

# REGLAMENTO PROMOCIÓN

## “kölbí premia tu fidelidad en el pago de los servicios”

### DEL ORGANIZADOR DE LA PROMOCIÓN

**Artículo 1:** La mecánica, la organización, la publicidad y los derechos relacionados con la Promoción “kölbí premia tu fidelidad en el pago de los servicios”, en adelante denominada la “promoción” son propiedad exclusiva del Instituto Costarricense de Electricidad, en adelante denominado “ICE”.

**Artículo 2:** El presente reglamento de requisitos y condiciones de la promoción “kölbí premia tu fidelidad en el pago de los servicios” en adelante denominado “reglamento”, establece las reglas para participar en la promoción que realiza el ICE entre los clientes que hayan cancelado la facturación de sus servicios fijos (internet, televisión o telefonía fija) o móviles postpago antes del vencimiento según los términos descritos en el presente reglamento.

**Artículo 3:** La vigencia de la promoción es por tiempo limitado ya que comprende el período en el que los clientes pagaron sus servicios fijos y móviles postpago antes del vencimiento de los meses diciembre 2022, enero 2023.

**Artículo 4:** Para efectos del presente reglamento, los clientes y usuarios aceptan y entienden, que los beneficios de esta promoción serán acreditados 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, que hayan cancelado antes del vencimiento las facturas de los servicios durante el periodo indicado en el artículo 3 de este reglamento, sean servicios kölbí hogar en cualquier tipo de plan (individual, dúo o triple) o servicios móviles postpago.

**Artículo 6:** No podrán participar en la presente Promoción, ni ser ganadores, los empleados del ICE que se encuentren directamente relacionados con la Promoción. 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 de los cuales están participando en la Promoción.

**Artículo 7:** No podrán participar los titulares de los servicios kölbi que fallezcan previo y durante la vigencia de la promoción, por lo que serán excluidos en caso de salir favorecidos. Si el titular hubiese fallecido durante el periodo de la Promoción y exista un beneficiario registrado en los sistemas corporativos del ICE, este será quien se encuentra legitimado para retirar los premios definidos en el actual Reglamento. De no existir beneficiario registrado en dichos sistemas, el ICE dispondrá a su entera discreción de los premios, sin que ellos generen ninguna responsabilidad para el ICE.

**Artículo 8:** Los clientes de servicios móviles kölbi que realicen la portabilidad numérica y pasen a ser clientes de otros operadores, no podrán participar en esta promoción y serán eliminados de la base de datos.

### **DE LAS MECÁNICAS DE LA PROMOCIÓN**

**Artículo 9:** La mecánica de participación, se define en los siguientes artículos:

**9.1** Mecánica de fidelización: Todos los clientes que hayan cancelado las facturas de servicios kölbi hogar en los diferentes planes (individual, dúo o triple) o bien, servicios móviles postpago antes del vencimiento, comprendidas en el período del 01 de diciembre 2022 al 31 de enero 2023 quedarán participando por una de las siete camisetas de la Selección Nacional de Fútbol. Se seleccionarán 7 ganadores.

**9.1.1** Aplica para los segmentos residencial, Inmobiliario y PyMES de las redes cobre, mixto y fibra óptica y clientes de servicios móviles postpago.

**9.1.2** La comunicación de la promoción se realizará mediante una campaña de mercadeo directo a través de un mensaje SMS que se enviará a toda la base de clientes de servicios fijos y móviles postpago que cumplan con los requisitos descritos en el punto 9.1 del presente reglamento.

### **DE LOS OBSEQUIOS**

**Artículo 10:** El premio derivado de la mecánica descrita en el artículo 9 del presente reglamento consiste en:

**10.1** Siete camisetas de la Selección Nacional de Fútbol con el logotipo del nuevo patrocinador Adidas, para siete ganadores diferentes. Las tallas a otorgar son las siguientes: 4 L para hombre y 3 L para mujer. La asignación de la camiseta se realizará al azar sin considerar las tallas y estilos (hombre o mujer). No se podrán realizar cambios de tallas y estilos durante la llamada al cliente o en ninguna otra circunstancia.

**10.2** EL cliente ganador podrá recibir un único premio; una (1) camiseta durante la vigencia de la promoción.

## DE LA DESIGNACIÓN DE GANADORES

**Artículo 11:** La selección de los ganadores de la mecánica establecida en el artículo 9, será mediante una sesión virtual en la plataforma de Teams, en presencia de los funcionarios del Proceso de Productos y Servicios Masivos de la Dirección Desarrollo Comercial, y dos testigos funcionarios ICE.

**Artículo 12:** Para la selección de los ganadores, se utilizará la base de datos de los servicios de los clientes participantes por la mecánica según lo descrito en el artículo 9, y que cumplan con los requisitos dispuestos en el presente reglamento, utilizando un programa que selecciona de forma aleatoria (random) al ganador. Una vez verificada la procedencia de estos y que cumplan con las condiciones indicadas en el artículo 9 de este reglamento, el ICE llamará a los clientes que resultaron favorecidos.

**Artículo 13:** Después de haber realizado tres intentos de llamada telefónica no completada a los números registrados en la base de los ganadores de la promoción, el personal del ICE procederá a efectuar bajo las mismas condiciones una segunda designación para la sustitución de dicho ganador, y así sucesivamente hasta completar la cantidad dispuesta de premios, definidos en el presente reglamento. El horario en el que se realizarán las llamadas es de 8:00 a.m. a 5:00 p.m. del día 24 de marzo 2023.

**Artículo 14:** El ICE publicará el nombre de los ganadores en la página web [www.kolbi.cr](http://www.kolbi.cr) y otros medios que considere convenientes, 3 días hábiles después de seleccionados.

**14.1** Antes de contactar a los clientes favorecidos, se deberá corroborar que se encuentren al día con el pago de sus servicios kölbi hogar y móviles postpago que no se encuentren en condición morosa. Una vez verificados los datos del punto anterior, se contactará a los clientes de forma telefónica para informar que han sido acreedores de la camiseta.

**14.2** Durante la llamada telefónica donde se le comunica al cliente que resultó favorecido con la camiseta, él deberá de indicar la agencia ICE o tienda kölbi más cercana con el fin de hacerle llegar el premio. Es importante indicar que la camiseta se entregará en el punto de venta (agencia ICE o tienda kölbi acordado, el cual no se puede variar) en un plazo de 10 días hábiles.

**14.3** Una vez realizada la notificación formal por parte del ICE mediante una segunda llamada telefónica en la que se le indique que el premio ya está en la agencia o el punto de

venta acordado el cliente tendrá la libertad de visitar el punto de venta durante el plazo mencionado en el punto 14.2 retirar el premio y firmar la boleta de recibido conforme.

**14.4** En caso de que el cliente no conteste la segunda llamada y no visite el punto de venta en el plazo indicado en el artículo 14.2, caducará el derecho para reclamar el premio y se entenderá para todos los efectos legales que el cliente ganador renunció al mismo, y su uso quedará a discreción del ICE.

**Artículo 15:** El titular del servicio que resulte favorecido para hacerse acreedor de la camiseta deberá de previo cumplir con los siguientes requisitos:

**15.1** Encontrarse al día con todos los servicios ICE y no tener facturas pendientes por pagar.

**15.2** Los costarricenses deberán presentar su cédula de identidad vigente y en buen estado.

**15.3** Los extranjeros deberán presentar su cédula de residencia vigente o su pasaporte vigente,  
ambos en buen estado.

**15.4** Las personas jurídicas deberán ser representadas por un apoderado con facultades suficientes para recibir el premio con poder inscrito en el Registro Público, además deberán presentar una certificación de personería jurídica extendida por el Registro Nacional o Notario Público, con no más de un mes de emitida y deberá portar su cédula de identidad vigente y en buen estado.

**15.5** Caso contrario, cuando la persona que retira el premio no es el titular del servicio deberá presentar una autorización original 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.

### **RESPONSABILIDADES Y RESTRICCIONES**

**Artículo 16:** De acuerdo con lo establecido en el Artículo 1 del presente reglamento, el ICE es el único organizador de la promoción. En este sentido, no se hace responsable por los daños y perjuicios ocasionados a cualquier persona, 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 la promoción.

**Artículo 17:** Todos aquellos clientes físicos y jurídicos que deseen participar en la presente promoción, entienden y aceptan que con el solo hecho de ejecutar la mecánica descrita en este reglamento, se comprometen a acatar lo dispuesto en el presente reglamento para

participar en la promoción. Asimismo, es obligación de cada participante leer e informarse acerca del contenido del mismo.

**Artículo 18:** 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, si se llegasen a detectar fraudes o cualquier otra irregularidad que suceda con los servicios de telecomunicaciones asociados a esta promoción, o si se presentara una circunstancia de fuerza mayor, caso fortuito o hecho de tercero que afecte gravemente los intereses del ICE.

**Artículo 19:** En la eventualidad de que los premios descritos en el presente reglamento no puedan ser entregados al ganador 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 20:** La promoción está sujeta a las condiciones y limitaciones que se indican en el presente reglamento, incluyendo las siguientes:

**20.1** 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.

**20.2** Los clientes deberán mantener actualizada 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 y usuarios de esta promoción aceptan como fidedignos y válidos para todos los efectos, los datos registrados en los sistemas corporativos y bases informáticas del ICE.

**20.3** En caso de no cumplir con los requisitos descritos en este reglamento, el ICE se reserva el derecho de dejar sin efecto la entrega o acreditación del premio correspondiente y el cobro de los daños y perjuicios causados en caso de requerirse.

**20.4** El cliente participante o ganador del premio definido en el presente reglamento podrá renunciar en cualquier momento durante la vigencia de la promoción o al término de la misma, según aplique.

**20.5** El ICE no se hará responsable por accidentes, enfermedades, muertes o gastos médicos 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 la promoción, ante el uso, aceptación y disfrute del mismo.

**20.6** El cliente que resulte ganador, no puede exigir la devolución, mejora y/o intercambio del premio, a cambio de dinero, ni pólizas o seguros de ningún tipo asociadas a éste 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, el cliente 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.

**20.7** 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.

**20.8** 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 la promoción asignados al titular del servicio en cuestión.

**20.9** Los clientes que participan en la promoción aceptan y entienden que con el solo hecho de realizar alguna de las mecánicas de participación en la promoción autorizan al ICE a enviar toda clase de información de cualquier tipo, sea o no de la misma promoción. 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.

**Artículo 21:** El ICE se reserva el derecho de modificar la mecánica de la promoción 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 la página web [www.kolbi.cr](http://www.kolbi.cr).

**Artículo 22:** Para mayor información, así como para la atención de las consultas respectivas, los clientes pueden consultar a los ejecutivos de atención en agencias ICE, tiendas kölbi, centro de atención telefónica 1193 y redes sociales.

**Artículo 23:** El presente reglamento rige a partir de su publicación en la página web [www.kolbi.cr](http://www.kolbi.cr).

Derechos reservados 2023. 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.