

REGLAMENTO DE REQUISITOS Y CONDICIONES DEL SERVICIO SMS-CONTENIDO “Experiencias kölbi”

DEL ORGANIZADOR Y LA VIGENCIA

Artículo 1: La mecánica, la organización, la publicidad y los derechos relacionados con el Servicio “Experiencias kölbi”, en adelante denominado “Servicio” son propiedad exclusiva del Instituto Costarricense de Electricidad, cédula jurídica 4-000-042139, en adelante “ICE”.

Artículo 2: El presente reglamento de requisitos y condiciones del Servicio en adelante denominado “reglamento”, establece las reglas para participar en el Servicio que ofrece el ICE entre los clientes nuevos y actuales, de los servicios de telefonía móvil, según los términos descritos en el presente reglamento.

Artículo 3: La vigencia del Servicio es por tiempo limitado, iniciando el día 1 de octubre del 2026 y finalizando el día 30 de septiembre del 2027.

DE LA PARTICIPACIÓN

Artículo 4: Participan en el Servicio:

4.1 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 Servicio.

4.2 Participan todos aquellos clientes físicos mayores de edad, que cuenten con servicio kölbi de telefonía móvil activo y que deseen recibir información mediante servicios de contenido, por medio de mensajes de texto de un número corto bajo suscripción.

4.3 No podrán participar, ni ser ganadores, las personas jurídicas.

4.4 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 del Servicio 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.



4.5 No podrán participar los empleados del ICE; que pertenezcan al Proceso Desarrollo de Productos y Servicios Masivos, así como directores de la Dirección Comercial, 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.

DE LAS MECÁNICAS DE SUSCRIPCIÓN

Artículo 5: Los clientes de kölbi, podrán suscribirse y participar bajo las siguientes mecánicas:

5.1 Mecánica de suscripción mediante SMS:

5.1.1 Los clientes que envíen un mensaje con la palabra SI, ACEPTO, OK, ALTA o SATSI al código corto 4444, quedarán suscritos y recibirán un SMS de bienvenida sin costo del código 4444, indicándole la periodicidad de la suscripción, precio, forma de cancelar la suscripción y link para ver el reglamento. Además, recibirá un mensaje de cobro diario desde dicho código con el contenido.

5.2 Mecánica de suscripción por medio WEB:

5.2.1. Los clientes que estén navegando en Internet y vean publicidad digital del Servicio, al dar clic en la imagen publicitaria será direccionado a una página web en la cual se le brindan los términos y condiciones de la suscripción y link al reglamento.

5.2.2 En caso de que el cliente esté navegando en internet desde una computadora o tablet se le mostrará en la página web un mensaje indicándole que debe enviar un mensaje de texto con la palabra Acepto al código 4444 para suscribirse; si está navegando desde su teléfono móvil deberá aceptar los términos y condiciones en la página web, dar clic al botón de suscripción y se abrirá la sesión sms de su teléfono móvil con un mensaje de texto al código 4444 y con la palabra Acepto predefinida, para que lo envíe y así completar el proceso de suscripción.

5.3 Mecánica de suscripción mediante mensajes Sat Push:

5.3.1 A los clientes que han autorizado recibir información de los servicios kölbi se les enviarán invitaciones para suscribirse mediante mensajes SAT PUSH. En donde se le desplegará en la pantalla del celular un mensaje emergente, con información del Servicio. En dicho mensaje se habilita la opción de Aceptar o Cancelar.

5.3.2 En caso de que el cliente elija Aceptar se desplegará la segunda pantalla con un mensaje de confirmación con la opción de Aceptar o Cancelar.



5.3.3 En caso de que el cliente seleccione Aceptar en esa segunda pantalla, quedará suscrito al Servicio. Posteriormente recibirá en su teléfono un SMS sin costo del código 4444 dándole la bienvenida, indicándole la periodicidad de la suscripción, forma de cancelar la suscripción, precio y el link para ver el reglamento.

5.3.4 En caso de que el cliente seleccione Cancelar en cualquiera de las dos pantallas, se cerrará el Sat Push y no quedará suscrito al Servicio.

CONDICIONES DE LAS MECÁNICAS Y CONTENIDO

Artículo 6: Para las mecánicas descritas en este reglamento aplican las siguientes condiciones:

- 6.1. Los clientes se podrán suscribir al Servicio mediante mensaje de texto al código 4444, suscribiéndose en la web o aceptando la invitación que hace kölbí mediante mensajes vía Sat Push.
- 6.2. Una vez suscritos los clientes al Servicio, por cada cobro efectivo del SMS que reciba del código 4444, recibirán el contenido con información relacionada a eventos, artistas, farándula, mundo del entretenimiento y más, además, participa por los premios descritos en este reglamento.
- 6.3. El cobro de la suscripción se realizará mediante un sms diario del código 4444 con un precio de ochenta colones impuesto al valor agregado incluido (¢80 IVA) por mensaje recibido.
- 6.4. Los clientes que participen en el Servicio 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.
- 6.5. Los clientes podrán cancelar la suscripción al Servicio enviando al código 4444 las palabras “SALIR”, “BAJA”, “CANCELAR” o “NO” y recibirá automáticamente un SMS sin costo del código 4444 confirmando que la cancelación de la suscripción ha sido exitosa. En caso de no recibir la confirmación inmediata, debe repetir el proceso.
- 6.6. Todo participante que remita un mensaje de texto al número corto para suscribirse en el Servicio acepta entender y someterse en todos sus extremos al presente Reglamento. Así mismo, una vez finalizado el Servicio todos los clientes que participaron quedarán suscritos y continuará el cobro por cada mensaje recibido del código 4444 por lo que recibirán un mensaje de aviso de finalización del Servicio, donde además se indica que continuará participando por nuevos premios y forma de cancelar su suscripción.
- 6.7. Con la suscripción los clientes se someten a todas las bases, términos y condiciones de este Reglamento y del Servicio; así como los cambios en el reglamento que pudiesen suscitarse durante la vigencia del Servicio y que serán notificados a través del sitio web www.kolbi.cr.



- 6.8. Los clientes prepago deberán contar con recargas suficientes para cancelar el valor total del servicio diariamente; de lo contrario no podrá continuar su participación hasta contar con saldo y cobro exitoso, y los servicios móviles post-pago se obligan a cancelar el valor total del servicio en las facturas respectivas que se generan a partir de la fecha de suscripción al Servicio.

PREMIOS, DISTRIBUCIÓN Y DESIGNACIÓN DE GANADORES

Artículo 7: La selección de los finalistas para optar por los premios se llevará a cabo entre todos los clientes que estén suscritos al Servicio al día de la selección, utilizando la base de datos de los servicios móviles participantes a través de una aplicación de selección aleatoria.

Artículo 8: Los ganadores deberán encontrarse al día con el ICE en el pago de todas sus obligaciones de servicios de telecomunicaciones, al momento de su selección.

Artículo 9: La selección de los ganadores de los premios descritos en el presente reglamento, se realizará por al menos dos funcionarios del ICE que verificará que estén al día con las obligaciones económicas con el ICE y que califican como finalistas.

Artículo 10: Una vez seleccionados los finalistas, la designación del ganador se realizará a través de llamadas telefónicas en las que se formulará una pregunta, para lo cual deberán contestar en forma correcta en un plazo máximo de treinta (30) segundos, para que el titular del servicio telefónico suscrito sea acreedor del premio.

Artículo 11: 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 de la lista.

Artículo 12: Los premios, su distribución durante el periodo del Servicio, así como las fechas de designación de los ganadores, se detallan a continuación:

Premios	Cantidad	Fecha de selección de ganadores
Entradas dobles al Concierto de Martin Garrix del 27 de noviembre 2026, en el Parque Viva, sección Dance Floor VIP kölbi	25	23/11/2026

Mediante reformas a este reglamento, se incluirán entradas a eventos o artículos promocionales asociados a los patrocinios del ICE. En cada actualización se indicará la cantidad de premios, sus características y la fecha de selección de los ganadores.



Artículo 13: Posterior a la realización de la designación de los ganadores definido en el Reglamento, el ICE publicará la lista de los ganadores en la página web www.kolbi.cr.

Artículo 14: La forma y fecha de entrega de los premios será el que se defina por el ICE previa coordinación con el ganador.

Artículo 15: En el caso de premios que son entradas digitales a eventos, serán enviadas a los ganadores por el medio que se acuerde al momento de ser contactados.

Artículo 16: En el caso de premios que no son entradas digitales, el plazo máximo para retirar los premios será de 3 días hábiles a partir del día en 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: Para efectos del presente reglamento, los clientes aceptan y entienden, que los premios serán entregados únicamente a los titulares del servicio telefónico suscrito o a las personas que estos autoricen, para lo cual será requisito indispensable estar al día con el pago de todas sus obligaciones con el ICE telecomunicaciones al momento de retirar 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.

Artículo 18: En la eventualidad que los premios definidos en el presente reglamento no puedan ser entregados al titular del servicio de telefonía móvil kölbi o persona autorizada, por cualquier incumplimiento atribuible a éste o a las disposiciones contenidas en este reglamento, el ICE dispondrá del premio a su entera discreción, sin que ello genere ninguna responsabilidad para el ICE.

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.



RESPONSABILIDADES Y RESTRICCIONES

Artículo 20: De acuerdo con lo establecido en el artículo 1 del presente Reglamento, el ICE es el único organizador de este Servicio. En este sentido, el ICE no se hará responsable 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 Servicio.

Artículo 21: 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 22: Todos aquellos clientes físicos que deseen participar en el Servicio entienden y aceptan que con el sólo hecho de ejecutar cualquiera de las mecánicas descritas en este Reglamento se obligan a someterse a este en todos sus extremos. Asimismo, es obligación de cada participante leer e informarse acerca del contenido del mismo.

Artículo 23: El ICE podrá introducir todas las medidas de seguridad que considere convenientes para el buen desarrollo del Servicio, el cual será suspendido 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 este Servicio, o si se presentare una circunstancia de fuerza mayor, caso fortuito o hecho de un tercero que afecte gravemente los intereses del ICE.

Artículo 24: El Servicio está sujeto a las condiciones y limitaciones que se indican en el presente Reglamento, incluyendo las siguientes:

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

24.2 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 de este Servicio aceptan como fidedignos y válidos para todos los efectos, los datos registrados en los sistemas corporativos y bases informáticas del ICE.

24.3 Sobre derechos de imagen. El hecho de participar y suscribirse en el Servicio 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 Servicio, como entrega, recibo y disfrute del premio y testimoniales, ya sea durante el plazo promocional o una vez vencido el mismo, sin que implique remuneración o compensación adicional, ni reclamos por derechos de imagen, los cuales se tienen por cedidos sólo para efectos de divulgación de resultados del Servicio.

24.4 Los clientes participantes del Servicio o ganadores del premio o beneficio definido en el presente Reglamento, podrán renunciar en cualquier momento durante la vigencia del Servicio o al término de este, según aplique.

24.5 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 Servicio, ante el uso, aceptación y disfrute del mismo.

24.6 El ICE no asumirá 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 impida el retiro del premio.

24.7 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 Servicio asignado al titular del servicio en cuestión.

24.8 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.

24.9 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.

24.10 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.

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

24.12 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.

24.13 Los clientes que participan en el Servicio aceptan y entienden que, con el solo hecho de realizar la mecánica de participación en el Servicio, autorizan al ICE a enviar toda clase de información de cualquier tipo, sea o no del mismo Servicio.

24.14 El ICE no asumirá responsabilidad alguna por cancelaciones de eventos, modificación de fechas u horarios, reprogramaciones, cambios de localidad u otros, atribuibles al productor de este.

Artículo 25: Para evitar delitos de falsedad ideológica, el retiro de los premios por parte de personas físicas será un acto personalísimo.

25.1 El titular o usuario del servicio que resulte ganador, para retirar el premio respectivo deberá, de previo, cumplir con los siguientes requisitos:

- Los costarricenses deberán presentarse con su cédula de identidad vigente y en buen estado.
- Los extranjeros deberán presentarse con su cédula de residencia vigente o su pasaporte vigente, ambos en buen estado.
- Caso contrario, cuando la persona que retira el premio no es el titular o usuario 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.

25.2 En la eventualidad de que resulte favorecido un servicio móvil cuyo titular se encuentre fallecido durante el periodo del Servicio, el beneficiario podrá apersonarse para hacer valer los derechos correspondientes.

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

25.4 Una vez entregado el premio, el ganador será responsable por el uso que le dé.



25.5 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.

Artículo 26: El ICE se reserva el derecho de modificar este reglamento en cualquier momento para introducir todas aquellas reformas necesarias en el Servicio 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.

Artículo 27: La atención de las consultas respectivas del Servicio se pueden realizar a los ejecutivos de atención en Agencias, tiendas kölbi, centro de atención telefónica 1193, redes sociales kölbi y www.kolbi.cr.

Artículo 28: El presente reglamento rige a partir de su publicación en la página web www.kolbi.cr.

Derechos reservados 2026. Prohibida su reproducción por cualquier medio. Gerencia de Telecomunicaciones, Dirección Desarrollo Comercial. La mecánica y derechos contenidos en el presente reglamento se encuentran amparados por la legislación nacional e internacional en materia de propiedad intelectual.

