

REGLAMENTO DE REQUISITOS Y CONDICIONES DEL JUEGO SMS-CONTENIDO “Con kölbi subís de nivel”

DEL ORGANIZADOR DEL JUEGO

Artículo 1: La mecánica, la organización, la publicidad y los derechos relacionados con el juego SMS-contenido “Con kölbi subís de nivel”, en adelante denominado “Juego” son propiedad exclusiva del Instituto Costarricense de Electricidad, cédula jurídica 4-000-042139 en adelante “ICE”. Por su parte, los derechos de autor del portal de contenido y juegos son propiedad exclusiva de Voiceweb Americas Costa Rica S.A., cédula jurídica 3-101-581136 en adelante “Voiceweb”.

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, según los términos descritos en el presente reglamento.

Artículo 3: La vigencia del Juego es por tiempo limitado, iniciando del 30 de setiembre del 2026 y finalizando el 27 de enero del 2027.

DE LA PARTICIPACIÓN DEL JUEGO

Artículo 4: Participan en el Juego:

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 Juego.

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 sms contenido, enviando mensajes de texto a 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 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.

4.5 No podrán participar, ni ser ganadores, los empleados de Voiceweb y sus familiares hasta segundo grado de afinidad y consanguinidad.

4.6 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 kölbi, podrán suscribirse y participar bajo las siguientes mecánicas:

5.1 Mecánica de suscripción mediante SMS:

Los clientes que envíen un mensaje de texto con la palabra Si o Acepto al código corto 3030.

5.2 Mecánica de suscripción por medio WEB:

Los clientes que estén navegando en Internet y vean publicidad digital del Juego, al dar click 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.

En caso de que el cliente esté navegando en internet desde una computadora o tablet se le mostrará publicidad digital en la página web que lo invita a participar de las promociones sobre servicios de contenido, deberá dar click al botón "SUSCRIBIRME" y se abrirá la sesión sms de su teléfono móvil con un mensaje de texto al código 3030 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:

A los clientes que han autorizado recibir información de los servicios de kölbi, se les enviarán invitaciones para suscribirse mediante mensajes vía SAT PUSH, que consiste en dos tipos de pantallas, la primera incluye información del servicio y contiene las opciones Aceptar/Si o Cancelar/No.

En caso de que los clientes elijan Aceptar/Si se desplegará la segunda pantalla con un mensaje de confirmación a la suscripción, igualmente con las opciones de Aceptar/Si o Cancelar/No.



En caso de que los clientes seleccionen Aceptar/Si en esta segunda pantalla, se suscribirá al servicio.

En caso de que los clientes seleccionen Cancelar/No en cualquiera de las dos pantallas, se cancelará el Sat Push y no quedará suscrito al Juego.

A los clientes que elijan la opción “Cancelar/No”, es posible que el teléfono les emita otra pantalla con la pregunta DESEA SALIR?, por lo que se debe presionar sobre dicha frase para salir definitivamente.

5.4 Una vez suscrito ya sea por SMS, Web o Sat Push, recibirá en su teléfono un SMS sin costo del código 3030 dándole la bienvenida, indicándole la periodicidad de la suscripción, manera de cancelar la suscripción, precio y el link para ver el reglamento y recibirá diariamente un SMS del código 3030, que contiene un link para ingresar al portal de Juegos.

5.5 Participación por premios:

Una vez suscritos los clientes al Juego, por cada cobro efectivo del SMS que reciba del código 3030, además de permitirle jugar en un portal de juegos web, participa por los premios descritos en este reglamento.

DEL CONTENIDO

Artículo 6: Los clientes que se suscriban recibirán un sms diario con un link que lo direcciona al portal web, en donde podrá ingresar al siguiente contenido:

Juegos: El portal tendrá diferentes juegos que permitirán al cliente acceder a ellos desde su teléfono móvil y/o computadora, en donde el cliente podrá jugar y participar por premios instantáneos. El portal muestra las instrucciones de cada juego.

La plataforma: Se podrá crear un perfil de usuario que brindará un identificador digital, en donde, el cliente podrá seleccionar su ávatar de acuerdo a las figuras de las emociones kölbi que se estarían desplegando. Además, se mostrará la tabla de posiciones, ranking o leaderboard diaria y general, que representa una interfaz que clasifica y ordena a los jugadores según su desempeño o puntuaciones, en donde, su propósito principal es motivar la competencia, permitir medir el progreso frente a otros y motivar a ganar premios constantemente.

Los kölbi juegos: Se tendrá dos secciones.

Multijugador: En la sección multijugador se podrá disfrutar de una competencia sana y entretenida, que le hará ganar más puntos kölbi y sumarlos al ranking de posiciones para ganar muchos premios.



Kölbi juegos: Consiste en un conjunto de sesiones cortas, con una mecánica simple, con transformaciones progresivas dentro de una misma partida, diseñado para vivir una experiencia que se perciba como un solo juego que evoluciona de manera desafiante, emocionante y única. Conforme se va jugando, aumenta sus puntos, para poder participar en premios diarios y mensuales; además el cliente podrá seleccionar su tipo de juego en básico o avanzado.

CONDICIONES DE LAS MECÁNICAS DE PARTICIPACIÓN

Artículo 7: Para la mecánica descrita en este reglamento aplican las siguientes condiciones:

7.1 El cobro de la suscripción se realizará diariamente mediante un SMS desde el código 3030 con precio diario de ₡290 IVAI por mensaje.

7.2 Los mensajes que los clientes envíen al código corto 3030 para cancelar la suscripción al servicio no tendrán precio adicional, salvo los ₡3,021 IVAI del SMS normal.

7.3 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.

7.4 Los clientes podrán cancelar la suscripción enviando un mensaje de texto al código 3030 con cualquiera de las siguientes palabras: “salir”, “no”, “baja” y “cancelar”. Para lo cual recibirán un SMS desde el código 3030 confirmando que ha cancelado su suscripción. En caso de no recibir la confirmación de forma inmediata, debe repetir el proceso.

7.5 Todo cliente que se suscriba al Juego, acepta entender y someterse en todos sus extremos a todas las bases, términos y condiciones de este Reglamento y del Juego; así como los cambios en el reglamento que pudiesen suscitarse durante la vigencia de este y que serán notificados a través del sitio web www.kolbi.cr.

7.6 Una vez finalizada la vigencia del Juego todos los clientes que participaron podrán mantenerse suscritos, participando por un nuevo plan de premios y continuará el cobro del sms del código 3030, hasta que cancelen la suscripción. Para tales efectos recibirán un mensaje de texto avisándoles sobre la finalización del Juego y en donde además se indica la forma de cancelar la suscripción.

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



7.8 Además de las palabras indicadas para registro “Sí o Acepto”, el sistema podrá reconocer los términos “ok”, “alta” o “satsi”, para la suscripción. El no utilizar alguna de estas palabras impedirá la suscripción del cliente en el servicio.

7.9 El consumo de datos móviles por ingresar y utilizar el portal del Juego dependerá de su uso y cuyo costo será cubierto por el cliente.

PREMIOS, DISTRIBUCIÓN Y DESIGNACIÓN DE GANADORES

Artículo 8: Los premios, su distribución durante el periodo del Juego, así como las fechas de designación de los ganadores, se detallan a continuación:

8.1 Premios diarios dentro del juego:

- Los clientes que ingresen al portal podrán jugar y participar por 272 recargas de ₡2.000 cada una. Las recargas se distribuirán diariamente por la plataforma del juego y podrán asignarse al número telefónico kölbi prepago que el ganador desee, mediante la opción de canje que se encuentra en el portal web.

8.2 Premios mensuales:

Los clientes que estén suscritos, por recibir el MT de cobro diario del código 3030 y que ingresen al portal y hayan jugado podrán participar por los siguientes premios:

Fechas para los sorteos de premios mensuales

Fecha del sorteo	Premio
29/10/2026	5 certificados de regalo para la adquisición de productos o servicios kölbi por 500 mil colones 1 tarjeta del BNCR por 500 mil colones
24/11/2026	5 certificados de regalo para la adquisición de productos o servicios kölbi por 500 mil colones 1 tarjeta del BNCR por 500 mil colones
15/12/2026	6 certificados de regalo para la adquisición de productos o servicios kölbi por 500 mil colones 2 tarjetas del BNCR por 500 mil colones

8.3 Premio final:

Los clientes que estén suscritos, por recibir el MT de cobro diario del código 3030 y que ingresen al portal y hayan jugado podrán participar:



Fechas para los sorteos de los premios finales

Fecha del sorteo	Premio
28/1/2027	Un carro eléctrico BYD Seagull para el primer ganador Una tarjeta del BNCR por ₡2,000,000 para el segundo ganador

Artículo 9: Las características de los premios finales, son las siguientes

9.1 Un carro (1) eléctrico 2026

- **Marca:** BYD.
- **Modelo:** SEAGULL.
- **Versión:** GS.
- **Capacidad:** 5 pasajeros.
- **Cilindrada:** No tiene.
- **Año:** 2027.
- **Color:** Verde.
- **Transmisión:** Automática.
- **Carrocería:** Automóvil Hatchback 5 puertas.
- **Peso:** 1245 kg (peso vacío)-1655 kg (peso bruto).
- **Tracción:** 4x2 Delantera

Incluye:

- Gastos de inscripción.
- Marchamo vehicular 2027.
- Cargador.
- Adaptador.
- Alfombras.
- Polarizado de seguridad.
- 2 mantenimientos.

9.2 Una tarjeta del BNCR (1) por ₡2,000.000 (dos millones de colones) para el segundo ganador

Artículo 10: 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 11: La selección de los ganadores de los premios descritos en los artículos 8.2 y 8.3 se realizará por parte de un funcionario del "ICE" que ejecutará el proceso de selección de ganadores, un testigo del "ICE" y un testigo de parte de "VOICEWEB". La selección de los finalistas de los premios finales para el vehículo y la tarjeta, descrito en el artículo 8.3, será en presencia de un Notario ICE, se verificará que estén al día con las obligaciones económicas con el ICE y que califican como finalistas.



Artículo 12: Una vez seleccionados los finalistas de los premios descritos en el artículo 8.2 y 8.3, 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 13: 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 14: 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 15: La entrega efectiva de los premios se realizará en los términos establecidos en Artículo 17 del presente Reglamento.

Artículo 16: Los clientes podrán ganar, los premios descritos en el artículo 8.2 y 8.3, una sola vez durante la vigencia del Juego, aunque participen con diferentes servicios telefónicos.

Artículo 17: Los clientes podrán resultar ganadores de recargas telefónicas en más de una oportunidad.

Artículo 18: 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 19: El lugar y fecha de entrega de los premios descritos en los artículos 8.2 y 8.3 será el que se defina por el ICE previa coordinación con el ganador.

Artículo 20: El plazo máximo para retirar los premios descritos en el punto 8.2 será de 10 días hábiles a partir del día en que se les comunique a los ganadores que pueden retirar el premio, 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. En el caso del premio descrito en el punto 8.3, el ganador deberá presentarse a retirarlo en la fecha que sea acordada con el "ICE", de no presentarse caducará el derecho para reclamar el premio y se entenderá para todos los efectos legales que el titular del servicio renuncia al mismo.



Artículo 21: 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.

RESPONSABILIDADES Y RESTRICCIONES

Artículo 22: De acuerdo con lo establecido en el artículo 1 del presente Reglamento, el ICE y VOICEWEB son los únicos organizadores del Juego. En este sentido, no 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 Juego.

Artículo 23: Los participantes entienden y aceptan que el envío y recepción de mensajes de texto mediante código corto será posible si el terminal móvil de los clientes presenta las siguientes condiciones tecnológicas que permitan su recepción: a) Estar dentro del área de cobertura; b) Mantener la terminal encendida y c) Mantener espacio en la memoria de la terminal o de la tarjeta SIM para el almacenamiento del contenido.

Artículo 24: Todos aquellos clientes que deseen participar en el presente Juego entienden y aceptan que con el sólo hecho de ejecutar cualquiera de las mecánicas de suscripción 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 de este.

Artículo 25: 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 llegaren a detectar fraudes o cualquier otra irregularidad que suceda con los servicios de telecomunicaciones asociados a este Juego, o si se presentare una circunstancia de fuerza mayor, caso fortuito o hecho de un tercero que afecte gravemente los intereses del ICE.

Artículo 26: El Juego está sujeto a las condiciones y limitaciones que se indican en el presente Reglamento, incluyendo las siguientes:

26.1 Cualquier situación anormal que se presente 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 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.



26.2 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 Juego aceptan como fidedignos y válidos para todos los efectos, los datos registrados en los sistemas corporativos y bases informáticas del ICE.

26.3 El titular del servicio telefónico que resulte ganador deberá firmar un documento de recibido conforme de la entrega del premio.

26.4 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 cliente 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.

26.5 Si se demuestra que una persona disfruta del premio por medio de engaño o fraude, el ICE podrá reclamar el pago completo del premio asignado al cliente titular del servicio en cuestión.

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

26.7 Si algún participante no acepta los términos y condiciones del presente Reglamento, el ICE no asumirá ningún tipo de responsabilidad, exonerándose de la obligación de entregar el premio, así como de los cargos que se pudieran generar por la participación de los clientes.

26.8 Ni el ICE ni VOICEWEB cubrirán los gastos en que incurra el ganador para hacer efectivo su premio ni para el goce y disfrute del mismo, ni tampoco cualquier otro rubro que no esté expresamente incluido en este Reglamento.

26.9 El ganador, al firmar el documento de constancia de entrega de premios manifiesta su conformidad y exime de toda responsabilidad al ICE y a VOICEWEB. Una vez recibido el premio de conformidad, ni el ICE ni VOICEWEB responderán por cualquier daño, pérdida o menoscabo que sufra el mismo por razones que no les sean imputables.

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



26.11 No se podrá utilizar el premio de forma ilegal, ni en contra de las buenas costumbres, o que de alguna forma denigre o desprestigie las marcas del ICE o de VOICEWEB.

26.12 Cada ganador deberá cumplir con las leyes de Costa Rica con las instrucciones que reciban de parte del ICE o de quienes participen en la prestación de cualquier porción del premio. Deberá además comportarse en forma respetuosa con el personal de cualquiera de las empresas que participen en el disfrute del premio. El incumplimiento de esta obligación podrá dar pie al retiro del premio y el cobro de los daños y perjuicios causados.

26.13 Los premios son indivisibles, intransferibles y no negociables. Para ser acreedor de un premio, los participantes deberán cumplir con todos los requisitos establecidos en el presente Reglamento.

26.14 En caso de no cumplir con estos requisitos, el ICE se reserva el derecho de dejar sin efecto la entrega o acreditación del premio correspondiente.

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

26.16 El ICE y VOICEWEB no asumirán responsabilidad alguna por acciones u omisiones del titular del premio, que conlleven la imposibilidad de su disfrute, asuntos legales o judiciales, documentos de identificación vencidos o cualquier otro impedimento que limite el retiro del premio.

Artículo 27: Sobre derechos de imagen.

27.1 El hecho de participar en el Juego 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 Juego, como entrega, recibo y disfrute del premio, testimoniales, ya sea durante el plazo del Juego 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 Juego.

Artículo 28: Para evitar delitos de falsedad ideológica, el retiro de los premios por parte de personas físicas será un acto personalísimo.

28.1 El cliente titular 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 o su pasaporte vigentes, ambos en buen estado.
- Caso contrario, cuando la persona que retira el premio 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. El automóvil será entregado e inscrito únicamente al titular del servicio telefónico que resulte ganador, a excepción, de que este mediante una cesión de derechos rendida ante notario público manifieste su deseo de ceder el premio a un tercero.
- El cliente 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 clientes prepago de la SUTEL, que está ubicada en la página web www.registroprepago.sutel.go.cr.

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

28.3 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.

28.4 Una vez entregado el Premio, el ganador será responsable por el uso que le dé.

28.5 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 29: El ganador será el único responsable por todos los daños causados por su conducta, incluyendo daños a terceros, daños a bienes y cualquier otro.

Artículo 30: El ICE se reserva el derecho de modificar este reglamento en cualquier momento para introducir todas aquellas reformas necesarias al 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.

Artículo 31: La atención de las consultas respectivas del Juego 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 32: 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.



