

REGLAMENTO

ESTRATEGIA DE FIDELIZACIÓN

“Aumento de velocidad de internet”

DEL ORGANIZADOR DE LA ESTRATEGIA DE FIDELIZACIÓN

Artículo 1: La mecánica, la organización, la publicidad y los derechos relacionados con la estrategia “**Aumentamos la velocidad en tu servicio kolbi hogar**” en adelante denominada la “estrategia” son propiedad exclusiva del Instituto Costarricense de Electricidad, en adelante denominado “ICE”.

Artículo 2: El presente reglamento de requisitos y condiciones de la estrategia “**Aumentamos la velocidad en tu servicio kolbi hogar**” en adelante denominado “reglamento”, establece las reglas para participar en la estrategia de fidelización que realiza el ICE entre los clientes nuevos y actuales, que cuentan con un plan de servicios fijos que incluya internet, en sus diferentes combinaciones (Individual, dúo o triple) desde la velocidad de 20 Mbps y hasta 300 Mbps y que se encuentre servido en la red de fibra óptica, disfrutará de un aumento de la velocidad de Internet según los términos descritos en el presente reglamento.

Artículo 3: La vigencia de la estrategia de fidelización tendrá un período de tiempo limitado a partir del 25 de octubre 2024 hasta el 08 de enero 2025.

Artículo 4: Para efectos del presente Reglamento, los clientes y usuarios aceptan y entienden, que los beneficios de esta estrategia de fidelización serán acreditados a los “titulares de los servicios” a través de los cuales se participa de esta estrategia, 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 ESTRATEGIA DE FIDELIZACIÓN

Artículo 5: Participan todos aquellos clientes físicos (mayores de edad), que cuenten con un servicio kolbi hogar con Internet de 20 a 300 Megas en cualquier tipo de plan (individual, dúo o triple), independientemente del segmento (residencial, inmobiliario, pymes, teletrabajo, etc. Aplica únicamente para redes de fibra óptica según las condiciones propias de las “Mecánicas de la estrategia”.

Artículo 6: Para disfrutar de la estrategia de fidelización, el cliente debe estar al día con el pago de sus servicios kolbi hogar y no encontrarse en condición morosa.

Artículo 7: La presente estrategia de fidelización no aplica para servicios fijos que incluyan internet en perfiles de velocidad de 1 a 10 Mbps servidos en fibra óptica, u otras redes como mixtas o HFC, ni para otras redes de terceros como JASEC.

DE LA MECÁNICA

Artículo 8: La mecánica de participación, se define en los siguientes artículos:

8.1 Mecánica: Aumento de velocidad

8.1.1 Los clientes nuevos que adquieran un plan de servicios fijos que incluya internet en las diferentes combinaciones (individual, dúo o triple), durante la vigencia establecida en el presente reglamento, se les aplicará un aumento de velocidad de internet hasta el 25 de octubre del 2025, según los parámetros establecidos en la tabla # 1 del presente documento.

8.1.2 Los clientes actuales que cuenten con un plan kölbi hogar experimentarán un aumento de velocidad de internet hasta el 25 de octubre del 2025, según los parámetros establecidos en la tabla #1 del presente reglamento.

8.1.3 Parámetros según velocidad contratada:

Tabla #1

Velocidad original contratada	Velocidad asignada con la estrategia de fidelización
20 Mbps	Hasta 30 Mbps
30 Mbps	Hasta 50 Mbps
50 Mbps	Hasta 100 Mbps
100 Mbps	Hasta 200 Mbps
200 Mbps	Hasta 300 Mbps
300 Mbps	Hasta 500 Mbps

8.2 Los servicios descritos en el presente reglamento serán informados según lo establece la reglamentación vigente en el artículo 40 del Reglamento de Protección al Usuario Final y el boceto aprobado por la SUTEL mediante oficio o6g66-SUTEL-DGC-2024.

kölbi INFORMA

ESTRATEGIA DE FIDELIZACIÓN

Aumento de velocidad de internet

**Se comunica que, a partir del 25 de Octubre 2024 aumentaremos la velocidad en tu servicio kölbi hogar POR 12 MESES. Ahora experimentarás hasta xx Megas*, velocidad que se mantendrá vigente durante un año calendario contado a partir de la fecha antes mencionada.
Este aumento de velocidad no generará ningún incremento en el precio actual.
De requerir más información, podés llamar al servicio 1193”**

*La cantidad de megas corresponde al perfil de velocidad superior inmediato indicado en la tabla 1 del apartado 8.1.3.

DEL BENEFICIO

Artículo 9: La aplicación de la estrategia de fidelización derivada de la mecánica descrita en el artículo 8 del presente reglamento consisten en:

9.1 Ofrecer un aumento de velocidad de internet en el plan con un perfil de velocidad de 20 a 300 Mbps, podrán percibir un aumento al perfil superior inmediato tal y como se indica en el rango de velocidades mencionado en el apartado 8.1 de la mecánica de esta estrategia de fidelización.

9.2 El cliente podrá disfrutar del aumento de velocidad de internet otorgado, mientras mantenga o aumente la velocidad contratada durante el plazo estipulado en el presente reglamento. No aplica para casos en los que el cliente decida disminuir la velocidad contratada.

DE LA APLICACIÓN

Artículo 10: La aplicación de la estrategia de fidelización se realizará a los clientes que cumplan con las condiciones mencionadas en el artículo 5, y 8 de mencionados en este reglamento. Se exceptúan del disfrute de esta estrategia, los servicios mencionados en el artículo 7.

Artículo 11: Para los clientes nuevos la asignación del aumento de velocidad se realizará de forma automática desde el momento en que se instale el servicio al cliente en el inmueble correspondiente, y para los clientes actuales, desde el día 25 de octubre del 2024.

Todos los clientes podrán realizar la prueba de velocidad respectiva mediante su medidor de preferencia, se recomienda el medidor kölbi en el siguiente enlace: <https://medidor.kolbi.cr/>

Artículo 12: El aumento de velocidad de internet no representa ningún cargo adicional en la factura del servicio por tratarse de una estrategia de fidelización de clientes de servicios fijos de kölbi hogar.

RESPONSABILIDADES Y RESTRICCIONES

Artículo 13: De acuerdo con lo establecido en el Artículo 1 del presente reglamento, el ICE es el único organizador de la estrategia de fidelización. 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.

Artículo 14: Todos aquellos clientes físicos que deseen participar en la presente estrategia de fidelización entienden y aceptan que por el solo hecho de recibir lo indicado en la mecánica descrita en este reglamento, se comprometen a acatar lo dispuesto en el presente reglamento para poder disfrutar del beneficio de la estrategia. Asimismo, es obligación de cada participante leer e informarse acerca del contenido del mismo.

Artículo 15: El ICE podrá introducir todas las medidas de seguridad que considere convenientes para el buen desarrollo de la estrategia de fidelización, 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 estrategia de fidelización, o si se presentara una circunstancia de fuerza mayor, caso fortuito o hecho de tercero que afecte gravemente los intereses del ICE.

Artículo 16: La estrategia de fidelización está sujeta a las condiciones y limitaciones que se indican en el presente reglamento, incluyendo las siguientes:

16.1 Cualquier situación anormal que se presentara eventualmente con la estrategia de fidelización 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.

16.2 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 estrategia de fidelización aceptan como fidedignos y válidos para todos los efectos, los datos registrados en los sistemas corporativos y bases informáticas del ICE.

16.3 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 beneficio.

16.4 El cliente participante del beneficio definido en el presente reglamento, podrá renunciar en cualquier momento durante la vigencia de la estrategia o al término de la misma, según aplique.

16.5 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.

16.6 Los clientes que participan en la estrategia de fidelización 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 estrategia. 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 17: El ICE se reserva el derecho de modificar la mecánica de la estrategia de fidelización 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.

Artículo 18: 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 19: El presente reglamento rige a partir de su publicación en la página web www.kolbi.cr.

Derechos reservados 2024. 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.