



CONTRATO DE ADHESIÓN ESTANDAR PARA APERTURA Y USO DE LA TARJETA DE DÉBITO WINK

En virtud del presente Contrato que se celebra entre la Cooperativa Nacional de Educadores R.L., cédula de persona jurídica 3-004-045205, con domicilio social en San José, Calle Central, avenidas 12 y 14 y el Tarjetahabiente, se establecen las condiciones generales a las cuales se adhiere el Tarjetahabiente para la apertura y uso de la tarjeta de débito Wink.

Definiciones:

Tarjetahabiente: Es el asociado de Coopenae R.L. debidamente registrado en la Plataforma de Conectividad para teléfonos inteligentes WINK y que en virtud de su afiliación a la apertura de productos y servicios por medio de la Plataforma WINK, COOPENAE autorizó la apertura de dos cuentas de ahorro para su uso.

Contrato: Contrato de adhesión estándar para la apertura y uso de la tarjeta de débito WINK.

COOPENAE: Cooperativa Nacional de Educadores R.L.

LA COOPERATIVA: Cooperativa Nacional de Educadores R.L.

Ley 7391: Ley de Regulación de Intermediación Financiera de Organizaciones Cooperativas.

Ley 8968: Ley de Protección de la Persona frente al tratamiento de sus datos personales.

Plataforma: Plataforma de Conectividad.

SINPE: Sistema Nacional de Pagos Electrónicos del Banco Central de Costa Rica.

Sitio Web: www.holawink.com

SUGEF: Superintendencia General de Entidades Financieras.

Tarjeta de débito: Instrumento financiero que puede ser físico o virtual, que se utiliza como medio de pago por las compras de bienes y servicios, cuyo cargo se hace de manera automática e instantánea contra los fondos que el Tarjetahabiente disponga en sus cuentas de ahorros abiertas por medio de la Plataforma. Permite además realizar retiros y otras transacciones en cajeros automáticos.

POS: Dispositivo de registro de ventas para compras con tarjeta presente

PIN: Número de seguridad de cuatro dígitos para uso en cajeros automáticos y compras en POS mayores al límite de pago rápido definido por el Banco Central de Costa Rica

CVV: Código de seguridad de tres dígitos que utilizan las tarjetas para compras en comercio electrónico.

Seguridad Biométrica: La seguridad biométrica es una tecnología que utiliza características físicas o conductuales únicas de una persona para verificar su identidad y autorizar su acceso a determinados sistemas o servicios

Declaraciones previas:

El presente contrato tiene por objeto definir los términos y condiciones aplicables a la apertura y uso de la Tarjeta de Débito WINK, vinculada a las cuentas de Ahorro abiertas por COOPENAE para uso en conjunto con la Plataforma.

En cumplimiento del artículo 4 de la Ley 7391, previo a la suscripción del Contrato, el Ahorrante se afilió voluntariamente a COOPENAE y se ha configurado una cuenta en la Plataforma para el Tarjetahabiente en su condición de asociado.



CONTRATO DE ADHESIÓN ESTANDAR PARA APERTURA Y USO DE LA TARJETA DE DÉBITO WINK

Este contrato se registrará por la normativa aplicable, el Reglamento de Tarjetas de Crédito y Débito del Ministerio de Economía, Industria y Comercio, el Contrato de Apertura de Cuenta de Ahorro y Prestación de Servicios Financieros de COOPENAE en la Plataforma de Conectividad WINK, el Contrato de Afiliación para el Uso de Servicios Complementarios de Apertura y Gestión de Productos Financieros de COOPENAE por medio de la Plataforma de Conectividad WINK, los Términos y Condiciones para el Uso de los Servicios Financieros de COOPENAE por medio de la Plataforma de Conectividad WINK y por las cláusulas aquí estipuladas y en cualquier versión futura del presente documento según lo siguiente:

PRIMERA: Por solicitud expresa del tarjetahabiente titular para el manejo de los fondos de sus cuentas de ahorro, LA COOPERATIVA emite la Tarjeta de Débito para uso local e internacional de la marca Visa, con la marca Coopenae.

El emisor podrá ofrecer al tarjetahabiente la posibilidad de solicitar la tarjeta en las siguientes modalidades:

Tarjeta digital: La emisión será inmediata; no obstante, para procesar esta solicitud COOPENAE podrá solicitar un elemento de autenticación adicional para comprobar la identidad del tarjetahabiente para lo cual podrá utilizar el servicio de PIN, SMS, correo electrónico o cualquier otro método seguro que en el futuro se implemente, sin que este servicio exima al Tarjetahabiente sobre la responsabilidad en el resguardo de la información de su tarjeta y la responsabilidad sobre el uso por terceras personas.

El Tarjetahabiente podrá acceder a la información de su tarjeta digital cada vez que lo requiera (número completo de dieciséis dígitos, fecha de vencimiento y código valor

de verificación de tres dígitos “CVV”), para ser utilizada como medio de pago en compras electrónicas, a través de **La Plataforma** que el emisor pone a disposición. Cada vez que el Tarjetahabiente requiera visualizar la información de su tarjeta digital deberá confirmar su identidad, para lo cual el emisor solicitará un elemento de autenticación adicional, para lo cual podrá utilizar el servicio de notificación PIN transaccional, SMS, correo electrónico o cualquier otro método seguro que en el futuro se implemente, sin que este proceso exima al tarjetahabiente sobre la responsabilidad en el resguardo de la información de su tarjeta y la responsabilidad sobre el uso por terceras personas.

Seguridad de las tarjetas digitales: La tarjeta digital se considera más segura con relación a la tarjeta física, debido a que los datos están protegidos dentro de la plataforma virtual y para acceder a ellos se requiere pasar por varios protocolos de seguridad, usuario, contraseña, seguridad biométrica y código OTP.

Para las compras en comercio electrónico con la tarjeta digital, como medida de seguridad adicional, puede ser requerido completar un desafío mediante código OTP para poder realizarla compra.

Para las compras con un dispositivo, como medida de seguridad se debe completar primero el aprovisionamiento de la tarjeta digital y completar las medidas de seguridad biométrica propias del dispositivo.

Tarjeta física: Tarjeta impresa que podrá ser utilizada como medio de pago, la emisión de este producto ingresará en un flujo de solicitudes para ser emitida dentro del horario laboral de LA COOPERATIVA y su tiempo de entrega variará de acuerdo con la localidad escogida para su retiro.

**CONTRATO DE ADHESIÓN ESTANDAR PARA
APERTURA Y USO DE LA TARJETA DE DÉBITO WINK**

La emisión de la tarjeta de débito en físico llevará implícitamente la cancelación de la tarjeta de débito virtual a la que se refiere la cláusula primera de este contrato.

SEGUNDA: Los costos que debe asumir el Tarjetahabiente, por cada solicitud de servicio solicitado con relación a las tarjetas de débito serán los siguientes:

Servicio	Monto
Emisión tarjeta Física	¢11.000,00 colones
Reposición de tarjeta Física	\$20,00 dólares
Renovación de tarjeta Física	Sin costo
Emisión tarjeta Digital	Sin costo
Reposición tarjeta Digital	Sin costo
Renovación tarjeta Digital	Sin costo
Retiro de efectivo en cajero automático	7 primeros retiros en mes calendario Sin costo A partir del 8° retiro en mes calendario \$1,00
Reclamo rechazado	\$10,00 por cada transacción rechazada

LA COOPERATIVA se reserva el derecho de aplicar excepciones en los costos y decidir no cobrarlos, podrá modificarlos en cualquier momento con previa notificación al Tarjetahabiente, al correo electrónico que haya designado al momento de suscribir Los Servicios o mediante notificaciones a través de los medios oficiales dispuestos por LA COOPERATIVA. Estos costos serán informados al Tarjetahabiente antes de emitir la tarjeta de débito.

Algunos cajeros automáticos a nivel

nacional o internacional podrían cobrar montos adicionales desde el primer retiro de dinero. COOPENAE no se hace responsable por dichos cargos los cuales deberán ser asumidos por el tarjetahabiente.

TERCERA: La clave de acceso PIN, para uso en cajeros automáticos, transferencias o compras con tarjeta presente, deberán ser generados o personalizados por el tarjetahabiente desde LA PLATAFORMA y son de índole personal e intransferible no deberá, revelar, compartir o divulgar con terceras personas.

El Tarjetahabiente titular y/o adicional se obliga y compromete al uso correcto para el que ha sido creada la tarjeta, así como que la misma sea utilizada únicamente por él. El Tarjetahabiente titular y/o adicional no podrá reclamar transacciones cuando haya cedido la información de la tarjeta física o digital, la tarjeta física plastificada, el dispositivo y/o el PIN a terceras personas.

CUARTA: En caso de pérdida, robo, hurto, sustracción o deterioro de la tarjeta física; asimismo, en caso de pérdida, robo, hurto, sustracción del dispositivo, titular y/o adicional, el Tarjetahabiente titular está obligado a notificarlo inmediatamente a COOPENAE por medio de las funcionalidades disponibles en la Plataforma o por otros medios que disponga LA COOPERATIVA, para que ésta proceda a cerrar la tarjeta y hacer la reposición correspondiente. LA COOPERATIVA no será responsable por cualquier transacción que se efectúe antes que se registre el nuevo estado de la tarjeta titular y/o adicional como, pérdida, robo, extravío, hurto o sustracción de conformidad con la notificación del Tarjetahabiente.

Los costos que debe asumir el Tarjetahabiente, relacionados con la



CONTRATO DE ADHESIÓN ESTANDAR PARA APERTURA Y USO DE LA TARJETA DE DÉBITO WINK

reposición de pérdida, robo, extravío, hurto o sustracción de las tarjetas de débito físicas plastificadas, serán las establecidas en la cláusula segunda sobre costos.

El Tarjetahabiente titular y/o adicional será responsable del mal uso o deterioro de la (s) tarjeta Física (s) que COOPENAE pone a su disposición para recibir los Servicios objeto de este contrato.

El Tarjetahabiente titular podrá solicitar la reposición por deterioro de las tarjetas titular y/o adicionales a COOPENAE por medio de las funcionalidades disponibles en la Plataforma.

Los costos que debe asumir el Tarjetahabiente, relacionados con la emisión de las tarjetas de débito por reposición, con ocasión del deterioro de la (s) mismas, serán las establecidas en la cláusula segunda sobre costos de reposición de tarjeta física.

QUINTA: El Tarjetahabiente titular y/o adicional puede realizar retiros en cajeros automáticos, según las disposiciones establecidas por LA COOPERATIVA y los montos serán debitados del saldo disponible de las cuentas de ahorros que mantenga relacionadas con la tarjeta en la Plataforma. El disponible neto no incluye las sumas congeladas, en reserva o no acreditadas.

LA COOPERATIVA no asume ninguna responsabilidad por el efectivo que el Tarjetahabiente titular y/o adicional omite retirar una vez que el cajero automático le haya dispensado el dinero. Por otra parte, COOPENAE no asumirá responsabilidad alguna ante el cliente por consultas defectuosas o rechazos de transacciones en cajeros automáticos.

Los costos que debe asumir el Tarjetahabiente, relacionados con el uso de la tarjeta en los cajeros automáticos están

establecidos en la cláusula segunda sobre costos.

SEXTA: El Tarjetahabiente podrá hacer uso de su tarjeta de débito en comercios pagando sus compras automáticamente. Se debitará de su cuenta de ahorros y recibirá un comprobante por la transacción realizada. Es responsabilidad del Tarjetahabiente verificar que el monto digitado por el comercio sea exactamente igual al valor de los bienes o servicios comprados.

Para toda transacción de pago realizada dentro del territorio nacional, **El Comercio** entregará el comprobante impreso de dicha transacción únicamente a solicitud del cliente. En el caso de transacciones de pago realizadas en POS sin capacidad de impresión de comprobante (tap on phone, mpos y otros) **El Comercio** no imprimirá un comprobante, quedando a discreción del tarjetahabiente decidir si realiza o no la transacción.

Cuando el tarjetahabiente utilice la tarjeta como medio de pago, LA COOPERATIVA no asumirá responsabilidad alguna por la calidad, la cantidad, entrega o cualquier otra característica, o defecto o insatisfacción por los bienes o servicios adquiridos, por ser ajena a la prestación de estos servicios.

El tarjetahabiente deberá dirigir sus reclamos contra el vendedor o el prestador del servicio.

Las transacciones realizadas por el tarjetahabiente serán debitadas por COOPENAE, aunque medien disputas entre el proveedor y el tarjetahabiente. El tarjetahabiente deberá recurrir directamente contra el proveedor de los bienes o servicios defectuosos en defensa de sus derechos y de la reposición de lo pagado, aunque medien disputas entre el proveedor y el Tarjetahabiente.



CONTRATO DE ADHESIÓN ESTANDAR PARA APERTURA Y USO DE LA TARJETA DE DÉBIRO WINK

Todas aquellas operaciones de pago que se realicen en forma presencial por montos inferiores o iguales al monto de pago rápido o su equivalente en moneda extranjera, se efectuarán sin la comprobación de la identidad del tarjetahabiente por parte del **Comercio** para su autorización. Se podrán establecer elementos de autenticación del tarjetahabiente para la autorización de transacciones de pago presencial con un dispositivo de pago cuyo monto supere el monto máximo establecido para transacciones depago rápido, o bien a partir de la quinta operación de pago rápido consecutiva o cuando la sumatoria de los montos de las operaciones de pago rápido consecutivas supere los cien mil colones, salvo que se traten de operaciones de pago realizadas enpeajes o transporte público.

Para las transacciones realizadas en **comercio electrónico**, en las que la tarjeta física o dispositivo no se encuentra presente, el emisor podrá solicitar un elemento de autenticación adicional para comprobar la identidad del tarjetahabiente para lo cual El Emisor podrá utilizar el servicio de PIN o notificación por SMS, correo electrónico o cualquier otro que en el futuro se implemente. Sin que este servicio exima al tarjetahabiente sobre la responsabilidad en el resguardo de la información de su tarjeta y la responsabilidad sobre el uso por terceras personas.

SETIMA: El Emisor pone a disposición del tarjetahabiente la posibilidad de afiliarse a la tarjeta, Física o Digital, Titular, al servicio de billeteras digitales, el cual podría ser administrado por terceros, para hacer uso del servicio el tarjetahabiente debe aceptar los términos y condiciones relacionados con la suscripción del servicio.

El emisor podrá solicitar un elemento de autenticación adicional para comprobar la identidad del tarjetahabiente al momento de ingresar la información de la tarjeta en el dispositivo para lo cual podrá utilizar el servicio de notificación SMS, correo electrónico o cualquier otro que en el futuro se implemente.

OCTAVA: El Tarjetahabiente titular será responsable ante COOPENAE de cualquier sobregiro por error, pagos o retiros de dinero no debitados por LA COOPERATIVA de su cuenta de ahorros; debiendo reintegrar a COOPENAE el dinero indebidamente utilizado de su cuenta de ahorros en un plazo máximo de 24 horas, el cual no tenía disponible para ejecutar dicho retiro en efectivo o bien para su uso, que no se rebajó en el momento de la transacción. El reintegro del dinero se podrá realizar con débito a la cuenta de ahorros relacionada a la tarjeta débito titular o de cualquier otra cuenta que el tarjetahabiente titular mantenga con COOPENAE, para lo cual el tarjetahabiente titular otorga su autorización expresa e irrevocable en este contrato.

NOVENA: LA COOPERATIVA por medio de la Plataforma o por sus propios medios, remitirá un estado de cuenta de la (s) cuenta (s) de ahorro a los Tarjetahabientes con una periodicidad al menos trimestral, al medio de comunicación indicado por el cliente al momento de apertura de la cuenta de ahorros, el cual contendrá como mínimo la siguiente información:

- Nombre completo del titular de la cuenta.
- Descripción de las transacciones realizadas.
- Detalles financieros tales como:
 - Fecha de corte.
 - Fecha de la transacción.

CONTRATO DE ADHESIÓN ESTANDAR PARA APERTURA Y USO DE LA TARJETA DE DÉBITO WINK

- Tasa de interés pasiva anual.
- Monto por interés pasivo sobre los saldos.
- Saldo anterior.
- Depósitos y otros débitos o créditos aplicados a la cuenta.

DECIMA: Cuando el Tarjetahabiente desee plantear un reclamo sobre las transacciones realizadas con la tarjeta de débito, debe realizarlo a través de los mecanismos de atención disponibles por la Plataforma, para lo cual debe remitir la documentación pertinente para el trámite respectivo. Coopenae R.L. no asumirá ninguna responsabilidad por reclamos presentados una vez transcurridos treinta días después de efectuada la transacción, salvo que la Ley u otros Reglamentos establezcan plazos mayores, en cuyo caso se aplicará siempre el plazo más beneficioso para el Tarjetahabiente. En caso de reclamos que se lleguen a denegar, COOPENAE queda facultado para cobrar una comisión de acuerdo con el monto establecido en la cláusula segunda sobre costos.

DECIMA PRIMERA: Para el retiro de la tarjeta de débito física del titular y/o adicional, posterior a su solicitud, de reposición por deterioro, robo, fraude, vencimiento o por retención en cajeros automáticos, el Tarjetahabiente titular dispone de noventa días, si en el término indicado no la retira, La Cooperativa procederá con la destrucción de la tarjeta física.

DÉCIMA SEGUNDA: Se prohíbe el uso de la tarjeta, como medio de pago en todo tipo de actividades, que, de conformidad con La Legislación vigente, estén expresamente prohibidas.

Para este producto no serán permitidas las transacciones en:

- a) Casinos, juegos de azar o negocios de

naturaleza similar.

- b) Intercambio de activos virtuales
- c) Negocios no legalizados por el Gobierno de la República.
- d) Producción o comercio de armas o municiones.
- e) Producción o comercio de bebidas alcohólicas sin control gubernamental.
- f) Producción o comercio de materiales radioactivos.

DÉCIMA TERCERA: COOPENAE no asume ninguna responsabilidad por pérdida, robo, hurto, extravío o sustracción de la tarjeta a que pueda estar sujeto el tarjetahabiente titular por parte de personas ajenas a LA COOPERATIVA. Asimismo, no asume responsabilidad por pérdida, robo, hurto, extravío o sustracción del dispositivo configurado como medio de pago con la tarjeta digital.

DÉCIMA CUARTA: COOPENAE no asume ninguna responsabilidad cuando el Tarjetahabiente titular no pueda realizar sus operaciones con la tarjeta digital, tarjeta física y/o dispositivo por causa de fallas o desperfectos en la comunicación, fallas de fluido eléctrico, en cualquier otra situación fortuita de fuerza mayor o hecho de un tercero que afecte al **Comercio** o los sistemas de **La Cooperativa**.

DÉCIMA QUINTA: El Tarjetahabiente declara bajo fe de juramento, que tiene capacidad legal para contratar y aceptar el presente contrato, que lo ha leído en su integridad, que lo entiende y acepta sin restricciones ni reservas en la fecha de suscripción de Los Servicios.

DECIMA SEXTA: PLAZO: El plazo del presente contrato es de cinco años y se prorrogará a su vencimiento por un período sucesivo igual al anterior, salvo que COOPENAE decida cambiar el plazo o no renovar la tarjeta de débito principal y/o las



CONTRATO DE ADHESIÓN ESTANDAR PARA APERTURA Y USO DE LA TARJETA DE DÉBITO WINK

tarjetas adicionales asociadas por periodos de inactividad igual o superior a seis meses; o en su defecto el tarjetahabiente presente solicitud expresa de no renovación.

La tarjeta de débito digital o física tendrá un vencimiento igual al contrato, la renovación de la tarjeta quedará sujeta a las condiciones vigentes establecidas por el Emisor, quedando facultado a modificar el plazo de vencimiento de la tarjeta en cualquier momento.

Corresponde al titular de la cuenta de ahorro la cancelación del importe de las sucesivas renovaciones de las tarjetas físicas plastificadas; cuando así lo disponga la Cooperativa de acuerdo con las condiciones vigentes.

Cuando el tarjetahabiente titular solicite una tarjeta adicional, la vigencia de la tarjeta de débito será por el plazo restante, desde la fecha de emisión de la tarjeta de débito principal. La tarjeta de débito podrá ser utilizada por el tarjetahabiente hasta la fecha de vencimiento impresa en ésta.

DÉCIMA SETIMA: LEGISLACIÓN

APLICABLE: Además del contenido clausular, este contrato rige por los Convenios Internacionales sobre la materia suscrita por La República de Costa Rica, las disposiciones sobre contratos y obligaciones del Código Civil y de Comercio, la Ley de Promoción de la Competencia y Protección del Consumidor, La Ley Protección de la Persona Frente al Tratamiento de sus Datos Personales, el Reglamento Operativo de las Marcas (Visa y MasterCard), el contrato de la cuenta de ahorro; las regulaciones de Coopenae R.L., las Leyes y Reglamentos conexos.

Este contrato en caso de corresponder a una tarjeta digital es electrónico, el Tarjetahabiente declara bajo fe de juramento, que tiene capacidad legal para

obligarse y aceptar las anteriores cláusulas, que las ha leído en su integridad, que las entiende y acepta sin restricciones ni reservas, al aceptar dichas condiciones por medio de la Plataforma Digital.

Última línea.