

Reglamento Programa de Lealtad Valor Coopenae Reglamento

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. 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, mismos que 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.

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.

3. ACUMULACIÓN

El Programa permite a cada tarjetahabiente acumular puntos por cada dólar (\$1) consumido, o su equivalente en colones según el tipo de cambio Coopenae vigente al momento de la transacción.

Se acumularán puntos por compras y cargos automáticos **externos**, realizados en cualquier establecimiento local o internacional.

La acumulación se realizará únicamente en números enteros; por lo tanto, no se considerarán decimales en el cálculo de puntos. Ejemplo: si el consumo equivale a 1,5 puntos, se acreditará únicamente 1 punto.

4. EXCLUSIONES DE ACUMULACIÓN

No se acumularán puntos por las siguientes transacciones:

- Las compras sean trasladadas posteriormente al plan “Opción 0% interés”, los puntos previamente acreditados serán revertidos.
- Cargos automáticos internos (servicios prestados por Coopenae R.L.).
- Adelantos de efectivo.
- Planes Compra de saldos, Extrafinanciamiento e intrafinanciamiento.
- Pago del Marchamo.
- Acreditaciones de saldos a favor, notas de crédito o depósitos provenientes de comercios o terceros no generan acumulación de puntos.

- Quedan excluidas de esta modalidad las transacciones realizadas en comercios cuyo giro corresponda a códigos de categoría de comercio (MCC) que la entidad determine como no elegibles. La entidad podrá actualizar o modificar la lista de MCC excluidos en cualquier momento, según criterios de operatividad, riesgo, normativa aplicable o lineamientos internos. Cualquier cambio será comunicado por los medios oficiales establecidos.

Coopenae podrá incluir o excluir comercios y/o tipos de consumo del Programa, previa notificación al tarjetahabiente. Asimismo, podrá suspenderlo con un aviso previo de 30 días naturales. Durante este periodo, el tarjetahabiente deberá realizar el canje de los puntos acumulados, ya que, una vez finalizado dicho plazo, los puntos no canjeados serán eliminados automáticamente.

5. ACREDITACIÓN

La acreditación de los puntos se realizará al cierre de cada periodo de facturación de la tarjeta de crédito. El detalle del total de puntos acumulados se mostrará en el estado de cuenta correspondiente. Las transacciones que se encuentren en condición de “flotantes” no serán consideradas para efectos de acumulación hasta que se reflejen de forma definitiva en los movimientos de la cuenta

6. CONSULTA DE PUNTOS

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

- Coopenae:
 - Estado de cuenta mensual
 - Plataforma Coopenae Virtual www.coopenae.fi.cr o app
 - Sucursales de Coopenae
 - Centro de Llamadas Coopenae al número 2257-9060
 - WhatsApp al número 8399-9999
 - Web Chat en la página www.coopenae.fi.cr
- Wink:
 - Estado de cuenta mensual
 - Plataforma en app
 - WhatsApp al número 8447-9465

7. GARANTÍA DE LOS BIENES Y SERVICIOS

La garantía de los bienes recibidos por el canje de puntos se regirá 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.

8. APLICACIÓN A SALDO DE TARJETA

El tarjetahabiente podrá canjear los puntos acumulados bajo la modalidad de Cash Back, exclusivamente para la aplicación al saldo de su tarjeta de crédito. Para estos efectos, cada punto tendrá un valor de cuatro colones exactos (¢4,00). Coopenae se

reserva el derecho de modificar dicho valor cuando lo considere oportuno. En ningún caso los puntos acumulados podrán ser canjeados por dinero en efectivo.

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

El tarjetahabiente podrá aplicar sus puntos al pago de la tarjeta hasta un máximo de cincuenta mil (50.000) puntos por mes.

El mínimo de puntos acumulados requerido para realizar la aplicación al saldo de la tarjeta será de quinientos (500) puntos.

9. TRANSFERENCIA DE PUNTOS

Los puntos del programa VALOR COOPENAE son intransferibles.

10. PENALIZACIONES

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

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

11. CIERRE DE LA TARJETA

Al cerrarse la tarjeta de crédito, los puntos se eliminarán automáticamente sin indemnización o reconocimiento posterior.

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, serán desacreditados automáticamente una vez cumplido el plazo de vigencia.

Los puntos que vencen se eliminarán automáticamente, sin que exista derecho a indemnización ni reconocimiento posterior.

13. CONTRACARGOS

En casos de contracargo o transacciones reversadas, Coopenae podrá reversar también los puntos acumulados. Si el tarjetahabiente canjea esos puntos antes de que se procese la reversión, se generará un cargo a la tarjeta por el valor equivalente.

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.

15. USO DE LOS PUNTOS

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

16. PROMOCIONES

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

17. CANJE EN MILLAS LIFEMILES

Programa Lifemiles no aplica para tarjetahabientes de crédito Wink.

Brinda la posibilidad al tarjetahabiente de trasladar sus puntos acumulados a millas del programa de LIFEMILES B.V denominado Lifemiles.

Para que se realice el proceso de transferencia, es necesario que el tarjetahabiente indique su número de socio LifeMiles. Si un tarjetahabiente no es socio, este deberá inscribirse previamente, la afiliación al Programa LifeMiles es gratuita <https://www.lifemiles.com/>

Para los efectos del presente, la equivalencia será de 1 (un) punto por 1 (una) milla del Programa LifeMiles.

El tarjetahabiente solicitará la transferencia de puntos a millas del programa a través de los medios que para tal efecto Coopenae ponga a disposición de los asociados.

Coopenae procederá a descargar los puntos solicitados por el tarjetahabiente si se encuentran disponibles en el sistema de Coopenae al momento de la solicitud. Realizada la redención de puntos, se procederá a acreditar las millas pedidas por el tarjetahabiente a la cuenta del socio LifeMiles.

Una vez las millas sean acreditadas a la respectiva cuenta del socio LifeMiles, podrán ser canjeadas por boletos premio y por otros beneficios de acuerdo a los términos y condiciones del programa.

La acreditación de las millas a la cuenta del socio LifeMiles será de forma inmediata.

En el caso que el tarjetahabiente desistiera de transferir sus puntos de Coopenae a millas o haya existido algún error en la acreditación de dichas millas y estas ya

hubieran sido efectivamente acreditadas a la cuenta del socio LifeMiles, podrá revertirse, de acuerdo con la política de anulaciones y reversiones de socios comerciales del titular vigente a la fecha y si se cumplen todas y cada una de las siguientes condiciones:

- a) Se reciba solicitud por escrito por parte de la Cooperativa justificando la reversión dentro de un plazo 24 horas después de haberse efectuado la acreditación de millas.
- b) Las millas del programa acreditadas que pretenden ser revertidas no hayan sido utilizadas total o parcialmente.

Coopenae no se responsabiliza por disponibilidad de vuelos o políticas internas de la aerolínea.

El traslado a millas no se aplica de forma automática; únicamente se tramitará a solicitud expresa del tarjetahabiente titular en los siguientes canales:

- Coopenae: Llamando al número telefónico 2257-9060, escribiendo al chat disponible en la página web www.coopenae.fi.cr, al Whatsapp de Coopenae al número 8399-9999; en horario de lunes a viernes de 8 a.m. a 5 p.m. y sábados de 8 a.m. a 12 md.
- Sucursales de COOPENAE: En horario de atención, consultable en www.coopenae.fi.cr.

Coopenae no asume responsabilidad alguna sobre la calidad, características, disponibilidad o garantías de los productos o servicios adquiridos mediante el Programa LifeMiles. Cualquier reclamación relacionada con dichos productos o servicios deberá ser dirigida directamente al comercio proveedor correspondiente, siendo este último el único responsable de atenderla.

18. MODIFICACIÓN DE REGLAMENTO

Los tarjetahabientes conocen y aceptan que Coopenae R.L., se reserva el derecho de modificar unilateralmente este reglamento en cualquier momento, sin que esto le ocasione responsabilidad alguna; las modificaciones relevantes se comunicarán a los asociados en la sección de AVISOS del estado de cuenta, y en el sitio web u otros medios que Coopenae R.L. considere oportunos.

19. CANALES DE ATENCIÓN

Coopenae: Llamando al número telefónico 2257-9060, al Whatsapp de Coopenae al número 8399-9999; en horario de lunes a viernes de 8 a.m. a 5 p.m. y sábados de 8 a.m. a 12 md.

Sucursales de COOPENAE: En horario de atención, consultable en www.coopenae.fi.cr.

Wink: Plataforma en app, WhatsApp al número 8447-9465

20.VIGENCIA DEL PROGRAMA

El Programa estará vigente de forma indefinida. No obstante, Coopenae se reserva el derecho de modificar, suspender o finalizarlo en cualquier momento, sin asumir responsabilidad alguna.

En caso de suspensión o finalización, los casos aprobados seguirán bajo las condiciones acordadas hasta completar el pago de las cuotas, respetando las penalizaciones por incumplimiento.

21. CONTACTO PARA CONSULTAS

Para consultas adicionales, los tarjetahabientes pueden dirigirse a los canales de comunicación especificados en el Artículo 21 de este reglamento. La resolución de consultas no implicará ninguna modificación de las condiciones del programa.