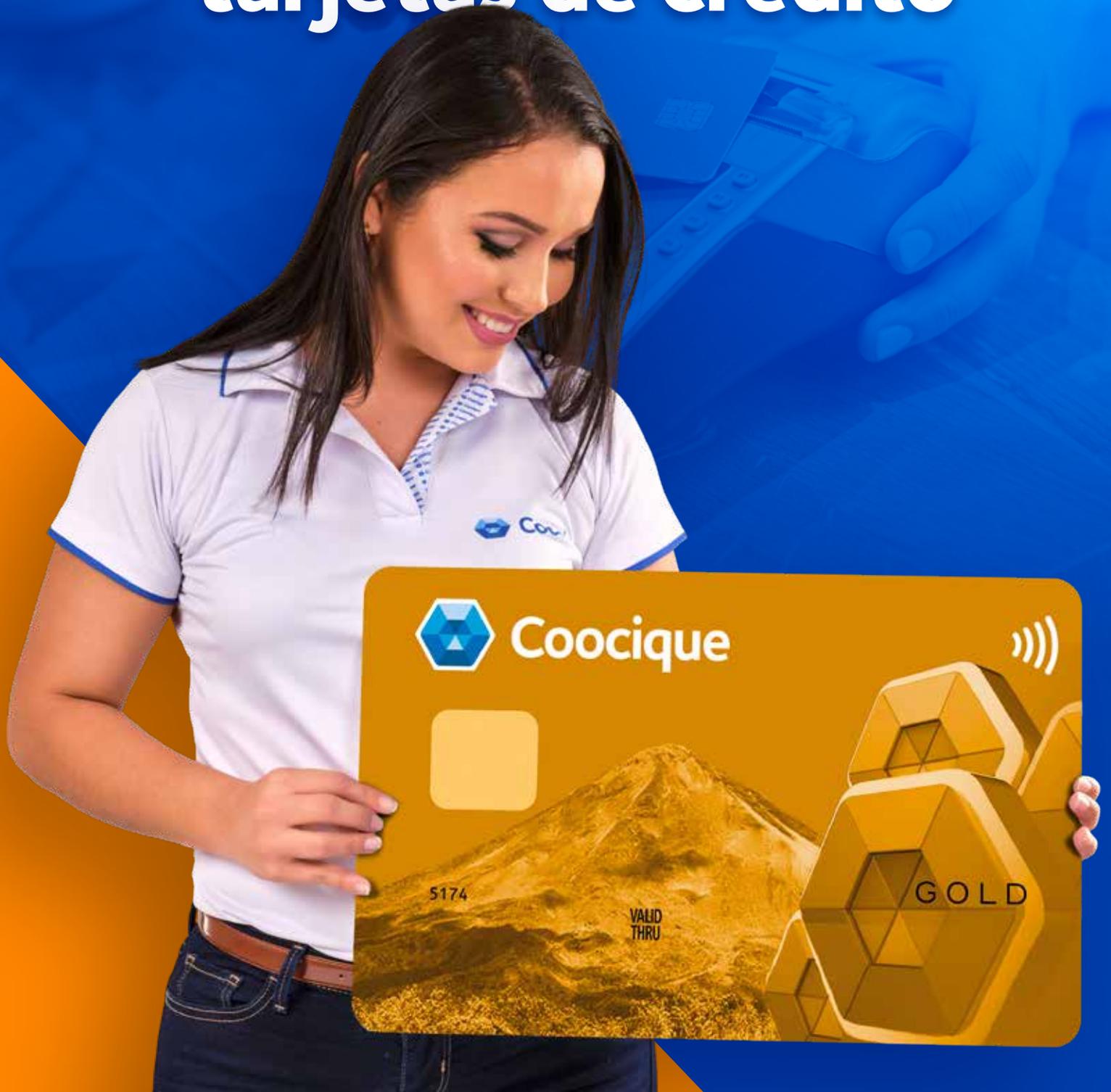




Reglamento del programa de  
**lealtad cash back** para nuestras

# tarjetas de crédito



## PROPIEDAD DEL PROGRAMA Y LOS PARTICIPANTES DE ESTE

1. El programa pertenece y es promovido por COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO DE LA COMUNIDAD DE CIUDAD QUESADA, conocida en este documento como COOCIQUE, a nombre de todas las tarjetas de Crédito de COOCIQUE.
2. No participa ningún otro programa que brinde Coocique.
3. Participan todas las personas mayores de 18 años que sean tarjetahabientes, de una tarjeta de crédito de Coocique. Para participar es necesario que el interesado conozca y acepte las condiciones y limitaciones tanto de participación, como del programa y los beneficios.

## DESCRIPCION DEL PROGRAMA

1. ACUMULACIÓN DE PUNTOS CASH BACK es un programa de beneficios, mediante el cual COOCIQUE ha decidido reconocer y otorgar la devolución de porcentaje de sus compras a manera de efectivo a su asociados, para estimular la preferencia y utilización de la tarjeta de crédito COOCIQUE como forma de pago.

2. Para participar no es necesario afiliarse o realizar algún proceso de inscripción al programa. La afiliación es automática, si al establecer la relación con COOCIQUE la tarjeta otorgada pertenece al programa Cash Back, o bien si el tarjetahabiente solicita un cambio de tipo de tarjeta. Mientras el programa este vigente, todo tarjetahabiente perteneciente al programa acumulará punto con la utilización de su tarjeta. Para los efectos de este documento y de programa ser entiende por:

**a. Programa:** La actividad a la que hace referencia en este Reglamento, también será conocido como: "PLAN DE ACUMULACIÓN DE PUNTOS CASH BACK" o simplemente "el programa".

**b. Puntos cash back:** Son las unidades de acreditación de acuerdo con este reglamento.

**c. Tarjeta cash back:** permite mediante su uso la posibilidad al titular y adicional de la tarjeta de acumular y canjear puntos por Cash Back.

**d. Vigencia de los Puntos Cash Back:** Los puntos Cash Back solo serán acumulados mientras el presente programa se encuentre vigente, no obstante los puntos acumulados caducan veinticuatro meses (2 años) después de haber sido asignados, contados a partir del día siguiente de haber sido asignados. Los Puntos Cash Back serán desacreditados automáticamente, una vez cumplidos los veinticuatro meses y un día de haber sido asignados, es decir, los puntos Cash Back irán venciendo según transcurra este plazo, sin haber sido reclamados; sin embargo, el rebajo se hará sobre los efectivamente vencidos, que serán deducidos del total acumulado. El monto máximo de acumulación es de veinticinco mil puntos por corte (25.000,00) contados a partir del día siguiente de haber sido asignados. Dejará de acumular puntos automáticamente si se llega al tope de veinticinco mil puntos (25.000,00.) en cualquier momento y reiniciará la acumulación al cumplir el corte a partir de la fecha de inicio de acumulación. Para acumular y canjear los puntos Cash Back el tarjetahabiente deberá tener su saldo al día, la cuenta vigente y activa.

**e. Los puntos Cash Back se podrán consultar:** a través de las sucursales de COOCIQUE, y la cantidad acumulada del mes será comunicada también a través de los estados de cuenta.

**f. COOCIQUE:** es Cooperativa De Ahorro Y Crédito de la comunidad de Ciudad Quesada.

**g. Tarjeta de Crédito Coocique:** es cualquier tarjeta de crédito de COOCIQUE participante en el programa, y que mediante su uso de carácter personal dará la posibilidad al titular de acumular puntos Cash Back.

**h. Tarjetahabiente (o cliente o participante):** Toda persona física mayor de edad, a la que se haya concedido una tarjeta de crédito. Además, se requiere de esta persona:

- ✓ Que realice las compras con su tarjeta de crédito CASHBACK COOCIQUE, es decir que sea tarjetahabiente de esta.
- ✓ Que acumule puntos de acuerdo con el presente reglamento.

**i. Beneficio, Puntos Cash Back:** Es el "premio" que puede ser reclamado por el titular de la cuenta, de conformidad con la cantidad de puntos acumulados, según los datos de COOCIQUE y de acuerdo con cada tarjeta. Se reconocerá este premio, de manera mensual, mediante un depósito en la tarjeta de débito del tarjetahabiente titular.

**j. Penalidad de puntos Cash Back:** La pérdida de puntos Cash Back se da de acuerdo con este reglamento, y se ocasiona cuando el tarjetahabiente cae en mora (atraso en los pagos).

**k. Penalidad de puntos Cash Back:** El tarjetahabiente deberá estar AL DIA, en el pago mínimo de la tarjeta CREDITO COOCIQUE. Se establece la penalidad de puntos de la siguiente forma:

- ✓ Con 1 días de atraso (pero no más de 30): el tarjetahabiente perderá la aplicación automática de los puntos Cash Back disponibles, en vez de esto, dichos puntos serán acreditados como pago mínimo a la tarjeta de crédito Coocique.
- ✓ Con 30 días de atraso o más: el tarjetahabiente perderá el 100% del saldo de puntos Cash Back disponible.
- ✓ Se castiga el 100% del saldo de puntos Cash Back disponible por cancelación de la tarjeta.

## DURACIÓN DEL PROGRAMA

1. El PLAN DE ACUMULACIÓN DE PUNTOS CASHBACK tendrá una vigencia indeterminada, y se regirá por el presente Reglamento, sin perjuicio de que el programa pueda ser mejorado y el Reglamento pueda ser reformado a tales fines, sea total o parcialmente.
2. En caso de reformas al Reglamento o del caso de uno nuevo, la vigencia de este se dará a conocer por medio de la página de Internet [www.coocique.fi.cr](http://www.coocique.fi.cr).
3. El programa podrá ser finalizado en cualquier momento por parte de COOCIQUE, con sólo el simple hecho de informar dicho evento a todos los tarjetahabientes, lo cual hará con al menos un mes de anticipación. Este comunicado se hará mediante el estado de cuenta y publicación en la página [www.coocique.fi.cr](http://www.coocique.fi.cr).

## FORMA DE PARTICIPAR EN EL PLAN DE ACUMULACIÓN DE COLONES

1. Las compras participantes serán las efectuadas en los negocios que reciban la tarjeta de CREDITO COOCIQUE como forma de pago. Al momento de realizar la compra, el sistema acreditará automáticamente la cantidad de puntos correspondientes, cada vez que el comercio afiliado haga efectivo el cobro de la transacción y que éste haya tramitado los vouchers.
2. Los puntos se acumulan de acuerdo con los montos de las compras que se realicen debidamente con la tarjeta de CREDITO COOCIQUE. Las compras se medirán por monto y no por bienes o servicios contratados con la tarjeta. La proporción de acumulación será de 1 punto por cada un dólar (\$1) comprado.

3. Exclusiones expresas: No recibirán puntos Cash Back los cargos aplicados a la cuenta del tarjetahabiente por cargo automático, retiros de efectivo en cajeros automáticos o ventanillas, transacciones en casinos y lugares de juegos de azar, night clubs, pago de seguros, comisiones por retiros de efectivo, Servicios de Telecomunicaciones, cargos por concepto de membresías, administración de cuentas, intereses corrientes, intereses moratorios o anualidades, cargos realizados por concepto de pago de servicios públicos: electricidad, teléfono, agua, tampoco pago o pagos que en su caso se apliquen a la cuenta del Tarjetahabiente que correspondan o deriven de haber hecho efectivo alguno de los beneficios del programa o de contracargos; cargos por aclaraciones, reclamaciones, quejas de cargos que resulten improcedentes y en general todos aquellos que COOCIQUE llegue a determinar no aplican, siendo en caso de duda determinante la existencia del criterio de "ánimo de lucro" en la transacción comercial efectuada, en cuya ausencia la transacción no acumularán .

4. Las transacciones que se efectúen con la tarjeta, y cuya finalidad NO sea el pago de mercadería o servicios, no otorgan puntos, por ejemplo: uso de cajeros automáticos para el retiro de dinero y consultas, y todos aquellos que COOCIQUE llegue a determinar, en caso de duda.

5. Las acreditaciones se reflejarán en los estados de cuenta, de acuerdo con los cortes mensuales que realice COOCIQUE.

6. Si un pago efectuado a la tarjeta es rechazado por alguna razón, los puntos Cash Back no serán acreditados al titular de la tarjeta, esto aunque la persona haya recibido la mercancía o servicios contratados con la tarjeta.

7. Las compras que se realicen dentro del mes, pero que no sean reportadas o contabilizadas por COOCIQUE dentro del período de corte, serán acumuladas para el mes siguiente.

8. Los puntos Cash Back acumulables de COOCIQUE NO SON TRANSFERIBLES NI ENDOSABLES. COOCIQUE no hará ningún movimiento de puntos Cash Back 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 COOCIQUE a hacerlo, de conformidad con el contrato de tarjeta de crédito respectivo o bien por fallecimiento del titular, los puntos Cash Back vigentes y disponibles acumulados hasta ese momento se perderán.

#### **DE LA FORMA DE RECLAMAR Y HACER EFECTIVOS LOS PUNTOS CASH BACK ACUMULADOS**

1. Los puntos Cash Back podrán hacerse efectivos a partir del corte oficial de la acumulación, que se observa en el estado de cuenta del tarjetahabiente siempre y cuando el tarjetahabiente este al día en sus pagos mínimos.

2. La forma de canje los puntos Cash Back será de manera automática, mensualmente, en una fecha determinada por COOCIQUE, el saldo acumulado de cada tarjetahabiente de crédito será depósito en efectivo en la cuenta asociada a la tarjeta de Débito Coocique.

3. Cualquier reclamo que desee presentar el tarjetahabiente, si considera que sus puntos Cash Back no han sido acreditados de manera correcta, deberá hacerlo personal y con las pruebas del caso. Si COOCIQUE reconoce el error, le acreditará inmediatamente los puntos Cash Back reclamados.

4. Si COOCIQUE no acepta el reclamo administrativo, entonces el tarjetahabiente podrá hacer su reclamo en forma escrita, autenticado por abogado, presentando las pruebas que estime convenientes. El fallo final no tendrá recurso alguno en la vía administrativa.

## RESPONSABILIDAD Y RESTRICCIONES

1. El presente programa se rige por este Reglamento, y en forma supletoria y complementaria se tiene por incorporada la legislación nacional, la jurisprudencia judicial.
2. COOCIQUE se reserva el derecho de determinar de acuerdo con los intereses de la actividad y de los derechos de los consumidores, los casos en que se incumpla con los artículos anteriores.
3. La responsabilidad de COOCIQUE culmina con la acreditación del DINERO ya sea en su tarjeta de crédito (en forma de pago) y/o en la cuenta ligada a la tarjeta de débito propiedad del titular por la cantidad de puntos Cash Back disponibles que el tarjetahabiente solicite, y a los que ha sido acreedor. Asimismo, la responsabilidad del programa quedará extinta, con la conclusión del programa, según este reglamento.
4. El presente PROGRAMA PROMOCIONAL es por tiempo indefinido. COOCIQUE podrá suspenderlo o cancelarlo en cualquier momento si se dieran causas de fuerza mayor que afecten sus intereses o la estabilidad del programa. En este caso, COOCIQUE 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 este Reglamento.
5. Podrán participar en el programa empleados de COOCIQUE, o sus familiares; siempre y cuando adquieran los puntos Cash Back en la forma mencionada en el presente reglamento.
6. En la publicidad de este programa se ha consignado la frase "APLICAN RESTRICCIONES", en señal de que la participación de los interesados, así como el programa y los beneficios que otorga están sujetos a condiciones y limitaciones. Estas condiciones y restricciones son las que se indican en este reglamento.
7. El simple acto de tener una tarjeta COOCIQUE con la indicación de CASHBACK tal y como se describe en este reglamento, en especial el reclamo del beneficio dará por hecho que los y las participantes, conocen de la existencia de las condiciones y limitaciones del programa, los premios y de participación, a las cuáles se han adherido. La acreditación de cualquier beneficio que otorgue el programa CASHBACK estará sujeto a la adhesión de las condiciones de este reglamento, es decir, que para la aceptación de este, el tarjetahabiente, debe conocer y aceptar este reglamento.
8. Cualquier asunto que se presente con el programa y que no esté previsto en el presente reglamento, será resuelto por COOCIQUE, en estricto apego a las leyes de la República.
9. Si una persona, 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, COOCIQUE eliminará el porcentaje de devolución de los puntos Cash Back acreditados. Los dineros revertidos, por cualquier razón, harán perder el porcentaje de devolución de puntos Cash Back acumulado de la transacción revertida.
10. La participación de los clientes actuales queda sujeta a lo indicado en este Reglamento, así como a sus futuras modificaciones. De presentarse el caso en que una persona no desee seguir participando en el programa y desee abandonarlo, deberá así comunicarlo a COOCIQUE por escrito, para que la empresa tome la decisión de retirarle del programa y pasarlo a cancelarle la tarjeta. A partir de ese momento, serán excluidos del sistema y perderán todos los porcentajes de devolución de puntos CASH BACK acumulados a la fecha de la solicitud de exclusión, si es que estos porcentajes no han sido reclamados con anterioridad a esta solicitud.

11. Si COOCIQUE varía el presente Reglamento y el cliente no está de acuerdo con él, se procederá como señala el artículo anterior.
12. La responsabilidad de COOCIQUE en este programa promocional, será la de otorgar y acumular los puntos CASH BACK a los que tengan derecho los tarjetahabientes.
13. COOCIQUE no intervendrá, ni tendrá responsabilidad alguna por los inconvenientes, problemas o discusiones que se presenten entre el Tarjetahabiente titular y adicional con respecto al reclamo del beneficio. Estos conflictos deben ser resueltos por las partes, y si no pueden resolverlo, deberán recurrir a un Tribunal de Resolución Alternativa de Conflictos (RAC), pero nunca se hará resolver el problema a COOCIQUE. Si un tarjetahabiente no quiere autorizar a su adicional a utilizar los Cash Back acumulados tiene la obligación de solicitar se cancele de forma definitiva la tarjeta adicional correspondiente.
14. Cada tarjetahabiente será el responsable de notificar a COOCIQUE acerca de cualquier cambio de domicilio, estado civil o de sus datos generales, mediante Sucursales de Coocique.
15. En caso de cualquier reclamo sobre la calidad de los productos o servicios adquiridos, los mismos deberán ser dirigidos al comercio afiliado. COOCIQUE no se hará responsable por la garantía de los productos o servicios que el tarjetahabiente adquiera en los comercios afiliados, siendo que su relación se limita únicamente a patrocinar el presente programa.
16. COOCIQUE podrá verificar los datos aportados por el tarjetahabiente, al realizar las compras de un producto en cualquier momento, durante su permanencia dentro del programa CASH BACK. Las personas que no cumplen con los requisitos reglamentarios serán descalificadas y los porcentajes de devolución de dinero que se les había acreditado por la transacción dudosa serán reversados.
17. Los beneficiarios del programa serán responsables por el uso y disfrute del dinero que se les ha acreditado ya sea en su tarjeta crédito o como transferencia a una cuenta, a partir del día en que le sea adjudicado.
18. Si una persona 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.
19. El titular conoce y acepta que COOCIQUE 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 el reglamento que considere necesarios para poder seguir brindando los beneficios a que se refiere el mismo. Debido a que el "cliente" no paga un cargo adicional por participar dentro de programa Cash Back, conoce y acepta que COOCIQUE pueda variar el Reglamento sin ulterior responsabilidad para éste.

Para más información o consultas, se puede contactar al **2401-1500** en horario de oficina de **lunes a viernes de 8:00 a.m. a 5:00 p.m.**

