



## REGLAMENTO “RIFA TARJETAS DE REGALO POR PARTICIPACIÓN EN LAS ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN DE LOS DISTINTOS SERVICIOS EN EL MARCO DE LA VOZ DEL CLIENTE DEL GRUPO INS”

La promoción Participe en la “Rifa de tarjetas de regalo la Voz del Cliente” al completar nuestras encuestas (en adelante la “Promoción”), se registrará bajo las reglas y condiciones del presente reglamento. Por el solo hecho de participar en la Promoción, los participantes aceptan todas las reglas de este Reglamento en forma incondicional, incluyendo aquellas cláusulas que limitan la responsabilidad del coordinador (en adelante el “Coordinador”) de la Promoción, entiéndase Instituto Nacional de Seguros. Asimismo, aceptan someterse a las decisiones del Coordinador en cualquier asunto relacionado con la Promoción.

La rifa no es patrocinada ni administrada de ningún modo por externos. Por lo tanto, no hay responsabilidad alguna con otro ente. La información proporcionada por los participantes es para Grupo INS exclusivamente.

### **I. Descripción general de la rifa:**

La promoción consiste en la rifa de tarjetas de regalo al portador, por un monto de ₡ 35.000,00 (treinta y cinco mil colones), para ser canjeadas en cualquiera de los supermercados de la cadena Walmart (Masxmenos, Maxi Palí y Palí), entre todas aquellas personas que durante el plazo establecido participen completando la encuesta de satisfacción del servicio, que se remita a su correo electrónico, WhatsApp o ingresando al código QR que se muestra en los sticker ubicados en las plataformas de servicio del INS.

Grupo INS a través de una tómbola electrónica realizará una rifa en la que podrán participar todas las personas mayores de edad residentes en Costa Rica, considerando que el otorgamiento del premio está condicionado al cumplimiento de todas las regulaciones dispuestas a continuación.



Con las encuestas de “Experiencia y Satisfacción” se sorteará de forma mensual por un periodo de un año detallado en el punto “IV. Plazos” de este reglamento, entre todas las personas que completen los formularios una tarjeta de regalo que podrá ser canjeada en los supermercados de la cadena Walmart.

El sorteo se hará entre quienes cumplan con todos los requisitos estipulados.

## **II. Alcance:**

Este reglamento regula las rifas mensuales “Rifa de tarjetas de regalo la Voz del Cliente” que inician en marzo 2025 y terminan en diciembre 2025.

## **III. Participantes**

Podrán participar en la rifa todas las personas físicas mayores de 18 años, ciudadanos y residentes en Costa Rica con documento oficial de identidad, que cumplan con todos los requisitos señalados.

Los participantes deberán brindar información veraz y exacta, garantizando que los datos que aporten son suficientes para ser localizados. El Coordinador confiará en dicha información para todos los efectos de esta Promoción.

Queda bajo responsabilidad del participante leer y aceptar los términos y condiciones de esta rifa.

## **IV. Premio:**

Se rifará de forma mensual una tarjeta de regalo por un monto de ₡35.000 (treinta y cinco mil colones), canjeables en la cadena de supermercados Walmart en todo el país, durante las fechas establecidas en el punto IV. Plazo de este reglamento.



## **V. Plazos**

Esta promoción estará vigente a partir del 17 de marzo del 2025 al 18 de diciembre del 2025. El sorteo se realizará de forma mensual y se informará a las y los ganadores por medio de una llamada telefónica y correo electrónico.

## **VI. Elección de los ganadores**

La rifa se llevará a cabo en forma aleatoria mediante una tómbola digital entre todos los y las participantes, que cumplan con los requisitos indicados en el punto “II. Participantes” de este reglamento.

La condición definitiva de ganador queda sujeta a la verificación de las condiciones de la rifa y a que se logre contactar a las y los ganadores.

## **VII. Anuncio de ganadores**

Los ganadores serán contactados vía telefónica con el fin de acordar la entrega de la tarjeta, en INS casa matriz o cualquiera de las Sucursales o Puntos de Servicio en todo el país.

## **VIII. Procedimiento para recibir el premio**

Grupo INS procederá a contactar a las y los clientes favorecidos, posterior a la realización de la rifa una vez finalizado el plazo establecido en este reglamento y coordinará la entrega del premio en la Sucursal o Punto de Servicio más cercano al lugar de residencia o trabajo de la persona favorecida.

Las y los clientes favorecidos dispondrán de un plazo máximo de 10 días hábiles para retirar el premio, una vez que se confirme mediante llamada telefónica o correo electrónico que el mismo ya ha sido recibido por la Sucursal o Punto de Servicio elegido, pasada esa fecha, caduca el derecho de reclamar ese premio y el patrocinador dispondrá del mismo.



Para hacer efectiva la entrega del premio, las y los ganadores deberán:

- Presentar el documento de identificación válido, vigente, legible y en buen estado.
- Firmar el documento denominado “Acta de recepción de Tarjeta de Regalo”.

#### **IX. Liberación de responsabilidad**

- Los organizadores, no se hacen responsables por cualquier inconveniente ocurrido al momento de emplear dichos premios.
- No se podrá solicitar cambios en el premio de ninguna naturaleza.

#### **X. Territorio:**

El sorteo será válido y surtirá efectos únicamente dentro de la República de Costa Rica.

#### **XI. Derechos de imagen:**

Las personas que por voluntad propia participen en la rifa aceptan la posibilidad de que los organizadores empleen su imagen, datos personales y nombre con fines informativos, para el anuncio de las y los ganadores en sus espacios en redes sociales u otros materiales publicitarios propios de Grupo INS.

#### **XII. Manejo de información:**

Todos los datos suministrados serán manejados sin derecho a su comercialización.



### **XIII. Publicidad del reglamento:**

El reglamento de la rifa “Rifa de tarjetas de regalo la Voz del Cliente” estará disponible y podrá ser consultado en el sitio web del Grupo INS (<https://www.grupoins.com/publicaciones/reglamentos-y-promociones/>) mientras la rifa esté vigente.

### **XIV. Caso fortuito o fuerza mayor**

El Organizador podrá suspender parcial o totalmente la presente rifa durante su periodo de vigencia por razones de caso fortuito o fuerza mayor, mediante comunicación a las partes interesadas, por los mismos medios en que se dio a conocer la rifa.

### **XV. Declaratoria de rifa desierta:**

Si alguno de los favorecidos no pudiese ser localizados, Grupo INS declarará desierta la rifa y dispondrá del premio como considere conveniente. Al efecto podrá realizar una nueva rifa.

La declaratoria de rifa desierta no implica responsabilidad de Grupo INS con los participantes en la rifa, por lo que en este supuesto no procederá el otorgamiento de ninguna indemnización por los gastos incurridos por el participante.

### **XVI. Restricciones y condiciones de la rifa:**

- En la rifa no podrán participar miembros de la Junta Directiva del Instituto Nacional de Seguros, funcionarios de INS Casa matriz, sedes o puntos de servicio.
- Para ser elegible, el concursante deberá cumplir todas las condiciones y pasos estipulados en este reglamento.



- Grupo INS se reserva el derecho de descalificar a los participantes que directa o indirectamente incumplan las normas establecidas.
- El Grupo INS contactará vía telefónica a las y los ganadores, en caso de que este no conteste la llamada posterior a tres intentos de contacto, el organizador podrá disponer del premio para futuras activaciones.
- Las y los ganadores deberán presentar su identificación vigente, reconocida por el Gobierno de Costa Rica, al momento de retirar su premio.
- El derecho al premio no es transferible, ni negociable, ni comerciable o canjeable de ninguna forma y serán entregados únicamente a las y los ganadores.
- Podrán participar en esta Promoción únicamente personas mayores de dieciocho (18) años, nacionales o extranjeros, que cuenten con un documento de identificación válido, vigente, legible, en buen estado y con fotografía.
- En la publicidad de la presente rifa se ha consignado la frase “Aplican Restricciones” y/o “Ver Reglamento en el sitio web del Grupo INS” en señal de que la participación de los interesados, así como la propia rifa y el premio está sujeto a condiciones y limitaciones indicadas en el presente Reglamento.
- La presente rifa se rige por este Reglamento, en lo no previsto se aplicará la legislación nacional.
- El organizador se reserva el derecho de interpretar las disposiciones de este Reglamento en solución de un caso concreto.
- La responsabilidad del organizador culmina con la entrega de los premios, sin hacerse responsable de accidentes o acciones que perjudiquen a las y los ganadores o a terceras personas producto del uso y disfrute de cualquiera de los premios.
- La participación del organizador finalizará cuando por situaciones de caso fortuito o de fuerza mayor, la rifa deba ser cancelada.



- El organizador podrá verificar los datos aportados por cada participante en cualquier momento, de previo a la entrega de cualquier premio. Las personas que no cumplen con los requisitos reglamentarios serán descalificadas.
- El organizador no se hará cargo de ningún gasto incurrido por las y los ganadores y sus representantes legales para retirar o hacer efectivo el premio.
- El organizador suspenderá en forma inmediata la rifa, sin asumir responsabilidad alguna si se llegasen a detectar mecanismos de cualquier naturaleza que afecten o puedan afectar gravemente los intereses del Grupo INS o de la rifa, igualmente podrá tomar todo tipo de acciones a fin de evitar que personas se valgan y aprovechen de la rifa, en perjuicio del resto de los participantes.
- Grupo INS se reserva el derecho de modificar este Reglamento en cualquier momento para introducir todas aquellas modificaciones necesarias para la buena marcha de la rifa, así como para resguardar los intereses de los participantes. Las actualizaciones del Reglamento serán publicadas en el sitio web del Grupo INS (<https://www.grupoins.com/publicaciones/reglamentos-y-promociones/>), al no recibirse objeciones a la versión actualizada del Reglamento en un plazo de 1 día hábil, el mismo quedará en firme luego de ese plazo.
- Las anteriores circunstancias se comunicarán en la misma forma que el presente Reglamento.
- El organizador podrá introducir todas las medidas de seguridad que considere convenientes para el buen desarrollo de la rifa y suspenderá en forma inmediata esta rifa sin asumir responsabilidad alguna, si se llegasen a detectar defraudaciones o cualquier otra irregularidad o si se presentara una circunstancia de caso fortuito o fuerza mayor que afecte gravemente los intereses del patrocinador. Esta circunstancia se comunicará públicamente, fecha a partir de la cual la rifa cesará.



- Con el fin de hacer público el resultado de la rifa, las y los ganadores autorizan que su nombre e imagen aparezca en publicaciones del Grupo INS y en cualquier medio publicitario o material de divulgación de las actividades posteriores a la rifa, pero no limitadas a la entrega y recibo del premio, sin que implique remuneración o compensación adicional, ni reclamos por derechos de imagen.

## **XVII. Restricciones sobre el uso de la tarjeta de regalo**

1. No se pueden canjear por efectivo.
2. No se pueden cargar y/o recargar tarjetas de regalo utilizando otra tarjeta de regalo como medio de pago.
3. No se pueden devolver ni reembolsar en efectivo.
4. Está estrictamente prohibida la reventa de tarjetas de regalo de Walmart.
5. Aplica únicamente para el pago de mercadería en las tiendas Walmart, Masxmenos, Maxi Palí y Palí.
6. No podrán ser utilizadas para compras de motocicletas.
7. No podrán ser utilizadas en Farmacias de las tiendas de Walmart.
8. Las tarjetas solamente pueden ser utilizadas en el país que fueron emitidas, en este caso Costa Rica.
9. Las tarjetas de regalo no pueden ser utilizadas como un medio de pago en otros establecimientos distintos a los ya mencionados.
10. Las tarjetas perdidas o robadas no serán reemplazadas.

Cualquier duda o consulta sobre los alcances e interpretación del presente Reglamento, podrá evacuarse mediante consulta telefónica al número telefónico 800 TELEINS (8353467).

La respuesta a estas consultas no implicará una modificación total o parcial de este Reglamento, o una dispensa de su cumplimiento.