

# Términos y Condiciones

## kölbi Seguro Protección Celular

**Artículo 1:** La mecánica, la organización, la publicidad y los derechos relacionados con los términos y condiciones de kölbi Seguro Protección Celular son propiedad exclusiva del Instituto Costarricense de Electricidad, cédula jurídica 4-000-042139, en adelante denominado "ICE". El respaldo, ejecución y responsabilidad respecto kölbi Seguro Protección Celular es resorte exclusivo de PRICOSE S.A., cédula jurídica 3-101-184673 y el Instituto Nacional de Seguros, cédula jurídica 4-00000-1902-22, en adelante "INS". Cuando en el presente documento se utilice el término "producto", entiéndase referido al kölbi Seguro Protección Celular.

**Artículo 2:** El presente documento de términos y condiciones de kölbi Seguro Protección Celular, establece las reglas que el ICE aplica para otorgar a los clientes que adquieran teléfonos móviles con planes postpago Ultra k, según lo descrito en el presente documento.

**Artículo 3:** Este producto aplica para todos los clientes kölbi físicos y jurídicos que adquieran teléfonos móviles, según oferta disponible a partir de la comercialización y de acuerdo con lo establecido en el artículo 6 del presente documento.

**Artículo 4:** El cliente debe estar al día con todos los servicios a su nombre adquiridos en el ICE.

**Artículo 5:** kölbi Seguro Protección Celular, aplica para los clientes que adquieran el teléfono móvil según oferta comercial definida a partir del 04 de julio del 2024.

El ICE se reserva el derecho de excluir el producto a determinados modelos de teléfonos, basado en criterios comerciales, económicos, estratégicos o de competencia.

## DE LA DESCRIPCIÓN Y CONDICIONES DEL PRODUCTO

**Artículo 6:** kölbi Seguro Protección Celular es un producto que le brinda protección al teléfono móvil ante pérdidas parciales o totales, o bien daños accidentales que no cubre la garantía de fábrica, por un periodo de 24 meses. Este producto aplicará para los modelos de teléfonos según oferta establecida a partir de la comercialización y bajo los siguientes escenarios:

- ✓ Al adquirir un teléfono móvil a cuotas con el ICE con plan postpago ultra k a 24 meses, automáticamente y de forma obligatoria incluirá el producto kölbi Seguro Protección Celular con un costo adicional de ¢2 995 IVAI mensuales en la facturación del plan con celular. Si el cliente no adquiere con el ICE el terminal financiado, no es obligatorio la adquisición del seguro. Para teléfonos adquiridos con financiamiento a través de entidades externas como Tasa Cero de Bac Credomatic o Cuotas Cero Interés de Credix, aplicará como un servicio de suscripción opcional.
- ✓ Al adquirir un teléfono móvil con plan postpago ultra k a cuotas a 12 meses o de contado con permanencia a 12 o 24 meses, se otorgará el producto kölbi Seguro Protección Celular de manera opcional, cuyo costo adicional es de ¢2 995 IVAI mensuales y se incluirá en la facturación del cliente por el tiempo que decida.

### 6.1 kölbi Seguro Protección Celular:

**6.1.1** Línea: Seguro Equipo Electrónico Riesgo Nombrado (Telefonía Celular) del Instituto Nacional de Seguros, para clientes de Planes Móviles Pospago con terminal del Instituto Costarricense de Electricidad.

6.2 El Instituto Costarricense de Electricidad (en adelante ICE) en convenio con el Instituto Nacional de Seguros (en adelante INS) y mediante la intermediación de la Sociedad Agencia Exclusiva del INS Pricose Primera



Sociedad Agencia de Seguros S.A. Licencia SUGESE N° SA-08-155 (en adelante Pricose) y el Agente de Seguros Randal Contreras Montes de Oca Licencia SUGESE N° 08-1767 (en adelante agente de seguros), suscribieron un contrato de seguros colectivo de Seguro de Equipo Electrónico Riesgo Nombrado (Registro SUGESE G07-45-A01-086), para brindar a los clientes que adquieran sus planes móviles pospago con terminales del ICE, kölbi Seguro Protección Celular, el cual esta segmentado en dos servicios:

- Protección por pérdida directa e inmediata del terminal móvil.
- Protección por reparación de terminales móviles.

A continuación, se detallan los servicios por separado en el presente documento.

### **6.3 Protección por pérdida directa e inmediata del terminal móvil.**

**6.3.1** Protección otorgada a través del Instituto Nacional de Seguros (INS) y la empresa PRICOSE, el cual consiste en aparar las pérdidas que sufra el bien asegurado (teléfono móvil) originadas por las siguientes causas.

#### **¿Qué incluye la Protección por Pérdida directa e inmediata del terminal móvil?**

**6.3.1.1** Incendio, impacto de rayo, explosión, implosión, gases o líquidos o polvos corrosivos, corto circuito, variaciones de voltaje.

**6.3.1.2** Robo\*.

**6.3.1.3** Temblor y terremoto, golpe de mar por maremoto, erupción volcánica, granizo, helada, tempestad, vientos huracanados, ciclón, tifón, inundación, aludes.

**6.3.1.4** Hundimiento y/o deslizamiento del terrero, caída de tierra, caída de rocas, huelga (casos que se presenten en un evento de estos).

**6.3.1.5** Cubre además la pérdida que sufran dichos bienes producto de la colisión y/o vuelco del automóvil en que se transporta. En caso de accidente de tránsito o destrucción del móvil como pasajero o conductor del medio de transporte.

\*Definición Robo: Se define cobertura al riesgo de robo; como un "delito contra la propiedad consistente en el apoderamiento ilegítimo de una cosa mueble ajena, mediante el empleo de fuerza en las cosas o violencia o intimidación en las cosas o violencia o intimidación en las personas.

### **6.3.2 ¿Qué no incluye la Protección por Pérdida directa e inmediata del terminal móvil?**

Esta protección no incluye pérdidas (inclusive los daños consecuenciales) ni gastos que se produzcan o que sean agravados por:

**6.3.2.1** Guerra, invasión, actos de enemigos extranjeros, hostilidades u operaciones bélicas (con o sin declaración de guerra).

**6.3.2.2** Desposeimiento permanente o temporal resultante de la confiscación, apropiación o requisición por una autoridad legalmente constituida.

**6.3.2.3** Radiación nuclear, irradiación nuclear o contaminación radiactiva por combustibles nucleares o desechos radiactivos. Riesgos

atómicos. Irradiación de fuentes de calor o de energía, así como las propiedades radiactivas, tóxicas, explosivas.

- 6.3.2.4** Participación del tomador/asegurado en actividades ilícitas relacionadas con legitimación de capitales, financiamiento al terrorismo, financiamiento de la proliferación de armas de destrucción masiva y otros delitos conexos.
- 6.3.2.5** Alborotos populares, conmociones civiles que revelan el carácter de asonada popular, sublevación militar, insurrección, rebelión, revolución, poder militar o usurpado, proclamación de la ley marcial o del estado de sitio, así como todos los eventos o causas que tengan por consecuencia la proclamación o el mantenimiento de la ley marcial y del estado de sitio.
- 6.3.2.6** El empleo de armas atómicas, sea que ocurra en tiempo de paz o de guerra.
- 6.3.2.7** Infidelidad (incluidos actos dolosos, tales como: hurto, robo, estafa o pillaje) de parte de los empleados del Asegurado causados directamente o en complicidad con otros.
- 6.3.2.8** Acciones u omisiones del Asegurado, sus empleados o personas actuando en su representación o a quienes se les haya encargado la custodia de los bienes asegurados, que a criterio del instituto produzcan o agraven las pérdidas.
- 6.3.2.9** Contaminación.
- 6.3.2.10** Pérdidas consecuenciales.
- 6.3.2.11** El efecto de virus informático.

- 6.3.2.12** Modificaciones, adiciones, reparaciones provisionales, mejoras, mantenimiento y/o reacondicionamiento de los equipos asegurados, si no han sido declarados de previo.
- 6.3.2.13** El aterrizaje de cabezas lectoras, que produzca daños a discos duros.
- 6.3.2.14** Hurto (Es el apoderamiento de las cosas sin intimidación ni violencia sobre las personas o los bienes).
- 6.3.2.15** El funcionamiento continuo, desgaste, cavitación, erosión, corrosión, o incrustaciones del equipo asegurado; así como por el deterioro gradual, debido a condiciones atmosféricas del ambiente en que se encuentren los bienes asegurados.
- 6.3.2.16** La eliminación de fallos operacionales, a menos que dichos fallos fueran causados por pérdida o daño indemnizable ocurrido a los bienes asegurados.
- 6.3.2.17** El mantenimiento de los bienes asegurados. Esta exclusión aplica también a las partes sustituibles en el curso de dichas operaciones de mantenimiento.
- 6.3.2.18** La responsabilidad del fabricante o el proveedor de los bienes asegurados, sea legal o contractual, y todo aspecto relacionado con la garantía que otorga el fabricante y/o proveedor.
- 6.3.2.19** Muerte súbita.
- 6.3.2.20** Pérdidas o daños a equipos tomados en arrendamiento o alquiler, cuando la responsabilidad recaiga en el arrendador, ya

sea legalmente o según convenio de arrendamiento y/o mantenimiento.

- 6.3.2.21** Daños de partes desgastables, tales como: bulbos, válvulas, tubos, bandas, fusibles, sellos, cintas, alambres, cadenas, neumáticos, herramientas, rodillos grabados, objetos de vidrio, porcelana o cerámica o un medio de operación (lubricantes, combustibles, agentes químicos o similares).
- 6.3.2.22** El efecto sobre los bienes asegurados por falla o interrupción en el aprovisionamiento de corriente eléctrica de gas o de agua de la red pública, excepto cuando el Asegurado cumpla con las medidas de seguridad establecidas en esta póliza.
- 6.3.2.23** Arco voltaico, perturbaciones por cambios magnéticos, aislamiento insuficiente y tostado de los aislamientos.
- 6.3.2.24** Faltantes que se descubran al efectuar inventarios físicos o revisiones de control.
- 6.3.2.25** Gastos adicionales por horas extra, trabajo nocturno, trabajo en días feriados, flete expreso y fletes al exterior, ocasionados en conexión directa con los trabajos de reparación de un daño indemnizable.
- 6.3.2.26** La exposición continua a la caída de arena o ceniza volcánica, cuando el Asegurado pueda ejercer control para minimizar o evitar tales pérdidas.
- 6.3.2.27** Daños o pérdidas por robo de los bienes asegurados en las siguientes circunstancias:

a. Cuando se encuentren en un automóvil de techo de lona, capota o convertible.

b. Cuando se encuentren visibles en un automóvil estacionado y sin ocupantes.

**6.3.2.28** Cuando los bienes se encuentren instalados en, o sean transportados como carga por una aeronave, artefacto aéreo, embarcación u otro medio distinto a un vehículo automotor.

### **6.3.3 Uso de la Protección por Pérdida directa e inmediata del terminal móvil:**

Para hacerlo efectivo se deberán seguir los siguientes pasos:

**6.3.3.1** Ante un evento, el cliente (asegurado) debe comunicarse llamando al número 8666-5454 o al correo [celularseguro@pricose.com](mailto:celularseguro@pricose.com) de la empresa aseguradora (Pricose-INS) para reportar el siniestro.

**6.3.3.2** El ejecutivo que le atenderá, validará que el teléfono indicado por el cliente haya sido adquirido en kölbi y que aplica para la Protección por Pérdida directa e inmediata del terminal móvil.

**6.3.3.3** Pricose-INS informa al asegurado el proceso a seguir.

**6.3.3.4** El cliente deberá presentar a Pricose-INS el informe técnico (diagnóstico) de un Centro de Servicio Autorizado y certificado por la marta o denuncia mediante correo electrónico o bien otros medios que faciliten la gestión. En este caso la documentación puede ser presentada de



manera digital, y en los casos donde medie un pago por reparación, el comprobante debe ser una factura electrónica con la descripción del detalle de la reparación, a nombre del cliente.

**6.3.3.5** Pricose-INS realizará el análisis para verificar la documentación y la aceptación o rechazo del caso y notificará al cliente en el plazo señalado en el artículo 6.3.4.2 y al ICE mediante correo electrónico.

**6.3.3.6** Cuando el caso procede para siniestros parciales, Pricose-INS realizará el reembolso correspondiente al cliente, para ello descontará el deducible del 25 % o un mínimo de 20.000. Si el costo de la reparación es igual o supera al monto asegurado, es equivalente a un siniestro total, por lo que aplicará el escenario del siguiente punto.

**6.3.3.7** Cuando el caso procede para siniestros totales como por ejemplo un robo, Pricose-INS notificará al cliente y al ICE. Posteriormente, el INS descontará el deducible correspondiente al 25% de la pérdida o un mínimo de ¢20.000, más el monto pendiente de las cuotas del seguro que faltan para cumplir el periodo del plan. El saldo a favor lo depositará directamente al ICE y este a su vez aplicará el pago de las cuotas pendientes del teléfono, y en caso de quedar un remanente se utilizará para que el cliente adquiera un nuevo teléfono o retire el dinero correspondiente a ese remanente en el ICE.

#### **6.3.4 Plazos para apertura, notificación y control de reclamos:**

- 6.3.4.1** A partir de ocurrido un siniestro o robo el cliente tiene un plazo de 5 días hábiles al conocimiento del evento para poner el reclamo ante Pricose-INS.
- 6.3.4.2** El plazo para análisis y notificación al cliente es de 4 días hábiles a partir de abierto el reclamo.
- 6.3.4.3** Para control o información sobre reclamos asociados a la Protección por Pérdida directa e inmediata del terminal móvil, el cliente puede comunicarse al número de teléfono 8666-5454 en un horario de e lunes a viernes de 8:00 A.M a 5:00 P.M, fuera de ese horario se brindará una respuesta vía WhatsApp con desviación de llamadas a un número específico.

#### **6.3.5 Condiciones Generales de la Protección por pérdida directa e inmediata del terminal móvil:**

- 6.3.5.1** El plazo de la Protección por Pérdida directa e inmediata del terminal tiene una validez de 24 meses a partir de la fecha de compra del teléfono en el ICE asociado a planes postpago Ultra k.
- 6.3.5.2** En caso de siniestros parciales donde media la reparación del teléfono, el INS realizará reembolso correspondiente al cliente, para ello descontará el deducible del 25% o un mínimo de

¢20.000. En caso de que el costo de la reparación sea igual o superior al monto asegurado, aplicará el escenario de siniestros totales, es decir el INS depositará la indemnización al ICE.

- 6.3.5.3** En caso de siniestros totales en donde se perdió el teléfono a causa de un robo, incendio, accidente etc., Pricose-INS notificará al cliente y al ICE. Posteriormente, el INS descontará el deducible correspondiente al 25% de la pérdida o un mínimo de ¢20.000, más el monto pendiente de las cuotas del seguro que faltan para cumplir el periodo del plan. El saldo a favor lo depositará directamente al ICE y este a su vez aplicará el pago de las cuotas pendientes del teléfono, y en caso de quedar un remanente se utilizará para que el cliente adquiera un nuevo teléfono o retire el dinero correspondiente a ese remanente en el ICE.
- 6.3.5.4** El cliente siempre mantendrá activa la póliza mientras esté al día con los pagos de facturación mensual.
- 6.3.5.5** La fecha de inicio de la Protección por Pérdida directa e inmediata del terminal móvil, no se modificará en caso de darse un cambio de teléfono por garantía.
- 6.3.5.6** Para hacer efectiva la Protección por Pérdida directa e inmediata del terminal móvil, el trámite debe hacerlo el titular del servicio o la persona que presente un poder especial que le faculte para actuar en nombre del titular, el cual debe

presentarse debidamente autenticado por un notario.

- 6.3.5.7** Cualquier dinero adicional que no sea cubierto por el monto de la póliza del teléfono deberá ser asumido por el cliente.
- 6.3.5.8** Las pérdidas parciales serán amparadas más de una vez siempre y cuando se trate de eventos distintos y causas distintas, según lo anterior no se podrán tramitar indemnizaciones dos veces para una misma causa.
- 6.3.5.9** Para un evento de pérdida por robo la Protección por Pérdida directa e inmediata del terminal, aplicará una única vez durante el periodo de 24 meses, con la denuncia respectiva, de lo contrario no se realizará la gestión.
- 6.3.5.10** El terminal móvil (celular) que se indemnice como pérdida total o por robo se excluirá en forma automática de la póliza de este seguro y por ende la póliza quedará inactiva de forma automática.
- 6.3.5.11** La Protección por pérdida directa e inmediata del terminal móvil se extiende a todos los países del mundo por un periodo de tres meses a partir de la fecha de salida del país.
- 6.3.5.12** En el escenario en que un cliente haga efectiva la Protección por pérdida directa e inmediata del terminal móvil, el INS descontará las cuotas faltantes de pago por el periodo.
- 6.3.5.13** La Protección por Pérdida directa e inmediata del terminal móvil, no aplicará para daños estéticos que presente el dispositivo.

- 6.3.5.14** El ICE no tiene la responsabilidad de brindar un teléfono de préstamo mientras se realiza el trámite de Seguro.
- 6.3.5.15** Para efectos del Seguro, se requiere que el cliente (asegurado) entregue una dirección de correo electrónico, para recibir las notificaciones asociadas al producto. En los casos en que el cliente (asegurado) no cuente con un e-mail el cliente (asegurado) está de acuerdo en suministrar el correo [kolbiseguro@ice.go.cr](mailto:kolbiseguro@ice.go.cr) para recibir notificaciones del seguro.
- 6.3.5.16** kölbi Seguro Protección Celular, aplica únicamente para los teléfonos que estén disponibles en el catálogo según lo establecido comercialmente y que sean adquiridos a partir de la fecha indicada en el artículo 5 del presente documento.
- 6.3.5.17** Los servicios que se encuentren en estado liquidado quedarán excluidos para disponer de este producto.
- 6.3.5.18** En caso de que el teléfono esté en proceso de reparación en el taller producto de un siniestro parcial, el cliente deberá realizar el pago mensual de su servicio telefónico.
- 6.3.5.19** Si durante el periodo de garantía que brinda el fabricante, el centro de servicio realiza un cambio de unidad, este segundo teléfono heredará los escenarios utilizados por el teléfono original de la venta, así como; el tiempo restante del producto.
- 6.3.5.20** En caso de que el cliente realice un cambio de plan con terminal nuevo, se desconectará el

seguro para el terminal anterior y se le activará al nuevo terminal móvil (se incluirá el nuevo IMEI). Por lo tanto, no podrá aplicar el seguro para el teléfono anterior.

**6.3.5.21** Aplican términos y condiciones generales Seguro Equipo Electrónico Riesgo Nombrado. La documentación contractual y la nota técnica que integran este seguro, están registrados ante la Superintendencia General de Seguros(SUGESE) de conformidad con lo dispuesto por el artículo 29, inciso d) de la Ley Reguladora del Mercado de Seguros, Ley 8653, bajo el registro número G07-45-A01-086. Y pueden ser consultadas en el sitio web de la SUGESE: <https://www.sugese.fi.cr>

## **6.4 Protección por reparación de terminales móviles**

**6.4.1** La Protección por reparación de terminales móviles para telefonía celular (Equipo Electrónico) para los clientes del Instituto Costarricense de Electricidad no es una sustitución o reemplazo de la garantía otorgada por el fabricante, sino que es un servicio de reparación adicional fuera de garantía gestionado a través del Instituto Nacional de Seguros (en adelante INS) y mediante la intermediación de la Sociedad Agencia Exclusiva del INS Pricose Primera Sociedad Agencia de Seguros S.A. Licencia SUGESE N° SA-08-155 (en adelante Pricose) y el Agente de Seguros Randal Contreras Montes de Oca Licencia SUGESE N° 08-1767.

La Protección por reparación de terminales móviles le brinda protección al teléfono móvil ante daños accidentales que no cubre la garantía de fábrica, por un periodo de 730 días naturales a partir de la fecha de compra del teléfono según contrato ICE (inclusive). Este servicio brinda protección en caso de que el dispositivo adquirido sufra algún accidente, siempre y cuando se encuentre dentro de los alcances estipulados en estas condiciones. Para efectos de la Protección por reparación de terminales móviles, el proceso de reparación será a través los talleres (centros de servicios) autorizados por las marcas.

### **¿Qué incluye la Protección por reparación de terminales móviles?**

#### **6.4.1.1 Riesgo Cubierto por Quebradura de Pantalla:**

**6.4.1.1.1** En caso de accidente donde se quebró la pantalla del teléfono celular (terminal móvil), se efectuará reemplazo de la pantalla, por una única vez. Esta protección aplicará durante el periodo de 730 días naturales a partir de la fecha de compra del teléfono celular según contrato ICE-kölbi (inclusive).

**6.4.1.1.2** En caso de que la pantalla del celular se quiebre dentro de los 365 días naturales de garantía otorgado por el fabricante, el teléfono no perderá su garantía original. La reparación no aplicará cuando la quebradura haya afectado otras partes o

funcionamiento general del dispositivo, que no estén contemplados en los ámbitos aquí descritos.

**6.4.1.1.3** En caso de no conseguirse la pieza para reparación y una vez agotado el plazo máximo de 60 días naturales para haberla adquirido (este plazo rige desde la entrega del dispositivo en la agencia kölbi para ser reparado), el INS otorgará al asegurado una indemnización en efectivo equivalente al valor de la pieza en reparación y será definido en proporción al precio de lista que tenga la pieza en el taller autorizado de cada marca. El monto oscilará entre un mínimo de \$80 y máximo de \$400 y se cancelará por una única vez.

**6.4.1.1.4** En caso de que se haya tenido que realizar el reembolso al cliente (asegurado), se procederá a firmar entre las partes un documento que haga constar la realización del trámite para que el cliente (asegurado), pueda recibir el dinero por el motivo descrito en el punto anterior y por medio de transferencia bancaria en un plazo de 24 a 48 horas hábiles posterior a la aceptación del ajuste (firma del finiquito), así como, el



compromiso de las partes de dar por finiquitado este asunto y renunciar a cualquier reclamo futuro por el mismo concepto. El cliente (asegurado), debe proporcionar los siguientes datos para poder realizar el depósito:

- Nombre
- Cédula
- IMEI
- N° Cuenta IBAN del dueño del servicio o de quien él indique
- Nombre del Banco

Para hacer efectivo el trámite del finiquito, debe hacerlo el titular del servicio o la persona que presente un poder especial que pueda actuar en nombre del titular con el documento debidamente autenticado por un notario.

#### **6.4.1.2 Riesgo Cubierto por Quebradura de Cámara**

**6.4.1.2.1** En caso de accidente donde se presenta la ruptura de la cámara del teléfono celular (terminal móvil), se efectuará reemplazo de la cámara, por una única vez. Esta reparación aplicará durante el periodo de 730 días naturales a partir de la fecha de compra del teléfono celular según contrato ICE-kölbi (inclusive).

**6.4.1.2.2** En caso de que la cámara del celular se quiebre dentro de los 365 días

naturales de garantía otorgado por el fabricante, el teléfono no perderá su garantía original. La reparación no aplicará cuando la quebradura haya afectado otras partes o funcionamiento general del dispositivo, que no estén contemplados en los escenarios aquí descritos.

**6.4.1.2.3** En caso de no conseguirse la pieza para reparación y una vez agotado el plazo máximo de 60 días naturales para haberla adquirido (este plazo rige desde la entrega del dispositivo en la agencia kölbi para ser reparado), el INS otorgará al asegurado una indemnización en efectivo equivalente al valor de la pieza en reparación y será definido en proporción al precio de lista que tenga la pieza en el taller autorizado de cada marca. El monto oscilará entre un mínimo de \$80 y máximo de \$200 y se cancelará por una única vez.

**6.4.1.2.4** En caso de que se haya tenido que realizar el reembolso al cliente (asegurado), se procederá a firmar entre las partes un documento que haga constar la realización del trámite para que el cliente (asegurado), pueda recibir el dinero por el motivo

descrito en el punto anterior y por medio de transferencia bancaria en un plazo de 24 a 48 horas hábiles posterior a la aceptación del ajuste (firma del finiquito), así como, el compromiso de las partes de dar por finiquitado este asunto y renunciar a cualquier reclamo futuro por el mismo concepto. El cliente (asegurado), debe proporcionar los siguientes datos para poder realizar el depósito:

- Nombre
- Cédula
- IMEI
- N° Cuenta IBAN del dueño del servicio o de quien él indique
- Nombre del banco

Para hacer efectivo el trámite del finiquito, debe hacerlo el titular del servicio o la persona que presente un poder especial que pueda actuar en nombre del titular con el documento debidamente autenticado por un notario.

### **6.4.1.3 Riesgo cubierto por Reparaciones Generales:**

**6.4.1.3.1 Cobertura sobre las reparaciones mecánicas del teléfono celular (terminal móvil): (no enciende, congelamiento pantalla, problemas**

**de carga, problemas con el audio, Wifi, problemas con las llamadas),** aplica una vez por evento. Aplica después de haberse cumplido los 365 días naturales de la garantía de fábrica (día 366 natural) y hasta cumplirse los 730 días naturales desde la fecha de compra del teléfono según contrato ICE-kölbi o al día natural siguiente de haberse anulado la garantía de fábrica por parte del Centro de Servicio autorizado por la marca hasta cumplirse los 730 días naturales.

**6.4.1.3.2** En caso de no ser posible la obtención de los repuestos para la reparación del teléfono por alguna falla mecánica, en un plazo máximo de 60 días naturales para haberlos adquirido (este plazo rige desde que el cliente entrega su dispositivo en la agencia kölbi para ser reparado), el INS otorgará al asegurado una indemnización en efectivo equivalente al valor de la pieza en reparación y será definido en proporción al precio de lista que tenga la pieza en el taller autorizado de cada marca, por un monto mínimo de \$20 y un máximo de \$100 y se cancelará por una única vez.

**6.4.1.3.3** En caso de que se haya tenido que realizar el reembolso al cliente (asegurado), se procederá a firmar

entre las partes un documento que haga constar la realización del trámite para que el cliente (asegurado), pueda recibir el dinero por el motivo descrito en el punto anterior y por medio de transferencia bancaria en un plazo de 24 a 48 horas hábiles posterior a la aceptación del ajuste (firma del finiquito), así como, el compromiso de las partes de dar por finiquitado este asunto y renunciar a cualquier reclamo futuro por el mismo concepto. El cliente (asegurado), debe proporcionar los siguientes datos para poder realizar el depósito:

- Nombre
- Cédula
- IMEI
- N° Cuenta IBAN del dueño del servicio o de quien él indique
- Nombre del banco

Para hacer efectivo el trámite del finiquito, debe hacerlo el titular del servicio o la persona que presente un poder especial que pueda actuar en nombre del titular con el documento debidamente autenticado por un notario.

#### **6.4.1.4 Riesgo Cubierto por Sustitución de la Tarjeta Principal del teléfono celular:**

- 6.4.1.4.1** En caso de daño que amerite la sustitución de la tarjeta principal del teléfono (terminal móvil), se efectuará reemplazo de la tarjeta principal, por una única vez. Este servicio aplicará durante el periodo de 730 días naturales a partir de la fecha de compra del teléfono celular según contrato ICE-kölbi (inclusive).
- 6.4.1.4.2** En caso de la sustitución de la tarjeta principal dentro de los 365 días naturales de garantía otorgado por el fabricante, el teléfono no perderá su garantía original.
- 6.4.1.4.3** En caso de no conseguirse la pieza para reparación y una vez agotado el plazo máximo de 60 días naturales para haberla adquirido (este plazo rige desde la entrega del dispositivo en la agencia kölbi para ser reparado), el INS otorgará al asegurado una indemnización en efectivo equivalente al valor de la pieza en reparación y será definido en proporción al precio de lista que tenga la pieza en el taller autorizado de cada marca. El monto oscilará entre un mínimo de \$80 y máximo de \$400 y se cancelará por una única vez.
- 6.4.1.4.4** En caso de que se haya tenido que realizar el reembolso al cliente (asegurado), se procederá a firmar

entre las partes un documento que haga constar la realización del trámite para que el cliente (asegurado), pueda recibir el dinero por el motivo descrito en el punto anterior y por medio de transferencia bancaria en un plazo de 24 a 48 horas hábiles posterior a la aceptación del ajuste (firma del finiquito), así como, el compromiso de las partes de dar por finiquitado este asunto y renunciar a cualquier reclamo futuro por el mismo concepto. El cliente (asegurado), debe proporcionar los siguientes datos para poder realizar el depósito:

- Nombre
- Cédula
- IMEI
- N° Cuenta IBAN del dueño del servicio o de quien él indique
- Nombre del banco

Para hacer efectivo el trámite del finiquito, debe hacerlo el titular del servicio o la persona que presente un poder especial que pueda actuar en nombre del titular con el documento debidamente autenticado por un notario.

#### **6.4.1.5 Riesgo cubierto por remplazo del cable de carga y cargador (originales):**

**6.4.1.5.1** El cliente (asegurado) podrá solicitar el reemplazo del cable de carga y el cargador (originales) que se hayan dañado, una única vez para cada artículo, siempre y cuando estos componentes estén incluidos en el terminal comprado. Este escenario de protección aplica después de haberse cumplido los 45 días naturales de la garantía de fábrica y hasta los 730 días naturales desde la fecha de compra del teléfono celular según contrato ICE-kölbi (inclusive) o al día natural siguiente de haberse anulado la garantía de fábrica por parte del Centro de Servicio autorizado por la marca hasta cumplirse los 730 días naturales. Aplica para eventos como: sobrecargas, cables reventados. No es necesario el envío del dispositivo móvil al Taller de Servicio, únicamente el cable o cargador dañado.

**6.4.1.5.2** En caso de no conseguirse los cables o cargadores en un plazo máximo de 30 días naturales para haberlos adquirido (este plazo rige desde que el cliente entrega su accesorio en la agencia kölbi para ser reemplazado), el INS otorgará al asegurado una indemnización en efectivo equivalente al valor de la pieza en reparación y será definido en proporción al precio



de lista que tenga la pieza en el taller autorizado de cada marca. El monto oscilará entre un mínimo de \$20 y un máximo de \$100 y se cancelará por una única vez.

**6.4.1.5.3** En caso de que se haya tenido que realizar el reembolso al cliente, se procederá a firmar entre las partes un documento que haga constar la realización del trámite para que el cliente pueda recibir el dinero por el motivo descrito en el punto anterior y por medio de transferencia bancaria en un plazo de 24 a 48 horas hábiles posterior a la aceptación del ajuste (firma del finiquito), así como, el compromiso de las partes de dar por finiquitado este asunto y renunciar a cualquier reclamo futuro por el mismo concepto. El cliente (asegurado) debe proporcionar los siguientes datos para poder realizar el depósito:

- Nombre
- Cédula
- IMEI
- N° Cuenta IBAN del dueño del servicio o de quien él indique
- Nombre del banco

Para hacer efectivo el trámite del finiquito, debe hacerlo el titular del servicio o la persona que presente un poder especial que pueda actuar en

nombre del titular con el documento debidamente autenticado por un notario.

#### **6.4.2 Consideraciones Adicionales de la Protección por reparaciones de terminales móviles:**

**6.4.2.1** La protección por reparación de terminales móviles en ningún caso incluye el reemplazo del dispositivo móvil, (teléfono celular).

**6.4.2.2** En caso que el equipo presente daños adicionales a los reportados, descubiertos como parte del diagnóstico técnico que realiza el taller, serán reparados siempre y cuando se encuentren dentro de la lista de ámbitos que incluye la protección por reparación de terminales móviles.

#### **6.4.3 Garantía por Reparación:**

**6.4.3.1** Toda reparación cuenta con una garantía de 45 días naturales posterior a la entrega del teléfono al cliente (asegurado).

#### **6.4.4 La protección por reparación de terminales móviles NO incluye lo siguiente:**

**6.4.4.1** No aplicará la protección por reparación de terminales móviles cuando después de la valoración por parte del Centro de Servicio autorizado por la marca, se diagnostique que:

- 6.4.4.1.1** Daños ocasionados por manejo o manipulación inadecuado del dispositivo (teléfono celular) por parte del cliente (asegurado) o talleres no autorizados, de acuerdo con el análisis y criterio técnico emitido por especialistas de la marca una vez realizada la valoración.
- 6.4.4.1.2** En caso que el dispositivo presente deformidades, abolladuras o golpes que afectan la estructura o diseño original del teléfono celular, que impidan la reparación, según el diagnóstico técnico por parte del experto del taller de servicio autorizado.
- 6.4.4.1.3** En caso de que el dispositivo (teléfono celular) presente humedad.
- 6.4.4.1.4** Si el dispositivo móvil (teléfono celular) es remitido a taller para hacer uso de la Protección por reparación de terminales móviles, pero de acuerdo al diagnóstico técnico por parte del experto del taller, se determina que con anterioridad dicho dispositivo había aplicado este ámbito (escenario) de protección, no aplicará.
- 6.4.4.1.5** Reemplazo del dispositivo en caso de no tener reparación.

- 6.4.4.1.6** Cobertura por pérdida de accesorios del teléfono celular (estuches, cables, cargador, temperados, audífonos, baterías externas, entre otros).
- 6.4.4.1.7** Cobertura por ralladuras superficiales o daños estéticos, que no afectan la funcionalidad del dispositivo móvil.
- 6.4.4.1.8** Cobertura por la pérdida de datos o información dentro del dispositivo móvil.
- 6.4.4.1.9** Cobertura por fallas eléctricas del dispositivo móvil.
- 6.4.4.1.10** Cobertura para dispositivos móvil en donde se haya detectado una falla de fábrica masiva del modelo específico.
- 6.4.4.1.11** Cobertura por otros ámbitos no indicados en este documento.

#### **6.4.5 Uso de la Protección por reparación de terminales móviles:**

- 6.4.5.1** El cliente (asegurado) debe presentarse al punto de venta kölbi (Agencia o Tienda kölbi) de su preferencia para aplicar la protección por reparación de terminales móviles.
- 6.4.5.2** El ejecutivo del ICE-kölbi revisará la información del cliente y validará que se encuentra activo en el plan.

- 6.4.5.3** El ejecutivo del ICE-kölbi validará si el teléfono celular se encuentra dentro del plazo otorgado para aplicar la protección por reparación de terminales móviles y validará el estatus del seguro para ese IMEI.
- 6.4.5.4** Si el cliente (asegurado) ya gozó del escenario de ámbito de protección con anterioridad, se le informará el tipo de escenario otorgado y se dará por finalizada la gestión.
- 6.4.5.5** En caso de que el teléfono celular del asegurado no haya hecho uso del escenario (ámbito) de Protección por reparación de terminales móviles, el ejecutivo procederá con la gestión, recibe el dispositivo móvil (teléfono celular) y gira la orden al taller.
- 6.4.5.6** El taller cuenta con un plazo de 15 días naturales para proceder con la reparación del terminal móvil.
- 6.4.5.7** Una vez reparado el dispositivo móvil se notificará al cliente (asegurado) para el retiro en el punto de venta donde entregó el dispositivo móvil.

#### **6.4.6 Plazos y Control de la Reparación:**

- 6.4.6.1** El plazo de la reparación será en un tiempo de 15 días naturales desde la recepción del terminal móvil en el punto de venta como lo indica la Ley de Promoción de la Competencia y Defensa Efectiva del Consumidor (Nº 7472).
- 6.4.6.2** La reparación está sujeta a la disponibilidad de partes en el país Costa Rica, en caso de no

contar con el repuesto específico requerido, el plazo de reparación se extenderá hasta lograr importarlas al país como máximo 60 días desde la entrega del teléfono en el punto de venta.

**6.4.6.3** La asesoría, atención y administración de los trámites de indemnización asociados a la protección por reparación de terminales móviles será por medio de Pricose y el Agente de Seguros al número +506 8666-5454 y el correo electrónico [celularseguro@pricose.com](mailto:celularseguro@pricose.com) en horario de lunes a viernes de 8:00 a.m. a 5:00 p.m.

**6.4.6.4** En caso de tener alguna discrepancia sobre los accesorios o cualquier situación sobre el teléfono celular reparado, se cuenta con un plazo máximo de 48 horas para realizar la gestión y el reclamo pertinente con la evidencia que lo respalde (una vez recibido el dispositivo por parte del cliente).

**6.4.6.5** Todo terminal móvil reparado llevará consigo una descripción del servicio realizado.

#### **6.4.7 Condiciones Generales de la Protección por reparación de terminales móviles:**

**6.4.7.1** El plazo de la protección por reparación de terminales móviles estará disponible de acuerdo a los tiempos descritos en cada uno de los ámbitos (escenarios).

**6.4.7.2** El cliente (asegurado) no perderá la protección por reparación de terminales móviles, siempre

y cuando se mantenga al día con los pagos de las cuotas del plan adquirido.

- 6.4.7.3** La fecha de inicio de la protección por reparación de terminales móviles no se modificará en caso de darse un cambio de teléfono por garantía.
- 6.4.7.4** Para hacer efectiva la protección por reparación de terminales móviles el trámite puede hacerlo el titular del servicio o el usuario del teléfono.
- 6.4.7.5** El ICE-kölbi no tiene responsabilidad de brindar un teléfono de préstamo mientras se realiza el trámite de la protección por reparación de terminales móviles.
- 6.4.7.6** La protección por reparación de terminales móviles aplica únicamente para los teléfonos que están en el catálogo según lo establecido comercialmente y que sean adquiridos a partir de la fecha de comercialización.
- 6.4.7.7** En caso de que un dispositivo móvil sufra un accidente en el proceso de reparación, al cliente (asegurado) se le repondrá con un teléfono igual o con condiciones superiores de la misma gama del teléfono.
- 6.4.7.8** Los servicios que se encuentren en estado liquidado quedarán excluidos para disponer de kölbi Seguro Protección Celular.
- 6.4.7.9** En caso de que el teléfono esté en proceso de reparación en el taller, el cliente deberá realizar el pago mensual de su servicio telefónico (Plan).

- 6.4.7.10** Si durante el periodo de garantía que brinda el fabricante, el centro de servicio realiza un cambio de unidad, este segundo teléfono celular heredará los ámbitos (escenarios) utilizados por el teléfono original de la venta, así como; el tiempo restante de la protección por reparación de terminales móviles.
- 6.4.7.11** Se validará que el teléfono móvil (celular) haya sido adquirido mediante contrato con el ICE según el respectivo IMEI, Marca y Modelo y que el mismo cuente con kölbi Seguro.
- 6.4.7.12** La aceptación o declinación (rechazo) de la solicitud de indemnización se notificará al cliente (asegurado), mediante correo electrónico o medio indicado por el cliente.
- 6.4.7.13** El asegurado tendrá derecho a apelar las resoluciones del INS, según lo estipula la Ley Reguladora del Contrato de Seguros en un plazo de 4 años contados a partir del momento en que estos derechos sean exigibles.
- 6.4.7.14** Para efectos de la protección por reparación de terminales móviles, se requiere que el cliente (asegurado) suministre una dirección de correo electrónico, a fin de recibir las notificaciones asociadas a kölbi Seguro Protección Celular. En los casos en que el cliente (asegurado) no cuente con un e-mail, el cliente (asegurado) está de acuerdo en suministrar el correo [kolbiseguro@ice.go.cr](mailto:kolbiseguro@ice.go.cr) para recibir notificaciones de la protección por reparación de terminales móviles.



**6.4.7.15** En caso de que el cliente realice un cambio de plan con terminal nuevo, se desconectará el seguro para el terminal anterior y se le activará al nuevo terminal móvil (se incluirá el nuevo IMEI). Por lo tanto, no podrá aplicar el seguro para el teléfono anterior.

**6.4.7.16** Para efectos de la protección por reparación de terminales móviles se podrá excluir la aplicación del seguro para equipos electrónicos (teléfonos), cuando el INS determine que no le es posible brindar dicho seguro a la persona titular del plan de telecomunicaciones, según fundamento establecido en el Artículo 1 de la Ley del Instituto Nacional de Seguros (reformado en La ley Reguladora del Mercado de Seguros, Art 52), párrafo tercero, que indica:

“El INS estará facultado para que realice todas las acciones técnicas, comerciales y financieras requeridas, de conformidad con las mejores prácticas del negocio, incluida la posibilidad de rechazar aseguramientos cuando se justifique técnica o comercialmente, así como para definir condiciones de aseguramiento y márgenes de retención de riesgos, según sus criterios técnicos y políticas administrativas. Las decisiones sobre las funciones puestas bajo su competencia solo podrán emanar de su Junta Directiva y serán de su exclusiva responsabilidad.”.

**Artículo 7:** El presente documento de términos y condiciones rige a partir de su publicación en el sitio web [www.kolbi.cr](http://www.kolbi.cr).

Derechos reservados 2024. Prohibida su reproducción por cualquier medio. Gerencia de Telecomunicaciones, Dirección Desarrollo Comercial. La Mecánica y derechos contenidos en el presente documento de términos y condiciones se encuentran amparados por la legislación nacional e internacional en materia de propiedad intelectual.