Reglamento Programa de Lealtad Conecta

Artículo 1. Propiedad del Programa
El Programa de Lealtad denominado Conecta (en adelante, "el Programa"), incluida su mecánica, publicidad y propiedad intelectual, es propiedad exclusiva de la Cooperativa Nacional de Educadores R.L., en adelante Coopenae R.L.®, cédula jurídica 3-004-045205.

Artículo 2. Definiciones
Para efectos de este reglamento, se entenderá por:

- **Tarjeta de Crédito Coopenae**: Instrumento financiero de pago, en formato físico o digital, emitido por Coopenae R.L., bajo contrato de línea de crédito revolutiva, en las marcas Visa o Mastercard, en sus categorías Clásica, Oro, Platino o Black.
- **Tarjetahabiente**: Persona física asociada a Coopenae R.L., titular o adicional, que posea una tarjeta de crédito activa emitida por la cooperativa.

Artículo 3. Participantes
Podrán participar en el Programa todos los tarjetahabientes de tarjetas de crédito emitidas por Coopenae R.L., en sus marcas Visa o Mastercard. Quedan excluidas de la participación las tarjetas de crédito emitidas bajo la marca Wink.

Artículo 4. Descripción del Programa
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.

Nombre del Producto	Marca	Regla base por cada dólar de consumo
Tarjeta crédito Clásica	Visa/MasterCard	1 punto
Tarjeta crédito Oro	Visa/MasterCard	2 punto
Tarjeta crédito Platino	Visa/MasterCard	3 punto
Tarjeta crédito BLACK	MasterCard	4 punto
Tarjeta crédito BLACK Business	MasterCard	4 punto

Artículo 5. Asignación Promocional de Puntos

La Cooperativa podrá otorgar, de forma discrecional y con carácter promocional, paquetes de puntos adicionales a las tarjetas de crédito participantes.

Estos puntos promocionales podrán ser acreditados bajo campañas temporales, actividades comerciales, estrategias de fidelización u otras iniciativas especiales definidas por la Cooperativa.

La acreditación, vigencia, condiciones y monto de los puntos promocionales serán determinados en cada promoción específica y comunicados por los medios oficiales de la Cooperativa.

Dichos puntos no constituyen un derecho adquirido por parte del tarjetahabiente y podrán ser modificados, suspendidos o cancelados en cualquier momento, conforme a las políticas internas y a la normativa vigente aplicable.

Artículo 6. 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.

Artículo 7. Acreditación de Puntos

Los puntos acumulados se reflejarán y estarán disponibles para su acreditación de forma diaria.

Las transacciones que se encuentren en tránsito no serán consideradas hasta que se registren como parte del saldo disponible del tarjetahabiente.

Artículo 8. Consulta de Puntos
Los puntos podrán ser consultados por los siguientes medios:
Coopenae:

- Plataforma Conecta, a través de Coopenae Virtual App y Web.
- A través de Coopenae Virtual App y Web.
- Sucursales físicas.
- Centro de llamadas: 2257-9060.
- WhatsApp: 8399-9999.

Artículo 9. Garantía de Bienes y Servicios
La garantía de bienes adquiridos mediante el canje de puntos se regirá por lo establecido en la **Ley 7472 – Promoción de la Competencia y Defensa del Consumidor** y su reglamento.

Artículo 10. Liberación de Responsabilidad
COOPENAE no asume responsabilidad alguna por la calidad, características o garantías de los productos o servicios adquiridos bajo este programa. Cualquier reclamo relacionado con estos deberá ser presentado directamente al comercio proveedor.

Artículo 11. Canje de Puntos
Los puntos podrán canjearse bajo las siguientes condiciones:
El proceso de canje de puntos no generará ningún costo, comisión ni recargo adicional para el tarjetahabiente. El valor de los puntos será aplicado conforme a las condiciones del programa.

- **Cashback al saldo principal:** El tarjetahabiente podrá aplicar los puntos acumulados como abono directo al saldo principal de su tarjeta de crédito. La redención tendrá un máximo de ₡500,000 (quinientos mil colones) o su equivalente en dólares por mes.
- **Borrador de compras:** Esta modalidad permite al tarjetahabiente seleccionar una compra específica realizada con la tarjeta de crédito y aplicar sus puntos disponibles para cubrir la totalidad del monto de dicha transacción. El monto mínimo de aplicación es de ₡5,000 colones (o su equivalente en dólares) y el máximo es de ₡100,000 colones (o su equivalente en dólares).
- **Millas al programa Lifemiles:** El tarjetahabiente podrá trasladar sus puntos acumulados a este programa de forma inmediata, siendo la equivalencia de 1 (un) punto por 1 (una) milla. Una vez las millas sean acreditadas, podrán ser canjeadas por boletos premio y por otros beneficios de acuerdo con los

términos y condiciones del programa. La redención tendrá un máximo de 30.000 (treinta mil) millas por mes.

- **Tienda en Línea:** El tarjetahabiente podrá canjear sus puntos acumulados por productos disponibles dentro de la Tienda en Línea, de acuerdo con la disponibilidad y condiciones establecidas en dicha plataforma. El canje deberá realizarse bajo la modalidad de pago 100% con puntos. La entrega de los productos canjeados a través de la tienda en línea estará sujeta a la cobertura geográfica, tiempos de entrega y demás condiciones establecidas por el proveedor logístico designado por la plataforma. La disponibilidad de entrega en la dirección indicada por el tarjetahabiente será validada de manera posterior a la confirmación del canje y durante el proceso de revisión y gestión del pedido. En caso de que la ubicación registrada no cuente con cobertura de entrega, el tarjetahabiente será notificado, posteriormente, para coordinar alternativas disponibles de retiro del producto, ya sea en la tienda o punto autorizado más cercano a su domicilio.
- **Gift Cards:** El tarjetahabiente podrá canjear sus puntos acumulados por tarjetas de regalo disponibles en los comercios afiliados dentro de la tienda en línea, conforme a la disponibilidad y condiciones establecidas en dicha plataforma. El canje deberá realizarse bajo la modalidad de pago 100% con puntos. La emisión de cada tarjeta de regalo incluye un costo por servicio en el precio final. Este será variable entre un 8% y 10% del valor de los productos dentro de la plataforma.
- **Viajes en Línea:** El tarjetahabiente podrá canjear sus puntos acumulados por servicios relacionados con viajes, tales como boletos aéreos, hospedaje u otros servicios turísticos, de acuerdo con la disponibilidad, tarifas y condiciones establecidas por los proveedores afiliados y la plataforma. Estos servicios estarán sujetos a cambios, restricciones de fechas, políticas de cancelación y demás condiciones propias de cada proveedor. El canje podrá realizarse mediante un esquema mixto, estableciéndose un **mínimo de 6250 puntos requeridos** y, el saldo restante, pudiendo ser cubierto con la tarjeta de Coopenae.
- No se permite canje en efectivo.

Sobre la entrega de los productos adquiridos en la Tienda en Línea, se indica lo siguiente:

Evento	Tiempo de atención/Entrega	Detalle
Entregas dentro del GAM (Gran Área Metropolitana)	3 a 5 días hábiles	Aplica a todos los productos una vez que el proveedor recibe la orden.

Entregas fuera del GAM	5 a 7 días hábiles	Aplica para el resto del país, sin restricciones por categoría de producto.
Reclamo por producto dañado o defectuoso	Máximo 48 horas después de recibir el pedido	Debe reportarse enviando fotos del producto dañado, defectuoso o evidencia de mal funcionamiento.
Reclamo por producto no recibido	Después de 10 días	Si el cliente no recibe el pedido dentro de 10 días se debe de reportar.

- Todos los productos disponibles estarán sujetos a las mismas condiciones de servicio y entrega, sin distinción o exclusión alguna.
- El tarjetahabiente deberá proporcionar una dirección de entrega completa, exacta y actualizada.
- El tarjetahabiente deberá suministrar uno o más números telefónicos válidos y disponibles para la coordinación de la entrega.
- En caso de reclamo, cambio o devolución, el producto deberá ser entregado en su empaque original, con todos sus accesorios, manuales y elementos complementarios, y en condiciones que permitan su evaluación. El incumplimiento de este requisito podrá dar lugar al rechazo del trámite correspondiente.

Artículo 12. Transferencia de Puntos
Los puntos acumulados son **intransferibles** entre tarjetahabientes.

Artículo 13. Penalizaciones
En caso de morosidad en el pago de la tarjeta de crédito, se aplicarán las siguientes sanciones:

- El tarjetahabiente no acumulará puntos ni podrá utilizarlos durante el período en que se mantenga la morosidad.

Artículo 14. Cierre de Tarjeta
Los puntos acumulados en el Programa estarán asociados a una tarjeta de crédito activa y vigente. En caso de cierre, cancelación, vencimiento sin renovación, pérdida, robo, extravío o cualquier otra situación que implique en el cierre de la tarjeta y que no derive en la emisión o reposición de un nuevo plástico asociado al mismo titular, los puntos acumulados y no canjeados perderán su vigencia de forma automática y definitiva, sin derecho a compensación, transferencia, restitución o reconocimiento posterior.

Será responsabilidad del tarjetahabiente realizar el canje de los puntos disponibles antes de la fecha efectiva de cierre, cancelación o finalización de la relación contractual de la tarjeta.

Artículo 15. Vigencia de los Puntos
Los puntos acumulados tendrán una vigencia de 12 meses móviles a partir de la fecha en que se acumulen.

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

Artículo 16. Contracargos o transacciones reversadas.
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.

Artículo 17. Fraude
Coopenae podrá cancelar la cuenta del Programa y eliminar los puntos si detecta fraude, uso inusual del crédito, o incumplimientos reiterados, bajo su propio análisis de riesgo.

Artículo 18. Uso de los Puntos
El uso de los puntos deberá ajustarse a las condiciones establecidas en este reglamento.

Artículo 19. Promociones
Coopenae podrá variar temporalmente las condiciones de acumulación y redención, mediante promociones especiales que se informarán oportunamente.

Artículo 20. Programa Lifemiles
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 solicitara 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.

Artículo 21. 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.

Artículo 22. 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.

Artículo 23: Reclamos:
Cualquier reclamo relacionado con la aplicación de este programa deberá presentarse dentro del mes siguiente a la notificación en el estado de cuenta. El tarjetahabiente puede realizar su reclamo llamando al 2257-9060 o visitando cualquier oficina de COOPENAE.

Los reclamos serán atendidos y resueltos en un plazo máximo de 10 días hábiles, conforme a la normativa vigente.

Artículo 24. 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.

Artículo 25. 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 imbplicará ninguna modificación de las condiciones del programa.