

Términos y Condiciones

Producto Seguro y Coberturas Extra en Celulares

Artículo 1: La mecánica, la organización, la publicidad y los derechos relacionados con los términos y condiciones del producto de Seguro y Cobertura Extra en Celulares son propiedad exclusiva del Instituto Costarricense de Electricidad, cédula jurídica 4-000-042139, en adelante denominado "ICE". El respaldo, ejecución y responsabilidad respecto del producto "Seguro" es resorte exclusivo de PRICOSE S.A., cédula jurídica 3-101-184673 y el Instituto Nacional de Seguros, cédula jurídica 4-00000-1902-22, en adelante "INS". Por su parte, el respaldo, ejecución y responsabilidad del producto "Cobertura Extra" es resorte exclusivo de la empresa SMARTTEC Soluciones S.A., cédula jurídica 3-101-694304, en adelante SMARTTEC. Cuando en el presente documento se utilice el término "producto", entiéndase referido a uno o ambos productos de forma separada o conjunta.

Artículo 2: El presente documento de términos y condiciones de "Seguro y Cobertura Extra en Celulares", establece las reglas que el ICE aplica para otorgar a los clientes que adquieran teléfonos móviles con planes postpago Ultra k ambos productos, según lo descrito en el presente documento.

Artículo 3: Este producto aplica para todos los clientes kölbi físicos y jurídicos que adquieran teléfonos móviles, según oferta disponible a partir de la comercialización y de acuerdo con lo establecido en el artículo 6 del presente documento.

"Seguro" y "Cobertura Extra" son productos independientes y son brindados por dos empresas que no tienen relación comercial ni vínculo alguno entre sí. El producto "cobertura" no constituye un seguro.

Artículo 4: El cliente debe estar al día con todos los servicios a su nombre adquiridos en el ICE.

Artículo 5: El producto de Seguro y Cobertura Extra en Celulares, aplica para los clientes que adquieran el teléfono móvil según oferta comercial definida a partir del 04 de julio del 2022.

El ICE se reserva el derecho de excluir el producto Seguro y Cobertura Extra a determinados modelos de teléfonos, basado en criterios comerciales, económicos, estratégicos o de competencia.

DE LA DESCRIPCIÓN Y CONDICIONES DEL PRODUCTO

Artículo 6: El Seguro y Cobertura Extra es un producto que le brinda protección al teléfono móvil ante pérdidas parciales o totales, o bien daños accidentales que no cubre la garantía de fábrica, por un periodo de 24 meses. Este producto aplicará para los modelos de teléfonos según oferta establecida a partir de la comercialización y bajo los siguientes escenarios:

- ✓ Al adquirir un teléfono móvil a cuotas con el ICE con plan postpago ultra k a 24 meses, automáticamente y de forma obligatoria incluirá el producto de Seguro y Cobertura Extra. Para teléfonos adquiridos con financiamiento a través de entidades externas como Tasa Cero de Bac Credomatic, Cuotas Cero Interés de Credix o Cero Interés de Davivienda, aplicará como un servicio de suscripción opcional.
- ✓ Al adquirir un teléfono móvil con plan postpago ultra k a cuotas a 12 meses o de contado a 12 o 24 meses, se otorgará el producto de Seguro y Cobertura Extra de manera opcional.

El costo del producto de Seguro y Cobertura Extra es de ₡ 3 395.65 mensual total y se incluirá en la facturación del cliente por 24 meses, adicional al monto del plan con celular.

6.1 Producto de Seguro: Equipo electrónico Riesgo Nombrado, colones.



6.1.1 Seguro otorgado a través del Instituto Nacional de Seguros (INS) y la empresa PRICOSE, el cual consiste en cubrir las pérdidas parciales o totales que sufra el bien asegurado (teléfono móvil) originadas por las causas que se describen a continuación, siempre y cuando no sean causadas por dolo (aquellos actos ilícitos(contrarios a la ley) cometidos con la intención de producir un daño al bien jurídico tutelado, en este caso el bien jurídico tutelado sería la teléfono móvil del cliente kölbi) del asegurado:

6.1.1.1 Incendio, impacto de rayo, explosión, implosión (se sobre caliente e incendie), gases o líquidos o polvos corrosivos (agua), corto circuito, variaciones de voltaje (mala conexión del cargador o cargadores que le generen un corto circuito).

6.1.1.2 Robo*.

6.1.1.3 Temblor y terremoto, golpe de mar por maremoto, erupción volcánica, granizo, helada, tempestad, vientos huracanados, ciclón, tifón, inundación, aludes. Riesgo de inundación en zonas cercanas a ríos y a la costa.

6.1.1.4 Hundimiento y/o deslizamiento del terrero, caída de tierra, caída de rocas, huelga (casos que se presenten en un evento de estos)

6.1.1.5 Cubre además la pérdida que sufran dichos bienes producto de la colisión y/o vuelco del automóvil en que se transporta. En caso de accidente de tránsito o destrucción del móvil como pasajero o conductor del medio de transporte.

*Definición Robo: Se define cobertura al riesgo de robo; como un "delito contra la propiedad consistente en el apoderamiento ilegítimo de una cosa mueble ajena, mediante el empleo de fuerza en las cosas o violencia o intimidación en las cosas o violencia o intimidación en las personas.

6.1.2 El Seguro no incluye:

El seguro no cubrirá bajo esta póliza al asegurado ante pérdidas (inclusive los daños consecuenciales) ni gastos que se produzcan o que sean agravados por:

- 6.1.2.1** Guerra, invasión, actos de enemigos extranjeros, hostilidades u operaciones bélicas (con o sin declaración de guerra).
- 6.1.2.2** Desposeimiento permanente o temporal resultante de la confiscación, apropiación o requisición por una autoridad legalmente constituida.
- 6.1.2.3** Radiación nuclear, irradiación nuclear o contaminación radiactiva por combustibles nucleares o desechos radiactivos. Riesgos atómicos. Irradiación de fuentes de calor o de energía, así como las propiedades radiactivas, tóxicas, explosivas.
- 6.1.2.4** Actos de terrorismo de una o varias personas que actúen en nombre y por encargo de o en conexión con una organización. El uso de fuerza con objetivo político, incluyendo todo tipo de fuerza y violencia dirigido a influenciar en el sector público o parte del

mismo por medios terroristas o por violencia para crear temor o miedo.

- 6.1.2.5** Alborotos populares, conmociones civiles que revelan el carácter de asonada popular, sublevación militar, insurrección, rebelión, revolución, poder militar o usurpado, proclamación de la ley marcial o del estado de sitio, así como todos los eventos o causas que tengan por consecuencia la proclamación o el mantenimiento de la ley marcial y del estado de sitio.
- 6.1.2.6** El empleo de armas atómicas, sea que ocurra en tiempo de paz o de guerra.
- 6.1.2.7** Infidelidad (incluidos actos dolosos, tales como: hurto, robo, estafa o pillaje) de parte de los empleados del Asegurado causados directamente o en complicidad con otros. Es decir, el seguro no ampara los daños que cometa una persona resulta de una relación laboral o de una relación de afinidad o consanguinidad de hasta tercer grado con el asegurado.
- 6.1.2.8** Acciones u omisiones del Asegurado, sus empleados o personas actuando en su representación o a quienes se les haya encargado la custodia de los bienes asegurados, que a criterio del instituto produzcan o agraven las pérdidas.
- 6.1.2.9** Contaminación.
- 6.1.2.10** Pérdidas consecuenciales.
- 6.1.2.11** El efecto de virus informático.
- 6.1.2.12** Modificaciones, adiciones, reparaciones provisionales, mejoras, mantenimiento y/o

reacondicionamiento de los equipos asegurados, si no han sido declarados de previo.

- 6.1.2.13** El aterrizaje de cabezas lectoras, que produzca daños a discos duros.
- 6.1.2.14** Hurto (Es el apoderamiento de las cosas sin intimidación ni violencia sobre las personas o los bienes).
- 6.1.2.15** El funcionamiento continuo, desgaste, cavitación, erosión, corrosión, o incrustaciones del equipo asegurado; así como por el deterioro gradual, debido a condiciones atmosféricas del ambiente en que se encuentren los bienes asegurados.
- 6.1.2.16** La eliminación de fallos operacionales, a menos que dichos fallos fueran causados por pérdida o daño indemnizable ocurrido a los bienes asegurados.
- 6.1.2.17** El mantenimiento de los bienes asegurados. Esta exclusión aplica también a las partes sustituibles en el curso de dichas operaciones de mantenimiento.
- 6.1.2.18** La responsabilidad del fabricante o el proveedor de los bienes asegurados, sea legal o contractual, y todo aspecto relacionado con la garantía que otorga el fabricante y/o proveedor.
- 6.1.2.19** Muerte súbita.
- 6.1.2.20** Pérdidas o daños a equipos tomados en arrendamiento o alquiler, cuando la responsabilidad recaiga en el arrendador, ya sea legalmente o según convenio de arrendamiento y/o mantenimiento.
- 6.1.2.21** Daños de partes desgastables, tales como: bulbos, válvulas, tubos, bandas, fusibles, sellos, cintas, alambres, cadenas, neumáticos, herramientas, rodillos grabados, objetos de vidrio, porcelana o

cerámica o un medio de operación (lubricantes, combustibles, agentes químicos o similares).

6.1.2.22 Faltantes que se descubran al efectuar inventarios físicos o revisiones de control.

6.1.2.23 Gastos adicionales por horas extra, trabajo nocturno, trabajo en días feriados, flete expreso y fletes al exterior, ocasionados en conexión directa con los trabajos de reparación de un daño indemnizable.

6.1.2.24 La exposición continua a la caída de arena o ceniza volcánica, cuando el Asegurado pueda ejercer control para minimizar o evitar tales pérdidas.

6.1.2.25 Daños o pérdidas por robo de los bienes asegurados en las siguientes circunstancias:

a. Cuando se encuentren en un automóvil de techo de lona, capota o convertible.

b. Cuando se encuentren visibles en un automóvil estacionado y sin ocupantes.

6.1.2.26 Cuando los bienes se encuentren instalados en, o sean transportados como carga por una aeronave, artefacto aéreo, embarcación u otro medio distinto a un vehículo automotor.

6.1.3 Uso del Seguro

Para hacer efectivo el Seguro se deberán seguir los siguientes pasos:

6.1.3.1 Ante un evento, el cliente debe comunicarse llamando al número 8666-5454 o al correo

celulareseguro@pricose.com de la empresa aseguradora (Pricose-INS) para reportar el siniestro.

- 6.1.3.2** El ejecutivo que le atenderá, validará durante la llamada que el teléfono indicado por el cliente haya sido adquirido en kölbi y que aplica para el seguro.
- 6.1.3.3** Pricose-INS informa al asegurado el proceso a seguir.
- 6.1.3.4** El cliente deberá presentar a Pricose-INS el informe técnico (diagnóstico) emitido por el taller autorizado de la marca o denuncia en la autoridad competente, mediante correo electrónico o bien otros medios que faciliten la gestión. En este caso la documentación puede ser presentada de manera digital, y en los casos donde medie un pago por reparación, el comprobante debe ser una factura electrónica con la descripción del detalle de la reparación, a nombre del cliente.
- 6.1.3.5** Pricose-INS realizará el análisis para verificar la documentación y la aceptación o rechazo del caso y notificará al cliente en el plazo señalado en el artículo 6.1.4 y al ICE mediante correo electrónico.
- 6.1.3.6** Cuando el caso procede para siniestros parciales, Pricose-INS realizará el reembolso correspondiente al cliente, para ello descontará el deducible del 25 % o un mínimo de 20.000. Si el costo de la reparación es igual o supera al monto asegurado, es equivalente a un siniestro total, por lo que aplicará el escenario del siguiente punto.
- 6.1.3.7** Cuando el caso procede para siniestros totales como por ejemplo un robo, Pricose-INS notificará al cliente y al ICE. Posteriormente, el INS descontará el

deducible correspondiente al 25% de la pérdida o un mínimo de ¢20.000, más el monto pendiente de las cuotas del seguro que faltan para cumplir el periodo del plan. El saldo a favor lo depositará directamente al ICE y este a su vez aplicará el pago de las cuotas pendientes del teléfono, y en caso de quedar un remanente se utilizará para que el cliente adquiera un nuevo teléfono o retire el dinero correspondiente a ese remanente en el ICE.

6.1.4 Plazos para apertura, notificación y control de reclamos:

6.1.4.1 A partir de ocurrido un siniestro el cliente tiene un plazo de 7 días hábiles al conocimiento del evento para poner el reclamo ante Pricose-INS.

6.1.4.2 El plazo para análisis y notificación al cliente es de 4 días hábiles a partir de abierto el reclamo.

6.1.4.3 Para control o información sobre reclamos asociados al seguro el cliente puede comunicarse al número de teléfono 8666-5454 en un horario de lunes a viernes de 8:00 A.M a 5:00 P.M, fuera de ese horario se brindará una respuesta vía WhatsApp con desviación de llamadas a un número específico.

6.1.5 Condiciones Generales del Seguro



- 6.1.5.1** El plazo del Seguro tiene una validez de 24 meses a partir de la fecha de compra del teléfono en el ICE asociado a planes postpago Ultra k.
- 6.1.5.2** En caso de siniestros parciales donde media la reparación del teléfono, el INS realizará reembolso correspondiente al cliente, para ello descontará el deducible del 25% o un mínimo de ₡20.000. En caso de que el costo de la reparación sea igual o superior al monto asegurado, aplicará el escenario de siniestros totales, es decir el INS depositará la indemnización al ICE.
- 6.1.5.3** En caso de siniestros totales en donde se perdió el teléfono a causa de un robo, incendio, accidente etc., Pricose-INS notificará al cliente y al ICE. Posteriormente, el INS descontará el deducible correspondiente al 25% de la pérdida o un mínimo de ₡20.000, más el monto pendiente de las cuotas del seguro que faltan para cumplir el periodo del plan. El saldo a favor lo depositará directamente al ICE y este a su vez aplicará el pago de las cuotas pendientes del teléfono, y en caso de quedar un remanente se utilizará para que el cliente adquiera un nuevo teléfono o retire el dinero correspondiente a ese remanente en el ICE.
- 6.1.5.4** El cliente siempre mantendrá activa la póliza mientras esté al día con los pagos de facturación mensual.
- 6.1.5.5** La fecha de inicio del seguro no se modificará en caso de darse un cambio de teléfono por garantía.
- 6.1.5.6** Para hacer efectivo el seguro, el trámite debe hacerlo el titular del servicio o la persona que

presente un poder especial que le faculte para actuar en nombre del titular, el cual debe presentarse debidamente autenticado por un notario.

- 6.1.5.7** Cualquier dinero adicional que no sea cubierto por el monto de la póliza del teléfono deberá ser asumido por el cliente.
- 6.1.5.8** Las pérdidas parciales serán amparadas más de una vez siempre y cuando se trate de eventos distintos y causas distintas, según lo anterior no se podrán tramitar indemnizaciones dos veces para una misma causa.
- 6.1.5.9** Para un evento de pérdida por robo la cobertura del seguro aplicará una única vez durante el periodo de 24 meses, con la denuncia respectiva, de lo contrario no se realizará la gestión.
- 6.1.5.10** En el escenario en que un cliente haga efectivo el seguro por pérdida total el INS descontará las cuotas faltantes de pago por el periodo.
- 6.1.5.11** El seguro se extiende a todos los países del mundo por un periodo de tres meses a partir de la fecha de salida del país.
- 6.1.5.12** El seguro no aplicará para daños estéticos que presente el dispositivo.
- 6.1.5.13** Aplican términos y condiciones generales del Seguro Equipo Electrónico Riesgo Nombrado del INS, el cual puede ser consultadas en el siguiente enlace (link): <https://sevins.ins-cr.com/SIEL/VerArchivo.aspx?ID=9550>
- 6.1.5.14** El ICE no tiene la responsabilidad de brindar un teléfono de préstamo mientras se realiza el trámite de Seguro.

- 6.1.5.15** Para efectos del Seguro, se requiere que el cliente entregue una dirección de correo electrónico, para recibir las notificaciones asociadas al producto. En los casos en que el cliente no cuente con un e-mail el cliente está de acuerdo en suministrar el correo kolbiseguro@ice.go.cr para recibir notificaciones del seguro.
- 6.1.5.16** Este producto aplica únicamente para los teléfonos que estén disponibles en el catálogo según lo establecido comercialmente y que sean adquiridos a partir de la fecha indicada en el artículo 5 del presente documento.
- 6.1.5.17** Los servicios que se encuentren en estado liquidado quedarán excluidos para disponer de este producto.
- 6.1.5.18** En caso de que el teléfono esté en proceso de reparación en el taller producto de un siniestro parcial, el cliente deberá realizar el pago mensual de su servicio telefónico.

6.2 Producto de Cobertura Extra:

- 6.2.1** Cobertura extra otorgada a través de la empresa Smarttec, la cual consiste en un servicio de "Protección Celular" que no es una sustitución o reemplazo de la garantía otorgada por el fabricante, sino que es un servicio de reparación adicional fuera de garantía, gestionado por la empresa SMARTTEC, el cual se brinda, en caso de que el dispositivo adquirido sufra algún accidente, en cuyo caso se le dará la asistencia requerida y reparación gratuita, siempre y cuando se encuentre dentro de los alcances estipulados para el programa. Para efectos de esta cobertura, el proceso de reparación será a través los

centros de servicios autorizados. El producto de Cobertura Extra incluye los siguientes escenarios:

6.2.1.1 Reemplazo de Pantalla:

- 6.2.1.1.1** En caso de accidente donde se quebró la pantalla, se efectuará reemplazo de la pantalla sin costo alguno, por una única vez. Este producto aplicará durante el periodo de 730 días naturales a partir de la fecha de compra del teléfono (inclusive).
- 6.2.1.1.2** En caso de que la pantalla se quiebre dentro de los 365 días naturales de garantía otorgado por el fabricante, el teléfono no perderá su garantía original. La reparación no aplicará cuando la quebradura haya afectado otras partes o funcionamiento general del dispositivo.
- 6.2.1.1.3** Si adicionalmente a la pantalla, el PCBA (tarjeta madre) presenta algún daño, ésta no está incluida dentro de la Cobertura Extra.
- 6.2.1.1.4** En caso de no conseguirse la pieza para reparación y una vez agotado el plazo máximo de 60 días naturales para haberla adquirido (este plazo rige desde la entrega el dispositivo en la agencia kölbi para ser reparado), SMARTTEC otorgará al cliente un bono en efectivo. El monto del bono será equivalente al

monto de la pieza en reparación y será definido en proporción al precio de lista que tenga la pieza en el taller autorizado de cada marca. El monto oscilará entre un mínimo de \$80 y máximo de \$400 y se cancelará por una única vez.

6.2.1.1.5 En caso de que se haya tenido que realizar el reembolso al cliente, se procederá a firmar entre las partes un documento que haga constar la realización del trámite para que el cliente pueda recibir el dinero por el motivo descrito en el punto anterior y por medio de transferencia bancaria en un plazo de 24 a 48 horas hábiles (posterior a la firma del finiquito), así como, el compromiso de las partes de dar por finiquitado este asunto y renunciar a cualquier reclamo futuro por el mismo concepto. El cliente debe proporcionar los siguientes datos para poder realizar el depósito:

- Nombre
- Cédula
- IMEI
- N° Cuenta IBAN del dueño del servicio o de quien él indique
- Nombre del banco

Para hacer efectivo el trámite del finiquito, debe hacerlo el titular del

servicio o la persona que presente un poder especial que pueda actuar en nombre del titular con el documento debidamente autenticado por un notario.

6.2.1.2 Reparaciones Generales:

6.2.1.2.1 Cobertura sobre las reparaciones mecánicas (**no enciende, congelamiento pantalla, problemas de carga, problemas con el audio, Wifi, problemas con las llamadas**), aplica una vez por evento. Una vez cumplidos los 365 días naturales de la garantía de fábrica (día 366 natural) el cliente gozará del beneficio de reparaciones mencionado hasta cumplirse los 730 días naturales desde la fecha de compra del teléfono o al día natural siguiente de haberse anulado la garantía de fábrica por parte del Centro de Servicio autorizado por la marca hasta cumplirse los 730 días naturales.

6.2.1.2.2 En caso de no ser posible la obtención de los repuestos para la reparación del teléfono por alguna falla mecánica, en un plazo máximo de 60 días naturales para haberlos adquirido (este plazo rige desde que el cliente entrega su dispositivo en la agencia kölbi para ser reparado),

SMARTTEC otorgará al cliente un bono en efectivo. El monto del bono será equivalente al costo de la pieza en reparación y será definido en proporción al precio de lista que tenga la pieza en el taller autorizado de cada marca, por un monto mínimo de \$20 y un máximo de \$100 y se cancelará por una única vez.

6.2.1.2.3 En caso de que se haya tenido que realizar el reembolso al cliente, se procederá a firmar entre las partes un documento que haga constar la realización del trámite para que el cliente pueda recibir el dinero por el motivo descrito en el punto anterior y por medio de transferencia bancaria en un plazo de 24 a 48 horas hábiles (posterior a la firma del finiquito), así como, el compromiso de las partes de dar por finiquitado este asunto y renunciar a cualquier reclamo futuro por el mismo concepto. El cliente debe proporcionar los siguientes datos para poder realizar el depósito:

- Nombre
- Cédula
- IMEI
- N° Cuenta IBAN del dueño del servicio o de quien él indique
- Nombre del banco

Para hacer efectivo el trámite del finiquito, debe hacerlo el titular del servicio o la persona que presente un poder especial que pueda actuar en nombre del titular con el documento debidamente autenticado por un notario.

6.2.1.3 Reemplazo de cables de carga y cargadores:

6.2.1.3.1 El cliente podrá solicitar la reparación o reemplazo del cable de carga y cargador (originales) que se haya dañado, una única vez para cada artículo. Este producto aplica después de haberse cumplido los 45 días naturales de la garantía de fábrica y hasta los 730 días naturales desde la fecha de compra del teléfono o al día natural siguiente de haberse anulado la garantía de fábrica por parte del Centro de Servicio autorizado por la marca hasta cumplirse los 730 días naturales. Aplica para eventos como: sobrecargas, cables reventados. No es necesario el envío del dispositivo móvil al Taller de Servicio, únicamente el cable o cargador dañado.

6.2.1.3.2 En caso de no conseguirse los cables o cargadores en un plazo máximo de 30 días naturales para haberlos adquirido (este plazo rige desde que el cliente entrega su accesorio en la agencia kölbi para ser

reemplazado), SMARTTEC otorgará al cliente un bono en efectivo por \$30 y se cancelará una única vez.

6.2.1.3.3 En caso de que se haya tenido que realizar el reembolso al cliente, se procederá a firmar entre las partes un documento que haga constar la realización del trámite para que el cliente pueda recibir el dinero por el motivo descrito en el punto anterior y por medio de transferencia bancaria en un plazo de 24 a 48 horas hábiles (posterior a la firma del finiquito), así como, el compromiso de las partes de dar por finiquitado este asunto y renunciar a cualquier reclamo futuro por el mismo concepto. El cliente debe proporcionar los siguientes datos para poder realizar el depósito:

- Nombre
- Cédula
- IMEI
- N° Cuenta IBAN del dueño del servicio o de quien él indique
- Nombre del banco

Para hacer efectivo el trámite del finiquito, debe hacerlo el titular del servicio o la persona que presente un poder especial que pueda actuar en nombre del titular con el documento debidamente autenticado por un notario.

6.2.2 Consideraciones Adicionales:

- 6.2.2.1** La cobertura extra en ningún caso incluye el reemplazo del dispositivo.
- 6.2.2.2** En caso que proceda la reparación, ésta se llevará a cabo de forma gratuita y sujeta a las condiciones previamente definidas.
- 6.2.2.3** En caso que el equipo presente daños adicionales a los reportados, descubiertos como parte del diagnóstico técnico que realiza el taller, serán reparados siempre y cuando se encuentren dentro de la lista de servicios de Cobertura Extra.

6.2.3 Garantía por Reparación:

- 6.2.3.1** Toda reparación cuenta con una garantía de 45 días naturales posterior a la entrega del teléfono al cliente.

6.2.4 El producto de Cobertura Extra NO aplica/incluye lo siguiente:

- 6.2.4.1 No aplicará la Cobertura Extra cuando después de la valoración por parte del Centro de Servicio autorizado por la marca, se diagnostique que:**
 - 6.2.4.1.1** Cobertura por daños ocasionados por manejo o manipulación inadecuado del dispositivo por parte del cliente o talleres no autorizados, de acuerdo con

el análisis y criterio técnico emitido por especialistas de la marca una vez realizada la valoración.

6.2.4.1.2 En caso que el dispositivo presente deformidades, abolladuras o golpes que afectan la estructura o diseño original del teléfono, que impidan la reparación, según el diagnóstico técnico y experto del taller de servicio, la cobertura extra queda sin efecto.

6.2.4.1.3 En caso de que el dispositivo presente humedad, quedará sin efecto la Cobertura Extra.

6.2.4.1.4 Si el dispositivo es remitido a taller para hacer uso de la cobertura extra, pero de acuerdo al diagnóstico técnico y experto del taller, se determina que con anterioridad dicho dispositivo había aplicado este producto, no aplicara la cobertura extra por ese escenario.

6.2.4.1.5 Reemplazo del dispositivo en caso de no tener reparación.

6.2.5 El Producto de Cobertura Extra No Incluye:

6.2.5.1 Cobertura por robo, hurto o pérdida del teléfono.

6.2.5.2 Cobertura por pérdida de accesorios del teléfono (estuches, cables, cargador, temperados, etc.)

- 6.2.5.3 Cobertura por ralladuras superficiales, que no afectan la funcionalidad del dispositivo.
- 6.2.5.4 Cobertura por la pérdida de datos o información dentro del dispositivo.
- 6.2.5.5 Cobertura por fallas eléctricas del dispositivo.
- 6.2.5.6 Cobertura para dispositivos en donde se haya detectado una falla de fábrica masiva del modelo específico.
- 6.2.5.7 Cobertura por otros escenarios no indicados en este documento.

6.2.6 Uso del Producto de Cobertura Extra:

- 6.2.6.1 El cliente debe presentarse al punto de venta kölbi (Agencia o Tienda kölbi) de su preferencia para aplicar la Cobertura Extra.
- 6.2.6.2 El ejecutivo revisará la información del cliente y validará que se encuentra activo.
- 6.2.6.3 El ejecutivo validará si el teléfono se encuentra dentro del plazo otorgado para aplicar Cobertura Extra y validará el status del producto para ese IMEI.
- 6.2.6.4 Si el cliente ya gozó del producto con anterioridad, se le informará del tipo de servicio otorgado y se dará por finalizada la gestión.
- 6.2.6.5 En caso de no haber hecho uso del producto, el ejecutivo procederá con la gestión, recibe el dispositivo y genera la orden al taller.
- 6.2.6.6 El taller cuenta con un plazo de 15 días naturales para proceder con la reparación.

6.2.6.7 Una vez reparado el dispositivo se procede a realizar la devolución y se notificará al cliente para el retiro en el punto de venta donde entregó el dispositivo.

6.2.7 Plazos y Control de la Reparación:

6.2.7.1 El plazo de la reparación será en un tiempo de 15 días naturales desde la recepción en el punto de venta del teléfono como lo indica la Ley de Promoción de la Competencia y Defensa Efectiva del Consumidor (Nº 7472).

6.2.7.2 La reparación está sujeta a la disponibilidad de partes en el país, en caso de no contar con el repuesto específico requerido, el plazo de reparación se extenderá hasta lograr importarlas al país como máximo 60 días desde la entrega del teléfono en el punto de venta.

6.2.7.3 El control de los teléfonos que van al taller podrán ser monitoreados en tiempo real por medio del chat en línea habilitado para tal fin al 8888-5885 en horario de lunes a viernes de 8:00 a.m. a 6:00 p.m. y los sábados de 8:00 a.m. a 2:00 p.m.

6.2.7.4 En caso de tener alguna discrepancia sobre los accesorios o cualquier situación sobre un teléfono reparado, se cuenta con un plazo máximo de 48 horas para realizar la gestión y reclamo pertinente con la evidencia que lo respalde (una vez recibido el dispositivo por parte del cliente).

6.2.7.5 Toda unidad reparada llevará consigo una descripción del servicio realizado.

6.2.8 Condiciones Generales de la Cobertura Extra:

6.2.8.1 El plazo de la Cobertura Extra estará disponible de acuerdo a los tiempos descritos en cada uno de los escenarios que incluye dicha cobertura.

6.2.8.2 El cliente no perderá la Cobertura Extra, siempre y cuando se mantenga al día con los pagos de las cuotas del teléfono y no se incumplan los puntos indicados en el apartado ¿Qué No aplica/incluye el Servicio de Cobertura Extra?

6.2.8.3 La fecha de inicio de la Cobertura Extra no se modificará en caso de darse un cambio de teléfono por garantía.

6.2.8.4 Para hacer efectivo el producto de Cobertura Extra el trámite puede hacerlo el titular del servicio o el usuario del teléfono.

6.2.8.5 El ICE no tiene responsabilidad de brindar un teléfono de préstamo mientras se realiza el trámite Cobertura Extra.

6.2.8.6 Este producto aplica únicamente para los teléfonos que están en el catálogo según lo establecido comercialmente y que sean adquiridos a partir de la fecha indicada en el artículo 5 del presente documento.

6.2.8.7 En caso de que un dispositivo sufra un accidente en el proceso de reparación, al cliente se repondrá con

un teléfono igual o uno con condiciones superiores de la misma gama del teléfono.

- 6.2.8.8** Los servicios que se encuentren en estado liquidado quedarán excluidos para disponer de este producto.
- 6.2.8.9** El periodo límite para retiro del dinero producto del reembolso que realizará Smarttec en caso de no conseguirse un repuesto será de 90 días una vez notificado al cliente.
- 6.2.8.10** En caso de que el teléfono esté en proceso de reparación en el taller, el cliente deberá realizar el pago mensual de su servicio telefónico.

Artículo 7: El presente documento de términos y condiciones rige a partir de su publicación en el sitio web www.kolbi.cr.

Reforma parcial Número uno:

Se modifica el artículo 6, incisos 6.1.4.2 asociado al plazo de análisis y notificación al cliente y se incluye el inciso 6.1.5.19 asociado a las condiciones generales del a las condiciones generales del Seguro, los cuales se entenderán de la siguiente manera:

6.1.4.2. El plazo para análisis y notificación al cliente por parte del INS, es de 4 días hábiles a partir de abierto el reclamo y el ICE contará con un plazo 5 días hábiles a partir de que el depósito de indemnización del INS ingrese a las cuentas bancarias del ICE para gestionar el proceso de liquidación parcial o total de las cuotas pendientes del teléfono.

6.1.5.19 Se podrá excluir la aplicación del seguro para equipos electrónicos (teléfonos), cuando el INS determine que no le es posible brindar dicho seguro a la persona titular del plan de telecomunicaciones, según fundamento establecido en el Artículo 1 de la Ley del Instituto Nacional de Seguros (reformado en La ley Reguladora del Mercado de Seguros, Art 52), párrafo tercero, que indica:

“El INS estará facultado para que realice todas las acciones técnicas, comerciales y financieras requeridas, de conformidad con las mejores prácticas del negocio, incluida la posibilidad de rechazar aseguramientos cuando se justifique técnica o comercialmente, así como para definir condiciones de aseguramiento y márgenes de retención de riesgos, según sus criterios técnicos y políticas administrativas. Las decisiones sobre las funciones puestas bajo su competencia solo podrán emanar de su Junta Directiva y serán de su exclusiva responsabilidad.”

(...) La presente modificación rige a partir del 21 de setiembre del 2022 y se procede a su publicación en los mismos términos del documento sobre el cual aplica.”

Derechos reservados 2022. Prohibida su reproducción por cualquier medio. Gerencia de Telecomunicaciones, Dirección Desarrollo Comercial. La Mecánica y derechos contenidos en el presente documento de términos y condiciones se encuentran amparados por la legislación nacional e internacional en materia de propiedad intelectual.