

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	Modelo	Marca
Apple	Del iPhone 7 en adelante	XIAOMI	14T Pro
SAMSUNG	Z Fold3	XIAOMI	15 Ultra
SAMSUNG	Z Fold4	XIAOMI	Redmi 13C
SAMSUNG	Z Fold5	XIAOMI	Redmi 14C
SAMSUNG	Z Fold6	XIAOMI	Redmi Note 13 Pro
SAMSUNG	Z Fold7	XIAOMI	Redmi Note 13 Pro+ 5G
SAMSUNG	Z Flip3	XIAOMI	Redmi Note 14 5G
SAMSUNG	Z Flip4	XIAOMI	Redmi Note 14 PRO 5G
SAMSUNG	Z Flip5	XIAOMI	Redmi Note 14 PRO+ 5G
SAMSUNG	Z Flip6	NOKIA	G60 Apollo
SAMSUNG	Z Flip7	NOKIA	C32
SAMSUNG	Z Flip7 FE	HONOR	X7a
SAMSUNG	S21	HONOR	X8a
SAMSUNG	S21 ultra	HONOR	Magic 5 Pro
SAMSUNG	S21 Plus	HONOR	70
SAMSUNG	S21 FE 5G	HONOR	X6
SAMSUNG	Tab S6 Lite (2024)	HONOR	X6a
SAMSUNG	Tab S8 5G	HONOR	90
SAMSUNG	S22	HONOR	90 LITE
SAMSUNG	S22+	HONOR	200
SAMSUNG	S22 Ultra	HONOR	200 PRO
SAMSUNG	S23	HONOR	200 Lite
SAMSUNG	S23+	HONOR	400 Lite
SAMSUNG	S23 Ultra	HONOR	400
SAMSUNG	S23 FE	HONOR	400 PRO
SAMSUNG	S24	HONOR	Magic V2
SAMSUNG	S24+	HONOR	Magic V3
SAMSUNG	S24 Ultra	HONOR	X5 Plus
SAMSUNG	S25	HONOR	X7b
SAMSUNG	S25+	HONOR	X8b
SAMSUNG	S25 Ultra	HONOR	X8c
SAMSUNG	A33 5G	HONOR	Magic6 Pro
SAMSUNG	A25 5G	HONOR	Magic6 Lite
SAMSUNG	A26 5G	HONOR	Magic7 Pro
SAMSUNG	A35 5G	HONOR	Magic7 Lite
SAMSUNG	A36 5G	HONOR	PAD X9 LTE
SAMSUNG	A55 5G	HONOR	PAD X9a
SAMSUNG	A56 5G	HONOR	X6b
SAMSUNG	A06	HONOR	X7c
SAMSUNG	A06 5G	HUAWEI	P50
MOTOROLA	Razr 40 Ultra	HUAWEI	P50 PRO
MOTOROLA	moto g85 5G (Malmo)	HUAWEI	P60 PRO
MOTOROLA	Moto G24 Power	HUAWEI	Pura 70
MOTOROLA	Edge 50 Fusion (CUSCO)	HUAWEI	Pura 70 PRO
MOTOROLA	Edge 50	HUAWEI	Pura 70 ULTRA
MOTOROLA	Razr 50 Ultra (Aura)	HUAWEI	Pura 80 PRO
MOTOROLA	moto G35 5G	HUAWEI	Pura 80 ULTRA
MOTOROLA	moto G56 5G	HUAWEI	Mate 50 Pro
MOTOROLA	edge 60 fusion	HUAWEI	Mate X6 (Plegable)
MOTOROLA	edge 60 pro	HUAWEI	Nova 12i
XIAOMI	Redmi A5	HUAWEI	Nova 12 Se
XIAOMI	Redmi 13	HUAWEI	Nova 12S
XIAOMI	13T	HUAWEI	Nova 13



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

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.



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.

