

# Reglamento de requisitos y condiciones del "Juego RETALO"

## DEL ORGANIZADOR DE LA CAMPAÑA

### Artículo 1:

La mecánica, la organización, la publicidad y los derechos relacionados con el "Juego RETALO", son propiedad exclusiva del Instituto Costarricense de Electricidad, en adelante denominado "ICE". Por su parte, el juego, es propiedad exclusiva de Silver Solutions S.A.

### Artículo 2:

El presente reglamento de requisitos y condiciones del Juego, en adelante denominado "reglamento", establece las reglas para participar en el Juego que realiza el ICE entre los clientes nuevos y actuales, de los servicios de telefonía móvil (prepago, fusión k y postpago), según los términos descritos en el presente reglamento.

### Artículo 3:

La vigencia del Juego es por tiempo limitado, inicia el día 15 de enero y finaliza el día 07 de abril del 2019.

### Artículo 4:

Para efectos del presente reglamento, los clientes y usuarios aceptan y entienden, que los premios y beneficios del Juego serán entregados únicamente a los "titulares o usuarios autorizados de los servicios telefónicos" a través de los cuales están participando.

## DE LA PARTICIPACIÓN

### Artículo 5:

Participan en el Juego

**5.1** Todos aquellos clientes físicos del servicio de telefonía móvil que pertenezcan a la comunidad de la red kölbi y que se encuentren al día en el pago de todos los servicios de telecomunicaciones contratados con el ICE y se suscriban al Juego Retalo.

**5.2** Participan todos aquellos clientes físicos mayores de edad, clientes físicos menores de edad que se identifiquen con cédula de menor que cuenten con servicio kölbi de telefonía móvil activo y que deseen recibir información mediante servicios de contenido, enviando mensajes de texto a un número corto bajo suscripción.

**5.3** No podrán participar ni ser ganadores, las personas jurídicas.

**5.4** No podrán participar los números de teléfono móvil de los titulares fallecidos de previo a su inicio, por lo que serán excluidos en caso de salir favorecidos. En el caso de que el titular hubiese fallecido durante el periodo de vigencia del Juego y exista un beneficiario registrado en los sistemas corporativos del ICE, éste será quien se encuentra legitimado para retirar el premio. De no existir beneficiario registrado en dichos sistemas el ICE dispondrá a su entera discreción del premio, sin que ello genere ninguna responsabilidad para el ICE.

**5.5** No podrán participar, ni ser ganadores, los empleados de Silver Solutions S.A. y sus familiares hasta segundo grado de afinidad y consanguinidad.

**5.6** No podrán participar los empleados del ICE; que pertenezcan al Proceso Negocios de Soluciones de Valor Agregado Personas y Hogares, Directores de la Unidad de Productos y Servicios, los cuales participaron en forma directa o indirecta en la elaboración y negociación y su Reglamento, Se exceptúan de esta limitación, los familiares de las personas indicadas anteriormente que deseen participar, siempre y cuando sean los titulares de los servicios a través del cual están participando en la suscripción.

## MECÁNICAS DEL JUEGO

### Artículo 6:

Los clientes kölbi que estén suscritos al Juego sms contenido, podrán participar por los premios descritos en este reglamento, bajo los medios y mecánicas de participación según se detalla a continuación:

#### 6.1. Mecánica de suscripción por SMS:

**6.1.1** Los clientes que envíen un mensaje con la palabra SI al código corto 8383, quedarán suscritos para recibir un mensaje de cobro diario desde dicho código con el link para ingresar al portal del juego Retalo, además recibirá un sms de bienvenida sin costo del código 8381, con las condiciones de la campaña y las indicaciones de cómo cancelar la suscripción en caso de que no desee seguir participando.

**6.1.2** Clientes no suscritos podrán jugar en el portal web del Juego Retalo, hasta tres vidas de forma gratuita. Una vez jugadas las tres vidas recibirá en su teléfono un mensaje de texto sin costo del código 8381, invitando a suscribirse, al cual se debe responder con la palabra RETO al mismo código, para completar el proceso de suscripción.

#### 6.2 Mecánica de suscripción por medio WEB:

**6.2.1** El usuario que esté navegando en Internet y vea publicidad del Juego, al dar click en la imagen publicitaria será direccionado a una página web para completar un formulario con su número de teléfono y aceptar las bases y condiciones de la suscripción.

**6.2.2** Una vez que el usuario acepta las bases y condiciones de la página web, recibirá en su teléfono un mensaje de texto sin costo del código 8381, al cual debe responder con la palabra SI al mismo código, para completar el proceso de suscripción. Posteriormente recibirá otro mensaje de texto dándole la bienvenida, indicándole la periodicidad de la suscripción, precio, link para ver el reglamento y forma de cancelar la suscripción. Una vez suscrito recibirá diariamente un sms del código 8383.

#### 6.3 Mecánica Suscripción por Sat Push

**6.3.1** A los clientes que han autorizado recibir información de los servicios de kölbi, se les enviarán invitaciones para suscribirse mediante mensajes SAT PUSH que consiste en dos pantallas con mensajes emergentes (tipo Pop up), la primera incluye información de la campaña y brinda las opciones Aceptar o Cancelar.

**6.3.2** En caso de que el cliente elija Aceptar se desplegará la segunda pantalla con un

mensaje de confirmación a la suscripción igualmente con las opciones de Aceptar o Cancelar .

**6.3.3** En caso de que el cliente seleccione Aceptar en esta segunda pantalla, quedará automáticamente suscrito al servicio. Posteriormente recibirá en su teléfono un SMS sin costo del código 8381 dándole la bienvenida, indicándole la periodicidad de la suscripción, manera de cancelar la suscripción, precio y el link para ver el reglamento.

**6.3.4** En caso de que el cliente seleccione Cancelar en cualquiera de las dos pantallas, se saldrá del Sat Push y no quedará suscrito al Juego.

## CONDICIONES DE LAS MECÁNICAS

### Artículo 7:

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

**7.1** Los clientes se podrán suscribir al Juego mediante el código 8383, enviando la palabra Si. El envío de este mensaje tiene un costo de tres colones (₡3 i.i.) del SMS normal.

**7.2** El cobro de la suscripción se realizará mediante un SMS desde el código 8383 con un costo total de doscientos ochenta y cinco colones (₡285 i.i. por mensaje recibido).

**7.3** Los mensajes que el cliente envíe al código corto 8381 para retirar la suscripción al servicio no tendrán costo adicional, salvo los tres colones (₡3 i.i.) del SMS normal.

**7.4** Los clientes que participen en el Juego deberán enviar los mensajes de texto vía SMS, en el siguiente formato: pueden ser mayúsculas o minúsculas, no puede llevar tilde, diéresis, la letra "ñ", signos de exclamación, de interrogación ni comillas.

**7.5** Los clientes podrán cancelar la suscripción enviando cualquiera de las siguientes palabras: "Salir", "no", "baja" y "cancelar"; a los códigos 8383 o 8381. Para lo cual recibirá un SMS desde el código 8381 confirmando que ha cancelado su suscripción. En caso de no recibir la confirmación inmediata, debe repetir el proceso.

**7.6** Todo participante que remita un mensaje de texto al número corto para suscribirse al Juego, acepta entender y someterse en todos sus extremos al presente Reglamento. Asimismo, una vez finalizado el juego todos los clientes que participaron quedarán suscritos al Juego Retalo y continuará el cobro por cada mensaje diario que reciba del código corto 8383, por lo que recibirán un mensaje de aviso de finalización de la campaña, donde además se indica que continuara participando por nuevos premios y forma de cancelar la suscripción.

**7.7** Los clientes y usuarios prepago deberán contar con recargas suficientes para cancelar el valor total de la suscripción diariamente; de lo contrario no podrá continuar sus participaciones desde ninguna plataforma hasta contar con saldo y cobro exitoso, y los post-pago se obligan a cancelar el valor total del servicio en las facturas respectivas que se generan a partir de la fecha de inicio de la campaña.

**7.8** Además de la palabra indicada para registro "Sí", el sistema podrá reconocer los términos; "Reto", "ok" o "Sat Si", para la suscripción al Juego.

## DESIGNACIÓN DE GANADORES

### Artículo 8:

La designación de los ganadores y distribución de los premios, se llevará a cabo en las siguientes fechas:

Fecha	Distribución de premios
31 de enero de 2019	Tres tarjetas de regalo por ₡500 000
28 de febrero de 2019	Tres tarjetas de regalo por ₡500 000
28 de marzo de 2019	Tres tarjetas de regalo por ₡500 000
08 de abril de 2019	Tres tarjetas de regalo por ₡500 000

### Artículo 9:

La selección de los finalistas para optar por las tarjetas de regalo se llevará a cabo entre todos los clientes que estén suscritos al Juego descrito en este reglamento, utilizando la base de datos de los servicios móviles participantes a través de una aplicación de selección aleatoria y condicionado a lo descrito en el artículo 13 de este reglamento. La misma se realizará en la ciudad de San José, en la Torre de Telecomunicaciones del ICE. El acto de selección de ganadores de tarjetas de regalo se realizará en presencia de dos testigos del ICE y un testigo de Silver Solutions. Una vez verificada la procedencia de los ganadores, el ICE llamará dentro de las horas siguientes de la designación a todos los clientes que resultaron ganadores.

### Artículo 10:

Una vez seleccionados los finalistas, la designación del ganador se realizará a través de una llamada telefónica en la que se formulará una pregunta a los finalistas, quienes deberán contestar en forma correcta en un plazo máximo de treinta (30) segundos, para que el titular del servicio sea acreedor del premio por el que está participando. Para cada uno de los finalistas el ICE realizará un máximo de tres (3) intentos de llamada. De no poder completar esta llamada se iniciará con una nueva llamada al siguiente finalista.

### Artículo 11:

Posterior a la realización de la designación de los ganadores definidos en el actual Reglamento, el ICE publicará la lista de los ganadores en la página Web [www.kölbi.cr](http://www.kölbi.cr).

### Artículo 12:

La entrega efectiva del premio correspondiente se realizará en los términos establecidos en el título "De los Premios y los Ganadores" del presente Reglamento.

### Artículo 13:

Independientemente de que el cliente participe con más de un servicio telefónico a su nombre, únicamente podrá ser una vez ganador de uno de los premios descritos en este reglamento, por lo que no podrá repetir alguno de los premios, en caso de que resulte ganador en más de una ocasión durante la vigencia del Juego.

## DE LOS PREMIOS Y LOS GANADORES

### Artículo 14:

Los premios derivados de las mecánicas descritas en el artículo 6, del presente reglamento, consiste en:

**14.1** Doce tarjetas de regalo por un monto de ₡500 000 cada una, distribuidas mensualmente según se indica en el artículo 8 del presente reglamento, con las siguientes características.

- Las tarjetas son MASTERCARD emitidas por el Banco PROMERICA.
- Son tarjetas al portador.
- Las tarjetas se podrán canjear en cualquier establecimiento que acepte MASTERCARD.
- Se pueden utilizar hasta agotar el saldo o antes del vencimiento de la tarjeta.
- El portador de la tarjeta debe estar pendiente de la fecha de vencimiento (embozada en cada plástico), por lo que una vez vencida la tarjeta se inactiva automáticamente y el saldo no es reintegrable.
- Las consultas de saldos y detalle de compras de la tarjeta de regalo se podrán realizar a la central telefónica del Banco Promerica.

### Artículo 15:

El lugar definido por el ICE para el retiro de las tarjetas de regalo será en la ciudad de San José, en las instalaciones del ICE en Sabana Sur, edificio Torre de Telecomunicaciones piso 14 con un horario de atención desde las 08:00 hasta las 16:00 de lunes a viernes.

### Artículo 16:

El plazo máximo para retirar los premios será de 10 días hábiles a partir del día que se le comunique al cliente que resultó ganador, después de esta fecha caducará el derecho para reclamar el premio y se entenderá para todos los efectos legales que el titular del servicio renuncia al mismo.

### Artículo 17:

En la eventualidad de que (los) premio (s) definidos en el presente reglamento, no puedan ser entregados al ganador por cualquier incumplimiento atribuible a éste o a las disposiciones contenidas en este reglamento, el ICE dispondrá del premio (s) a su entera discreción, sin que ello genere ninguna responsabilidad para el ICE.

### Artículo 18:

Los ganadores del Juego deberán mantener al día los servicios que tengan suscritos con el ICE (telefonía móvil: prepago y postpago / servicios de telefonía fija / servicios de internet fijo / kölbi hogar Internet e Internet PYMES/ planes de kölbi datos móvil, servicios de kölbi hogar tv) al momento del retiro del premio y para mantener los beneficios adjudicados.

### Artículo 19:

El titular del servicio prepago que resulte favorecido con algún premio de acuerdo con lo dispuesto en el presente reglamento, deberá encontrarse dentro de la base de datos

del registro de usuarios prepago de la SUTEL, que está ubicada en la página web [www.registroprepago.sutel.go.cr](http://www.registroprepago.sutel.go.cr)

**Artículo 20:**

Los premios de esta campaña serán entregados, únicamente, a los titulares de los servicios de telefonía móvil kölbi prepago o postpago, para lo cual será requisito indispensable estar al día con el pago de todas sus obligaciones con el ICE telecomunicaciones al momento de reclamar el premio, o bien mantener su línea kölbi prepago activa a más tardar el día de la selección de los ganadores en todo caso, el ICE se reserva el derecho de verificar en sus sistemas que los ganadores hayan cumplido con dichas condiciones.

## **RESPONSABILIDADES Y RESTRICCIONES**

**Artículo 21:**

De acuerdo con lo establecido en el Artículo 1 del presente reglamento, el ICE y Silver Solutions son los únicos organizadores del Juego. En este sentido, no se hacen responsables 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 al Juego.

**Artículo 22:**

Los participantes entienden y aceptan que el envío y recepción de mensajes de texto mediante código corto será posible si el terminal móvil del cliente o usuario presenta las siguientes condiciones tecnológicas que permitan su recepción: a) Estar dentro del área de cobertura, b) Mantener el terminal encendido, y c) Mantener espacio en la memoria del terminal o de la tarjeta SIM para el almacenamiento del contenido.

**Artículo 23:**

Todos aquellos clientes físicos que deseen participar en el Juego, entienden y aceptan que con el solo 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 24:**

El ICE podrá introducir todas las medidas de seguridad que considere convenientes para el buen desarrollo del Juego, el cual será suspendido 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 este Juego, o si se presentará una circunstancia de fuerza mayor, caso fortuito o hecho de tercero que afecte gravemente los intereses del ICE.

**Artículo 25:**

El juego está sujeto a las condiciones y limitaciones que se indican en el presente reglamento, incluyendo las siguientes:

**25.1.** Cualquier situación anormal que se presentará eventualmente con el Juego y que no estuviera prevista en el presente reglamento, será resuelta por el ICE, en estricto apego a la legislación costarricense.

**25.2.** Los clientes deberán mantener actualizado 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 y usuarios de esta campaña aceptan como fidedignos y válidos para todos los efectos, los datos registrados en los sistemas corporativos y bases informáticas del ICE.

**25.3** Los clientes que resulten ganadores, deberán firmar un documento de recibido conforme de la entrega del premio, el cual autoriza al ICE de manera irrevocable para que su nombre e imagen aparezcan en publicaciones y demás medios publicitarios y en general, en todo material de divulgación de las actividades posteriores al Juego, como entrega y recibo del premio, sin que implique remuneración o compensación adicional, ni reclamos por derechos de imagen. Esta autorización es un requisito indispensable para hacerse acreedor del premio.

**25.4** El ICE no se hará responsable por accidentes, enfermedades, muertes o gastos médicos por una mala manipulación de los premios que se produzcan a partir del retiro, disfrute y otras actividades desarrolladas por el titular del servicio que resulte ganador del premio. Adicionalmente, aceptan expresamente que la responsabilidad del ICE se limita únicamente a la entrega del premio, quedando exonerado de toda responsabilidad, culpa, reclamo, demanda y acción ante cualquier instancia administrativa y/o judicial por los efectos que directa o indirectamente puedan derivarse de este Juego, ante el uso, aceptación y disfrute del mismo.

**25.5** El ICE y Silver Solutions S.A. no asumirán responsabilidad alguna, por acciones u omisiones del titular del premio, que conlleven la imposibilidad de su disfrute, tal es el caso de asuntos legales o judiciales, documentos de identificación vencidos o cualquier otro impedimento que limite el retiro del premio.

**25.6** Si se demuestra que una persona disfruta del premio por medio de engaño o fraude, el ICE podrá reclamar el pago completo del premio relacionado con el Juego asignado al titular del servicio en cuestión. Los clientes que participan en el juego 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.

**25.7** El ICE no entregará acciones y/o certificados de forma física o impresa, por lo tanto no se hará responsable de los daños y perjuicios causados a cualquiera de los clientes en virtud de un engaño o cualquier tipo de acción fraudulenta por parte de un tercero.

**25.8** El premio es indivisible, intransferible y no negociable. Para ser acreedor de un premio, los participantes deberán cumplir con todos los requisitos establecidos en el presente Reglamento.

**25.9** Los clientes que resulten ganadores, no pueden exigir la devolución, mejora y/o intercambio del premio, a cambio de dinero u otro beneficio que así pondere el ganador ante el ICE; de la misma manera se establece que el premio no posee un valor comercial y por lo tanto, no podrán comercializarlo en el mercado, siendo el ganador el único responsable del uso que se le dé al mismo. De igual forma el ICE no se hará responsable de gastos en que incurra el ganador por el traslado y otros rubros destinados para el disfrute y/o retiro del premio.

**25.10** El ICE se reserva el derecho de iniciar las acciones legales que procedan en caso de detectar irregularidades durante el servicio y campaña, tales como falsificación, suplantación de personas, adulteración de información, entre otros.

**25.11** 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 26:**

Para evitar delitos de falsedad ideológica, el retiro de los premios por parte de personas físicas será un acto personalísimo. El titular del servicio que resulte ganador, para retirar el premio respectivo deberá, de previo, cumplir con los siguientes requisitos:

**26.1** Los costarricenses mayores de edad deberán presentarse con su cédula de identidad vigente y en buen estado.

**26.2** Los extranjeros mayores de edad deberán presentarse con su cédula de residencia vigente o su pasaporte vigente, ambos en buen estado.

**26.3** Es requisito indispensable tener un documento legal emitido por el gobierno de Costa Rica para recibir el premio (Cédula de identidad o Cédula de residencia) y para las personas extranjeras, poseer un estatus legal en el país.

**26.4** Los menores de edad deberán presentarse con un adulto responsable del mismo, sea uno de sus padres que ejerza la patria potestad o bien un tutor nombrado legalmente, para lo cual deberá aportar los documentos respectivos que comprueben tal condición, además presentar su tarjeta de identificación de menores, en buen estado. El ICE no asume responsabilidad alguna, por el uso del premio por parte de un menor de edad que resulte ganador.

**26.5** Caso contrario, cuando la persona que retira una tarjeta de regalo no es el titular del servicio, deberá presentar una autorización acompañada de una fotocopia del documento de identificación del titular del servicio, y el respectivo documento de identificación vigente y en buen estado de la persona autorizada, el cual debe ser emitido por las instituciones gubernamentales nacionales competentes.

**26.6** En la eventualidad de que resulte favorecido un servicio móvil cuyo titular se encuentre en la condición establecida en el artículo 5.4 de este Reglamento (fallecido durante el periodo del Juego), el beneficiario podrá apersonarse para hacer valer los derechos correspondientes.

**26.7** En caso que los datos suministrados por el Participante sean incorrectos, inválidos o falsos, el ICE se reserva el derecho de excluir a ese Participante.

**26.8** Una vez entregado el Premio el ganador será responsable por el uso que le dé.

**26.9** En caso de que el ganador no cumpla con los requisitos descritos en este reglamento, el ICE se reserva el derecho de dejar sin efecto la entrega o acreditación del premio correspondiente y el cobro de los daños y perjuicios causados en caso de requerirse.



**Artículo 27:**

El premio no incluye los gastos personales en que incurra el ganador para hacer efectivo su premio, ni tampoco cualquier otro rubro que no esté expresamente incluido en este Reglamento.

**Artículo 28:**

El ICE se reserva el derecho de modificar este reglamento en cualquier momento para introducir todas aquellas reformas necesarias en el Juego, o políticas relacionadas con la selección de ganadores. Estos cambios si se hicieran, se darán a conocer de forma automática en la página web [www.kolbi.cr](http://www.kolbi.cr)

**Artículo 29:**

La atención de las consultas respectivas a la campaña se pueden realizar a los ejecutivos de atención en Agencias, tiendas, centro de atención telefónica, redes sociales y [www.kolbi.cr](http://www.kolbi.cr)

**Artículo 30:**

El presente reglamento rige a partir de su publicación en la página web [www.kolbi.cr](http://www.kolbi.cr).

Derechos reservados 2019. 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.