

	Términos y Condiciones de Servicio de Atención al Asociado por los Canales Alternos de Coope Ande	Código: E-C-203
	Canales Digitales	Versión: 01
	Estrategia Comercial	Vigencia: 21/02/2025

Términos y Condiciones

El Servicio de Atención al Asociado, en adelante "SAA", está disponible tanto para asociados como para no asociados de Coope-Ande N°1 R.L., aquí referidos como "Usuario".

COOPE-ANDE N°1 R.L. permite al Usuario optar por no utilizar el SAA a través de Canales Alternos si no está de acuerdo con los presentes términos y condiciones. La aceptación de estos Términos y Condiciones es esencial para acceder y usar el SAA. Si no concuerda con los términos aquí establecidos, por favor absténgase de usar el SAA. De lo contrario, se considerará que el Usuario ha aceptado voluntariamente someterse a las condiciones aquí descritas.

Estos términos y condiciones estarán permanentemente disponibles para los asociados en el sitio web <https://www.coopeande1.com>. El empleo del Servicio de Atención al Asociado (SAA) de COOPE-ANDE N°1 R.L. constituye la aceptación de estas condiciones por parte del usuario. El Usuario acepta que todos los registros digitales, lógicos o de cualquier tipo que documenten las solicitudes y acciones realizadas a través del SAA serán considerados como prueba definitiva. COOPE-ANDE N°1 R.L. se reserva el derecho de modificar estos términos de uso cuando lo considere necesario. Dado que el uso del SAA implica la aceptación de los términos actuales y sus modificaciones, se aconseja revisar esta sección regularmente si el SAA se utiliza de manera continua.

El Usuario reconoce y consiente que, al aceptar estos Términos y Condiciones, toda información o datos ingresados en el SAA pueden ser revisados, analizados, utilizados y/o procesados por COOPE-ANDE N°1 R.L., de ahora en adelante también denominado "COOPE-ANDE N°1 R.L.", con diversos fines, incluyendo, pero no limitándose a:

- a) Documentación y monitoreo de las actividades del Usuario a través del SAA;
- b) Creación de reportes, alertas, tickets de soporte y mensajes en diversos formatos y medios;
- c) Asegurarse de que la información sea actual, veraz, precisa, proporcional y legítima, así como comprobar que es adecuada para el propósito previsto;
- d) Compartir y transferir información destinada a terceros encargados de ejecutar operaciones de transferencia/recepción en la gestión de solicitudes, conforme lo requiera el Usuario;
- e) Analizar la información para mejorar, complementar o añadir nuevos Servicios.

SEGUNDA. Términos y Restricciones del Uso del SAA de COOPE-ANDE N°1 R.L.:

1. COOPE-ANDE N°1 R.L. proporciona dos números de contacto vía WhatsApp. Es responsabilidad del usuario asegurarse de contactar a los números oficiales +506 2243-0303 y +506 2243-0700. Los Canales de Facebook e Instagram de COOPE-ANDE N°1 R.L son Coope-Ande N°1 R.L. y coopeandecr respectivamente.

	Términos y Condiciones de Servicio de Atención al Asociado por los Canales Alternos de Coope Ande	Código: E-C-203
	Canales Digitales	Versión: 01
	Estrategia Comercial	Vigencia: 21/02/2025

2. El usuario debe verificar que el número de teléfono o el canal contactado sea el oficial, para el caso de WhatsApp, el canal estará identificado con un check de seguridad y las etiquetas “COOPE-ANDE”, “GESTIONES COOPE ANDE” o “Cuenta de empresa oficial”. Consulte más medidas de seguridad en: <https://www.coopeande1.com/politica-privacidad-canales-digitales>
3. El uso de los Canales Alternos de COOPE-ANDE N°1 R.L es gratuito; sin embargo, ciertas gestiones a través de este canal pueden incurrir en costos. Los gastos de conexión a internet corren por cuenta del usuario.
4. En servicios asistidos, el agente puede realizar preguntas de seguridad para identificar al usuario correctamente. La asistencia se brindará solo si las respuestas son correctas; de lo contrario, el servicio no será proporcionado.
5. COOPE-ANDE N°1 R.L no solicitará información confidencial. El usuario no debe compartir datos sensibles como contraseñas, números de cuentas, PIN, códigos de seguridad, entre otros. Si el usuario envía información confidencial por este medio, exonera de responsabilidad a COOPE-ANDE N°1 R.L.
6. La participación en encuestas de satisfacción es opcional.
7. Los usuarios autorizan a COOPE-ANDE N°1 R.L a almacenar y manejar las conversaciones para análisis y monitoreo de calidad, entre otros usos detallados en la Política de Privacidad y Tratamiento de Datos Personales para Canales Digitales de Coope Ande.
8. Si el usuario desea des inscribirse de las comunicaciones y eliminar sus datos de los sistemas de COOPE-ANDE N°1 R.L, debe solicitarlo a los números oficiales de WhatsApp.
9. COOPE-ANDE N°1 R.L puede suspender o modificar los horarios de disponibilidad de los canales sin responsabilidad alguna.
10. Al aceptar estos términos, el usuario se compromete a no realizar actos ilícitos, no exponer información sensible, usar un lenguaje apropiado, no compartir contenido irrelevante y proteger sus credenciales.
11. Es responsabilidad del usuario mantener su dispositivo seguro y libre de software malicioso, siendo el único responsable de la seguridad de su dispositivo.
12. Los servicios del SAA de COOPE-ANDE N°1 R.L se ofrecen a través de un proveedor tercerizado en la nube, aceptando el usuario que su información sea gestionada por terceros y almacenada internacionalmente.
13. Continuidad de los Términos y Condiciones: Si alguna cláusula es declarada legalmente como inválida o inaplicable, dicha cláusula se considerará nula, pero esto no afectará la validez y aplicabilidad del resto de las condiciones.

	Términos y Condiciones de Servicio de Atención al Asociado por los Canales Alternos de Coope Ande	Código: E-C-203
	Canales Digitales	Versión: 01
	Estrategia Comercial	Vigencia: 21/02/2025

TERCERA. Confidencialidad

Toda información recopilada a través del uso del canal SAA de COOPE-ANDE N°1 R.L se manejará de acuerdo con la Política de Privacidad y de Tratamiento de Datos Personales para Canales Digitales de Coope Ande, disponible para consulta en el sitio web <https://www.coopeande1.com>.

CUARTA. Jurisdicción

En caso de cualquier disputa legal relacionada con este servicio, se aplicarán las leyes vigentes en Costa Rica en la fecha del conflicto.

QUINTA. Aceptación de las Condiciones de Uso

El uso de cualquier canal SAA de COOPE-ANDE N°1 R.L implica la aceptación completa de estas Condiciones de Uso. Si el Usuario no está de acuerdo con estas condiciones, deberá optar por otros canales disponibles ofrecidos por COOPE-ANDE N°1 R.L.