

## Programa de Lealtad Valor Coopenae

### Reglamento

#### Artículo 1 – EL PROGRAMA

Se crea el Programa de Lealtad denominado VALOR COOPENAE, exclusivo para los tarjetahabientes de tarjeta de crédito Coopenae o tarjeta de crédito Wink, en sus marcas Visa o Mastercard, el cual representa un beneficio sin costo adicional por el uso de la tarjeta de crédito.

Este programa le permite a cada tarjetahabiente acumular un punto por cada dólar consumido (moneda de curso legal de los Estados Unidos de América) o su equivalente en colones al tipo de cambio vigente al día en que se realizó el consumo, los cuales serán canjeables en los términos y condiciones definidos en este Reglamento. Para el proceso de acumulación de puntos no se contabilizará los decimales que se genere en cada consumo.

#### Artículo 2 – PARTICIPANTES

Quedan inscritos automáticamente en el programa VALOR COOPENAE todos los tarjetahabientes que posean una tarjeta de crédito COOPENAE VISA, COOPENAE MASTERCARD o WINK VISA.

#### Artículo 3 – ACUMULACIÓN

El tarjetahabiente acumulará puntos por cargos automáticos y compras realizadas en cualquier establecimiento. Se acumulará un punto por cada dólar consumido o su equivalente en colones, en comercios locales e internacionales.

Se reserva el derecho de excluir la acumulación de puntos por las compras realizadas en los comercios que se determine oportunamente.

Las siguientes transacciones no acumularán puntos:

1. Extrafinanciamiento.
2. Intrafinanciamiento
3. Adelanto de efectivo en cajeros automáticos o ventanillas
4. Compra de saldos

De igual forma, no acumularán puntos las transacciones que, a criterio no sean consideradas como compra de bienes o servicios en establecimientos.

Coopenae podrá suspender este servicio en cualquier momento, si así lo dispone, para lo cual notificará a los tarjetahabientes con un mes de anticipación. Los puntos serán canjeables durante el mes de aviso, una vez cumplido ese término, los puntos acumulados quedarán sin validez ni eficacia y serán eliminados.

No aplica acumulación con el programa Opción 0%.

#### **Artículo 4 - ACREDITACIÓN**

Los puntos se acreditarán en el corte de la tarjeta y el detalle del total acumulado se reflejará en el estado de cuenta. Las transacciones en tránsito no serán consideradas en el cálculo de puntos hasta que formen parte de los movimientos de la cuenta.

#### **Artículo 5 – CONSULTA DE PUNTOS**

El tarjetahabiente podrá consultar los puntos acumulados por los siguientes medios:

Coopenae:

1. Estado de cuenta mensual
2. Plataforma Coopenae Virtual [www.coopenae.fi.cr](http://www.coopenae.fi.cr) o app
3. Sucursales de Coopenae
4. Centro de Llamadas Coopenae al número 2257-9060
5. WhatsApp al número 8399-9999
6. Web Chat en la página [www.coopenae.fi.cr](http://www.coopenae.fi.cr)

Wink:

1. Estado de cuenta mensual
2. Plataforma en app
3. WhatsApp al número 8447-9465

#### **Artículo 6 – GARANTÍA DE LOS BIENES Y SERVICIOS**

La garantía de los bienes recibidos por el canje de puntos se registrará única y exclusivamente por las condiciones establecidas por la Ley de Promoción de la Competencia y Defensa Efectiva del Consumidor N° 7472 y su Reglamento.

#### **Artículo 7 – APLICACIÓN A SALDO DE TARJETA**

El tarjetahabiente podrá optar por el canje de los puntos acumulados bajo la modalidad de *Cash Back* con el fin único de aplicar los puntos acumulados al saldo de su tarjeta de crédito. Para este efecto el valor de cada punto será de cuatro colones exactos (₡4,00). Coopenae se reserva el derecho de modificar el valor de cada punto en el momento que lo considere oportuno.

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.

El tarjetahabiente puede aplicar sus puntos al pago de la tarjeta, hasta un máximo de cincuenta mil puntos por mes.

El mínimo de puntos acumulados aplicables al saldo de la tarjeta de crédito será de quinientos puntos.

## **Artículo 8 – TRANSFERENCIA DE PUNTOS**

Los puntos del programa VALOR COOPENAE son intransferibles.

## **Artículo 9 – 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 11 – CIERRE DE LA TARJETA**

En caso de cierre de la tarjeta de crédito, los puntos se eliminarán automáticamente y el tarjetahabiente perderá los puntos acumulados.

## **Artículo 12 – VIGENCIA DE LOS PUNTOS**

Los puntos acumulados a partir del 21 de julio de 2023 estarán vigentes para su canje en un periodo de doce meses móviles, es decir:

- Los puntos acumulados vencen cada año de acuerdo con el mes y fecha en que fueron acumulados.

Todos los puntos acumulados antes de esta fecha tendrán vigencia hasta el 20 de julio de 2024. Los puntos serán desacreditados automáticamente una vez cumplido el plazo de vigencia. Los puntos no utilizados dentro del plazo señalado se considerarán vencidos y Coopenae no será responsable de indemnización o reconocimiento alguno por los mismos.

## **Artículo 13 – CONTRACARGOS**

En el caso que se haya acreditado puntos por concepto de compras que posteriormente no fueron reconocidas por el tarjetahabiente, por error de sistemas o por cualquier otra circunstancia, Coopenae se reserva el derecho de acreditar o no acreditar los puntos de acuerdo a la revisión del caso y resolución del mismo.

En caso que un tarjetahabiente presente un reclamo por un cargo que no le corresponde (contracargo), se reversarán los puntos en favor del tarjetahabiente únicamente cuando el emisor de la tarjeta de crédito resuelva el reclamo en favor del tarjetahabiente.

Si el tarjetahabiente canjea los puntos correspondientes a disputas por contracargos antes que Coopenae realice la reversión por tal disputa, se registrará su monto equivalente como un cargo en la línea de crédito por el uso de los puntos, el cual será asumido por el tarjetahabiente.

## **Artículo 14 – FRAUDE**

Cualquier fraude o abuso relacionado con la acumulación de puntos, atribuible al tarjetahabiente y

considerado como un riesgo inminente de crédito, bajo el criterio de Coopenae, tendrá por resultado la pérdida de los puntos acumulados, así como la cancelación de la cuenta del Programa VALOR COOPENAE y el bloqueo de cualquier tarjeta de crédito.

#### **Artículo 15 – USO DE LOS PUNTOS**

Los puntos acumulados deben ser utilizados de acuerdo con las condiciones de este reglamento.

#### **Artículo 16 – PROMOCIONES**

Coopenae se reserva el derecho de otorgar puntos o variar el valor en caso de establecer promociones por temporadas especiales.

#### **Artículo 17 – MILLAS LIFEMILES**

Programa Lifemiles no aplica para Wink.

El programa VALOR COOPENAE brinda la posibilidad al tarjetahabiente de trasladar sus puntos acumulados a millas del programa de LIFEMILES B.V denominado Lifemiles.

Todos los boletos serán emitidos bajo la modalidad “Boleto Premio”, por lo tanto la reservación debe realizarse en clase “T” (clase económica), o clase ejecutiva (en este caso aplica doble puntaje)

Lifemiles cobrará un cargo administrativo (FEE) de acuerdo al tiempo de anticipación con el que se efectúe la reservación, Coopenae no se hará responsable por los inconvenientes que se puedan presentar para efectuar la redención de puntos. Ver Anexo #1

Dicho monto será debitado directamente como cargo a la tarjeta de crédito.

El tarjetahabiente debe asumir el pago correspondiente a los impuestos de salida del país, y cualquier otro impuesto que se cargue a los boletos aéreos, los cuales pueden ser cancelados en efectivo o como un cargo a la tarjeta de crédito ya sea a través del LIFEMILES CALL CENTER o LIFEMILES CENTER (servicio personalizado al tarjetahabiente).

La anulación del “boleto premio” se deberá realizar el mismo día en que fue autorizado antes de las 5:30 p.m.

Si Lifemiles solicita la anulación de un boleto por razones internas justificadas, la cooperativa procederá a realizar el crédito de los puntos redimidos y en los costos que el tarjetahabiente haya incurrido para la adquisición del boleto. En caso de que este trámite demande un costo adicional el mismo debe ser cancelado por el tarjetahabiente. Los impuestos de salida cancelados en el trámite, siguen siendo válidos para la nueva reservación.

Los “boletos premio” podrán ser emitidos a nombre de terceras personas. Sin embargo los puntos VALOR COOPENAE no pueden venderse ya que no tienen valor monetario, pero si podrán transferirse al programa Lifemiles, siempre y cuando el tarjetahabiente esté afiliado al mismo.

La Cooperativa queda eximida de toda responsabilidad en caso que la fecha requerida por el

tarjetahabiente para la reservación de un viaje no esté disponible, por la sobreventa de boletos y/o falta de espacio en los vuelos, cualquier inconveniente relacionado con este tema es responsabilidad directa de la aerolínea.

### Procedimiento para el traslado de Puntos

Traslado de puntos Valor Coopenae por boletos: El tarjetahabiente deberá realizar la reservación en clase de boleto “T” (económica) o clase ejecutiva (aplica doble puntaje) vía teléfono en el TACA CENTER, como requisito indispensable deberá indicar el número de viajero frecuente asignado por Lifemiles. En caso que el tarjetahabiente no posea el número de viajero frecuente deberá solicitar en el momento la creación del mismo al LIFEMILES CENTER o en la página [www.lifemiles.com](http://www.lifemiles.com) para que se lo faciliten.

Traslado de puntos VALOR COOPENAE a Millas Lifemiles: El tarjetahabiente deberá presentarse a cualquiera de los puntos de servicio de Coopenae y llenar la boleta de autorización (gestión) para redención de los puntos, el tarjetahabiente también puede comunicarse al 2257-9060 para solicitarlo dicho trámite. Es indispensable indicar el número de viajero frecuente del programa Lifemiles y la cantidad de puntos Valor Coopenae a trasladar. El asesor deberá enviar la boleta escaneada al correo electrónico de Medios Electrónicos de Pago, para realizar la gestión correspondiente.

### Artículo 18 – CAMBIOS AL REGLAMENTO

Coopenae se reserva el derecho de modificar este reglamento en cualquier momento, así como dejar sin efecto el Programa VALOR COOPENAE y/o modificar total o parcialmente los términos y condiciones del mismo. En caso de reformas al reglamento y/o al Programa Valor Coopenae, las mismas se darán a conocer por medio del respectivo sitio web u otros medios que Coopenae considere necesarios para este fin.

La omisión de un término o condición en particular en este Reglamento, no constituye una renuncia futura por parte de Coopenae de dicho término o condición.

En caso de que el programa desapareciera, los puntos acumulados por los tarjetahabientes hasta la fecha de finalización del Programa deberán ser canjeados dentro del mes siguiente a la fecha de la notificación; vencido ese plazo los puntos no redimidos caducarán de pleno derecho, perdiendo todo valor y efecto legal.

### ANEXO #1

Tabla de cargos administrativos (FEE) según el tiempo de anticipación con el que se efectúe la reservación del boleto:

Días	Monto del cargo
16 o más	\$15
15 -6 días	\$50
Menos de 5 días	\$75

.....