

Términos y condiciones de recarga+ y ganá+ con kölbi, programa de lealtad y gamificación

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 documento establece las reglas para disfrutar de los beneficios, puntos, recompensas, promociones y experiencias que forman parte del Programa Tribu kölbi+, dirigido a clientes prepago kölbi que cumplan con las condiciones descritas en el presente documento. El Programa tiene como finalidad incentivar la fidelización de clientes, aumentar la recurrencia de recargas, fortalecer la relación con la marca kölbi y promover el uso de canales digitales a través de una plataforma basada en beneficios y dinámicas de gamificación.

ARTÍCULO 3. Los beneficios y recursos otorgados por el Programa serán acreditados automáticamente a la cuenta Tribu kölbi+ asociada a una línea prepago kölbi activa y elegible. Para disfrutar de los beneficios descritos en estas condiciones, el participante deberá mantener activa su línea prepago y cumplir con los requisitos establecidos por el ICE y el Comercializador durante toda su permanencia en el Programa.

ARTÍCULO 4. Podrán participar en el Programa los clientes físicos mayores de edad, personas jurídicas en este caso al representante legal con personería jurídica y demás clientes autorizados que cuenten con una línea prepago kölbi activa, descarguen la aplicación Tribu kölbi+, completen el proceso de registro y acepten las presentes condiciones. El ICE y el Comercializador podrá validar en cualquier momento la identidad del participante y la titularidad de la línea registrada dentro del Programa.

ARTÍCULO 5. La afiliación al Programa es gratuita y voluntaria. La participación implica la aceptación total de las presentes condiciones, así como de cualquier modificación posterior que el ICE y el Comercializador comunique a través de los canales oficiales del Programa.

CONDICIONES DE LOS BENEFICIOS INCLUIDOS EN TRIBU KÖLBI+

ARTÍCULO 6. En los siguientes apartados se definen las principales condiciones asociadas a los beneficios incluidos dentro del Programa Tribu kölbi+.

6.1 Beneficio de Bienvenida

6.1.1. Los clientes que descarguen la aplicación Tribu kölbi+, creen una cuenta válida y completen satisfactoriamente el proceso de validación de una línea prepago kölbi podrán recibir un beneficio de bienvenida definido por el ICE y el Comercializador.

6.1.2. El beneficio de bienvenida podrá consistir en saldo promocional, puntos, cupones digitales u otros incentivos determinados por el ICE y el Comercializador.

6.1.3. Este beneficio se otorgará una única vez por participante durante la vigencia del Programa.

6.1.4. El ICE y el Comercializador podrán modificar, suspender o eliminar este beneficio cuando lo considere necesario, sin que ello genere obligación de compensación para los participantes.

6.2 Acumulación de Puntos

6.2.1. Los participantes acumularán puntos por las recargas realizadas a líneas prepago kölbi afiliadas al Programa y por otras actividades promocionales que determine el ICE y el Comercializador.

6.2.2. Como condición inicial del Programa, el cliente podrá acumular puntos equivalentes al seis por ciento (6%) del monto de las recargas elegibles realizadas.

6.2.3. El ICE y el Comercializador podrán modificar el porcentaje de acumulación, los montos mínimos requeridos, los límites máximos y cualquier otra condición relacionada con la generación de puntos.

6.2.4. Los puntos serán acreditados automáticamente una vez que la transacción sea validada por los sistemas corporativos del ICE y el Comercializador.

6.2.5. No generarán puntos las recargas anuladas, reversadas, rechazadas o consideradas fraudulentas.

6.2.6. El ICE y el Comercializador podrán otorgar puntos promocionales, multiplicadores temporales de acumulación o incentivos especiales mediante campañas comerciales específicas.

6.3 Marketplace de Beneficios

6.3.1. Los puntos acumulados podrán utilizarse exclusivamente dentro del Marketplace disponible en la aplicación Tribu kölbi+.

6.3.2. El Marketplace podrá incluir bonos de saldo, paquetes de internet, paquetes combinados, beneficios TELCO, cupones comerciales, mercancía promocional, entradas a eventos, experiencias exclusivas y beneficios proporcionados por aliados comerciales.

6.3.3. Cada beneficio mostrará la cantidad de puntos requerida para su canje, así como sus condiciones de uso, restricciones y vigencia.

6.3.4. Una vez realizado un canje exitoso, los puntos serán descontados automáticamente de la cuenta del participante.

6.3.5. Los beneficios estarán sujetos a disponibilidad, inventario y vigencia. El ICE y el Comercializador podrán retirar cualquier beneficio del Marketplace cuando así lo considere necesario.

6.4 Gamificación

6.4.1. El Programa podrá incorporar herramientas de gamificación para fomentar la participación de los clientes y fortalecer los procesos de fidelización.

6.4.2. Las dinámicas podrán incluir raspaditas digitales, ruletas, trivias, sorteos instantáneos, retos, rachas y cualquier otra herramienta gamificada desarrollada por el ICE y el Comercializador.

6.4.3. El ICE y el Comercializador podrán establecer requisitos específicos para acceder a cada dinámica, incluyendo montos mínimos de recarga, frecuencia de uso, ubicación geográfica o antigüedad en el Programa.

6.4.4. Las reglas particulares de cada dinámica serán comunicadas dentro de la aplicación Tribu kölbi+ o mediante los canales oficiales de comunicación.

6.5 Retos y Rachas

6.5.1. El Programa incorporará retos personalizados orientados a incrementar la recurrencia de recarga y la participación de los clientes.

6.5.2. Los retos serán asignados de forma individual o masiva según criterios definidos por el ICE y el Comercializador.

6.5.3. Las rachas consisten en el cumplimiento consecutivo de acciones determinadas durante períodos específicos.

6.5.4. El incumplimiento de cualquiera de los requisitos definidos para una racha podrá ocasionar la pérdida automática del progreso acumulado.

6.6 Rifas, Día kölbi y Experiencias Exclusivas

6.6.1. El Programa incluirá rifas promocionales, sorteos, activaciones especiales y campañas de fidelización dirigidas a los participantes registrados.

6.6.2. Los premios incluirán dispositivos electrónicos, accesorios tecnológicos, entradas a conciertos, actividades deportivas, experiencias VIP, paquetes promocionales y otros incentivos definidos por el ICE y el Comercializador.

6.6.3. El Programa desarrollará campañas especiales bajo el concepto “Día kölbí”, mediante las cuales se otorgarán beneficios adicionales o dinámicas exclusivas de participación.

6.6.4. El ICE y el Comercializador organizarán eventos exclusivos para clientes kölbí, orientados a fortalecer la vinculación emocional con la marca y brindar experiencias diferenciadas.

6.6.5. Cada rifa o promoción especial podrá contar con reglamentos complementarios que establecerán sus condiciones particulares de participación.

CONDICIONES GENERALES DEL PROGRAMA TRIBU KÖLBÍ+

ARTÍCULO 7. En los siguientes apartados se definen las principales condiciones generales de operación del Programa Tribu kölbí+.

7.1. Los puntos acumulados no constituyen dinero en efectivo, no generan intereses y no podrán canjearse por efectivo.

7.2. Los puntos no podrán ser transferidos, vendidos, cedidos ni intercambiados entre participantes.

7.3. La vigencia de los puntos será comunicada por el ICE y el Comercializador mediante los canales oficiales del Programa.

7.4. Los puntos vencidos serán eliminados automáticamente del sistema sin derecho a reposición o compensación.

7.5. Las cuentas que permanezcan inactivas durante los períodos definidos por el ICE y el Comercializador podrán perder parcial o totalmente los puntos acumulados.

7.6. El ICE y el Comercializador podrán incorporar, modificar, sustituir o eliminar beneficios, aliados comerciales, funcionalidades y dinámicas del Programa cuando así lo considere conveniente.

7.7. El ICE y el Comercializador no garantiza la disponibilidad permanente de los beneficios ofrecidos por terceros aliados ni se responsabiliza por eventuales modificaciones efectuadas por dichos comercios.

7.8. El ICE y el Comercializador podrán suspender, limitar o cancelar la participación de cualquier usuario cuando detecte fraude, uso indebido, manipulación del Programa o incumplimiento de las condiciones establecidas en el presente documento.

7.9. El participante deberá mantener actualizada toda la información personal registrada ante el ICE y el Comercializador. Los datos almacenados en las bases corporativas serán considerados válidos para todos los efectos legales y operativos.

7.10. El ICE y el Comercializador brindarán los servicios asociados al Programa bajo el principio de mejor esfuerzo, sujeto a disponibilidad de red, plataformas tecnológicas, sistemas de información y canales digitales utilizados para su operación.

7.11. El ICE y el Comercializador introducirán todas las medidas de seguridad que considere necesarias para garantizar el correcto funcionamiento del Programa y proteger los intereses de los participantes y de la institución.

7.12. Cualquier situación no prevista en el presente documento será resuelta por el ICE y el Comercializador conforme a criterios comerciales, técnicos y legales aplicables, procurando siempre la protección de los intereses institucionales y de los participantes.

ARTÍCULO 8. El ICE y el Comercializador se reservan el derecho de modificar total o parcialmente el presente documento, así como cualquier condición relacionada con la acumulación de puntos, beneficios, promociones, actividades de gamificación, aliados comerciales, premios o funcionalidades del Programa Tribu kölbi+. Cualquier modificación será comunicada mediante los canales oficiales de kölbi y/o la aplicación Tribu kölbi+

ARTICULO 9. El presente términos y condiciones rige a partir de su publicación en la página Web del Grupo ICE www.kolbi.cr.

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