

REGLAMENTO DE REQUISITOS Y CONDICIONES DE LA PROMOCIÓN

Nueva Oferta Comercial PYMES + kölbi Asistencia PYMES sin costo durante 2 meses

DEL ORGANIZADOR DE LA PROMOCIÓN

Artículo 1: La mecánica, la organización, la publicidad y los derechos relacionados con la Promoción “Nueva Oferta Comercial PYMES + kölbi Asistencia PYMES sin costo durante 2 meses”, en adelante denominada la “Promoción” son propiedad exclusiva del Instituto Costarricense de Electricidad, en adelante denominado “ICE”. Por su parte, los derechos de los servicios de asistencia son propiedad exclusiva de Grupo Especializado de Asistencia GEA de Costa Rica S.A. en adelante “GEA”.

Artículo 2: El presente Reglamento de Requisitos y Condiciones de la Promoción “Nueva Oferta Comercial PYMES + kölbi Asistencia PYMES sin costo durante 2 meses”, en adelante denominado “Reglamento”, establece las reglas para participar en la promoción que realiza el ICE, entre los clientes nuevos y actuales, según los términos descritos en el presente reglamento.

Artículo 3: La vigencia de la Promoción es por tiempo limitado inicia el día 29 de mayo del 2025 y finaliza el 31 de diciembre del 2025 inclusive.

Artículo 4: Para efectos del presente reglamento, los clientes aceptan y entienden, que los beneficios de esta Promoción serán adjudicados, únicamente, a los “titulares de los servicios” a través de los cuales se participa de esta promoción y que por ende su nombre y número de identificación se encuentran registrados y asociados a dichos servicios en los sistemas corporativos del ICE.

DE LA PARTICIPACIÓN DE LA PROMOCIÓN

Artículo 5: Participan todos aquellos clientes físicos (mayores de edad) y jurídicos, actuales y nuevos, según condiciones propias de las Mecánicas de la promoción y que se encuentren al día en el pago de todos los servicios de telecomunicaciones.



Artículo 6: Participan en la promoción:

- 6.1.** **Clientes nuevos** que adquieran un plan individual PYMES de internet, dúo o triple a partir de 100 Mbps.
- 6.2.** **Clientes actuales** que realicen un aumento de velocidad a partir de 100 Mbps o agreguen nuevos servicios a su plan PYMES a partir de 100 Mbps.
- 6.3.** **Clientes nuevos o actuales** con kölbifusión PYMES que agrupen sus servicios y que cuenten con velocidades de 100 Mbps o superiores.

DE LA MECÁNICA DE LA PROMOCIÓN

Artículo 7: Los clientes kölbi podrán participar en la Promoción según la siguiente mecánica:

- 7.1.** Todos los clientes nuevos y actuales, al adquirir un nuevo plan, mejorarlo o incorporarle nuevos servicios a su plan PYMES original, recibirán como valor agregado el servicio kölbi Asistencia PYMES sin costo durante dos meses.
- 7.2.** Los planes que participan en esta promoción son:
 - 7.2.1.** Planes PYMES de Internet Individual a partir de 100 Mbps.
 - 7.2.2.** Planes PYMES dúo de Internet + Televisión a partir de 100 Mbps.
 - 7.2.3.** Planes PYMES Dúos con telefonía de 150, 250 y 300 minutos a partir de 100 Mbps.
 - 7.2.4.** Planes PYMES Triples con telefonía de 150, 250 y 300 minutos a partir de 100 Mbps.

Artículo 8: kölbi Asistencia PYMES es un servicio de asistencia que le proporciona a las PYMES una serie coberturas con el objetivo de que su negocio pueda hacer frente a circunstancias inesperadas o de emergencia. El detalle completo de las coberturas, límites, exclusiones y condiciones específicas de cada cobertura que incluye el servicio kölbi Asistencia PYMES puede ser consultado en el sitio web www.kolbi.cr o llamando al 2211-6566.



DE LAS CONDICIONES DE LA MECANICA

Artículo 9: Para la mecánica descrita en este reglamento aplican las siguientes condiciones:

- 9.1.** Para acceder a la promoción el cliente deberá haber adquirido o mejorado su plan PYMES de Internet Individual a partir de 100 Mbps o plan PYMES dúo de Internet + Televisión, dúos de Telefonía + Internet a partir de 100 Mbps, por medio de alguno de los siguientes canales de atención kólbi:
 - 9.1.1.** Tiendas y agencias kólbi
 - 9.1.2.** Centro de atención 1193
 - 9.1.3.** Línea de atención 800kolbipymes
- 9.2.** Para acceder a la promoción, el cliente deberá contar con una línea móvil pospago registrada a su nombre, a la cual se asociará el servicio kólbi Asistencia PYMES.
- 9.3.** El cliente deberá firmar la boleta de aceptación de la promoción
- 9.4.** Un mismo cliente solo podrá optar por la promoción una única vez.
- 9.5.** Los dos meses sin costo se mantienen siempre y cuando no se realicen modificaciones al plan contratado o cambio de precio del plan con el que se adquirió la promoción.
- 9.6.** Una vez concluido los dos meses sin costo, se aplicará el cobro de la mensualidad de \$9,04 IVAI, en la factura de telecomunicaciones del servicio de telefonía móvil postpago.
- 9.7.** Toda coordinación de asistencia se debe realizar directamente con GEA al número 2211-6566.
- 9.8.** Las coberturas vigentes de esta oferta estarán disponibles siempre y cuando el cliente esté al día en el pago de sus facturas.
- 9.9.** El cliente puede hacer uso de las coberturas vigentes 48 horas después de la activación de la promoción.



9.10. El cliente podrá solicitar la cancelación del servicio kólbi Asistencia PYMES en cualquier momento, incluso durante el periodo de los dos meses sin costo, sin que esto implique penalización alguna. En caso de cancelación anticipada, se pierde el beneficio del tiempo restante de la promoción.

9.11. El detalle completo de las coberturas, límites, exclusiones y condiciones específicas de cada cobertura que incluye el servicio kólbi Asistencia PYMES puede ser consultado en el sitio web www.kolbi.cr o llamando al 2211-6566.

9.12. Para desafiliar el servicio de asistencia el cliente debe llamar a la línea 2211-6566.

RESPONSABILIDADES Y RESTRICCIONES

Artículo 10: De acuerdo con lo establecido en el artículo 1 del presente documento el ICE y GEA son los únicos organizadores. En este sentido, no se harán responsables por los daños y perjuicios ocasionados en virtud del envío de mensajes vía SMS, email, llamadas telefónicas u otros, provenientes de terceras personas en los que se haga referencia a la promoción.

Artículo 11: Todos aquellos clientes físicos (mayores de edad) y jurídicos que deseen participar en la presente promoción, entienden y aceptan que con el sólo hecho de ejecutar las mecánicas descritas en este Reglamento, se obligan a someterse en todos sus extremos. Asimismo, es obligación de cada participante leer e informarse acerca del contenido de este.

Artículo 12: El ICE podrá introducir todas las medidas de seguridad que considere convenientes para el buen desarrollo de la Promoción, la cual será suspendida en forma inmediata sin asumir responsabilidad alguna.

Artículo 13: La Promoción está sujeta a las condiciones y limitaciones que se indican en el presente Reglamento, incluyendo las siguientes:

13.1. Cualquier situación anormal que se presentara eventualmente con la Promoción 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.

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

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

13.4. Ni el ICE ni GEA cubrirán los gastos en que incurra el cliente para hacer uso de los servicios, tampoco cualquier otro rubro que no esté expresamente incluido en este documento y en las condiciones generales del servicio.

Artículo 14. El ICE se reserva el derecho de modificar este documento en cualquier momento para introducir todas aquellas reformas necesarias al Servicio. Estos cambios si se hicieran, se darán a conocer de forma automática en el sitio web www.kolbi.cr.

Artículo 15. El ICE se reserva el derecho de modificar la "Mecánica" o este Reglamento en cualquier momento para introducir todas aquellas reformas necesarias. Estos cambios si se hicieran, se darán a conocer de forma automática en el sitio web www.kolbi.cr.

Artículo 16. Para más información, así como, para la atención de las consultas respectivas a la promoción los clientes pueden comunicarse al centro de atención 1193, agencias y tiendas kölbi, redes sociales kölbi y el sitio web www.kolbi.cr.

Artículo 17. La responsabilidad del ICE se limita únicamente a hacer efectivos los beneficios descritos en la Promoción, en los términos indicados en el presente Reglamento, quedando exonerado de toda responsabilidad, culpa, reclamo, demanda y acción ante cualquier instancia administrativa y/o judicial por los efectos que



directa o indirectamente podrían derivarse de esta Promoción, ante el uso, aceptación y disfrute del mismo.

Artículo 18. El presente Reglamento rige a partir de su publicación en el sitio web www.kolbi.cr

Derechos reservados 2025. Prohibida su reproducción por cualquier medio. Gerencia de Telecomunicaciones, División Comercial. La mecánica y derechos contenidos en el presente Reglamento se encuentran amparados por la legislación nacional e internacional en materia de propiedad intelectual.

Reforma parcial #1

El ICE hace del conocimiento de todos sus clientes, que de conformidad con lo establecido en el artículo 15 del presente reglamento, se reforma el Artículo 9 del presente reglamento, el cual se entenderá de la siguiente manera:

Artículo 9: Para la mecánica descrita en este reglamento aplican las siguientes condiciones:

9.1 Para acceder a la promoción el cliente deberá haber adquirido o mejorado su plan PYMES de Internet Individual a partir de 100 Mbps o plan PYMES dúo de Internet + Televisión, dúos de telefonía + Internet a partir de 100 Mbps, por medio de alguno de los siguientes canales de atención kolbi:

- 9.1.1** Tiendas y agencias kolbi
- 9.1.2** Centro de atención 1193
- 9.1.3** Línea de atención 800kolbipymes

9.2 Para acceder a la promoción, el cliente deberá contar con una línea móvil pospago registrada a su nombre, a la cual se asociará el servicio kolbi Asistencia PYMES.

9.3 El cliente deberá firmar la boleta de aceptación o bien recibirá una llamada por parte de la empresa GEA mediante el área de servicio de telemarcado para la aceptación de la promoción de 2 meses gratis de kolbi asistencia.

9.4 Un mismo cliente solo podrá optar por la promoción una única vez.



- 9.5** Los dos meses sin costo se mantienen siempre y cuando no se realicen modificaciones al plan contratado o cambio de precio del plan con el que se adquirió la promoción.
- 9.6** Una vez concluido los dos meses sin costo, se aplicará el cobro de la mensualidad de \$9,04 IVAI, en la factura de telecomunicaciones del servicio de telefonía móvil postpago.
- 9.7** Toda coordinación de asistencia se debe realizar directamente con GEA al número 2211-6566.
- 9.8** Las coberturas vigentes de esta oferta estarán disponibles siempre y cuando el cliente esté al día en el pago de sus facturas.
- 9.9** El cliente puede hacer uso de las coberturas vigentes 48 horas después de la activación de la promoción.
- 9.10** El cliente podrá solicitar la cancelación del servicio kólbi Asistencia PYMES en cualquier momento, incluso durante el periodo de los dos meses sin costo, sin que esto implique penalización alguna. En caso de cancelación anticipada, se pierde el beneficio del tiempo restante de la promoción.
- 9.11** El detalle completo de las coberturas, límites, exclusiones y condiciones específicas de cada cobertura que incluye el servicio kólbi Asistencia PYMES puede ser consultado en el sitio web www.kolbi.cr o llamando al 2211-6566.
- 9.12** Para desafiliar el servicio de asistencia el cliente debe llamar a la línea 2211-6566.
- 9.13** Una vez concluido los dos meses sin costo, se aplicará el cobro de la mensualidad de \$9,04 IVA, en la factura de telecomunicaciones del servicio de telefonía móvil postpago indicado en la boleta de aceptación o en la llamada telefónica de acuerdo con lo establecido en el ítem 9.3.



(...) La presente modificación rige a partir del 01 de setiembre 2025 y se procede a su publicación en los mismos términos del Reglamento sobre el cual aplica."

