

Mecánica del Plan de Lealtad de Tarjeta de Crédito

Artículo 1. Disposiciones generales de la mecánica.

COOPECAJA, con cédula jurídica número 3-004-045110, emite la presente mecánica con el fin de establecer el marco legal y condiciones generales del Plan de Lealtad de la tarjeta de crédito, donde se regula el canje de los puntos generados por el uso de la Tarjeta de Crédito.

Para participar no es necesario afiliarse o realizar proceso alguno de inscripción al plan. La afiliación es automática si posee tarjeta de crédito con COOPECAJA. Mientras el plan esté vigente, todo tarjetahabiente acumulará puntos con la utilización de su tarjeta, por tanto, los tarjetahabientes aceptan las condiciones que se establecen en esta mecánica o las que se emitan en el futuro por el solo hecho de aceptar y utilizar la tarjeta. Asimismo, aceptan someterse a las decisiones de los organizadores en cualquier asunto relacionado con la mecánica.

La generación de los puntos a los que se refiere esta mecánica estará condicionado al uso de la tarjeta de crédito, así como al cumplimiento previo de todas, cada una de las leyes, regulaciones aplicables y en los artículos de este documento, mismo que está publicado en la página oficial de COOPECAJA (www.COOPECAJA.fi.cr)

Lo aquí dispuesto es de acatamiento obligatorio para participantes y organizadores. El funcionamiento, publicidad y derechos de autor de este Programa, pertenecen de forma exclusiva a COOPECAJA.

Artículo 2. Definiciones.

Estado de cuenta: Resumen mensual confeccionado por el ACREEDOR de los cargos y transacciones originadas por la posesión y el uso de la tarjeta - de crédito y otras líneas de financiamiento asociadas a esta última en el marco de una relación contractual.

SISTEMA DE GESTIÓN COOPECAJA				
7F019	Hoja Membretada	V. 02	F 2-3-21	Página 1 / 1

Fecha de corte: Corresponde a la fecha que ha tomado el ACREEDOR como referencia para el cierre contable de las operaciones, y utilizado para la emisión del estado de cuenta del período correspondiente.

Fecha límite de pago: Corresponde a la última fecha en la cual el TARJETAHABIENTE de crédito debe pagar al menos el monto mínimo establecido en el estado de cuenta. También se utiliza para definir el no cargo para intereses, si el tarjetahabiente paga de contado.

Mecánica: entiéndase por este documento, donde describen las reglas de la actividad del canje de puntos de la tarjeta de crédito.

Pago de contado: Monto señalado en el estado de cuenta que corresponde al saldo del principal adeudado por el TARJETAHABIENTE del crédito a la fecha de corte, más los intereses de financiamiento y las comisiones o cargos cuando correspondan, no incluye los intereses corrientes del período de compras del mes.

Pago mínimo: Es la suma que paga el TARJETAHABIENTE, para cubrir tanto los intereses, a la tasa pactada, como las comisiones o cargos y una amortización al principal, según el plazo de financiamiento.

Plan de lealtad: programa de beneficios, mediante el cual COOPECAJA, reconoce y otorga puntos que luego podrá convertir en dinero que puede aplicar al pago de su tarjeta para impulsar el uso de su tarjeta de crédito como medio de pago.

Puntos: Son las unidades que se acreditan por el uso de la tarjeta de crédito, de acuerdo con este reglamento. Para esta mecánica del Plan Lealtad de la tarjeta de crédito, cada punto tendrá una validez de un colón

Tarjeta de crédito: Instrumento financiero que puede ser magnético o de cualquier otra tecnología, que acredita ante terceros una relación contractual previa entre el ACREEDOR y el TARJETAHABIENTE por el otorgamiento de un crédito revolutivo a favor del segundo, para comprar bienes, servicios, pagar sumas líquidas y obtener

SISTEMA DE GESTIÓN COOPECAJA				
7F019	Hoja Membretada	V. 02	F 2-3-21	Página 2 / 1



dinero en efectivo, en este contrato también definido “TC”, También este uso se puede atribuir a tarjeta no presente y que utilice el comercio electrónico.

Tarjetahabiente: persona física titular de una Tarjeta de crédito, incluyendo tarjetas adicionales y que a su vez cumplan a satisfacción del COOPECAJA con las condiciones establecidas en el Reglamento.

Artículo 3. Objeto de la mecánica

Establecer un programa de beneficios, mediante el cual COOPECAJA decide reconocer y otorgar a sus tarjetahabientes con el uso de la tarjeta de crédito de COOPECAJA, puntos que servirán para canjear según se indicará más adelante y de esta forma estimular la preferencia y utilización de las tarjetas de COOPECAJA como forma de pago.

Artículo 4. Condiciones de participación

Participan al plan de lealtad de la tarjeta de crédito, todos los tarjetahabientes y asociados activos a COOPECAJA que posean y utilicen la tarjeta de crédito y que cumplan con los requisitos aquí establecidos para participar.

Artículo 5: Acumulación de puntos

El tarjetahabiente acumulará puntos por compras realizadas en cualquier establecimiento, en comercios locales e internacionales. Se acumulará un punto por cada dólar consumido y cada punto tendrá una validez de un colón

Al momento de realizar la compra, los puntos serán acreditados automáticamente por el sistema, quedando en firme al corte del mes de la tarjeta de crédito, habiéndose hecho efectivo los cobros de los comercios donde se ejecutaron las compras y será comunicada la cantidad acumulada a través de los estados de cuenta y. también podrá ser consultado la acumulación de puntos por medio de correo a info@COOPECAJA.fi.cr teléfono 2542-1000, o en las sucursales de COOPECAJA.

SISTEMA DE GESTIÓN COOPECAJA				
7F019	Hoja Membretada	V. 02	F 2-3-21	Página 3 / 1

Las transacciones en tránsito no serán consideradas en el cálculo de puntos hasta que formen parte de los movimientos de la cuenta.

COOPECAJA podrá suspender este servicio en cualquier momento, si así lo dispone, para lo cual notificará con un mes de anticipación, a través de su página web www.COOPECAJA.fi.cr y los respectivos estados de cuenta de los tarjetahabientes.

Los puntos serán canjeables durante los meses de aviso, una vez cumplido ese término, los puntos acumulados quedarán sin validez ni eficacia y serán eliminados.

Artículo 6: Forma de participar en el Plan de Lealtad

Podrán participar los asociados activos sujetos a las restricciones definidas en el artículo tres.

La forma de acumular puntos en el plan Lealtad es mediante el uso de la tarjeta titular y sus adicionales, se acumula un punto por dólar de consumo que se realice con su Tarjeta de Crédito en algún comercio afiliado a Visa local o internacional y compras en el exterior.

Artículo 7. Exclusiones del plan

Se exceptúan del plan, los planes de financiamiento, retiro en cajeros automáticos y compra de saldos.

No recibirán puntos las siguientes transacciones realizadas bajo línea de crédito otorgada mediante la tarjeta de crédito, no acumularán puntos: extrafinanciamiento, intrafinanciamiento, adelanto de efectivo en cajeros automáticos o ventanillas, operaciones de compra de saldos, programa de Coopecuotas de COOPECAJA.

Se excluye los pagos de seguros y cargos de servicios públicos incluidos directamente por COOPECAJA.

SISTEMA DE GESTIÓN COOPECAJA				
7F019	Hoja Membretada	V. 02	F 2-3-21	Página 4 / 1

Si un tarjetahabiente por el motivo que sea devuelve (retorna) un producto o servicio al punto de venta, entonces el voucher de compra será cancelado, anulado, y en este caso, COOPECAJA eliminará el porcentaje de devolución de los puntos acreditados. Los dineros revertidos por cualquier razón harán perder el porcentaje de devolución de colones acumulado de la transacción revertida.

Los puntos acumulados no son transferibles ni endosables y no se hará ningún movimiento de puntos de una tarjeta a otra. En caso de cancelarse una tarjeta, ya sea por la propia voluntad del tarjetahabiente, o forzosamente por los motivos que justifiquen a COOPECAJA a hacerlo, de conformidad con el contrato de tarjeta de crédito respectivo o bien por fallecimiento del titular, los puntos vigentes y disponibles acumulados hasta ese momento se extinguen.

Artículo 8: Canje y aplicación los puntos acumulados.

El tarjetahabiente podrá optar por el canje de los puntos con el fin único de aplicar los puntos acumulados al saldo de las compras y pagos pendientes realizadas con la tarjeta de crédito, la aplicación de los puntos se puede realizar a través de la página transaccional o aplicación de COOPECAJA.

El valor de cada punto será de un colón exacto (¢1,00). COOPECAJA se reserva el derecho de modificar el valor de cada punto en el momento que lo considere oportuno de lo cual será avisado por medio del Estado de Cuenta del tarjetahabiente.

Los puntos acumulados no podrán ser canjeados en efectivo.

La aplicación de puntos al saldo de la tarjeta de crédito no tendrá costo adicional para el tarjetahabiente.

SISTEMA DE GESTIÓN COOPECAJA				
7F019	Hoja Membretada	V. 02	F 2-3-21	Página 5 / 1

Artículo 9. Vigencia de los puntos

Los puntos sólo serán acumulables mientras el presente plan se encuentre vigente para su canje. No obstante, los colones acumulados caducarán treinta y seis meses después de haber sido asignados, contados a partir del día siguiente de haber sido asignados.

Los puntos serán desacreditados automáticamente una vez cumplido el plazo de vigencia. Los puntos no utilizados dentro del plazo señalado se considerarán vencidos y COOPECAJA no será responsable de indemnización o reconocimiento alguno por los mismos.

En caso de que el Tarjetahabiente acuerde dar por terminado su contrato de Tarjeta de Crédito, perderá de forma automática el derecho a reclamar la redención de sus puntos acumulados, en caso de que existieran a esa fecha puntos acumulados.

Artículo 10: Responsabilidad y restricciones

El simple acto de tener una tarjeta de crédito, como se describe en este reglamento, dará por hecho que los y las participantes, conocen de la existencia de las condiciones y limitaciones del plan de Lealtad, la equivalencia de los puntos y la forma de participación, a las cuáles se han adherido.

La correspondencia y material publicitario relacionado al Plan de Lealtad, se enviará a la dirección que se ha indicado para el envío de estados de cuenta de Tarjetas de Crédito, con la información que el Tarjetahabiente haya brindado en su última actualización de datos. Si el Tarjetahabiente no es localizado con dicha información, COOPECAJA no asumirá ninguna responsabilidad, ni tendrá la obligación de reconocer los puntos en caso vencimiento.

Si una persona por el motivo que sea devuelve (retorna) un producto o servicio al punto de venta, entonces el voucher de compra es cancelado o anulado, en este caso, COOPECAJA podrá eliminar los puntos acreditados.

SISTEMA DE GESTIÓN COOPECAJA				
7F019	Hoja Membretada	V. 02	F 2-3-21	Página 6 / 1

No podrán obtener los beneficios del plan lealtad, los asociados y tarjetahabientes que:

- a. No sean asociados o se encuentren en estado de renuncia a COOPECAJA
- b. Asociados con inactividad en su capital social por más de tres meses
- c. Personas Jurídicas
- d. Declarados en estado de insolvencia
- e. Con arreglo de pago de sus cuentas, morosos, incobrables o fiadores de cuentas morosas o incobrables

Adicionalmente, los Tarjetahabientes no podrán ceder ni vender sus puntos. No podrán ser aplicados, canjeados, transferidos y/o utilizadas como forma de pago de cualquier otro servicio de COOPECAJA, ni directamente en compras realizadas en comercios.

Una vez aplicados los puntos, los mismos no serán reembolsadas ni acreditados nuevamente a la Tarjeta de Crédito, salvo en caso de que COOPECAJA considere existió algún error en el sistema o cualquier causa tendiente a corregir un error operativo.

La aplicación de los puntos puede suspenderse por parte de COOPECAJA, hasta resolver satisfactoriamente cualquier discrepancia o anomalía detectada en los saldos de la cantidad de puntos acumulados. En caso de identificar puntos que se hayan acreditado erróneamente, COOPECAJA puede anularlas o realizar los cobros respectivos.

Cualquier asunto o situación que se presente con el plan y que no se encuentre regulada por el presente Reglamento, será resuelto por COOPECAJA en estricto apego a las leyes de la República de Costa Rica.

COOPECAJA podrá introducir todas las medidas de seguridad que considere convenientes para el adecuado desenvolvimiento del Plan, se reservará el derecho de suspenderlo exonerado de cualquier tipo de responsabilidad, si se llegaren a detectar defraudaciones o cualquier otra irregularidad que suceda. Si una persona

SISTEMA DE GESTIÓN COOPECAJA				
7F019	Hoja Membretada	V. 02	F 2-3-21	Página 7 / 1

recibe un beneficio por error o fraude, entonces el tarjetahabiente deberá reintegrar el beneficio correspondiente en las mismas condiciones en que lo recibió, sin perjuicio según la gravedad del caso, que pueda ser denunciado penalmente y hacer todo tipo de reclamos por daños y perjuicios.

La responsabilidad de COOPECAJA culmina con la acreditación del DINERO en la tarjeta de crédito propiedad del titular por la cantidad de colones disponibles que el tarjetahabiente solicite, y a los que ha sido acreedor. Asimismo, la responsabilidad del plan quedará extinta, con la conclusión de este, según se define en este reglamento. Las diferencias que pudieran surgir entre el titular y adicionales de las tarjetas son ajenas a COOPECAJA, dado que ambos ostentan el derecho de redención de estos.

COOPECAJA podrá suspenderlo o cancelarlo en cualquier momento si se dieran causas de fuerza mayor que afecten sus intereses o la estabilidad del plan. En este caso, COOPECAJA deberá comunicarlo a todos sus tarjetahabientes, con al menos un mes de anticipación, plazo que se aplicará para el caso de reformas o modificaciones a esta mecánica.

Podrán participar en el programa empleados de COOPECAJA, o sus familiares; siempre y cuando adquieran los puntos en la forma mencionada en el presente reglamento.

COOPECAJA puede incluir en su publicidad de este plan la frase “APLICAN RESTRICCIONES”, en señal de que la participación de los tarjetahabientes, así como el plan y los beneficios que otorga están sujetos a condiciones y limitaciones mencionados en esta mecánica.

De presentarse que una persona no desee seguir participando en el programa y desee abandonarlo, deberá así comunicarlo por escrito a COOPECAJA, o bien si COOPECAJA varía la presente mecánica y el tarjetahabiente no está de acuerdo con él, en ambos casos COOPECAJA tomará las medidas para retirarle del plan, por tanto, a partir de ese momento, serán excluidos del sistema y perderán la

SISTEMA DE GESTIÓN COOPECAJA				
7F019	Hoja Membretada	V. 02	F 2-3-21	Página 8 / 1

respectiva devolución de colones acumulados a la fecha de la solicitud de exclusión, a excepción de que se hayan reclamado con anterioridad a esta solicitud.

El tarjetahabiente conoce y acepta que COOPECAJA debido a cambios en las políticas de la empresa, en el mercado, en la economía, por razones presupuestarias, regulatorias, impositivas o similares, se reserva el derecho de realizar los ajustes en la mecánica que considere necesarios para poder seguir brindando los beneficios a que se refiere el mismo.

Artículo 11 – Penalizaciones

Se aplicarán las siguientes penalizaciones a los puntos acumulados, en caso de morosidad en la tarjeta de crédito:

1. Se suspende la acumulación de puntos.
2. Con un pago vencido se perderá el 5% del total de puntos acumulados.
3. Con dos pagos vencidos se perderá el 10% del total de puntos acumulados.
4. Con tres pagos vencidos se perderá la totalidad de los puntos acumulados.

Artículo 12 - Reclamos.

El simple acto de tener una tarjeta de COOPECAJA y en especial el reclamo del beneficio, dará por hecho que los y las participantes, conocen de la existencia de las condiciones y limitaciones del plan, los premios y de participación, La acreditación de cualquier beneficio que otorgue el plan descrito, estará sujeto a la adhesión de las condiciones de esta mecánica, es decir, que, para la aceptación de este, el tarjetahabiente, debe conocer y aceptarla.

Cualquier controversia o reclamo relacionado con el Programa, podrá ser presentado por el Tarjetahabiente al COOPECAJA dentro de los treinta (30) días hábiles siguientes a la fecha de corte del estado de cuenta. Deberá presentar por escrito su reclamo en las distintas sucursales de Servicio a la cliente ubicadas a lo largo del país detalladas en la página Web de COOPECAJA o bien a través del correo electrónico Info@coopecaja.fi.cr, adjuntando en caso de proceder la documentación que corresponda.

SISTEMA DE GESTIÓN COOPECAJA				
7F019	Hoja Membretada	V. 02	F 2-3-21	Página 9 / 1

Dicho reclamo será analizado por el COOPECAJA de conformidad con los términos de este Reglamento, las buenas prácticas comerciales, así como en apego de la normativa legal nacional vigente aplicable, y respetando los derechos y principios fundamentales del consumidor, debiendo comunicar su resolución al Tarjetahabiente dentro de los siguientes diez (10) días hábiles.

Artículo 13: Uso información

La totalidad de la información proporcionada por los tarjetahabientes pertenecerá a COOPECAJA.

Los participantes, al aportar sus datos y participar, autorizan el acceso a dicha información por parte de COOPECAJA y su inclusión en una base de datos, si a bien lo tuviese COOPECAJA, autorizando además el uso de dicha base de datos para enviar información comercial de COOPECAJA, así como cualquier fin comercial que no esté prohibido.

Cada tarjetahabiente será el responsable de notificar a COOPECAJA acerca de cualquier cambio de domicilio, estado civil o de sus datos generales, mediante sus sucursales, correo antes indicado y llenando la correspondiente fórmula de actualización de datos.

Artículo 14. Atención de consultas y otros

Para efectos de este plan podrá llamar a la central telefónica 2542-1000 o escribir al correo info@coopecaja.fi.cr

SISTEMA DE GESTIÓN COOPECAJA				
7F019	Hoja Membretada	V. 02	F 2-3-21	Página 10 / 1

Esta mecánica y el programa son propiedad de COOPECAJA, por tanto, todos los Derechos son Reservados y de uso exclusivo entre COOPECAJA y sus tarjetahabientes de tarjeta de crédito, prohibido su uso por terceros o para fines distintos para lo que fue creado.

SISTEMA DE GESTIÓN COOPECAJA				
7F019	Hoja Membretada	V. 02	F 2-3-21	Página 11 / 1