG	A34 5G
XIAOMI	Redmi Note 14 5G	HUAWEI	Pura 80 PRO	SAMSUNG	A35 5G
XIAOMI	Redmi Note 14 PRO 5G	HUAWEI	Pura 80 ULTRA	SAMSUNG	A36 5G
XIAOMI	Redmi Note 14 PRO+ 5G	HUAWEI	Mate 50 Pro	SAMSUNG	A37 5G
XIAOMI	Redmi Note 15 5G	HUAWEI	Mate X6 (Plegable)	SAMSUNG	A54 5G
XIAOMI	Redmi Note 15 PRO 5G	HUAWEI	Mate X7 (Plegable)	SAMSUNG	A55 5G
XIAOMI	Redmi Note 15 PRO+ 5G	HUAWEI	Nova 12i	SAMSUNG	A56 5G
HONOR	X7a	HUAWEI	Nova 12 Se	SAMSUNG	A57 5G
HONOR	X8a	HUAWEI	Nova 12S	SAMSUNG	A06 LTE
HONOR	Magic 5 Pro	HUAWEI	Nova 13	SAMSUNG	A06 5G
HONOR	70	HUAWEI	Nova 14	SAMSUNG	A07 LTE
HONOR	X6	HUAWEI	Nova 14 Pro	SAMSUNG	A07 5G
HONOR	X6a	SAMSUNG	Z Fold4	SAMSUNG	A16 5G
HONOR	X6c	SAMSUNG	Z Fold5	SAMSUNG	A17 LTE
HONOR	90	SAMSUNG	Z Fold6	SAMSUNG	A17 5G
HONOR	90 LITE	SAMSUNG	Z Fold7	SAMSUNG	Tab A9
HONOR	200	SAMSUNG	Z Flip4	SAMSUNG	Tab A9 Plus
HONOR	200 PRO	SAMSUNG	Z Flip5	SAMSUNG	Tab A11
HONOR	200 Lite	SAMSUNG	Z Flip6	SAMSUNG	Tab A11 PLUS 5G
HONOR	400 Lite	SAMSUNG	Z Flip7	SAMSUNG	Tab Active 5 5G
HONOR	400	SAMSUNG	Z Flip7 FE	SAMSUNG	Tab S9 5G
HONOR	400 PRO	SAMSUNG	S21 FE 5G	SAMSUNG	Tab S10 FE
HONOR	600	SAMSUNG	Xcover 7		



6.6 A los clientes se les habilitará el uso del servicio de VoLTE de forma gradual sobre su servicio móvil iniciando con clientes postpago y posteriormente a los clientes prepago, para lo cual se les notificará por medio de SMS a partir del momento que pueden disfrutar de este beneficio.

6.7 El cliente deberá actualizar el celular a la última versión del software y habilitar la facilidad de VoLTE desde este.

6.8 Si el cliente no desea hacer uso del servicio VoLTE, podrá deshabilitar esta opción en la configuración de su dispositivo móvil, pudiendo volver habilitar esta opción en el momento que lo desee.

### CONDICIONES GENERALES DEL SERVICIO VOLTE

**Artículo 7:** En los siguientes artículos se definen las principales condiciones sobre el funcionamiento del servicio VoLTE.

7.1 Para que el cliente pueda hacer uso del servicio de VoLTE deberá:

- a. Haber sido notificado que se le habilitó el servicio de VoLTE.
- b. Mantener activo su servicio móvil.
- c. Poseer un celular que permita realizar y recibir llamadas a través de VoLTE, según lo indicado en el artículo 6.
- d. Estar dentro de las zonas de cobertura de la red 4G LTE de kölbi.
- e. Contar con un SIM que soporte el servicio VoLTE.
- f. Los Clientes Postpago deberán tener activo un plan que tenga el servicio de voz e internet incluido.
- g. Habilitar la facilidad de VoLTE desde su celular.

7.2 Para los clientes que se les habilite el servicio VoLTE, se les mantendrá este beneficio sin costo adicional, siempre y cuando mantenga su servicio móvil activo.

7.3 Las llamadas a través de VoLTE se realizan exactamente igual a como hoy se efectúan en el servicio móvil. El cliente sólo deberá habilitar la facilidad de VoLTE desde su celular.

7.4 Los clientes que se les habilite el servicio de VoLTE podrán realizar llamadas a los siguientes destinos, según precios y condiciones vigentes:

- a. Llamadas a servicios móviles nacionales, tanto de kölbi como a otros operadores.
- b. Llamadas a servicios fijos nacionales, tanto de kölbi como a otros operadores.
- c. Llamadas a destinos internacionales.
- d. Llamadas a números de emergencia.
- e. Llamadas a servicios de cobro revertido.



- f. Llamadas a servicios de contenido.
- g. Llamadas a servicios especiales (números cortos, casillero de voz).
- h. Llamadas a teléfonos públicos.

7.5 Si el cliente por alguna razón cambia de dispositivo móvil por uno que no soporte VoLTE, o si se desplaza a un lugar donde no hay cobertura 4G LTE, podrá seguir utilizando el servicio de voz móvil tradicional soportado en las redes 3G. Esto será transparente para el cliente y no deberá realizar ninguna gestión adicional.

7.6 La habilitación del servicio de VoLTE no representa ningún costo adicional para el cliente:

- a. Para los clientes que poseen un servicio móvil postpago, las llamadas que se realicen por medio de VoLTE se descontarán de los minutos que tienen asociados a su plan. En caso de que el cliente haya consumido la totalidad de los minutos del plan, las llamadas que realice se cobrarán como un excedente, aplicando los mismos precios y condiciones vigentes del servicio de voz postpago.
- b. Para los clientes que poseen un servicio móvil prepago, las llamadas que realicen por medio de VoLTE se descontarán del saldo principal prepago, o de los recursos que tenga el cliente disponible de paquetes o bonos, aplicando los mismos precios y condiciones vigentes del servicio de voz prepago.

7.7 Para los clientes que inicialmente no se les habilite el servicio de VoLTE, podrán seguir realizando y recibiendo llamadas móviles como actualmente se hacen soportado en las demás redes, no tendrán ninguna afectación en su servicio de voz móvil.

**Artículo 8:** El ICE se reserva el derecho de modificar el presente documento de Términos y Condiciones en cualquier momento, para introducir todas aquellas reformas necesarias. Estos cambios si se hicieran, se darán a conocer de forma automática en la página Web [www.kolbi.cr](http://www.kolbi.cr)

**Artículo 9:** Para más información, así como, para la atención de las consultas respectivas, los clientes pueden llamar de forma gratuita al 1193.

**Artículo 10:** El presente términos y condiciones rige a partir de su publicación en la página [www.kolbi.cr](http://www.kolbi.cr).

Derechos reservados 2020. Prohibida su reproducción por cualquier medio. Dirección Corporativa de Telecomunicaciones, Unidad de Productos y Servicios. La mecánica y derechos contenidos en el presente reglamento se encuentran amparados por la legislación nacional e internacional en materia de propiedad intelectual.

