

TÉRMINOS Y CONDICIONES

kölbi eSIM Global + Airalo

Artículo 1: El presente Términos y Condiciones del Servicio “kölbi eSIM Global + Airalo”, establece las condiciones para adquirir el servicio de eSIM de la Marca Airalo por medio del Instituto Costarricense de Electricidad en adelante ICE . Airalo proporciona conectividad de datos global operando como un agregador de servicios de conectividad, identificando quiénes son los mejores proveedores de servicios de conectividad de datos para cada país o región y pone sus servicios a disposición de los clientes, a través de las plataformas de Airalo.

Artículo 2: Para los efectos de la correcta interpretación y aplicación del presente Términos y Condiciones, se establecen las siguientes definiciones:

- eSIM (SIM Digital): Tarjeta SIM virtual que permite al usuario activar un plan de datos móviles internacionales directamente en su dispositivo, sin necesidad de insertar una tarjeta SIM física.
- Plataforma de Marca Compartida (Co-branding): Sitio web <https://airalo.pxf.io/c/7370061/3921044/15608?p.p=kolbi&p.code=Kolbi20> o página de aterrizaje (landing page) enlazado desde los canales oficiales de kölbi, el cual está identificado conjuntamente con la identidad visual y los logotipos de las marcas kölbi y Airalo, pero cuya operación transaccional pertenece exclusivamente a Airalo.
- Paquete de Datos: Volumen de internet medido en gigas que el cliente adquiere para su uso en el extranjero, habilitado mediante la tecnología eSIM.

Artículo 3: Queda expresamente establecido que incluso si el cliente accede a la compra de eSIM a través de un enlace redirigido, una página de aterrizaje (landing page kölbi) o un sitio web de marca compartida (co-branding) que contenga la identidad visual o los logotipos de kölbi + Airalo, la adquisición del servicio de eSIM, el procesamiento del pago y la entrega del producto se realizan única y exclusivamente en la plataforma tecnológica y el entorno digital operado y administrado por Airalo.

Artículo 4: Se establece de manera expresa que Airalo es el único proveedor, operador y responsable del servicio de conectividad internacional, la plataforma tecnológica, la venta de la eSIM, la facturación de los paquetes de datos y el soporte postventa. El ICE actúa de manera exclusiva como facilitador comercial, no fungiendo en ninguna circunstancia como operador, distribuidor ni proveedor del servicio de eSIM digital en esta modalidad. Esta delimitación de responsabilidad se mantiene, incluso si el cliente accede a la compra a través de un sitio web o entorno digital de marca compartida (co-branding) que contenga la identidad visual de kölbi + Airalo.



Artículo 5: Para acceder a los servicios de Airalo, el usuario debe crear una cuenta en dicha plataforma, la cual es personal e intransferible. Airalo se reserva el derecho exclusivo de aprobar, suspender o cerrar dicha cuenta por razones de seguridad, validación de pagos o violación de sus propios términos. El ICE no tiene injerencia, responsabilidad ni capacidad de gestión sobre el estado de las cuentas de los usuarios en la plataforma de Airalo.

Artículo 6: Al iniciar el proceso de adquisición de la eSIM, incluso desde un sitio web de marca compartida (con identidad visual o los logotipos de kölbi + Airalo), el usuario provee sus datos personales, de identificación y financieros directamente en la plataforma tecnológica de Airalo. Al hacerlo, el cliente acepta someterse a todas las políticas comerciales, de uso responsable, términos y condiciones, y políticas de privacidad de la empresa Airalo. El ICE no tiene acceso, no recopila, no almacena, ni procesa los datos transaccionales de esta compra, eximiéndose de cualquier responsabilidad vinculada al tratamiento de datos personales en plataformas operadas por terceros.

Artículo 7: El cliente libera total y expresamente al ICE de toda responsabilidad por:

- Interrupciones, variaciones de velocidad, latencia, falta de cobertura o caídas en la red de datos en el país de destino, infraestructura que depende exclusivamente de los operadores locales con los que Airalo mantenga convenios.
- Cargos adicionales por facturación excedente incurridos por el usuario si este omite desactivar el "Roaming de datos" de su línea física nacional y consume internet fuera de la red de la eSIM.
- El mal uso del código promocional (cuando estos apliquen), tales como: errores de digitación al momento del pago o fallas en el procesamiento de pagos de la plataforma de Airalo.
- Incompatibilidad del terminal (teléfonos y dispositivos móviles) del usuario con la tecnología provista por el tercero para eSIM.
- La adquisición del paquete de datos se realiza de manera virtual, siendo responsabilidad exclusiva del cliente realizar el proceso de instalación y activación de la eSIM en su teléfono y/o terminal móvil. El ICE no asumirá responsabilidad alguna por fallas en la activación que se deban a errores de configuración por parte del usuario, falta de conectividad local al momento de la instalación, o por el uso de dispositivos no compatibles con la tecnología eSIM. Para garantizar una correcta instalación, el cliente tiene la obligación de revisar y seguir los manuales de configuración correspondientes al sistema operativo de su dispositivo (iOS o Android) mediante los enlaces informativos



provistos por Airalo en su plataforma antes de proceder con la activación. Ver links adjuntos:

[¿Cómo instalo y configuro una eSIM en mi dispositivo iOS? - Centro de ayuda de Airalo](#)

[¿Cómo instalo y configuro una eSIM en mi dispositivo Android? - Centro de ayuda de Airalo](#)

[¿Cómo instalo una eSIM en mi dispositivo Samsung Galaxy? - Centro de ayuda de Airalo](#)

Artículo 8: Para disfrutar del servicio de conectividad, el cliente asume la obligación de cumplir a cabalidad con todos los requisitos técnicos, administrativos y operativos que establezca Airalo. Esto incluye poseer un dispositivo móvil liberado de fábrica, y contar con un equipo tecnológicamente compatible con la tecnología eSIM (según la lista oficial de Airalo disponible en el siguiente link: [Diciembre 2025: ¿Qué dispositivos permiten las eSIM? - Centro de ayuda de Airalo](#)). El ICE no otorgará compensaciones, notas de crédito, ni reembolsos si el cliente adquiere un paquete y se ve imposibilitado de utilizarlo por no cumplir con las condiciones de compatibilidad exigidas por Airalo.

Artículo 9: El cliente reconoce y acepta que los precios de los paquetes de datos eSIM son fijados, actualizados y cobrados única y exclusivamente por Airalo, mostrándose en la moneda que dicho proveedor determine (generalmente dólares de los Estados Unidos de América, USD). El ICE no tiene injerencia en las tarifas de Airalo y no asumen responsabilidad alguna por fluctuaciones del tipo de cambio, comisiones bancarias por transacciones internacionales o impuestos transfronterizos que el banco emisor de la tarjeta del cliente aplique.

Artículo 10: El ICE podrá habilitar códigos promocionales sobre el precio final del paquete de Datos (Gigas) seleccionado por el cliente en el momento de la compra en la plataforma de Airalo.

Artículo 11: Toda consulta, reclamo, solicitud de soporte técnico, reporte de problemas de conexión, fallas en la instalación o activación de la eSIM, así como dudas sobre facturación o solicitudes de reembolso relacionadas con este servicio, deberán ser gestionadas de forma directa y exclusiva a través de los canales de atención al cliente de Airalo (Centro de Ayuda y soporte dentro de la App de Airalo o desde la página web, en el siguiente link: [¿Tenés preguntas?](#))

Los canales de atención presencial, telefónica y digital del ICE no cuentan con acceso a los sistemas de Airalo y no tramitarán gestiones, devoluciones, reconexiones o soporte técnico de estas líneas extranjeras.

Artículo 12: El uso del servicio eSIM implica la comprensión y aceptación total e incondicional de los presentes Términos y Condiciones por parte del usuario.



Artículo 13: El ICE se reserva el derecho de actualizar el presente documento en cualquier momento, lo cual será comunicado a través de los canales oficiales de la marca kölbi.

