

# REGLAMENTO DE REQUISITOS Y CONDICIONES DE LA PROMOCIÓN

## “kölbi Asistencia premia tu fidelidad”

### DEL ORGANIZADOR DE LA PROMOCIÓN

**Artículo 1:** La mecánica, la organización, la publicidad y los derechos relacionados con la Promoción “kölbi Asistencia premia tu fidelidad”, 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. con cédula jurídica número tres - uno - cero - uno - dos - tres - siete - cero - nueve – cuatro, en adelante “GEA”.

**Artículo 2:** El presente Reglamento de Requisitos y Condiciones de la Promoción “kölbi Asistencia premia tu fidelidad”, 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 1 de junio del 2026 y finaliza el 31 de agosto del 2026 inclusive.

**Artículo 4:** Para efectos del presente reglamento, los clientes aceptan y entienden, que el premio establecido para esta Promoción será adjudicado, únicamente, al “titular del servicio” a través del cual se participa de esta promoción y que por ende su nombre y número de identificación se encuentran registrados y asociados a dicho servicio en los sistemas corporativos del ICE.

### DE LA PARTICIPACIÓN DE LA PROMOCIÓN

**Artículo 5:** Participan en la promoción:

**5.1** Todos aquellas personas físicas mayores de edad y las personas jurídicas, titulares de servicios, que hayan solicitado la cancelación de alguno de los siguientes servicios:

- kölbi Asistencia Múltiple
- kölbi Médica Esencial
- kölbi Médica
- kölbi Asistencia Dorada
- kölbi Asistencia Mascotas
- kölbi Asistencia Pymes



Asimismo, deberán haber sido atendidas mediante un proceso de retención, aceptar mantener activo el servicio y conservarlo durante la vigencia de esta promoción, conforme a las condiciones establecidas en el presente reglamento.

**5.2** Según las condiciones propias de la “Mecánica de la Promoción”, para participar el cliente debe estar al día con el pago de sus servicios y no encontrarse en condición morosa.

**5.3** No podrán participar los números de teléfono móvil de los titulares fallecidos de previo a su inicio, por lo que serán excluidos en caso de salir favorecidos. En el caso de que el titular hubiese fallecido durante el periodo de vigencia de la promoción y exista un beneficiario registrado en los sistemas corporativos del ICE, éste será quien se encuentra legitimado para retirar el premio. De no existir beneficiario registrado en dichos sistemas el ICE dispondrá a su entera discreción del premio, sin que ello genere ninguna responsabilidad para el ICE.

**5.4** No podrán participar en la Promoción, ni ser ganadores, los empleados 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 de telefonía kölbi postpago móvil, datos, fijo, Internet fijo y televisión con los cuales están participando en la Promoción.

## DE LA MECÁNICA DE LA PROMOCIÓN

**Artículo 6:** Los clientes kölbi podrán participar en la Promoción según la siguiente mecánica:

**6.1** Todos los clientes que hayan solicitado el retiro, durante el período de la promoción, de alguno de los siguientes productos de Asistencia:

- kölbi Asistencia Múltiple
- kölbi Médica Esencial
- kölbi Médica
- kölbi Asistencia Dorada
- kölbi Asistencia Mascotas
- kölbi Asistencia Pymes



Y que, como resultado de la gestión de retención, acepten mantener activo el servicio de Asistencia y lo conserven durante la vigencia de esta promoción, automáticamente quedarán participando por una pantalla TCL 4K de 55 pulgadas.

**Artículo 7:** kölbi Asistencia Múltiple, kölbi Médica Esencial, kölbi Médica, kölbi Asistencia Dorada, kölbi Asistencia Mascotas y kölbi Asistencia Pymes son servicios de asistencia que brindan a sus afiliados una serie de coberturas y beneficios especializados según la modalidad contratada, incluyendo, entre otros, servicios de apoyo médico, dental, hogar, vial, legal y para mascotas, con el objetivo de proporcionar respaldo, orientación y acompañamiento ante situaciones imprevistas.

El detalle completo de las coberturas, límites, exclusiones y condiciones específicas de cada cobertura incluida en los servicios antes indicados, así como el precio mensual correspondiente, podrá ser consultado en el sitio web [www.kolbi.cr](http://www.kolbi.cr) o llamando al 2211-6566.

### DE LAS CONDICIONES DE LA MECANICA

**Artículo 8:** Para la mecánica descrita en este reglamento, el cliente deberá cumplir con las siguientes condiciones:

**8.1** Contar con al menos una asistencia activa de las indicadas en el artículo 6.1., asociada a un servicio kölbi registrado a su nombre (kölbi postpago móvil, datos, fijo, Internet fijo y televisión), según corresponda a la asistencia seleccionada.

**8.2** Haber solicitado la cancelación de dicha asistencia por medio de los siguientes canales autorizados:

- A través de la gestión de telemercadeo realizada por GEA.
- Llamando al 2211-6566.
- En Tiendas kölbi o Agencias ICE, siempre y cuando el frontal de atención haya ingresado formalmente una gestión de retiro asociada a un número de consecutivo, el cual será brindado al cliente al momento de solicitar la cancelación del servicio de asistencia.

**8.3** Durante el periodo de vigencia de la presente promoción, el cliente deberá haber aceptado mantener activa la asistencia al menos hasta el día de la selección del ganador, como resultado de la gestión de retención realizada.



## PREMIOS, DISTRIBUCIÓN Y DESIGNACIÓN DE GANADORES

**Artículo 9:** El premio de la presente promoción consistirá en:

- Una pantalla TCL 4K de 55 pulgadas para un único ganador.

**Artículo 10:** La selección de los finalistas para optar por el premio se llevará a cabo el 3 de setiembre del 2026, entre todos los clientes que hayan solicitado la cancelación de alguno de los servicios de asistencia indicados en el artículo 6.1., que hayan sido efectivamente retenidos durante la vigencia de la promoción y que mantengan activo el servicio de asistencia al menos hasta el día de la selección del ganador.

**Artículo 11:** Se establece que pueden participar como posibles ganadores todos los clientes que cumplan con los requisitos establecidos.

**Artículo 12:** La selección se realizará utilizando la base de datos oficial de los servicios participantes, mediante el uso de una aplicación de selección aleatoria que garantice transparencia e igualdad de condiciones entre los participantes.

**Artículo 13:** La selección de los ganadores de los premios, se realizará por parte de un funcionario del ICE que ejecutará el proceso aleatorio de selección de ganadores, un testigo del ICE y un testigo de parte de GEA.

**Artículo 14:** Al momento de su selección, los ganadores deberán encontrarse al día con el ICE en el pago de todas sus obligaciones de servicios de telecomunicaciones.

**Artículo 15:** Una vez confirmado el ganador por parte del ICE, GEA será la encargada de contactarlo a partir del 3 de agosto de 2026, para informarle su condición de ganador y coordinar el retiro del premio.

**Artículo 16:** El premio correspondiente a una pantalla TCL 4K de 55 pulgadas será entregado al ganador conforme a las condiciones establecidas en el presente reglamento. La garantía, soporte técnico y demás condiciones aplicables al producto serán las ofrecidas por el fabricante o proveedor correspondiente. El ICE y GEA no asumirán responsabilidad por daños, pérdidas o desperfectos ocurridos posterior a la entrega efectiva del premio al ganador.

**Artículo 17:** Posterior a la realización de la designación del ganador definido en el presente Reglamento, el ICE publicará el nombre del ganador en la página web [www.kolbi.cr](http://www.kolbi.cr).

**Artículo 18:** El ganador deberá reclamar y retirar el premio dentro de un plazo máximo de treinta (30) días naturales contados a partir de la notificación correspondiente. Vencido dicho plazo, se entenderá para todos los efectos legales que el titular del servicio renuncia al mismo.



**Artículo 19:** En la eventualidad de que el premio definido en el presente reglamento no pueda ser entregado al ganador por cualquier incumplimiento atribuible a este o a las disposiciones contenida en este reglamento, el ICE dispondrá de los premios a su entera discreción, sin que ello genere ninguna responsabilidad para el ICE.

## **RESPONSABILIDADES Y RESTRICCIONES**

**Artículo 20:** 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 21:** Todas aquellas personas físicas mayores de edad y las personas jurídicas, titulares de servicios, 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 22:** El ICE podrá introducir todas las medidas de seguridad que considere convenientes para el buen desarrollo de la Promoción, y la suspenderá en forma inmediata sin asumir responsabilidad alguna, si se llegaren a detectar fraudes o cualquier otra irregularidad que suceda con la compra y los servicios de telecomunicaciones asociados a esta Promoción, o si se presentara una circunstancia de caso fortuito, fuerza mayor o hecho de un tercero que afecte gravemente los intereses del ICE.

**Artículo 23:** La Promoción está sujeta a las condiciones y limitaciones que se indican en el presente Reglamento, incluyendo las siguientes:

**23.1** 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.

**23.2** 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.

**23.3** El cliente que resulte ganador, deberá contestar el correo de recibido del premio, el cual autoriza al ICE de manera irrevocable para que su nombre e imagen aparezcan en publicaciones y demás medios publicitarios y en general, en todo material de divulgación de las actividades posteriores a la Promoción, como entrega y recibo del premio, sin que implique remuneración o compensación adicional, ni reclamos por derechos de imagen. Esta autorización es un requisito indispensable para hacerse acreedor al premio.

**23.4** El ganador sólo podrá recibir un premio para esta promoción y aunque siga participando no tendrá derecho a recibir otro premio.

**23.5** Ni el ICE ni GEA 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 y GEA 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 esta Promoción, ante el uso, aceptación y disfrute del mismo.

**23.6** 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 igual forma ni ICE ni GEA no se harán responsables de gastos en que incurra el ganador por el traslado y otros rubros destinados para el disfrute y/o retiro del premio.

**23.7** Ni el ICE ni GEA 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.

**23.8** Si se demuestra que una persona disfruta de la Promoción 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.

**23.9** 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.

**23.10** 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.



**Artículo 24:** Para evitar delitos de falsedad ideológica, el retiro de los premios deberá realizarse conforme a los requisitos establecidos en el presente artículo:

**24.1** El titular del servicio que resulte ganador deberá cumplir previamente con los siguientes requisitos para el retiro y entrega del premio:

**24.1.1** Los costarricenses mayores de edad deberán presentar su cédula de identidad vigente y en buen estado.

**24.1.2** Los extranjeros mayores de edad deberán presentar su cédula de residencia o pasaporte, ambos vigentes y en buen estado.

**24.1.3** En caso de que el titular del servicio corresponda a una persona jurídica, el retiro del premio deberá ser realizado por su representante legal o apoderado con facultades suficientes para dicho acto, quien deberá presentar: Documento de identidad y personería jurídica, ambos vigentes y en buen estado. En caso de actuar mediante poder, el documento idóneo que acredite sus facultades de representación.

**24.2** Caso contrario, cuando la persona que recibe el premio no es el titular del servicio, deberá presentar: una autorización 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.

**24.3** El ICE y GEA se reservan el derecho de verificar la autenticidad y vigencia de los documentos aportados previo a la entrega del premio.

**24.4** En caso de que el ganador no cumpla con los requisitos establecidos en el presente Reglamento, perderá automáticamente el derecho a reclamar el premio, sin responsabilidad alguna para el ICE o GEA.

**24.5** En la eventualidad de que resulte favorecido un servicio de telefonía kölbi postpago móvil, datos, fijo, Internet fijo y televisión cuyo titular se encuentre en la condición establecida en el artículo 5.3 de este Reglamento (fallecido durante el periodo de la promoción), el beneficiario podrá apersonarse para hacer valer los derechos correspondientes.

**Artículo 25.** 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](http://www.kolbi.cr).

**Artículo 26.** 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](http://www.kolbi.cr).

**Artículo 27.** 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 28.** El presente Reglamento rige a partir de su publicación en el sitio web [www.kolbi.cr](http://www.kolbi.cr)

Derechos reservados 2026. 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.

