



## CONTRATO DE ADHESIÓN ESTÁNDAR PARA LA APERTURA Y USO DE LA TARJETA DE DÉBITO DE COOPENAE

El presente contrato es suscrito por y aplica para la persona asociada de COOPENAE, que utilice el servicio de tarjeta de débito, en adelante denominado como Tarjetahabiente y/o Tarjetahabiente Titular, y para la Cooperativa Nacional de Educadores R.L., con cédula jurídica número tres-cero cero cuatro-cero cuarenta y cinco mil doscientos cinco, quien en adelante se denominará como “COOPENAE” o “LA COOPERATIVA”.

El presente contrato tiene por objeto definir los términos y condiciones aplicables a la apertura y uso de la Tarjeta de Débito de Coopenae, vinculada a una o varias cuentas de Ahorro abiertas por **LA COOPERATIVA** las cuales podrían utilizarse en conjunto con la Plataforma de Conectividad Coopenae Virtual (web y App), en lo sucesivo, “**La Plataforma**”; todos los anteriores denominados, conjuntamente, el “Servicio” o los “Servicios”, promocionados mediante el Sitio Web [www.coopenae.fi.cr](http://www.coopenae.fi.cr) (en lo sucesivo, el Sitio Web).

Este contrato se regirá por los Convenios Internacionales suscritos por La República de Costa Rica, las disposiciones sobre contratos y obligaciones de los Códigos 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 (Ley 8968), el Contrato para la Apertura y el Servicios de Cuenta de Ahorro por medio de la Plataforma Denominada Coopenae Virtual, Los Términos y Condiciones de la Afiliación a Coopenae por medio de la Plataforma Coopenae Virtual, el Consentimiento Informado Relacionado con la Afiliación Digital a Coopenae, las Leyes y Reglamentos conexos y por las cláusulas estipuladas acá y en cualquier versión futura del presente documento según lo siguiente:

### DEFINICIONES:

**Tarjetahabiente:** Es el nombre que recibe el usuario de una tarjeta débito emitida por un emisor de tarjetas

**Coopenae:** Emisor autorizado de tarjetas

**Dispositivo:** Dispositivo electrónico utilizado como billetera digital mediante el cual el tarjetahabiente vincula sus tarjetas para poder realizar pagos directamente con el dispositivo

**Los Servicios:** Se refiere a toda gestión relacionada con la tarjeta de débito

**La Plataforma:** Se refiere a la conectividad Coopenae Virtual (web y App)

**Tarjeta digital:** Medio de pago en el que el plástico no será impreso físicamente

**El Comercio:** Se refiere al comercio administrador de un dispositivo POS

**Comercio Electrónico:** Se refiere a un comercio que acepta pagos bajo una plataforma electrónica de su propiedad operada por internet en donde la tarjeta física o dispositivo no está presente al momento de realizar la transacción.

**Tarjeta física:** Tarjeta plastificada en la cual serán impresos los datos y que podrá ser utilizada como medio de pago con tarjeta presente utilizando el chip de contacto o sin contacto.

**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



## CONTRATO DE ADHESIÓN ESTÁNDAR PARA LA APERTURA Y USO DE LA TARJETA DE DÉBITO DE COOPENAE

**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

**PRIMERA:** Por solicitud expresa del tarjetahabiente titular para el manejo de los fondos de sus cuentas de ahorro, LA COOPEATIVA emite la Tarjeta de Débito para uso local e internacional de las marcas Visa o MasterCard, 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 notificación 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 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 realizar la 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.

**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 con entrega en sucursal	¢4.000,00 colones
Emisión tarjeta Física con entrega domicilio	¢6.000,00 colones
Reposición de tarjeta Física	\$11,00 dólares
Renovación de tarjeta Física sin movimientos	\$11,00 dólares
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



## CONTRATO DE ADHESIÓN ESTÁNDAR PARA LA APERTURA Y USO DE LA TARJETA DE DÉBITO DE COOPENAE

	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 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:** El Tarjetahabiente titular podrá solicitar tarjetas adicionales en la modalidad de tarjeta física, por medio de las funcionalidades

disponibles en la Plataforma, no obstante, COOPENAE se reserva el derecho de autorizar o denegar, la emisión a favor de las personas que el titular designe.

El Tarjetahabiente titular comprende, asume y acepta personalmente la responsabilidad por el uso que los Tarjetahabientes adicionales puedan realizar con la (s) tarjeta (s) de débito que solicite.

Si el Tarjetahabiente titular desea cancelar el uso de alguna tarjeta adicional emitida, deberá notificarlo inmediatamente a LA COOPERATIVA por medio de los mecanismos establecidos por Los Servicios, para que ésta proceda a cerrar la tarjeta.

Las tarjetas adicionales serán del mismo tipo de tarjeta que solicitó el tarjetahabiente titular y únicamente se emitirán a personas mayores de doce (12) años.

**QUINTA:** 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 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



## CONTRATO DE ADHESIÓN ESTÁNDAR PARA LA APERTURA Y USO DE LA TARJETA DE DÉBITO DE COOPENAE

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.

**SEXTA:** 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 omita 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.

**SETIMA:** El Tarjetahabiente titular y/o adicional podrá hacer uso de su tarjeta de débito en comercios pagando sus compras automáticamente. Se debitará de su cuenta de ahorros el monto correspondiente a la transacción realizada. Es responsabilidad del Tarjetahabiente titular y/o adicional 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.

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 de pago 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 en peajes 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 notificación 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.

**OCTAVA:** El Emisor pone a disposición del tarjetahabiente la posibilidad de afiliar su tarjeta, Física o Digital, Titular o Adicional, 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.

**NOVENA:** 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 y/o adicional 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.

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

**DÉCIMA PRIMERA:** Cuando el Tarjetahabiente titular desee plantear un reclamo sobre las transacciones realizadas con la tarjeta titular y/o adicional (s), debe realizarlo a través de los mecanismos de atención disponibles.

Los medios de información y atención de reclamos a disposición del consumidor, así como los plazos de respuesta, son los siguientes:

Medios:

1. Desde una sucursal de COOPENAE completando un formulario escrito
2. Completando el formulario en línea:  
<https://form-coopenae.custhelp.com/web-determinations/startsession/Reclamos>

Plazos para presentar un reclamo:

120 días naturales, a partir de la fecha del movimiento cargado en el estado de cuenta.

Trámite de reclamo:

Según el tipo de reclamo El Tarjetahabiente debe remitir la documentación pertinente que COOPENAE le solicitará según el trámite respectivo.



## CONTRATO DE ADHESIÓN ESTÁNDAR PARA LA APERTURA Y USO DE LA TARJETA DE DÉBITO DE COOPENAE

COOPENAE no asumirá ninguna responsabilidad por reclamos presentados una vez transcurrido el plazo establecido 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 al 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.

**DÉCIMA SEGUNDA:** 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.

**DECIMA TERCERA:** 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 Casinos o negocios similares.

**DÉCIMA CUARTA:** COOPENAE no asume ninguna responsabilidad por pérdida, robo, hurto, extravío o sustracción de la tarjeta a que pueda estar sujeto el tarjetahabiente titular y/o adicional 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 QUINTA:** COOPENAE no asume ninguna responsabilidad cuando el Tarjetahabiente titular y/o adicional 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**.

**DECIMA SEXTA:** 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.

**DÉCIMA SETIMA: 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 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.

**DECIMA OCTAVA: 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



## **CONTRATO DE ADHESIÓN ESTÁNDAR PARA LA APERTURA Y USO DE LA TARJETA DE DÉBITO DE COOPENAE**

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.