

TÉRMINOS Y CONDICIONES

ACCIONES DE APOYO AL CLIENTE kölbi ANTE PANDEMIA DEL COVID-19

kölbi se solidariza con la población afectada por la crisis económica producto de la afectación de pandemia mundial COVID-19, por ello, durante un periodo limitado pone a disposición de sus clientes la posibilidad de aplicar por un beneficio que le permitirá la flexibilidad del pago de las facturaciones asociadas a los servicios de telecomunicaciones.

CONDICIONES GENERALES

1. Los beneficios que se le podrán ofrecer al cliente son los siguientes:
 - 1.1. **Ampliación de plazo de pago en las facturas:** este beneficio tiene como objetivo favorecer la ampliación del período de pago de la factura de servicios fijos, y móviles postpago, sin interrupción del servicio, y el pago de las facturas al cobro correspondiente a 3 meses como máximo, a partir de la confección de arreglo de pago, trasladándose entonces el monto total de dicho arreglo de pago a la factura al cobro al mes siguiente en dos o más cuotas a convenir.
 - 1.2. **Suspensión temporal de la facturación y del servicio contratado:** Aplica sólo para servicios fijos, el servicio no generará ningún cargo a partir de la fecha de ejecución de la suspensión y hasta un máximo de tres meses. Lo anterior, inhabilitará el funcionamiento del servicio durante el periodo acordado y se retomará el cobro del mismo una vez reactivado.

Importante indicar, que estos beneficios son excluyentes, por lo que cliente de acuerdo a su número de cédula tendrá la oportunidad de aplicar solamente por uno de ellos.
2. El período de recepción de las solicitudes será exclusivamente del 23 de abril hasta el 19 de junio 2020 (inclusive) o hasta alcanzar el máximo de solicitudes establecido.
3. El máximo de solicitudes a aplicar será de 4000, las cuales deben cumplir con los requisitos establecidos en este documento, se les recuerda que el ICE no solicitará ningún dato ajeno a los servicios de telecomunicaciones, ni cuentas bancarias.
4. El único sitio oficial en el que el cliente podrá acceder al formulario es kölbi.cr
5. El llenado del formulario de flexibilización de pagos queda sujeto a estudio y no implica un compromiso de aprobación automático por parte de kölbi. Una vez realizado el análisis respectivo, a aquellos que hayan sido aceptados se les contactará vía telefónica, por el contrario en caso de que la solicitud emitida por el cliente no cumpla con los términos y condiciones establecidos se le notificará al cliente vía correo electrónico.

6. Podrán aplicar clientes físicos y jurídicos (incluye emprendedores, mipymes y Pymes) que hayan perdido su empleo o fuente de ingresos, que se hayan visto afectados con una reducción reciente en su jornada laboral, suspensión reciente de su contrato de trabajo, o haber visto reducidos sus ingresos, a causa de la emergencia nacional del COVID-19, lo cual deberá demostrarse adjuntando una carta o documento que compruebe la afectación de los ingresos en la que se encuentra actualmente.
7. No podrán aplicar trabajadores públicos ni pensionados de cualquier régimen.
8. En caso de tratarse de un trabajador independiente, temporal, informal u otro, que no cuente con una carta como las descritas en el requisito anterior, deberá adjuntar una carta firmada por él mismo con datos generales de la actividad comercial que realice e indicando su afectación en los ingresos a causa de la pandemia COVID19, así mismo dará constancia de su afectación económica con la aceptación de los términos indicados en la declaración jurada que se encuentra dentro del formulario.
9. En caso de que el titular del servicio aporte información que no es verdadera, se expone a la anulación del formulario de flexibilización de pagos y se le negará el otorgamiento del beneficio. Asimismo, tal conducta le podrá acarrear responsabilidades de acuerdo con la legislación vigente, en virtud de la declaración jurada rendida para acceder al beneficio.
10. La modalidad de flexibilización de pagos, solamente aplicará para los servicios que el cliente haya incluido en la solicitud inicial, de manera que posteriormente no se podrá solicitar la incorporación de nuevas facturas asociadas a servicios que no fueron contemplados en el arreglo de pago inicialmente.

REQUISITOS GENERALES

11. Aceptar las condiciones indicadas en la declaración jurada para la solicitud de flexibilidad de pagos.
12. Adjuntar fotografía del documento de identificación vigente y legible por ambos lados.
13. Llenar el formulario de "flexibilización de pagos" disponible en la dirección kolbi.cr, el cual debe ser ingresado únicamente por el titular del servicio.
14. Adjuntar documento que evidencie el despido, la reducción reciente de su jornada laboral, suspensión reciente de su contrato de trabajo a causa de la emergencia nacional del COVID-19 a partir de marzo 2020.

15. Formar parte de la cartera de clientes activos de kölbi con una permanencia mínima de 6 meses, y no tener deudas morosas ni arreglos de pago vigentes con el ICE.

16. Debe estar libre de embargos, fraudes en los servicios de telecomunicaciones con el ICE, así como de referencias crediticias negativas externas asociados a la cédula de identidad.

17. Contar con una (1) factura pendiente de pago como máximo en cada servicio activo con el ICE.

18. A continuación, las condiciones específicas de cada beneficio:

Ampliación de Plazo de Pago en las Facturas:	Suspensión Temporal de la Facturación y del Servicio Contratado:
<p>a) Facturar como mínimo de ₡18.000 colones mensuales en la totalidad de los servicios activos.</p> <p>b) El pago de las facturas al cobro correspondientes a 3 meses como máximo, a partir de la solicitud de suspensión del servicio.</p> <p>c) La aplicación de este beneficio generará un cobro de interés mensual de 0,76% sobre las cuotas indicadas en el punto anterior.</p> <p>d) Este beneficio no implica la suspensión del servicio.</p> <p>e) Realizar un pago inicial igual o mayor a ₡1000, para formalizar el trámite de la ampliación de plazo de pago de factura, este pago se acreditará al monto total de la deuda, y deberá realizarlo a través la cancelación de un recibo especial de dinero (RED). El ejecutivo a cargo le indicará el procedimiento que deberá realizar para esta cancelación.</p> <p>f) Una vez transcurrido el período del plazo otorgado, la facturación se reactivará automáticamente.</p>	<p>a) Aplica servicios fijos de hogar en planes individuales, dúos o triples de Internet, Televisión y Telefonía fija.</p> <p>b) La suspensión se realizará tanto en el servicio como en la facturación correspondiente por un período de 3 meses.</p> <p>c) Los servicios y su facturación serán reactivados normalmente el 01 de agosto 2020 y deberá ser cancelado según la fecha de vencimiento de la emisión de su factura.</p> <p>d) Si se requiere reactivar el servicio antes del período de finalización del beneficio, el cliente podrá tramitar la cancelación respectiva y solicitar en los canales de atención la normalización del servicio.</p>

g) La aplicación de este beneficio no significa la ampliación del período de permanencia del contrato de los servicios (12 o 24 meses).	
---	--