

## Reglamento de la Promoción “Bienvenida 5G”

Este Reglamento de la promoción “Bienvenida 5G” (en adelante, el “Reglamento”), tiene por objeto regular las relaciones entre Radiográfica Costarricense S.A, en adelante denominada “**RACSA**” y los participantes de la promoción “**Bienvenida 5G**” (en adelante, la “promoción”) siendo estos los clientes que adquieran el servicio en el periodo definido en la mecánica del presente reglamento (en adelante, “clientes”) que adquieran un plan de servicio de Internet 5G.

### 1. Términos y Condiciones

- 1.1 Organizador: Radiográfica Costarricense S.A, cédula de persona jurídica número 3-101-009059, reglamenta los términos y condiciones que realizará la promoción denominada “Bienvenida 5G”.
- 1.2 La promoción no está vinculada ni será acumulable con ninguna otra promoción existente o que sea lanzada en el futuro por RACSA.
- 1.3 La mecánica, la organización, la publicidad y los derechos relacionados con la promoción son propiedad exclusiva de RACSA
- 1.4 El presente Reglamento establece las reglas para las personas físicas y/o jurídicas que accedan a la promoción que realiza RACSA sobre el servicio de Internet 5G durante el plazo definido.

### 2. Elegibilidad

- 2.1 La Promoción, en las condiciones del presente Reglamento, es válida para todo el territorio de Costa Rica, sujeto a las áreas de cobertura y disponibilidad técnica del servicio de Internet 5G.
- 2.2 Es cliente elegible para los beneficios establecidos en el presente Reglamento, aquellas personas físicas o jurídicas que compren un plan del servicio de Internet 5G por medio del Departamento de Gestión Comercial de RACSA y sus canales de atención: 800 NEGOCIO (634-6246) opción 1, WhatsApp Empresarial 8888-8097, correo electrónico [ventas5G@racsa.go.cr](mailto:ventas5G@racsa.go.cr), además de los diferentes canales del Comercializador Autorizado ICE: 1193, ejecutivos de atención en agencias ICE, tiendas Kölbi habilitadas para la venta del servicio de Internet 5G de RACSA.
- 2.3 La promoción no será válida para aquellos clientes que no cumplan con los supuestos definidos en este Reglamento.

### 3. Plazo

- 3.1 El plazo para participar de la Promoción aplica desde las 00:00:00 del domingo 01 de junio del 2025 hasta las 23:59:59 del domingo 31 de agosto del 2025, pudiendo ser extendido este período a entera discreción de RACSA.

### 4. Mecánica

- 4.1 La promoción consiste en ofrecer un precio promocional a los clientes nuevos y activos que contraten un nuevo plan en las fechas establecidas en este Reglamento, únicamente aplicable a los siguiente Planes de Servicio de Internet 5G:

Precios promocionales

PLAN	Básico 50 Mbps	Estándar 150 Mbps	Estándar 200 Mbps
<b>PRECIO LISTA RACSA</b>	₡18 000	₡24 000	₡29 500
<b>PROMO BIENVENIDA 5G</b>	₡16 500	₡21 500	₡25 500

- 4.2 Los precios promocionales son finales para el cliente. Estos incluyen IVA, impuestos del 911 y Cruz Roja, alquiler del CPE con su respectiva SIM.
- 4.3 Esta promoción es excluyente a cualquier otra promoción de Internet 5G que se implemente durante el periodo de vigencia de esta promoción.
- 4.4 Los precios de la promoción se aplicarán a aquellos clientes nuevos que contraten un plan o servicio durante el plazo señalado en el apartado 3.1 del presente reglamento. En caso de clientes activos que soliciten un nuevo servicio, también se le debe aplicar los precios de promoción. Estos precios son personales e intransferibles.
- 4.5 Como se ha indicado, la promoción aplica únicamente a los planes Básico y Estándar incluidos en esta campaña. El período de la promoción es de 3 meses según se define en el apartado 3.1.
- 4.6 Los clientes recibirán el precio promocional indicado como la promoción “Bienvenida 5G” por un periódico fijo de 6 meses contados a partir de la fecha de contratación y activación del servicio. A partir del sétimo mes, se cobrará la tarifa regular vigente según el plan contratado.
- 4.7 Si durante esos 6 meses, el cliente opta por cambiar entre los planes Básico y Estándar, este mantendrá el beneficio del precio promocional por el tiempo restante hasta completar los 6 meses desde la activación original.
- 4.8 Para una mejor comprensión del punto 4.7 se desarrolla el siguiente ejemplo:
- 4.9 Un cliente contrata el plan Estándar 100 el 15 de julio de 2025 (dentro del período de 3 meses plazo de la promoción).
- 4.10 El cliente decide cambiarse al plan Básico 50 el 10 de octubre de 2025.
- 4.11 El nuevo plan Básico 50 se mantendrá con precio promocional hasta el 15 de enero de 2026, completando así los 6 meses desde la activación original.
- 4.12 El cliente verá reflejado los precios finales de la presente promoción en la factura que recibe durante los 6 primeros meses a partir de la contratación y activación del servicio. Posterior a esa fecha se facturará el precio de lista sin promoción correspondiente al plan contratado.
- 4.13 Si el cliente cuenta con algún otro servicio contratado a RACSA, debe estar al día con sus pagos para conservar el beneficio de esta promoción.

## 5. Disposiciones Generales

- 5.1 La aceptación de la promoción por parte del cliente implica la plena aceptación de los términos y condiciones que se establecen en el presente Reglamento.
- 5.2 En caso de reclamaciones relacionadas con la promoción, éstas serán resueltas por RACSA a su sola discreción, en el entendido de que el beneficio otorgado está basado en la mera liberalidad de RACSA, respetando y garantizando los derechos de los clientes.
- 5.3 La Sutel intervendrá a solicitud del cliente, usuario final o cualquier persona autorizada, una vez transcurridos los diez (10) días naturales con que cuenta RACSA

- para brindar una respuesta efectiva al cliente o cuando en un plazo menor reciba respuesta negativa o insuficiente.
- 5.4 Los valores expresados en la presente promoción son en colones costarricenses.
  - 5.5 En caso de ocurrencia de fuerza mayor o caso fortuito, imprevisible e irresistible a RACSA, tales como, pero sin limitarse a ello, el aumento de las tasas o impuestos inherentes a la actividad de las telecomunicaciones o cualquier otro aplicable a la actividad comercial ejercida por RACSA, el cambio de los precios de las tarifas de impuestos por la autoridad competente, el cambio en la política económica nacional, o cualquier otro hecho que haga que sea excesivamente oneroso para RACSA el mantenimiento de la promoción, permitirá a RACSA el retiro de esta promoción.
  - 5.6 Cualquier situación anormal que se presente eventualmente con la promoción y que no estuviera prevista en el presente Reglamento, será resuelta por RACSA, 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, en resguardo de los derechos de los clientes.
  - 5.7 El cliente participante y que disfruta del beneficio definido en el presente reglamento, podrá renunciar en cualquier momento durante la vigencia de la promoción, sin penalidad alguna. Esto no exime al cliente a honrar el pago de cualquier monto y/o facturas que pueda tener pendiente ante RACSA.
  - 5.8 Si se demuestra que una persona disfruta de la promoción por medio de engaño o fraude, RACSA podrá reclamar el pago completo del precio relacionado con la Promoción asignados al titular del servicio en cuestión.
  - 5.9 La responsabilidad de RACSA se limita únicamente a hacer efectivos los beneficios descritos en esta 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 de la misma.
  - 5.10 RACSA se reserva el derecho de modificar la “Mecánica de la Promoción” o este Reglamento en cualquier momento, para introducir todas aquellas reformas necesarias para la promoción, esto sin afectar a los clientes activos en la promoción. Estos cambios si se hicieran, se darán a conocer de forma automática en el sitio web [www.racsa.go.cr](http://www.racsa.go.cr).

## 6. Canales de Atención

- 6.1 Para más información, así como, para la atención de las consultas respectivas, los clientes pueden comunicarse por los siguientes canales:
  - a. Centro de atención telefónica 800 NEGOCIO (634-6246) opción 1
  - b. WhatsApp Empresarial 8888-8097.
  - c. Canales del ICE como comercializador autorizador:
  - d. Línea de atención 1193
  - e. Ejecutivos de atención en agencias ICE
  - f. Tiendas Kölbi en las cuales se comercializa el servicio de Internet 5G.

El presente Reglamento rige a partir de su publicación en el sitio web de RACSA [www.racsa.go.cr](http://www.racsa.go.cr).