REGLAMENTO DE REQUISITOS Y CONDICIONES RECARGÁ + Y GANÁ + CON KÖLBI
PROGRAMA DE LEALTAD Y GAMIFICACION TRIBU KÖLBI+

DEL ORGANIZADOR DEL PROGRAMA

Artículo 1: La mecánica, la organización, la publicidad y los derechos relacionados con la Promoción el Programa de Lealtad y Gamificación en adelante denominada la "Promoción" son propiedad exclusiva del Instituto Costarricense de Electricidad, en adelante ICE y el Comercializador Externo Consorcio Sinnergia DIM, cuya empresa líder es Marketing Design MDG S.A. con cédula jurídica 3101473563.

Artículo 2: El presente Reglamento establece los requisitos, condiciones, limitaciones, beneficios y procedimientos aplicables a los clientes que participen en el Programa Tribu kölbi+. Asimismo, regula la forma en que los participantes podrán obtener, acumular y redimir puntos, acceder a beneficios y participar en dinámicas promocionales incorporadas por el ICE y el Comercializador.

Artículo 3. El Programa tendrá una vigencia indefinida, salvo disposición expresa del ICE y el Comercializador. El ICE y el Comercializador podrán suspenderlo temporalmente, modificarlo o finalizarlo cuando razones operativas, regulatorias, financieras, tecnológicas o comerciales así lo justifiquen.

Artículo 4. La afiliación al Programa implica la aceptación expresa e incondicional de todas las disposiciones contenidas en este Reglamento. Se entenderá que el participante conoce y acepta su contenido desde el momento en que complete satisfactoriamente el proceso de registro dentro de la aplicación Tribu kölbi+.

DE LA PARTICIPACIÓN EN EL PROGRAMA

Artículo 5. Podrán participar los clientes prepago kölbi, personas físicas o jurídicas en este caso al representante legal con personería jurídica, que mantengan una línea prepago activa, debidamente registrada y asociada a una cuenta válida dentro de la aplicación Tribu kölbi+.

Artículo 6. Para formar parte del Programa, el cliente deberá descargar la aplicación Tribu kölbi+, completar el proceso de creación de cuenta, aceptar los términos legales vigentes y validar correctamente la línea móvil que desea asociar al Programa.

Artículo 7. El ICE y el Comercializador podrá solicitar al participante información adicional para verificar la autenticidad de su identidad o la titularidad de la línea asociada. El incumplimiento de este requisito podrá ocasionar la suspensión temporal o definitiva de la participación.

Artículo 8. La participación en el Programa estará condicionada al mantenimiento de una línea prepago activa y al cumplimiento permanente de las condiciones definidas por el ICE y el Comercializador. La desafiliación o pérdida de la línea asociada podrá ocasionar la pérdida de los beneficios acumulados.

SOBRE EL BENEFICIO DE BIENVENIDA

Artículo 9. El ICE y el Comercializador podrán otorgar un beneficio de bienvenida a los participantes que completen satisfactoriamente el proceso de afiliación al Programa. El monto, modalidad, condiciones y vigencia del beneficio serán definidos por el ICE y el Comercializador.

Artículo 10. El beneficio de bienvenida se otorgará una única vez por participante y no será acumulable con otros beneficios equivalentes definidos para el mismo propósito. El ICE y el Comercializador podrá suspender o modificar este incentivo sin previo aviso.

DEL PROGRAMA DE ACUMULACIÓN DE PUNTOS

Artículo 11. Los participantes acumularán puntos mediante las recargas realizadas sobre líneas prepago elegibles y otras acciones promocionales habilitadas por el ICE y el Comercializador. La acreditación de puntos estará sujeta a validaciones técnicas y comerciales.

Artículo 12. El ICE y el Comercializador establecerán el porcentaje, fórmula o mecanismo mediante el cual se calculará la cantidad de puntos asignada a cada participante. Dichos parámetros podrán modificarse en cualquier momento sin responsabilidad para el ICE y el Comercializador.

Artículo 13. Los puntos serán acreditados automáticamente en la cuenta Tribu kölbi+ del participante una vez confirmada la transacción que los origina. En caso de inconsistencias, prevalecerán los registros corporativos del ICE y el Comercializador.

Artículo 14. El ICE y el Comercializador podrá otorgar puntos adicionales mediante campañas temporales, promociones, eventos especiales, retos o actividades de gamificación. Estos puntos podrán tener condiciones especiales de vigencia o utilización.

Artículo 15. No generarán puntos aquellas recargas anuladas, reversadas, fraudulentas o realizadas mediante mecanismos expresamente excluidos por el ICE y el Comercializador.

DEL MARKETPLACE DE BENEFICIOS

Artículo 16. El Programa contará con un Marketplace digital mediante el cual los participantes podrán utilizar los puntos acumulados para acceder a beneficios disponibles. El ICE y el Comercializador determinarán el catálogo de beneficios vigente.

Artículo 17. Sobre los beneficios disponibles, estos podrán incluir bonos de saldo, paquetes de telecomunicaciones, cupones de descuento, mercancía promocional, entradas a eventos, experiencias exclusivas y beneficios otorgados por terceros aliados.

Artículo 18. Todos los beneficios estarán sujetos a disponibilidad, inventario, vigencia y demás condiciones particulares. El ICE y el Comercializador no garantizan la permanencia de un beneficio específico dentro del Marketplace.

Artículo 19. Una vez realizado un canje exitoso, la cantidad de puntos correspondiente será rebajada automáticamente de la cuenta del participante, entendiéndose aceptadas las condiciones aplicables al beneficio seleccionado.

Artículo 20. Los canjes efectuados correctamente no podrán ser revertidos ni reembolsados, salvo cuando medie un error comprobable atribuible exclusivamente al ICE.

DE LAS ALIANZAS COMERCIALES

Artículo 21. El ICE y el Comercializador podrá establecer alianzas comerciales con empresas públicas o privadas para ampliar el catálogo de beneficios del Programa.

Artículo 22. El ICE y el Comercializador podrá incorporar, sustituir o eliminar aliados comerciales en cualquier momento sin generar responsabilidad alguna frente a los participantes.

Artículo 23. Los productos y servicios brindados por aliados comerciales serán responsabilidad exclusiva de dichos comercios, conforme a sus propios términos y condiciones.

DE LA GAMIFICACIÓN

Artículo 24. El Programa podrá incorporar herramientas de gamificación para incentivar la participación de los clientes, incluyendo retos, rachas, ruletas, raspaditas, trivias y otros mecanismos similares.

Artículo 25. El ICE y el Comercializador podrán generar retos individualizados basados en patrones de consumo, comportamiento histórico de recargas, ubicación geográfica, segmentación comercial u otros criterios definidos por la organización.

Artículo 26. Las rachas corresponderán al cumplimiento consecutivo de acciones definidas por el Programa durante períodos específicos. La interrupción de una condición requerida podrá ocasionar la pérdida del progreso acumulado.

Artículo 27. El ICE y el Comercializador podrán desarrollar campañas especiales bajo el concepto Día kölbi, mediante las cuales se otorgarán beneficios adicionales, acumulación extraordinaria de puntos, cupones o experiencias exclusivas.

Artículo 28. El Programa podrá incluir actividades presenciales o digitales, activaciones BTL, eventos especiales y experiencias exclusivas destinadas a fortalecer la fidelización de los participantes.

DE LAS RIFAS Y BENEFICIOS ESPECIALES

Artículo 29. Beneficio de Bienvenida para Nuevos Usuarios: El ICE y el Comercializador podrán otorgar un beneficio de bienvenida a los clientes prepago kölbi que descarguen la aplicación Tribu kölbi+, completen satisfactoriamente el proceso de registro y validación de cuenta, y cumplan con los requisitos establecidos para la campaña vigente.

29.1 Como parte de esta dinámica, el participante podrá recibir un bono promocional de saldo, puntos o cualquier otro beneficio definido por el ICE y el Comercializador. Para la campaña de lanzamiento, se otorgará un bono de ₡1.000 en saldo a los primeros cinco mil (5.000) clientes prepago que descarguen la aplicación y creen una cuenta válida en Tribu kölbi+.

29.2 El beneficio se acreditará una única vez por participante y por línea móvil registrada. El ICE y el Comercializador podrán suspender, modificar o finalizar esta dinámica en cualquier momento cuando se agoten las existencias asignadas, se alcance el límite de beneficiarios o por razones operativas, comerciales o regulatorias.

Artículo 30. Reto de Primera Recarga: La dinámica denominada "Reto de Primera Recarga" estará vigente desde el 7 de setiembre de 2026 hasta el 31 de octubre de 2026. Durante dicho período, los participantes que hayan creado una cuenta en Tribu kölbi+ deberán realizar una recarga elegible igual o superior a tres mil colones (₡3.000), posterior al registro en la aplicación, para optar por alguno de los beneficios promocionales establecidos por el ICE.

30.1 Los premios serán distribuidos en forma escalonada conforme a la disponibilidad aprobada para cada aliado comercial, iniciando con cupones POPS, posteriormente beneficios de Crispy Churros, beneficios Taco Bell y finalmente puntos Tribu kölbi+ canjeables dentro del Marketplace

30.2 Una vez verificado el cumplimiento del reto, el participante podrá recibir uno de los beneficios promocionales definidos por el ICE y el Comercializador para la campaña vigente, incluyendo cupones comerciales, productos de aliados estratégicos, descuentos especiales o puntos Tribu kölbi+.

- La asignación de beneficios se realizará conforme a la disponibilidad de inventario y el orden de agotamiento previamente definido por el ICE y el Comercializador , pudiendo sustituirse un beneficio por otro de valor equivalente sin que ello genere responsabilidad para la organización.
- La promoción tendrá vigencia hasta la fecha de finalización comunicada por el ICE y el Comercializador o hasta agotar existencias.

Artículo 31. Recargas Elegibles para Participar en Dinámicas Promocionales: Para efectos de acumulación de acciones electrónicas, cumplimiento de retos, otorgamiento de beneficios y participación en rifas promocionales, únicamente serán consideradas elegibles las recargas efectuadas mediante:

- SINPE Móvil 8555-9000.
- Comercios afiliados a la red Tribu, incluyendo cadenas como MegaSuper, Gollo, Grupo Mutual, Ekono, Perimercados, Curacao, Super Víquez, Super Compro, Saretto y más de 10.000 puntos de venta asociados al Consorcio Sinergia DIM.

31.1 No serán elegibles para las dinámicas promocionales las recargas realizadas a través de la aplicación miKölbi, oficinas o agencias ICE, entidades bancarias, plataformas no afiliadas al Programa o cualquier otro canal expresamente excluido por el ICE y el Comercializador.

Artículo 32. Rifa Semanal de Motocicletas: El ICE y el Comercializador podrá desarrollar sorteos promocionales periódicos mediante los cuales se otorgarán motocicletas u otros bienes previamente definidos.

32.1 El ICE realizará una promoción denominada "Rifa Semanal de Motocicletas", vigente del 7 de setiembre de 2026 al 31 de diciembre de 2026, mediante la cual se sortearán doce (12) motocicletas marca Katana modelo SMX-200.

32.2 Los sorteos se efectuarán entre los participantes que realicen recargas elegibles por un monto de cinco mil colones (₡5.000) durante el período correspondiente a cada sorteo. Cada vez que el participante complete dicho reto recibirá una acción electrónica adicional para participar.

32.3 Las fechas de anuncio de ganadores serán las siguientes:

- 14 de setiembre de 2026.
- 21 de setiembre de 2026.
- 28 de setiembre de 2026.
- 5 de octubre de 2026.
- 12 de octubre de 2026.
- 19 de octubre de 2026.

- 26 de octubre de 2026.
- 7 de enero de 2027

32.4 . Los ganadores del sorteo del 7 de enero 2027, dispondrán de un plazo máximo de un mes, contado a partir de la fecha en que sea notificado oficialmente como ganador, para retirar la motocicleta en cualquiera de las agencias habilitadas para tal efecto, las cuales le serán informadas al momento de la notificación.

Artículo 33. Acciones Electrónicas Adicionales por Actividades de Gamificación: El Programa podrá otorgar acciones electrónicas adicionales mediante actividades de gamificación, trivias, desafíos, pronósticos deportivos, dinámicas digitales, participación en contenidos interactivos u otras actividades promocionales habilitadas dentro de la plataforma.

33.1 El ICE y el Comercializador establecerán para cada dinámica la cantidad de acciones otorgadas, los criterios de elegibilidad y las condiciones aplicables para recibirlas.

33.2 Las acciones electrónicas carecen de valor económico, son intransferibles y únicamente constituyen un mecanismo de participación dentro de las promociones vigentes.

Artículo 34. Procedimiento de Sorteo y Selección de Ganadores: Todos los sorteos asociados al Programa serán realizados mediante mecanismos aleatorios administrados por el ICE y el Comercializador o por proveedores tecnológicos autorizados.

34.1 Finalizado cada período promocional, se efectuará la extracción electrónica de los ganadores utilizando la base de participantes que cumplieron los requisitos establecidos.

34.2 El participante seleccionado deberá encontrarse activo dentro del Programa y mantener vigente la línea telefónica asociada al momento de la validación del premio.

34.3 En caso de incumplimiento de requisitos, imposibilidad de localización o rechazo del premio, el ICE y el Comercializador podrán seleccionar un ganador suplente.

Artículo 35. Entrega de Premios de Rifas: Los ganadores serán notificados a través de los medios de contacto registrados en los sistemas corporativos del ICE y el Comercializador,

incluyendo llamadas telefónicas, mensajes SMS, correo electrónico, notificaciones dentro de la aplicación o cualquier otro medio disponible.

35.1 La entrega de premios estará condicionada a la presentación de la documentación requerida para verificar identidad, titularidad de la línea y cumplimiento de las condiciones establecidas.

35.2 Los plazos, lugares y procedimientos de entrega serán comunicados oportunamente al ganador.

Artículo 36. Rifa Connecturday: El ICE y el Comercializador podrán realizar rifas especiales asociadas a eventos patrocinados, espectáculos, experiencias exclusivas o actividades de entretenimiento.

36.1 En la dinámica denominada Connecturday, los participantes deberán registrarse dentro de la experiencia publicada en Tribu kölbi+ y manifestar su intención de participar mediante los mecanismos habilitados dentro de la aplicación. La misma estará vigente del **7** de setiembre de 2026 al 17 de setiembre de 2026, mediante la cual se otorgarán treinta (30) entradas dobles para el evento denominado Connecturday

36.2 Cada recarga elegible igual o superior a dos mil quinientos colones (₡1.000) otorgará una acción electrónica para participar en la rifa correspondiente.

Artículo 37. Rifa de Entradas para Conciertos y Eventos Especiales: El Programa podrá incorporar rifas destinadas a otorgar entradas, accesos preferenciales, experiencias VIP o beneficios relacionados con conciertos, espectáculos y eventos masivos.

37.1 Cada promoción establecerá la cantidad de premios, fechas de participación, criterios de selección y condiciones específicas de uso de las entradas.

37.2 Los premios serán personales e intransferibles y estarán sujetos a las disposiciones emitidas por los organizadores de cada evento.

Publicación de Ganadores

Artículo 38. Los ganadores podrán ser publicados en los medios oficiales del ICE y el Comercializador, incluyendo el sitio web institucional, redes sociales oficiales del comercializador, la aplicación Tribu kölbi+, comunicados comerciales o cualquier otro medio de difusión autorizado.

Artículo 39. La participación en las dinámicas implicará la autorización del participante para que su nombre, imagen o número parcial de identificación pueda ser divulgado con fines exclusivamente promocionales y relacionados con la respectiva campaña, conforme a la legislación vigente.

RESPONSABILIDADES Y RESTRICCIONES

Artículo 40: De acuerdo con lo establecido en el artículo 1 del presente Reglamento, el ICE y el Comercializador 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 41: 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.

41.1 Al utilizar y hacer uso del servicio, el cliente acepta que puede recibir cualquier tipo de publicidad impronta de comunicación, ya sea a través de SMS, de voz o un contacto activo.

Artículo 42: El ICE y el Comercializador 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 y el Comercializador .

Artículo 43: La Promoción está sujeta a las condiciones y limitaciones que se indican en el presente Reglamento, incluyendo las siguientes:

43.1 Cualquier situación anormal que se presentare eventualmente con la promoción y que no estuviera prevista en el presente Reglamento, será resuelta por el ICE y el Comercializador, 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 Comercializador y el resguardo de los derechos de los clientes.

43.2 Los clientes deberán mantener actualizada en todo momento la información personal suministrada en sus respectivos contratos de servicios o anexos suscritos con el ICE y el Comercializador , 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 y el Comercializador .

43.3 El ICE y el Comercializador 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.

43.4 Si se demuestra que una persona disfruta de la Promoción por medio de engaño o fraude, el ICE y el Comercializador podrá reclamar el pago completo del premio relacionado con la Promoción asignados al titular del servicio en cuestión.

Artículo 44: El ICE y el Comercializador se reserva el derecho de modificar la "Mecánica de la Promoción" 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 web www.kolbi.cr.

Artículo 45: Para mayor información, así como, para la atención de las consultas respectivas, los clientes pueden consultar vía Whatsapp al 2203-1193 del consorcio.

Artículo 46: 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. División Comercial. Gerencia de Telecomunicaciones. La Mecánica y derechos contenidos en el presente Reglamento se encuentran amparados por la legislación nacional e internacional en materia de propiedad intelectual.