

REGLAMENTO DE REQUISITOS Y CONDICIONES DE LA PROMOCIÓN “Campaña de renovación a Planes Postpago k plus”

DEL ORGANIZADOR DE LA PROMOCIÓN

Artículo 1: La mecánica, la organización, la publicidad y los derechos relacionados con la Promoción “Campaña de renovación a planes postpago k plus” en adelante denominada la “Promoción” son propiedad exclusiva del Instituto Costarricense de Electricidad, en adelante denominado ICE.

Artículo 2: El presente Reglamento de Requisitos y Condiciones de la Promoción “Campaña de renovación a planes postpago k plus”, en adelante denominado “Reglamento”, establece las reglas para participar en la promoción que realiza el ICE, entre los clientes con planes postpago vencidos que renueven los servicios de telefonía móvil, según los términos descritos en el presente reglamento.

Artículo 3: La vigencia de la Promoción es por tiempo limitado inicia el día 09 de febrero del 2026 y finaliza el 09 de febrero del 2027.

Artículo 4: Para efectos del presente reglamento, los clientes aceptan y entienden, que los beneficios de esta Promoción serán adjudicados, únicamente, a los “titulares de los servicios” a través de los cuales se participa 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 todos aquellos clientes físicos (mayores de edad) y jurídicos actuales, titulares de los servicios móviles postpago, según condiciones propias de las Mecánicas de la promoción y que se encuentren al día en el pago de todos los servicios de telecomunicaciones. Esta misma condición (estar al día) deberá permanecer durante todo el periodo de la promoción, pues caso contrario, el ICE estará facultado para no otorgarla según lo definido en el presente reglamento.



DE LA MECÁNICA DE LA PROMOCIÓN

Artículo 6: A continuación, se describen las mecánicas de participación asociada a la “Promoción”:

6.1 Mecánica Renovación de planes postpago vencidos:

6.1.1 Los clientes con planes postpago vencidos que renueven a un plan igual o superior al k2 plus (C\$16.500), con o sin celular, con o sin permanencia, se les otorgará un beneficio a elegir según se muestra a continuación:

6.1.1.1 Beneficio del 15% de descuento en la mensualidad del plan por 3 facturas: Clientes que renueven con planes postpago vencidos que renueven a un plan igual o superior al k2 plus sin teléfono.

6.1.1.2 Beneficio del 30% de descuento en la mensualidad del plan por 3 facturas: Clientes que renueven con planes postpago vencidos que renueven a un plan igual o superior al k2 plus con teléfono y con una permanencia de 12 o 24 meses.

CONDICIONES DE LAS MECÁNICAS

Artículo 7: Condiciones de Renovación de planes postpago vencidos

Para las mecánicas descritas en este reglamento aplican las siguientes condiciones:

7.1 El beneficio se le activará de forma automática. La activación del beneficio podría tardar hasta 8 días posterior a la renovación y se aplicará en la siguiente factura del servicio telefónico.

7.2 Sobre el beneficio del descuento:

7.2.1 Aplica únicamente sobre el monto de la mensualidad del plan Postpago antes de impuestos y tasas de ley, durante los primeros tres (3) meses, es decir tres (3) facturaciones según las reglas normales de los ciclos de



facturación Postpago, a partir de la activación del plan, por lo tanto, quedan excluidos del beneficio del descuento los siguientes rubros:

- El consumo excedente generado por el cliente, una vez que haya consumido la totalidad de servicios que incluye su plan kölbi Postpago seleccionado.
- Los Servicios de valor agregado suscritos por el cliente, que no forman parte del plan kölbi.
- Las cuotas de financiamiento de Teléfono son en cualquiera de sus permanencias (12 o 24 meses) de los planes postpago con teléfono.

7.2.2 El cliente percibirá este beneficio a partir de la primera facturación al cobro y se realizará de manera proporcional (según ciclo de facturación).

7.2.3 El beneficio del descuento se le desactivará de forma automática una vez transcurrido las tres facturaciones según el ciclo de facturación.

7.4 Los beneficios mencionados en el punto 6.1 solo aplicarán a los clientes con planes kölbi vencidos y que soliciten una renovación del plan con este beneficio en cualquier punto presencial, así como no presencial.

7.5 Si el cliente actualmente cuenta con un beneficio por descuento en la mensualidad, el cual obtuvo de una promoción y este no ha caducado, en el momento de renovar su plan, no podrá tener el beneficio de esa misma categoría (descuentos).

7.6 Quedan excluidos en esta promoción cualquier renovación a un plan inferior al actual que posea el cliente, por ejemplo, si el cliente tiene un plan Ultra k4 vencido y renueva a un plan k2 plus no aplicaría el beneficio.

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 (mayores de edad) y jurídicos que deseen participar en la presente promoción, entienden y aceptan que con el sólo hecho de ejecutar 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 de este.

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 llegasen a detectar fraudes o cualquier otra irregularidad que suceda con los servicios de telecomunicaciones asociados a esta promoción, o si se presentara una circunstancia de fuerza mayor, caso fortuito o hecho de 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 presentara 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, de acuerdo con las reglas unívocas de la ciencia o de la técnica, o principios elementales de justicia, lógica o conveniencia, así como, los criterios comerciales o estratégicos aplicables, propiciando alcanzar los mejores intereses para el ICE y el resguardo de los derechos de los clientes.
- 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, dirección exacta, número telefónico de referencia, correo electrónico y cualquier otra información que sea necesaria para su localización. Siendo así que los clientes (titulares del servicio) 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 El cliente participante y que disfruta del beneficio definido en el presente reglamento, podrá renunciar en cualquier momento durante la vigencia de la promoción o al término de esta según aplique.

11.4 Si se demuestra que una persona disfruta de la promoción por medio de engaño o fraude, el ICE podrá reclamar el pago completo del beneficio relacionado con la promoción asignado al titular del servicio en cuestión.

11.5 Los clientes que participan en la promoción aceptan y entienden que con el solo hecho de realizar alguna de las mecánicas 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 promocional sin costo alguno adicional, llamando al 1193 para solicitar la exclusión de la base de datos

Artículo 12: El ICE se reserva el derecho de modificar la “Mecánica” o este Reglamento en cualquier momento para introducir todas aquellas reformas necesarias. Estos cambios si se hicieran, se darán a conocer de forma automática en el sitio www.kolbi.cr

Artículo 13: Para más información, así como, para la atención de las consultas respectivas, los clientes pueden comunicarse al Centro de Servicio al Cliente al 1193, consultar a los ejecutivos de atención en agencias ICE, tiendas kölbi y redes sociales.

Artículo 14: 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 15: El presente Reglamento rige a partir de su publicación en el sitio web www.kolbi.cr.

Derechos reservados 2026. 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 NO.1

El ICE hace del conocimiento de todos sus clientes, que de conformidad con lo establecido en el artículo 12 del presente Reglamento, se reforma el Artículo 7, se agrega el siguiente artículo siguiente manera:



7.7 Si el cliente actualmente cuenta con un beneficio por descuento en la mensualidad, el cual obtuvo de una promoción y este no ha caducado y realiza en su plan postpago una renovación, cambio de plan, se perderá el beneficio adquirido.

(...) La presente modificación rige a partir del 25 de junio 2026 y se procede a su publicación en los mismos términos del Reglamento sobre el cual aplica.”

