

REGLAMENTO

GENERAL PARA PROMOCIONES

C-R-048

REGLAMENTO GENERAL PARA PROMOCIONES

DEFINICIONES

Actividades promocionales: Promoción, oferta o sorteo con fines promocionales que se realice por los medios indicados, que son propiedad o están bajo el dominio de COOPESANTOS y las actividades asociadas.

Condiciones generales: Condiciones establecidas y publicadas de manera específica para la realización de cada una de las actividades promocionales, que las regula de manera exclusiva con respecto a las demás.

Organizador: COOPERATIVA DE ELECTRIFICACION RURAL LOS SANTOS (COOPESANTOS R.L.), por medio de cada una de sus líneas de negocio: Infocomunicaciones, Energía y Comercial. El Organizador es el único responsable de las actividades promocionales antes terceros.

Reglamento: Se refiere a este documento que regula las condiciones bajo las que se realizarán las promociones, rifas, descuentos especiales o actividades promocionales de COOPESANTOS, en cada una de las líneas del negocio que desarrolla, y las cuales podrán promocionarse por medio de las redes sociales, vía telefónica o por el Canal Altavisión.

CAPÍTULO I. DISPOCIONES GENERALES

Artículo 1. De la reglamentación: Este documento contiene todas las condiciones que regularán de manera general las actividades promocionales del organizador y las cuales se reconocen como el único marco de referencia y cumplimiento para estos efectos.

Por el solo hecho de participar en las actividades promocionales, los participantes aceptan y se adhieren en su totalidad a este reglamento y las CONDICIONES GENERALES específicas para cada una de las actividades en forma incondicional. Todo el que tenga interés de participar en las actividades promocionales deberá tener pleno conocimiento de este reglamento y las condiciones generales. Para todos los efectos que corresponda, el Organizador de cada actividad promocional

dará por un hecho que los ganadores leyeron, entendieron, conocieron y aceptaron el presente documento y las condiciones generales. Los participantes aceptan someterse a las decisiones del organizador con respecto a cualquier asunto relacionado con la promoción que no estuviere expresamente regulada en las CONDICIONES GENERALES. El otorgamiento de los premios estará condicionado al cumplimiento de todas las condiciones generales y el de cada una de las leyes y regulaciones aplicables. El Organizador se reserva el derecho discrecional de descalificar a cualquier participante y/o no entregar y/o exigir la devolución de los premios otorgados y/o abstenerse de entregar el premio a aquel participante que incumpla los términos y condiciones aquí establecidos.

Artículo 2. Del objeto de las actividades promocionales: el objeto de cada una de las actividades promocionales será determinado por el organizador y definido en las Condiciones Generales de cada una de las actividades.

Artículo 3. De los participantes de las actividades promocionales: En las actividades promocionales podrán participar únicamente las personas físicas mayores de edad o personas jurídicas, que sean clientes activos del servicio ofrecido por la línea de negocio que realice la actividad promocional, y que participen en estas de acuerdo con los términos, condiciones y mecánica establecidos en las CONDICIONES GENERALES. En las condiciones generales se aclarará que por el sólo hecho de participar, el participante se obliga a brindar información que permita verificar su capacidad de participación y la posible descalificación en caso de imprecisiones o falsedad. Sin detrimento de requisitos específicos para cada actividad promocional, los requisitos básicos serán: Ser persona física mayor de edad o jurídica con debida representación, ser cliente del ORGANIZADOR en la línea que realiza la actividad promocional y encontrarse al día en el pago de los servicios contratados al organizador. No podrán participar y no se considerarán participantes, las siguientes personas: a) los trabajadores de Coopesantos R.L. b); los directivos de los diferentes órganos sociales de Coopesantos R.L. No podrá participar la persona que previamente no acepte los términos y condiciones de este reglamento y las Condiciones Generales. Si las actividades promocionales se realizan mediante la interacción del participante con medios digitales, sitios web u otros, todos los interesados deberán acatar sus condiciones de uso y los términos de uso de aplicaciones o dispositivos. Si la persona por el contrario no consciente las condiciones indicadas en el reglamento o las condiciones generales, el organizador no asume ningún tipo de

responsabilidad por lo que se exonera de la obligación de permitir la participación y entrega de un premio o beneficio que otorguen las actividades promocionales.

Artículo 4. De los premios y su entrega: Los premios de cada actividad promocional serán publicitados de previo por todos los medios establecidos en las Condiciones Generales y se entregarán en tiempo y forma que estas establezcan. Cualquier disputa entre el participante y terceras personas en cuanto a la titularidad del premio será un asunto ajeno al Organizador, independientemente del origen o causa. El Organizador se limitará a entregar el premio al participante ganador cuyos datos hayan sido proveídos al organizador y cuya capacidad de participación haya sido verificada. Para contactar a los ganadores el organizador realizará una llamada telefónica al número de contacto indicado por el participante, para lo que realizará cuatro (4) intentos de llamadas a los participantes seleccionados en un espacio de dos (2) días hábiles. De no ser posible contactar al ganador, el ORGANIZADOR podrá disponer del premio según su criterio y el ganador perderá su derecho al reclamo de este. Quedará a discreción del ORGANIZADOR, realizar nuevos sorteos según cada actividad promocional para hacer entrega de premios no reclamados. El Organizador podrá entregar los premios dentro de los treinta (30) días naturales posteriores a la fecha del respectivo sorteo en cada actividad promocional. En caso de que por error se le comunique a una persona que ha salido favorecida, esta acepta y conoce que el organizador no estará obligado a entregarle el premio y renuncia a cualquier tipo de reclamo en su contra. Cuando por error, se haga entrega de un premio y/o se deposite alguna suma de dinero, expresamente se le autoriza al organizador a que deje sin efecto o bien gestione y obtenga la devolución de cualesquiera sumas entregadas por error. No se permitirá la devolución del premio obtenido por el participante y en ninguna circunstancia se cambiará el mismo por dinero en efectivo o cualquier otro bien, beneficio o servicio. Deberá ser expresamente entendido y aceptado por los participantes que, los premios aquí contemplados no son transferibles por ninguna causa o medio a favor de tercero.

Artículo 5. De las condiciones para retiro de premios: Los términos específicos para el retiro de premios se definirán en las condiciones generales de cada actividad promocional. En general, se deberán contemplar las siguientes: Cuando el ganador reclame el premio dentro del plazo estipulado, deberá validarse el cumplimiento de todos los términos y condiciones necesarios para hacerse acreedor del premio y el organizador coordinará todos los trámites necesarios para poner a disposición del

participante ganador el premio. El premio deberá ser retirado únicamente por el participante ganador, presentando su cédula de identidad vigente en caso de tratarse de una persona costarricense, su pasaporte en caso de tratarse de una persona extranjera, cédula de residencia, o la personería jurídica y documentos de identidad del representante, en caso de personas jurídicas. En caso de terceras personas autorizadas por el ganador, el autorizado deberá presentar un documento autenticado por notario público en la que se le autorice a retirar el premio, junto con la cédula de identidad del autorizado. Para reclamar su premio, el ganador o su autorizado deberá acudir por sus propios medios a la oficina del organizador que se le indique. El ganador deberá firmar el debido documento de entrega y recepción del premio, cuya firma implicará su aceptación de conformidad, liberando al organizador de toda responsabilidad posterior. Ningún daño, pérdida o desmejoramiento que sufra el premio una vez entregado el mismo, será responsabilidad del organizador. Si: (i) el premio no es reclamado dentro del plazo establecido, (ii) el ganador no cumple con los términos y condiciones generales o (iii) el ganador no acepta el premio, indiferentemente de la razón, entonces; el premio será propiedad del Organizador quién dispondrá de éste en la forma que mejor le parezca.

Artículo 6. Plazo y vigencia de las actividades promocionales: El plazo y vigencia de cada actividad promocional se detallará en las Condiciones generales exclusivas de cada una de estas.

Artículo 7. De la realización del sorteo: Los sorteos de cada actividad promocional se realizarán de acuerdo con las condiciones generales establecidas para cada una. En términos generales, se contemplarán las siguientes: se realizarán en las fechas que se indiquen en las condiciones generales y anuncios promocionales de la actividad específica. El sorteo se realizará de manera privada y aleatoria, por los medios que el organizador determine, siendo las principales opciones: por medio de una tómbola electrónica mediante la cual serán seleccionados los ganadores correspondientes enlistados en una base de datos electrónica o bien, mediante el uso de cupones, recibos u otros, que hayan sido previamente depositados en un recipiente sellado y que el día del sorteo será abierto para la elección física aleatoria del ganador. Todos los sorteos serán realizados en presencia de un notario público o bien en presencia de al menos tres representantes del organizador, según se establezca en las condiciones generales y en todos los casos se levantará un acta de lo acontecido en el sorteo, que será firmada por todos los representantes en fe de la transparencia del proceso. Una vez realizados los sorteos y validados los

participantes ganadores (que cumplan con las condiciones y restricciones de las condiciones generales), el organizador publicará el nombre de los ganadores en sus redes sociales, página oficial y o cualquier otro definido según la actividad promocional de que se trate. Los participantes que concursen como persona jurídica y resulten ganadores, serán anunciados con el nombre comercial y contactados a través de su representante legal o apoderado.

El organizador se reserva la posibilidad de modificar la fecha del sorteo de cada actividad promocional o declararlo desierto por razones de conveniencia u oportunidad, lo cual no implica responsabilidad alguna por parte del organizador en cuanto a que deba de indemnizar de ninguna manera a ninguna persona participante que se considere afectado con dicho cambio, como tampoco estará en la obligación de repetir en forma alguna la actividad promocional.

Artículo 8. Información personal y datos: La totalidad de la información proporcionada por los participantes pertenecerá al Organizador. Los participantes consienten el uso interno de los datos proporcionados con la suscripción de los servicios o con su participación en las actividades promocionales, por lo que está autorizado el acceso a dicha información por parte del Organizador y su inclusión en su base de datos. El Organizador no recopilará ni dará tratamiento a información de datos personales sensibles y se utilizarán los datos que se le soliciten al participante y los que la ley faculta al organizador a solicitar. La información contenida en la base de datos del organizador será de su uso exclusivo. Los participantes, con la aceptación de las condiciones generales, declaran haber sido informados de las condiciones sobre protección de datos personales anteriormente descritas, aceptando y consintiendo el tratamiento automatizado de los mismos por parte del Organizador, en la forma y para las finalidades indicadas en este apartado, conforme a las políticas y protocolos de actuación de Coopesantos. El hecho de participar en la actividad promocional implicará el consentimiento automático de los participantes para que su nombre, voz e imagen sean utilizados en programas de televisión, publicaciones, y demás medios publicitarios y en general en todo material de divulgación con fines promocionales que el Organizador realice con relación a la actividad promocional.

Artículo 9. Restricciones sobre información proporcionada: Los participantes no podrán en ningún momento incorporar en la información proporcionada, datos o información que por su naturaleza sea: contraria a la moral o las buenas costumbres y en contravención a la ley, que de alguna manera denigre o menosprecien el nombre y marcas del organizador, la que de alguna forma incite a la realización o

apoyo de actos de violencia por motivos discriminatorios, ni material protegido por derechos de autor o leyes conexas.

Artículo 10. De los derechos de imagen: Los participantes, al aceptar las condiciones generales de cada actividad promocional, autorizan que su nombre e imagen aparezcan en todo material de divulgación de las actividades posteriores a la promoción, como entrega y recibo del premio. Los participantes renunciarán al pago de cualquier remuneración o compensación adicional al premio y a reclamos por derechos de imagen, los cuales se tienen por cedidos temporalmente únicamente para los efectos de divulgación del resultado de las actividades promocionales específicas.

Artículo 11. Relación entre las partes: Ninguna disposición de este reglamento, las condiciones generales o las actividades promocionales en general, se deberá interpretar como creadora de una relación entre las partes diferente de lo estrictamente definido por estas. Ningún participante de las actividades promocionales adquiere la condición de empleado, representante, o colaborador del organizador. Con el cumplimiento de las obligaciones establecidas en este reglamento, las condiciones generales y cada actividad promocional, finalizará la relación entre las partes en su totalidad.

Artículo 12. Restricciones: Se excluye de cada actividad promocional que se realice, cualquier otro servicio del ORGANIZADOR que no se haya mencionado expresamente en las condiciones generales. En la publicidad de cada actividad promocional, se consignará la frase “APLICAN RESTRICCIONES” en indicación que la actividad promocional, los participantes y demás condiciones, se encuentran sujetos una serie de restricciones y limitaciones estipuladas en las condiciones generales.

CAPÍTULO II

DISPOSICIONES FINALES

Artículo 13. Responsabilidades generales de ambas partes: La responsabilidad del ORGANIZADOR culmina con la entrega del premio al ganador. El Organizador es responsable únicamente por la entrega del premio o los premios indicados en las condiciones generales y por la aplicación de lo establecido en estas. Cada participante ganador será responsable del uso y disfrute de su premio. Al registrarse, los participantes liberan de responsabilidad al Organizador,

copatrocinadores, colaboradores, y demás involucrados en las actividades promocionales, así como a sus directivos, empleados, asociados, representantes o agentes por cualquier daño que surja directa o indirectamente como consecuencia de su participación en la actividad promocional, o que resulte en forma directa o indirecta de la aceptación, retiro o posesión del premio, o bien por el hecho que su identidad se haga pública por el hecho de haber salido favorecido en la actividad promocional. Sin perjuicio de lo anterior, los participantes expresamente liberan de responsabilidad al organizador por: (i) Gastos colaterales que impliquen para el participante el realizar las diligencias para hacer efectivo el premio ganado. Estos gastos colaterales se refieren a: costo de llamadas, ingreso a internet, preparación de documentos, copias, costo de transporte, entre otros. (ii) Intervenciones humanas no autorizadas por parte de terceros a los sistemas de cómputo, al sitio de Internet o similares que alteren el desarrollo del sorteo o de cada actividad promocional; (iii) Daños sufridos a la integridad o bienes de los ganadores o de terceros que se ocasionen en virtud de la utilización del premio. (iv) juicios, querellas, o cualquier proceso penal, civil o administrativo resultante de dichas acciones. El organizador se reserva el derecho de suspender los beneficios de las actividades promocionales en aquellos casos de fuerza mayor, eventos fortuitos o si se determina que los beneficios de estas han sido aplicados mediando engaño, fraude u otra actividad ilegal. La alteración de documentos e información sobre los participantes, así como el engaño, fraude o falsificación, manipulación no autorizada que obstaculicen el normal desempeño de actividad promocional y las acciones que a juicio de el organizador sean ilegales y puedan ocasionar perjuicio a la actividad o el organizador podrán ser perseguidas por los medios previstos en la Ley. La mecánica de cada actividad promocional, así como la propiedad intelectual derivada de la misma, son propiedad exclusiva del organizador. La responsabilidad del organizador culmina con la entrega del Premio correspondiente al Participante favorecido.

Artículo 14. Jurisdicción: Todas las actividades promocionales serán válidas y surtirán efectos únicamente dentro de la República de Costa Rica. Cualquier evento o circunstancia que trascienda en las actividades promocionales y no esté amparada bajo el presente Reglamento o las condiciones generales, será resuelto en forma discrecional por el Organizador bajo las leyes de la República de Costa Rica.

Artículo 15. Solución de controversias: Todas las controversias o diferencias que pudieran relacionarse con, o derivadas de este Reglamento y las condiciones generales de cada actividad promocional, se resolverán mediante común acuerdo

entre las partes. De no llegarse a una solución satisfactoria en el término de treinta días naturales, la parte afectada estará facultada a acudir a la vía jurisdiccional correspondiente.

Artículo 16. Consultas o reclamos: Cualquier consulta relacionada con los derechos de acceso, rectificación, supresión y oposición, podrá ser realizada a Coopesantos R.L. mediante la dirección electrónica mercadeo@coopesantos.com, así como cualquier duda o consulta sobre los alcances e interpretación del presente Reglamento. La respuesta a estas consultas no implicará una modificación total o parcial de este Reglamento, o una dispensa de su cumplimiento. Este Reglamento está disponible al público en el sitio web www.coopesantos.com.

El presente reglamento fue aprobado por el Consejo de Administración de COOPESANTOS RL, mediante el Acuerdo N°03, del Acta de la Sesión Ordinaria N°22-08-2025 del 28 de agosto del 2025.

Presidente Consejo de
Administración

Secretario Consejo de
Administración