

# REGLAMENTO DE REQUISITOS Y CONDICIONES DE LA PROMOCIÓN

## “kömunidad kölbi”

### DEL ORGANIZADOR DE LA PROMOCIÓN

**Artículo 1:** La mecánica, la organización, la publicidad y los derechos relacionados con la Promoción “kömunidad kölbi”, son propiedad exclusiva del Instituto Costarricense de Electricidad, en adelante “ICE”.

**Artículo 2:** El presente Reglamento de Requisitos y Condiciones de la Promoción “kömunidad kölbi”, en adelante denominado “Reglamento”, establece las reglas para participar en la Promoción que realiza el ICE entre los clientes que, cuenten con un servicio Móvil Postpago (Planes Ultra k, 4Gk, Dominio k o Fusión k), más un servicio Hogar, PyMEs, Teletrabajo o Inmobiliario (Internet, plan Dúo o Triple), o bien, cuenten con dos servicios Móviles Postpago (Planes Ultra k, 4Gk, Dominio k o Fusión) y creen una kömunidad a través del App mi kölbi o la Tienda en línea mi kölbi.

**Artículo 3:** La vigencia de la Promoción es por tiempo limitado, iniciando el 01 de febrero del 2023 y finalizando el 31 de diciembre del 2023.

**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. Participan todos aquellos clientes físicos mayores de edad y jurídicos que, cuenten con un Plan Móvil Postpago, Ultra k (k1 al k5), 4Gk (k1 al k6), Dominio k (k2 al k5), o Fusión k (k1 ó k2), más un Plan Hogar, PyMEs, Teletrabajo o Inmobiliario (Internet, plan Dúo o Triple) a su nombre, o bien, cuenten con dos Planes Móviles Postpago, Ultra k (k1 al k5), 4Gk (k1 al k6), Dominio k (k2 al k5), o un Plan Fusión k (k1 ó k2), a su nombre y que creen su kömunidad a través del App mi kölbi o de la Tienda en



Línea mi kölbi, según lo indicado en las condiciones propias de la "Mecánica de la Promoción".

- 5.2. Los clientes de servicios móviles Postpago, Dominio k, Fusión k, Planes de Datos y Prepago, de la oferta actual u ofertas anteriores, que sean incluidos en una comunidad únicamente como servicios secundarios, al escoger el Beneficio Móvil, según lo indicado en las condiciones propias de la "Mecánica de la Promoción".

## DE LA MECÁNICA DE LA PROMOCIÓN

**Artículo 6:** La mecánica de participación, se define en los siguientes artículos:

- 6.1. **Mecánica #1:** Uní tu servicio Móvil Postpago más Hogar/PyMEs a través del App kölbi o de la Tienda en Línea mi kölbi y obtené beneficios adicionales.
  - 6.1.1. Los clientes nuevos y actuales, que durante la vigencia de la promoción descrita en el presente reglamento conformen su comunidad a través del App mi kölbi o de la Tienda en Línea mi kölbi, ingresando su servicio Móvil Postpago, Ultra k (k1 al k5), 4Gk (k1 al k6), Dominio k (k2 al k5), o un Plan Fusión k (k1 ó k2), más su servicio Hogar, PyMEs, Teletrabajo o Inmobiliario (Internet, plan Dúo o Triple), podrán elegir beneficios adicionales descritos en el presente reglamento, para ser utilizados en el servicio móvil o bien para el servicio Hogar o PyMEs, según se haya elegido para crear la comunidad.
- 6.2. **Mecánica #2:** Uní dos servicios Móviles Postpago a través de la App mi kölbi o de la Tienda en Línea mi kölbi y obtené beneficios adicionales.
  - 6.2.1. Los clientes nuevos y actuales, que durante la vigencia de la promoción descrita en el presente reglamento conformen su comunidad a través del App mi kölbi o de la Tienda en línea mi kölbi, ingresando sus dos servicios Móviles Postpago, Ultra k (k1 al k5), 4Gk (k1 al k6), Dominio k (k2 al k5), o Fusión k (k1 ó k2), se le asignarán gigas adicionales en los servicios utilizados para conformar la misma.

### 6.3. Condiciones Generales:

- 6.3.1. Para crear una k munidad k lbi el cliente deberá estar suscrito al App mi k lbi o la Tienda en línea mi k lbi, ya que únicamente por estos medios se podrán realizar trámites asociados a este producto.
- 6.3.2. Para poder realizar la agrupación de servicios, es requisito que el cliente sea el titular y est n registrados a su nombre bajo la misma cédula de identidad:
  - i. Un servicio móvil Postpago, Ultra k (k1 al k5), 4Gk (k1 al k6), Dominio k (k2 al k5), o Fusión k (k1   k2) y un servicio Hogar, PyMEs, Teletrabajo o Inmobiliario (Internet, plan D o o Triple), los cuáles se denominan dentro de la k munidad como servicios Principales,  
  - ii. Dos servicios móviles Postpago, Ultra k (k1 al k5), 4Gk (k1 al k6), Dominio k (k2 al k5), o Fusión k (k1   k2), los cuales se denominan dentro de la k munidad como servicios Principales.
- 6.3.3. Para crear la k munidad, a través del App mi k lbi o de la Tienda en línea mi k lbi, el cliente deberá digitar los servicios principales descritos en el punto 6.3.2. que desea incluir y deberá asignarle un nombre a la k munidad.
- 6.3.4. Al momento de crear la k munidad, es mandatorio que los servicios que se est n agrupando, se encuentren al día con su facturación, así como los demás servicios contratados con k lbi bajo la misma cédula.
- 6.3.5. El o los servicios móviles principales Postpago requeridos para crear la k munidad, deben ser alguno de los indicados en el inciso 6.3.2. Para la agrupación inicial no se permite que sean planes de ofertas anteriores, por ejemplo: profesionales, conectados, conversones, entre otros. Si el cliente cuenta con alguno de estos planes, tiene que actualizar su plan postpago en los puntos de venta, tiendas k lbi y agencias ICE de todo el país
- 6.3.6. Una vez indicados los servicios principales, en la Sección de k munidad, a través del App k lbi o la Tienda en línea mi k lbi:

- 6.3.6.1. Para comunidades creadas con dos servicios móviles Postpago: Se le asignará automáticamente el Beneficio de Gigas adicionales sin costo, en los dos servicios principales (Planes Ultra k, 4Gk, Dominio k ó Fusión k), utilizados para crear la comunidad ó
- 6.3.6.2. Para comunidades creadas con un Servicio Móvil Postpago más un servicio Hogar, se le habilitará la selección de Beneficios Sin Costo y/o Beneficios con Precio Preferencial.
- 6.3.6.3. Las comunidades creadas con un servicio Móvil Postpago más un servicio Hogar, deberán habilitar al menos un Beneficio sin costo y ninguno, uno o los dos Beneficios con precio preferencial, según lo desee el cliente.
- 6.3.7. Las comunidades que seleccionen el Beneficio móvil sin costo, tendrán la posibilidad de incluir servicios móviles adicionales (secundarios), cada uno con su propio beneficio.
- 6.3.8. Los servicios móviles adicionales (Postpago, Dominio k, Fusión k, Planes de Datos y Prepago) que se pueden agregar al elegir el Beneficio Móvil, pueden ser tanto de la oferta actual, como de ofertas anteriores y no es mandatorio que se encuentren a nombre del cliente que conformó la comunidad.
- 6.3.9. La cantidad máxima de servicios móviles adicionales (secundarios), dependerá de los servicios Principales utilizados para conformar la comunidad:
  - i. comunidades creadas con Servicio Móvil Postpago + Servicio Hogar/PyMEs: el cliente podrá incluir hasta 3 servicios móviles adicionales (secundarios).
  - ii. comunidades creadas con Servicios Móvil Postpago + Servicio Móvil Postpago: el cliente podrá incluir hasta 2 servicios móviles adicionales (secundarios).
- 6.3.10. Si un cliente selecciona los beneficios Hogar o PyMEs, podrá disfrutar del beneficio específicamente en el servicio Hogar o PyMEs que utilizó para conformar la comunidad. Es decir, al elegir esta categoría de beneficios no se agregan servicios secundarios.

- 6.3.11.** Para mantener la comunidad, tanto los servicios principales, como demás servicios contratados a nombre del creador de ésta, deberán estar siempre al día con sus pagos, si alguno de estos se encuentra moroso, se eliminará la comunidad y los beneficios.
- 6.3.12.** En caso de que uno de los servicios secundarios no esté al día en la facturación, este servicio perderá el beneficio. Esta condición no afectará los beneficios de los otros servicios que conforman la comunidad. Una vez se encuentre al día, se puede volver a incluir.
- 6.3.13.** El cliente perderá la comunidad junto con los beneficios otorgados, al realizar alguno de los siguientes trámites postventa:
- i. Plan Hogar/PyMEs: retiro del plan contratado, cambio del número telefónico, traslado de servicio, traspaso de derechos, eliminar uno de los servicios que conforman el plan contratado, agregar un servicio a su plan, cambiar la bolsa de minutos telefónicos de su plan PyMEs, aumentar o disminuir la velocidad del Internet Fijo, cambio de la red de acceso, cambio de plan (Hogar, PyMEs, Inmobiliario, Teletrabajo), eliminar un plan multilínea o bien, agregar o eliminar paquetes de canales premium de televisión.
  - ii. Plan Móvil Postpago: retiro del plan contratado, cambio de modalidad o portabilidad numérica.
- 6.3.14.** Los beneficios se otorgan el día de la creación de la comunidad y se renuevan automáticamente 1 vez al mes, tomando como fecha de verificación de cumplimiento de las condiciones descritas en los puntos 6.3.11, 6.3.12 y 6.3.13 del presente reglamento.
- 6.3.15.** Un mismo servicio (Móvil, Hogar o PyMEs), únicamente podrá formar parte de 1 comunidad kölbi a la vez.
- 6.3.16.** El cliente podrá optar por cambiar su beneficio mensualmente, o en su defecto podrá optar por cambiar los números de amigos o familiares con los que comparte los beneficios (1 vez al mes), lo cual puede realizarse a través del App mi kölbi o de la Tienda en Línea mi kölbi.
- 6.3.17.** Un cliente puede conformar un máximo de 10 comunidades con servicios diferentes que se encuentren bajo su misma cedula.

- 6.3.18. Si un servicio secundario desea salirse de la comunidad en la que fue incluido, podrá hacerlo a través del App mi kölbi o la Tienda en línea mi kölbi.
- 6.3.19. Si un cliente desea eliminar su comunidad, podrá hacerlo una vez hayan transcurrido mínimo 30 días, de la creación o modificación de la comunidad.
- 6.3.20. Los clientes podrán mantener su comunidad activa y disfrutar de sus beneficios hasta diciembre 2023 siempre y cuando el cliente mantenga los servicios con kölbi y se encuentren al día con su facturación.

## DE LOS BENEFICIOS

**Artículo 7:** Condiciones de los Beneficios disponibles:

**7.1.** Los beneficios Móviles:

- 7.1.1. Cinco (5) Gigas mensuales de Internet para clientes que tengan contratados servicios Postpago, Dominio k, Fusión k o Planes de Datos (según lo indicado en los puntos 6.3.5 y 6.3.8) y cancelen una mensualidad igual o menor a ₡15.000.).
- 7.1.2. Diez (10) Gigas mensuales de Internet para clientes que tengan contratados servicios Postpago, Dominio k, Fusión k o Planes de Datos (según lo indicado en los puntos 6.3.5 y 6.3.8) y cancelen una mensualidad mayor a ₡15.000 y menor a ₡28.000.
- 7.1.3. Quince (15) Gigas mensuales de Internet para clientes que tengan contratados servicios Postpago, Dominio k, Fusión k o Planes de Datos (según lo indicado en los puntos 6.3.5 y 6.3.8) y cancelen una mensualidad de ₡28.000 o superior.
- 7.1.4. Un Bono de ₡4.000 para clientes Prepago que realicen recargas mínimas de ₡2.000 mensuales. Este bono tendrá una vigencia de 7 días naturales y aplicará para SMS o llamadas nacionales (Off Net y On Net), y para el uso de datos.
- 7.1.5. Para la renovación de estos beneficios aplican las siguientes condiciones:



- Para los GIGAS de Internet, la renovación del beneficio se realizará conforme el ciclo de facturación del servicio móvil, siempre y cuando cumpla las condiciones definidas en el presente reglamento.
- Para el caso del bono en los servicios móviles Prepago, la renovación del beneficio se realizará tomando en cuenta la fecha de inclusión del servicio móvil en la comunidad, siempre y cuando cumpla las condiciones definidas en el presente reglamento.

**7.2.** Los beneficios disponibles de la categoría Hogar/PyMEs:

- 7.2.1.** Un Paquete de 100 minutos mensuales de voz Fijo- Móvil (On-Net), aplicable para llamadas nacionales a redes kölbi.
- 7.2.2.** Canales Premium de TV: El cliente podrá adquirir los canales de televisión de HBO Premium y HD Premium a un precio especial:
- i. HBO PREMIUM a un precio especial de ₡3.700 IVAI por mes.
  - ii. HD PREMIUM a un precio especial de ₡3.500 IVAI por mes.
    - El beneficio correspondiente al Paquete HD Premium, estará disponible sólo para clientes con el servicio de TV Digital o kA TV. No aplica para TV Avanzada.
  - iii. Dichos cobros se verán reflejados en la factura mensual del plan Hogar/PyMEs contratado.
  - iv. El cliente podrá adquirir el Beneficio de Canales Premium a precio especial cuando lo desee, pero deberá esperar al menos 30 días de la fecha en que lo contrató, para poder retirarlo.
  - v. Con respecto al punto anterior, cabe indicar que no aplica proporcionalidad sobre el cobro de dichos Canales Premium, por lo que el cliente deberá cancelar el monto total indistintamente del tiempo de disfrute del mismo.
- 7.2.3.** De acuerdo a lo establecido en los puntos 7.2.1 y 7.2.2, para clientes del servicio con la red HFC (Coaxial), el beneficio de minutos Fijo-Móvil no va a estar habilitado, únicamente el de los canales de televisión de HBO Premium y HD Premium a precio especial.

7.2.4. Para la renovación de estos beneficios aplican las siguientes condiciones:

- Para el paquete de minutos fijo a móvil, la renovación del beneficio se realizará conforme el ciclo de facturación del servicio fijo, siempre y cuando cumpla las condiciones definidas en el presente reglamento.
- Para los paquetes de canales Premium, la renovación del beneficio se realizará tomando en cuenta la fecha de inclusión del servicio hogar en la comunidad.

7.3. Quedan excluidos de esta promoción, los siguientes planes:

- i. Los clientes con Planes Individuales de Telefonía Fija y Televisión.

### RESPONSABILIDADES Y RESTRICCIONES

**Artículo 8:** 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 9:** Todos aquellos clientes físicos y jurídicos que deseen participar en la presente promoción, entienden y aceptan que con el sólo hecho de ejecutar cualquiera de las mecánicas descritas en este Reglamento, se obligan a someterse en todos sus extremos. Asimismo, es obligación de cada participante leer e informarse acerca del contenido del mismo.

**Artículo 10:** 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 se presentare una circunstancia de fuerza mayor, caso fortuito o hecho de un tercero que afecte gravemente los intereses del ICE.

**Artículo 11:** La Promoción está sujeta a las condiciones y limitaciones que se indican en el presente Reglamento, incluyendo las siguientes:

- 11.1. Cualquier situación anormal que se presente eventualmente con la Promoción y que no estuviera prevista en el presente Reglamento, será resuelta por el ICE, en estricto apego a la legislación costarricense.

- 11.2.** 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 o razón social, 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.
- 11.3.** Si se demuestra que una persona disfruta de la Promoción por medio de engaño o fraude, el ICE podrá reclamar el pago completo del premio relacionado con la Promoción asignados al titular del servicio en cuestión. Los clientes que participan en la promoción aceptan y entienden que, con el solo hecho de realizar la mecánica de participación en la promoción, autorizan al ICE a enviar toda clase de información de cualquier tipo, sea o no de la misma promoción. El cliente tiene la posibilidad de solicitar en cualquier momento la suspensión del envío de esta información sin costo alguno adicional al 1193 para solicitar la exclusión de la base de datos

**Artículo 12:** La responsabilidad del ICE se limita únicamente a hacer efectivos los beneficios descritos en la promoción, en los términos indicados en el presente reglamento, quedando exonerado de toda responsabilidad, culpa, reclamo, demanda y acción ante cualquier instancia administrativa y/o judicial por los efectos que directa o indirectamente podrían derivarse de esta promoción, ante el uso, aceptación y disfrute del mismo.

**Artículo 13:** 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 la página Web [www.kolbi.cr](http://www.kolbi.cr).

**Artículo 14:** Para mayor información, así como, para la atención de las consultas respectivas, los clientes pueden comunicarse al 1193.

**Artículo 15:** El presente Reglamento rige a partir de su publicación en el sitio web del Grupo ICE: [www.kolbi.cr](http://www.kolbi.cr).

Derechos reservados 2023. Prohibida su reproducción por cualquier medio. Gerencia de Telecomunicaciones. División Comercial. La Mecánica y derechos contenidos en el presente Reglamento se encuentran amparados por la legislación nacional e internacional en materia de propiedad intelectual.

### Reforma Parcial Número uno:

El ICE hace del conocimiento de todos sus clientes, que de conformidad con lo establecido en el artículo 13 del presente reglamento, se modifica el punto 6.3.20 el cual se entenderá de la siguiente manera:

***6.3.20. Los clientes podrán mantener su kōmunidad activa y disfrutar de sus beneficios siempre y cuando el cliente mantenga los servicios con kōlbi y se encuentren al día con su facturación. En caso de que se pierda la komunidad y con ella sus beneficios, ya sea por morosidad o por lo indicado en el artículo 6.3.13 de este Reglamento, esta no podrá ser creada nuevamente.***

Únicamente en cuanto a lo establecido en los puntos 6.3.13 y 6.3.20 se mantendrán vigentes en el presente reglamento.

(...) La presente modificación rige a partir del 01 de enero del 2024 y se procede a su publicación en los mismos términos del Reglamento sobre el cual aplica