

# Términos y Condiciones del "klüb de lealtad kölbi klüb" A partir del viernes 24 de noviembre del 2017

## DEL ORGANIZADOR

**Artículo 1.** La mecánica, la organización, la publicidad y los derechos relacionados con el klüb de lealtad "kölbi klüb", en adelante denominado kölbi klüb, son propiedad exclusiva del Instituto Costarricense de Electricidad, en adelante denominado ICE y la empresa Ubiquitous Solutions S.A., en adelante denominada Ubiqs, es el administrador de la plataforma a través de la cual opera el klüb de lealtad "kölbi klüb".

**Artículo 2:** El presente Reglamento de Requisitos y Condiciones, del club de lealtad "kölbi klüb" en adelante denominado "Reglamento", establece las reglas para participar en el club que realiza el ICE entre sus clientes y usuarios, que formen parte del club y que mantengan los servicios de Telefonía Móvil (Postpago, Prepago y Fusión k), Telefonía Fija Residencial, kölbi Hogar Internet, kölbi Hogar TV y Planes (Dúo y Triple) activos y al día.

**Artículo 3:** La vigencia del club es por tiempo indefinido, iniciando el día 24 de noviembre del 2017.

**Artículo 4:** Para efectos del presente Reglamento, los clientes y usuarios aceptan y entienden, que los beneficios de este klüb de lealtad, serán acreditados a los clientes físicos que formen parte del mismo.

## DE LA PARTICIPACIÓN

**Artículo 5:** Participan todos los clientes físicos, mayores de edad, que tengan activo alguno de los siguientes productos:

**5.1.** Telefonía móvil postpago: participan cualquiera de los planes de la oferta comercial vigente.

**5.2.** Telefonía móvil prepago: participan cualquier servicio individual o kit prepago.

**5.3.** Telefonía móvil Fusión k

**5.4.** Planes Individuales

**5.4.1.** kölbi Hogar Telefonía Fija

**5.4.2.** kölbi Hogar Internet: participan cualquiera de las velocidades ofrecidas en el servicio de Internet de la oferta comercial vigente.

**5.4.3.** kölbi Hogar Televisión: participan cualquiera de los

servicios de televisión de la oferta comercial vigente.

**5.5.** Planes Dúo

**5.5.1.** kölbi Hogar Telefonía Fija + kölbi Hogar Internet

**5.5.2.** kölbi Hogar Internet + kölbi TV Básica

**5.5.3.** kölbi Hogar Internet + kölbi TV Digital

**5.5.4.** kölbi Hogar Internet + kölbi TV Avanzada

**5.5.5.** kölbi TV Avanzada + kölbi Hogar Telefonía Fija

**5.6.** Plan Triple

**5.6.1.** kölbi Hogar Internet + kölbi TV Avanzada + kölbi Hogar Telefonía Fija

**Artículo 6.** En virtud de lo descrito con anterioridad se proceden a establecer los siguientes Términos y Condiciones generales para participar en kölbi klüb.

## DE LAS MECÁNICAS

**Artículo 7.** Las mecánicas de participación se definen en el siguiente artículo:

Somos *esencial*  
COSTA  
RICA



#sömosdelosmismos

**7.1.** Por cada ¢1.000 cancelados en el pago de las facturas al día de cada servicio que el cliente posea por un monto igual o mayor a los ¢10.000,00 y por cada recarga que se realice igual o acumulada a un monto de ¢7.000 o más en sus líneas prepago; el cliente acumulará 1 punto. Los puntos acumulados podrán ser utilizados para ser canjearlos por los beneficios que estarán publicados en la sección de "kölbí klüb", opción de "Beneficios" del App y sitio web de kölbí.

**7.2.** kölbí podrá implementar en cualquier momento mecánicas adicionales (encuestas, puntos por cumpleaños o similares), con las cuales los clientes podrán ganar puntos extras al participar en ellas.

## DE LOS BENEFICIOS Y LOS GANADORES

**Artículo 8:** Los beneficios disponibles para ser canjeados por los puntos acumulados por los clientes estarán publicados en el módulo de kölbí klüb de la página web o App de kölbí, donde estará debidamente indicado la cantidad de beneficios disponibles a la fecha en que se realice el canje de los mismos.

**8.1.** Estos beneficios podrán variar mes a mes según el rol de canjes que se desarrolle por parte de los clientes participantes en el klüb o a discrecionalidad del ICE, sin que medie previo aviso.

**Artículo 9.** Para el canje de los beneficios, una vez que el cliente acumula suficientes puntos para adquirir un beneficio, debe ingresar a la página web de kölbí o el App kölbí, luego seleccionar la opción de kölbí klüb y en la "sección de beneficios", darle clic a la "etiqueta" ubicada encima del beneficio y dar click "aceptar" al "canje". Una vez confirmado el "canje" en la sección de "mis beneficios", encontrará el artículo adquirido (beneficio) y el cupón promocional correspondiente para hacerlo efectivo. Para recibir el beneficio, deberá presentar el cupón (el cual es canjeable al portador) en la caja de los comercios afiliados o proceder según las instrucciones que estarán publicadas junto al cupón promocional, y así efectuar el retiro del beneficio respectivo.

**Artículo 10.** Los códigos de los beneficios canjeados tendrán una vigencia de 5 días naturales para que el cliente haga efectivo su beneficio, una vez pasado ese tiempo, el código será inválido y no podrá disfrutar de dicho beneficio.

## DISPOSICIONES GENERALES

**Artículo 11.** Los clientes deben ingresar en el sitio web de kölbí.cr o el APP kölbí y registrarse en la opción de kölbí klüb y aceptar las condiciones del klüb. En el caso de los clientes que no cuenten con una línea móvil de kölbí, deberán registrarse a través del sitio web

de kölbí.cr en la opción de "Mi kölbí" y posteriormente volver a la página web kölbí.cr y buscar la opción de kölbí klüb para registrarse en el klüb.

**Artículo 12.** Para poder participar, los clientes que se registren en la web o App kölbí, al registrar su número de cédula, a esta se asociarán todos los productos kölbí que tenga registrado en los sistemas de kölbí a su nombre.

**Artículo 13.** Para poder registrarse a kölbí klüb, los clientes deben tener al menos un producto kölbí registrado a su nombre, los productos kölbí que utilice, pero que no estén registrados a su nombre no le generarán acumulación de puntos.

**Artículo 14.** Los clientes que adquieran un servicio nuevo y no estén registrados en kölbí klüb, deben registrarse en la web o App kölbí y aceptar los Términos y Condiciones de kölbí klüb para acumular puntos al cancelar sus facturas a tiempo por un monto igual o mayor a los ¢10.000 o por cada recarga igual o acumulada de ¢7.000 o más.

**Artículo 15.** Los puntos acumulados tendrán una vigencia de 9 meses a partir de la fecha en que ganó los puntos.

**Artículo 16.** Los clientes no ganarán puntos en ninguna de las siguientes condiciones:

- a. Al adquirir servicios nuevos de Telefonía Móvil Postpago, Prepago, Fusión k, Telefonía Fija Residencial, kölbi Hogar Internet residencial y kölbi Hogar TV residencial.
- b. Al adquirir servicios de valor agregado de televisión (paquetes premium, televisores adicionales, servicio de grabación, entre otros.).
- c. Al realizar aumentos sobre la velocidad de Internet contratada.
- d. Recargas inferiores a ₡7.000,00.
- e. Pago de facturas con montos inferiores a ₡10.000,00.
- f. Pago de facturas posterior a su fecha de vencimiento.
- g. Adquisición de Servicios Empresariales y Pymes nuevos.
- h. Pago de facturas de Servicios Empresariales y Pymes.
- i. Recargas de Servicios Móviles Prepago a nombre de Empresas y Pymes.

**Artículo 17.** Los clientes que se encuentren morosos con kölbi podrán ganar puntos al cancelar sus facturas a tiempo, pero no podrán hacer uso de sus puntos acumulados para canjear los beneficios, hasta

que no normalice su situación crediticia.

**Artículo 18.** Los clientes que retiren todos sus servicios de kölbi o se desafilie de kölbi klüb, perderán inmediatamente todos sus puntos acumulados.

**Artículo 19.** En caso de que el cliente quiera desafiliarse al klüb deberá buscar la opción de desafiliar que habrá tanto en la web o el App kölbi.

**Artículo 20.** Si el cliente desea formar parte nuevamente de kölbi klüb podrá registrarse nuevamente en el sitio web o App kölbi.cr.

**Artículo 21.** Si el cliente tiene algún problema al registrarse al App kölbi debe llamar al 1193, en caso de tener problemas con kölbi klüb debe llamar al número de Soporte kölbi klüb al 8401-1799.

## **RESPONSABILIDADES Y RESTRICCIONES**

**Artículo 22.** El ICE y UBIQS son los únicos organizadores de este klüb de lealtad. En este sentido, el ICE ni UBIQS se harán responsables por los daños y perjuicios ocasionados 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 este klüb de lealtad.

**Artículo 23.** Todos aquellos clientes que deseen y acepten

participar en este klüb de lealtad, entienden y aceptan que 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 de este klüb de lealtad, el cual podrá ser suspendida en forma inmediata sin asumir responsabilidad alguna, si se llegaren a detectar fraudes, irregularidades o si se presentare una circunstancia de fuerza mayor, caso fortuito o hecho de un tercero que afecte gravemente los intereses del ICE. También podrá desvincular a cualquier punto de venta participante del klüb si se descubriere que ha incurrido en alguna de las irregularidades mencionadas en este punto.

**Artículo 25.** El klüb de lealtad está sujeto a las condiciones y limitaciones que se indican a continuación:

- a. Cualquier situación anormal que se presentare eventualmente con el klüb de lealtad y que no estuviera prevista en el presente Reglamento, será resuelta por el ICE, en estricto apego a la legislación costarricense.
- b. El ICE no se hará responsable por accidentes, enfermedades, muertes o gastos médicos

por una mala manipulación del beneficio que se produzca a partir del retiro, disfrute y otras actividades desarrolladas por el titular del servicio. Adicionalmente, aceptan expresamente que la responsabilidad del ICE se limita únicamente a la entrega del beneficio, 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 klüb de lealtad, ante el uso, aceptación y disfrute del mismo.

c. Si se demuestra que un cliente disfruta del beneficio por medio de engaño o fraude, el ICE podrá reclamar el pago completo del mismo relacionado con el klüb de lealtad asignado.

d. El ICE se reserva el derecho de iniciar las acciones legales que procedan en caso de detectar irregularidades durante el desarrollo del klüb de lealtad, tales como falsificación, suplantación de personas, adulteración de información, entre otros.

e. Si algún Participante no acepta los términos y condiciones, el ICE no asumirá ningún tipo de responsabilidad, exonerándose de la obligación de entregar el

beneficio así como de los cargos que se llegaran a generar por la participación del cliente.

f. Ni el ICE ni UBIQS cubrirán los gastos en que incurra el ganador para hacer efectivo su beneficio canjeado ni para el goce y disfrute del mismo.

g. El ganador, al firmar el recibo de su beneficio canjeado manifiesta su conformidad y exime de toda responsabilidad al ICE y a UBIQS. Una vez recibido el beneficio canjeado de conformidad, el ICE no responderá por cualquier daño, pérdida o menoscabo que sufra el mismo por razones que no le sean imputables al ICE.

h. El costo de cualquier documentación que deban hacer los ganadores para poder retirar o disfrutar del o beneficio canjeado, corre por cuenta de cada uno de ellos.

**Artículo 26.** Sobre derechos de imagen. El hecho de participar en el klüb de lealtad implica el consentimiento al ICE de manera irrevocable de los participantes a que su nombre, voz e imagen aparezcan en publicaciones y demás medios publicitarios y en general, en todo material de divulgación de las actividades del klüb de lealtad, sin que implique remuneración o compensación adicional, ni reclamos por derechos de

imagen. Adicionalmente, los ganadores potenciales deberán firmar una autorización expresa para el uso de estos derechos de imagen por parte del ICE como condición para que se les entregue el beneficio.

**Artículo 27.** El ICE se reserva el derecho de modificar estos Términos y Condiciones en cualquier momento para introducir todas aquellas reformas necesarias que mejoren el klüb de lealtad, los beneficios o políticas relacionadas con la selección de ganadores. Estos cambios si se hicieran, se darán a conocer de forma automática en la página web del klüb [www.kolbiklub.cr](http://www.kolbiklub.cr)

**Artículo 28.** Para mayor información, así como, para la atención de las consultas respectivas, los clientes pueden llamar al número de soporte kölbi klüb: 8401-1799.

**Artículo 29.** Los presentes Términos y Condiciones rigen a partir de su publicación en la página web del klüb de lealtad: [www.kolbiklub.cr](http://www.kolbiklub.cr)

#### **Reforma Parcial Número uno:**

El ICE hace del conocimiento de todos sus clientes, que de conformidad con lo establecido en el artículo 27 del presente documento denominado "Términos y Condiciones", se modifican los artículos 4, 7, 9, 10 y 17; y se incorpora el artículo 26.bis en los siguientes términos:

**Artículo 4:** Para efectos del presente Reglamento, los clientes y usuarios aceptan y

entienden, que los beneficios de este klüb de lealtad, serán acreditados al portador del cupón alfanumérico que se le asignó al canjear un beneficio. Artículo 7. Las mecánicas de participación se definen en el siguiente artículo:

**7.1.** El cliente del servicio móvil postpago, telefonía fija, internet residencial y televisión residencial; obtendrá 1 punto por cada ₡1.000 cancelados en el pago de las facturas al día de cada servicio que el mismo posea por un monto igual o mayor a los ₡10.000,00. Una vez cancela su factura debe esperar hasta 15 días hábiles para visualizar los puntos acumulados.

**7.2.** El cliente del servicio móvil prepago, obtendrá 1 punto por cada recarga que se realice única o acumulada a un monto de ₡7.000 o más en sus líneas prepago.

**7.3.** Los puntos acumulados por cada uno de los servicios a nombre del cliente, serán registrados a su número de cédula y podrán ser utilizados para canjearlos por los beneficios que estarán publicados en la sección de "kölbí klüb", opción de "Beneficios" del App y sitio web de kölbí.

**7.4.** kölbí podrá implementar en cualquier momento mecánicas adicionales (encuestas, puntos por cumpleaños o similares), con las cuales los clientes podrán ganar puntos extras al participar en ellas.

**Artículo 9.** Para el canje de los beneficios, una vez que el cliente acumula suficientes puntos para adquirir un beneficio, debe ingresar a la página

web de kölbí o el App kölbí, luego seleccionar la opción de kölbí klüb y en la "sección de beneficios", darle clic a la "etiqueta" ubicada encima del beneficio y dar click "aceptar" al "canje". Una vez confirmado el "canje" en la sección de "mis beneficios", encontrará el artículo adquirido (beneficio) y el cupón promocional correspondiente para hacerlo efectivo. Para recibir el beneficio, deberá presentar el cupón (el cual es canjeable al portador) en la caja de los comercios afiliados o proceder según las instrucciones que estarán publicadas junto al cupón promocional, y así efectuar el retiro del beneficio respectivo. Cualquier reclamo con la garantía del beneficio canjeado debe realizarlo directamente en el comercio donde hizo efectivo el mismo.

**Artículo 10.** Los códigos de los beneficios canjeados tendrán una vigencia de 10 días naturales para que el cliente haga efectivo su beneficio, una vez pasado ese tiempo, el código será inválido y no podrá disfrutar de dicho beneficio.

**Artículo 17.** Los clientes que se encuentren morosos con kölbí podrán ganar puntos al cancelar sus facturas a tiempo, pero no podrán hacer uso de sus puntos acumulados para canjear los beneficios, hasta que no normalice su situación crediticia. Cuando normalice su condición crediticia, debe esperar hasta 15 días hábiles para hacer uso de sus puntos en el canje de beneficios.

**Artículo 26bis.** Los clientes que participan en la promoción

aceptan y entienden que con el solo hecho de realizar alguna de las mecánicas de participación en el klüb de lealtad autorizan al ICE a enviar toda clase de información de cualquier tipo, sea o no perteneciente a esta iniciativa. 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.

Derechos reservados 2017. Prohibida su reproducción por cualquier medio. Gerencia de Telecomunicaciones, División Mercadeo. La mecánica y derechos contenidos en las presentes "Términos y Condiciones" se encuentran amparados por la legislación nacional e internacional en materia de propiedad intelectual.

**"Reforma Parcial Número Dos:** El ICE hace del conocimiento de todos sus clientes la finalización de la primera etapa del klüb de lealtad kölbí klüb, a partir del día 23 de setiembre del 2018; lo anterior de conformidad con lo establecido en el artículo 27 de los "Términos y Condiciones klüb de lealtad kölbí klüb". Los clientes que a la fecha en mención dispongan de puntos sin redimir conservarán los mismos hasta el nuevo aviso relativo a las opciones para su canje. Los puntos pueden ser consultados en [www.kolbiklub.cr](http://www.kolbiklub.cr)

La presente reforma rige a partir del 17 de setiembre del 2018 y se procede a su publicación en los mismos términos del documento que modifica."