

## Contrato de operaciones de crédito

Número de contrato: XXXX

Entre nosotros, Cooperativa de Ahorro y Crédito Ande N° 1 R.L., entidad inscrita en el Registro de Organizaciones Sociales del Ministerio de Trabajo bajo resolución C-0117, con cédula jurídica 3-004045027, de ahora en adelante para todos los efectos de este contrato como "Coope-Ande N° 1 R.L.", "La Cooperativa" y el Asociado (a) \_\_\_\_\_, Céd \_\_\_\_\_, Ocupación \_\_\_\_\_, vecino de \_\_\_\_\_ correo electrónico para envío de estado de cuenta: \_\_\_\_\_, en adelante para todos los efectos de este contrato denominado también como "Tarjetahabiente", el "Cliente" o el "Deudor", convenimos en celebrar el presente contrato para uso de Tarjeta de Crédito, el cual se registrá por las siguientes cláusulas:

### 1. DEFINICIONES

**Comisiones:** Porcentajes o montos que el emisor cobra al tarjetahabiente por el uso de servicios acordados en el contrato de emisión de tarjeta de crédito.

**Fecha de corte:** Fecha programada para el cierre contable de las operaciones utilizado para la emisión del estado de cuenta del período correspondiente.

**Fecha límite de pago:** Fecha en la cual el tarjetahabiente de crédito debe pagar al menos el monto mínimo establecido en el estado de cuenta. También se utiliza para definir el no cargo para intereses, si el cliente paga de contado.

**Interés corriente del período:** Monto por intereses calculados desde la fecha de compra hasta la fecha de corte. Se calculan sobre cada uno de los consumos de un período. Estos intereses no se cobran cuando el tarjetahabiente realiza el pago de contado en la fecha de pago o antes.

**Interés corriente:** Monto por intereses según la tasa pactada, calculados sobre el principal adeudado, sin incluir el consumo del período.

**Límite de crédito:** Monto máximo, en moneda nacional o extranjera o ambas, que el emisor se compromete a prestar al tarjetahabiente de crédito mediante las condiciones estipuladas en el contrato.

**Principal:** Saldo de todas las transacciones realizadas mediante el uso de la tarjeta de crédito, con exclusión de los intereses o cargos adicionales provenientes de la generación o formación del mismo.

**Interés moratorio:** Monto por intereses según la tasa establecida por este concepto en el contrato, que el emisor cobra cuando el tarjetahabiente incurre en algún retraso en los pagos. El cargo se calcula sobre la parte del principal adeudado (dentro del pago mínimo) que se encuentra en mora.

**Tasa de interés corriente:** Porcentaje establecido por el emisor en el contrato por el uso del crédito, que se utilizará para el cálculo de intereses, sobre el saldo del principal.

**Tasa de interés moratorio:** Porcentaje establecido por el emisor en el contrato que el tarjetahabiente de crédito debe pagar cuando incurre en algún retraso en los pagos del principal de la de la parte del principal adeudado (dentro del pago mínimo) que se encuentra en mora.

**Pago Mínimo:** Monto que cubre tanto los intereses, a la tasa pactada, como las comisiones o cargos y una amortización al principal, según el plazo de financiamiento. Para su cálculo se divide el saldo principal entre el número de meses por el cual el emisor otorga el financiamiento. Al monto resultante se le suma el saldo de intereses, así como otros cargos realizados por el emisor dentro del marco contractual.

**Pago de contado:** es el monto que corresponde al saldo del principal adeudado por el tarjetahabiente a la fecha de corte, más los intereses de financiamiento y las comisiones o cargos cuando correspondan. Este pago no incluye los intereses corrientes del período de compras del mes.

Contrato de operaciones de crédito  
Número de contrato: XXXX

## CLAUSULA A. GENERALIDADES

### **Primera: Monto, tipo de crédito y destino de los recursos:**

La Cooperativa emitirá, directamente o mediante asistencia o servicio de cualquiera otra persona jurídica, una tarjeta de crédito llamada en adelante para todos los efectos de este contrato "La Tarjeta" a nombre del Tarjetahabiente, o de terceras personas si así expresamente lo solicita el Cliente.

La Cooperativa abre al tarjetahabiente un crédito (número de la línea) (nombre del crédito), hasta por la suma de \$ \_\_\_\_\_ en letras MONEDA Con 00/100 que su equivalente en colones corresponde a: XXXXXXXXXXXXX al tipo de cambio según el BCCR al día de hoy de: XXX por dólar, crédito que se utilizará con el uso de la tarjeta. El tarjetahabiente queda obligado a pagar a la Cooperativa las sumas de que disponga en virtud de este crédito con sus intereses y demás cargos dentro del tiempo establecido. Dentro del límite de crédito que incluye intereses y demás cargos, el tarjetahabiente podrá disponer del crédito cuántas veces lo estime conveniente en forma de crédito revolutivo.

Coope-Ande No1 R.L., podrá variar en cualquier momento el límite de crédito, tasa de interés o plazo de vigencia del contrato, notificando al tarjetahabiente en el estado de cuenta inmediato posterior sobre el aviso de modificación del contrato original y los anexos o adenda para que esté pueda determinar si mantiene la relación contractual o no. Este aviso se especificará en el apartado "Avisos Importantes" del estado de cuenta, teniendo el tarjetahabiente un plazo de dos meses contados a partir de la fecha de la notificación para rechazar la modificación propuesta. Si la modificación afectase eventualmente la situación patrimonial del tarjetahabiente el tarjetahabiente notificará a la Cooperativa con el fin de que se pronuncien sobre la modificación en el plazo antes indicado. En caso de que el tarjetahabiente no conteste a través de los canales de servicio establecidos por la Cooperativa dentro del plazo indicado se entenderá que las modificaciones han sido aceptadas. Si el Deudor decide no aceptar las modificaciones, se suspenderá el servicio de la tarjeta para nuevas transacciones y quedará en obligación de cancelar lo adeudado según las condiciones previamente acordadas.

El tarjetahabiente acepta expresamente que el monto total del saldo a usar en la tarjeta no deberá exceder la suma en dólares consignada en el presente contrato como **Límite de crédito** suma en moneda legal de los Estados Unidos de América o su equivalente en moneda nacional; no obstante, podrá exceder dicho límite cuando utilice la línea de crédito adicional que Coope Ande N° 1 R.L. le autorice, a través de un extra financiamiento. El tarjetahabiente queda enterado de que la Cooperativa, el Banco Central de Costa Rica, la SUGEF y cualquier otra institución o entidad nacional o internacional relacionada con el otorgamiento de recursos o la supervisión, de este crédito, quedan expresamente autorizados para investigar o verificar en cualquier momento, por los medios que consideren convenientes, el plan de inversión indicado por el solicitante de los créditos otorgados o las personas físicas o jurídicas beneficiadas con estos recursos.

### **Segunda: Del plazo y pago:**

La fecha de corte es el día 26 de cada mes. El plazo de financiamiento es de 60 meses. Posterior a la fecha máxima de pago establecida en el estado de cuenta, el tarjetahabiente posee 15 días para realizar el pago de contado o pago mínimo indicado en su estado de cuenta. El tarjetahabiente deberá asumir el pago de intereses y el cargo por pago tardío de máximo USD\$12 (doce dólares en moneda estadounidense), si cancela posterior a la fecha máxima de pago.

## Contrato de operaciones de crédito

Número de contrato: XXXX

Los pagos se podrán realizar a través de todas las plataforma y puntos de servicios en todo el país que la Cooperativa pone a disposición del deudor a fin de cumplir con la obligación pactada, en caso de no realizarse el pago correspondiente de la cuota del crédito, autorizo a la Cooperativa para que cancele la cuota, con los saldos de los ahorros que poseo en la Cooperativa en el momento que se dé el atraso. Para todos los efectos, La Cooperativa, establece que el tipo de cambio utilizado, será el establecido en ventanilla del acreedor para la venta de dólares al momento de la transacción.

El plazo del presente contrato es por cinco años y se renovará automáticamente salvo que el tarjetahabiente expresamente solicite lo contrario y haya cancelado la deuda total de la tarjeta, conformada por las transacciones de compras y retiros de efectivo, intereses y cargos producto de la operación de la tarjeta. La tarjeta podrá ser utilizada por el tarjetahabiente hasta la fecha de vencimiento impresa en el plástico. El plazo del presente contrato se prorrogará automáticamente a su vencimiento por períodos sucesivos de un (1) año calendario cada uno, salvo que cualquiera de las partes dé aviso en contrario a la otra parte con un (1) mes de anticipación.

### **CLAUSULA B. CARGA FINANCIERA**

#### **Tercera: Tasa de Interés Total Anual:**

La tasa de interés total anual de la tarjeta de crédito es de: 24% en colones y 15% en dólares. La tasa de interés corriente en colones es de 24% anual y 2% mensual, la tasa de interés corriente en dólares es de: 15% anual y 1.25% mensual. La tasa de interés moratoria en colones es de: 24% anual y 2% mensual. La tasa de interés moratoria en dólares es de: 15% anual y 1.25% mensual.

#### **Cuarta: De la tasa de interés:**

Las tasas sobre las cuales se calcula la tasa de interés total anual y los intereses moratorios son fijas y se establecen en el presente contrato. En caso de variación en las tasas de interés pactadas en este contrato, se comunicará en la sección de Avisos Importantes del estado de cuenta mensual.

Los intereses se calculan sobre el saldo anterior principal con la siguiente formula: el "saldo anterior principal" se multiplica por la tasa de interés corriente expresada en forma mensual, se divide entre treinta y se multiplica por la cantidad de días transcurridos entre la última fecha de corte y el día de pago. Además, se suma la diferencia entre "el saldo anterior principal" y el monto del pago realizado se multiplica por la tasa de interés expresada en forma mensual, se divide entre treinta y se multiplica por la cantidad de días transcurridos entre la fecha de pago realizado y la siguiente fecha de corte. Se excluirá del "saldo anterior principal" los intereses de periodos anteriores incluidos en dicho saldo.

El tarjetahabiente manifiesta estar enterado de que en caso de renuncia como asociado a la Cooperativa, faculta al acreedor a incrementar la tasa de interés, la tasa de interés anual para ambas monedas pasaría a ser la tasa máxima permitida por el Banco Central de Costa Rica. Sin embargo, en caso de renuncia a la Cooperativa, no podrá continuar con el uso de la tarjeta y deberá cancelar el saldo adeudado con la nueva tasa de interés indicada en este apartado.

#### **Quinta: De la reclasificación de la categoría de riesgo del Deudor:**

De la recalificación de la categoría de riesgo: en caso de que el tarjetahabiente incumpla con sus obligaciones en los términos pactados en este contrato y la Cooperativa se vea obligada a establecer o a aumentar estimaciones para el presente crédito como consecuencia de una recalificación a una categoría de riesgo, se

## Contrato de operaciones de crédito

Número de contrato: XXXX

procederá en forma inmediata a incrementar la tasa de interés que devenga el presente crédito hasta un 3 puntos porcentuales, dicha medida se mantendrá hasta que el deudor, sea recalificado en otra categoría de menor riesgo.

### **Sexta: De las comisiones:**

Por la utilización del servicio de adelanto de efectivo de la línea de crédito de la tarjeta a través de un cajero automático, el tarjetahabiente deberá asumir una comisión del 5% del monto de dinero retirado.

### **Sétima: Del cobro administrativo:**

Por tal gestión se aplicará al tarjetahabiente un cargo, el cual se denominará "cargo por pago tardío", que será monto equivalente al cinco por ciento (5%) de la parte del abono al principal que se encuentra en mora, no pudiendo superar nunca el monto equivalente a doce dólares (US\$12), que incluye: gestión de cartera vía llamada telefónica, grabación de llamadas, envío de SMS y envío de correos.

### **Octava: Del traslado a cobro judicial:**

En caso que la tarjeta de crédito presente un atraso igual o mayor a una cuota, la Cooperativa podrá hacer exigible la totalidad de la deuda por la vía judicial. La finalización del cobro judicial se realizará únicamente por la cancelación total de la deuda o en las condiciones que el Acreedor así lo disponga. El deudor deberá cancelar todas las costas procesales, honorarios de abogado y gastos administrativos que genere dicho trámite judicial. En este acto, el deudor renuncia a su domicilio para efecto de notificaciones.

### **Novena: De los Seguros:**

El tarjetahabiente podrá adquirir con una aseguradora de su libre elección los seguros o servicios auxiliares de su preferencia, los cuales podrán cargarse como una transacción más de su tarjeta de crédito.

## **CLAUSULA C. SOBRE LOS BENEFICIOS ADICIONALES.**

### **Décima: Del uso de la tarjeta**

La Tarjeta podrá ser utilizada para adquirir bienes y servicios, incluyendo en ocasiones retiros de efectivo, en todo establecimiento que haya celebrado convenio para aceptar esta marca de tarjeta, en adelante denominado "el afiliado". Para todo propósito, el correspondiente cargo al tarjetahabiente por el uso, se establecerá desde la fecha uso.

Cuando el Tarjetahabiente realice transacciones con presencia física de la tarjeta en los establecimientos afiliados, recibirá un voucher (comprobante de venta), el cual podrá estar o no firmado. Cuando se requiera firma, el Tarjetahabiente firmará en presencia de la persona asignada por el establecimiento afiliado. Además de estas transacciones, el Tarjetahabiente podrá efectuar transacciones vía telefónica, Internet u otros en cuyo caso, el tarjetahabiente reconoce la validez de la transacción, excepto de que antes de la misma, la tarjeta fuese reportada como robada o perdida y así conste en los registros de La Cooperativa.

El Cliente acepta expresamente que Coope-Ande N° 1 R.L no asume responsabilidad alguna, cuando el Tarjetahabiente no pueda realizar sus operaciones por causa de fallas o defectos en el sistema, o en cualquier caso fortuito, fuerza mayor, responsabilidad del Tarjetahabiente o de un tercero; además, conoce que las transacciones a realizar con la tarjeta quedan sujetas a la aprobación de La Cooperativa, las cuales podrá rechazar o negar a discreción, por lo que el Cliente exime a Coope Ande N° 1 de cualquier responsabilidad, daño o perjuicio que la negación de transacciones pueda causarle.

## Contrato de operaciones de crédito

Número de contrato: XXXX

La Cooperativa no asume responsabilidad alguna por la calidad o cantidad, entrega o cualquier otra característica, por defecto o insatisfacción de los bienes o servicios que el cliente adquiera y utilice la tarjeta como medio de pago, por ser ajena a las partes del negocio jurídico. Los reclamos del consumidor, deberán ser dirigidos contra el vendedor o prestador del servicio. Las transacciones por pagos efectivos realizados, deberán ser pagados por el cliente, aunque medien disputas entre el proveedor de los bienes o servicios, en defensa de sus derechos y de la reposición de lo pagado, sin que Coope-Ande N°1 R.L., asuma responsabilidad alguna ante el Tarjetahabiente por el bien o servicio en disputa.

Como medida de seguridad y de prevención de fraudes, Coope-Ande N° 1 R.L. establecerá límites a los montos y cantidades de las transacciones diarias, con base en el tipo de terminal electrónica donde se realiza la transacción, adelantos de efectivo en cajeros automáticos, compras de bienes o servicios en establecimientos Afiliados. Estos límites vigentes podrán ser consultados por los tarjetahabientes en cualquiera de nuestras agencias, Call Center o en su Estado de Cuenta mensual. La Cooperativa se reserva la potestad de variar los límites cada vez que lo considere conveniente en protección del interés y seguridad de las transacciones.

Coope-Ande N°1 R.L. entregará al cliente una clave que corresponderá al número de identificación confidencial, personal e intransferible que deberá utilizar en combinación con la tarjeta para tener acceso a los servicios de cajeros automáticos en la RED ATH Costa Rica S.A., y demás redes que reciban tarjetas de la marca. En caso de que el cliente olvide o pierda su clave; deberá solicitar uno nuevo personalmente en las Agencias de la Cooperativa o en la página transaccional de Coope-Ande N° 1 R.L. La clave sustituye la firma del cliente en todas las transacciones o consultas que realice utilizando la tarjeta, por lo que el tarjetahabiente acepta de forma irrevocable que su uso personal tendrá el mismo efecto de la firma puesta con su puño y letra.

El tarjetahabiente se preocupará por estar atento a las medidas preventivas que garanticen la seguridad de su tarjeta. El tarjetahabiente debe mantener el número de su tarjeta y pin de modo confidencial, para que terceros no puedan hacer mal uso de ella.

El tarjetahabiente debe usar adecuadamente la tarjeta, de conformidad con las cláusulas del respectivo contrato y conservarla. Lo anterior implica el uso personal de la tarjeta. Y el deber de reportar el robo o extravío de la misma. El tarjetahabiente tiene la obligación de revisar los movimientos registrados en su estado de cuenta y las notificaciones recibidas, al no reconocer algún movimiento debe de informar e inactivar la tarjeta inmediatamente al Centro de Servicio al Cliente o realizar la inactivación por la página transaccional.

Cambiar el número de PIN periódicamente a fin de prevenir cualquier tipo de fraude.

Hacer caso omiso de correos electrónicos que no provengan de la Cooperativa y en los que se le solicite información personal y de la tarjeta, a afiliación a cualquier sistema electrónico o similar, debiendo eliminarlo inmediatamente de su buzón.

### **Décima primera: Del estado de cuenta**

La Cooperativa enviará un estado de cuenta mensual al tarjetahabiente a través del medio de comunicación por este último señalado en el presente contrato. En dicho estado de cuenta se detallarán las transacciones

## Contrato de operaciones de crédito

Número de contrato: XXXX

realizadas o autorizadas por el tarjetahabiente, los detalles financieros y una sección de avisos importantes donde se realizarán comunicados de interés e información para el tarjetahabiente, entre los que se incluye posibles modificaciones a los contratos de crédito. Las partes firmantes del presente contrato aceptan que la información incluida en el estado de cuenta mensual forma parte integral de este contrato. En caso de que el estado de cuenta no fuese recibido por el cliente, esto no lo exime del pago puntual de sus compromisos financieros con La Cooperativa y deberá solicitar a Coope Ande una copia del mismo.

La información que se envíe, por medio de correo electrónico al asociado, a la dirección electrónica registrada en la base de datos de la Cooperativa, se determina como recibida por el asociado, aun cuando por deficiencia o por error de este al registrar la información o por haber cambiado la dirección sin notificar a la Cooperativa esta no le fuera recibida.

### **Décima segunda: Del envío de información**

El tarjetahabiente acepta que Coope Ande N°1 R.L. le envíe información relacionada al presente contrato y de los productos y servicios de la Cooperativa, misma que podrá enviarse por cualquier medio escrito o electrónico.

### **Décima tercera: Del pago de la tarjeta**

El Tarjetahabiente autoriza expresamente a la Cooperativa a cargar las transacciones realizadas con la tarjeta, producto de compras, retiros de efectivo, intereses y cargos relacionados con la operación de la Tarjeta de Crédito. El tarjetahabiente deberá realizar el pago de la Tarjeta según el saldo de la tarjeta, optando por cualquiera de las siguientes modalidades:

**Pago de contado:** Saldo total al último corte que se pagará a más tardar en la fecha que se mostrará en el estado de cuenta correspondiente. El cliente acepta expresamente que, aun cuando se efectuó el pago de contado, reconocerá los cargos aplicables a las transacciones que, por no ser financiables, generarán cargos por servicios (cargo administrativo por mora, comisión por retiro de efectivo, reposición por pérdida,).

**Pago con uso de financiamiento:** Es cuando se amortiza la deuda con cuotas mensuales, cuyo monto mínimo se indicará en el estado de cuenta mensual con el nombre de "Pago Mínimo", en cuyo caso el cliente acepta los cargos por servicios sobre los saldos adeudados. El pago mínimo se hará a más tardar en la fecha que se mostrará en el estado de cuenta correspondiente. En caso de falta de pago oportuno de uno o más de los "Pagos Mínimos", el saldo de la cuenta podrá ser considerado en estado de mora y Coope Ande N° 1 R.L. podrá dar por vencida y exigible la totalidad de la deuda y terminado el presente contrato.

El tarjetahabiente acepta los siguientes cargos:

Cargos por transacciones internacionales en moneda distinta a dólar americano de 1%  
Cargos o comisiones por adelantos de efectivo, 5% en colones y 5% en dólares. Costo de reposición por pérdida de \$10.

Los intereses corrientes mensuales, los intereses corrientes del período, los cuales serán variables dependiendo del uso de la tarjeta y calculados con la tasa de interés expresada en el presente contrato. Los intereses moratorios se cobrarán en caso de atraso en uno o más pagos. Cualquier otro cargo adicional que será previamente comunicado al tarjetahabiente en el estado de cuenta mensual.

Cualquier cambio en las condiciones establecidas en el presente contrato serán notificados al tarjetahabiente a través de la sección de avisos importantes del estado de cuenta de la tarjeta de crédito.

## Contrato de operaciones de crédito

Número de contrato: XXXX

### **Décima cuarta: Del pago mayor a la deuda**

Cuando el tarjetahabiente llegase a pagar montos superiores al monto adeudado, acepta que el monto respectivo se le acreditará para futuros pagos o uso futuro de la tarjeta, sin que Coope Ande deba reconocer intereses.

### **Décima quinta: Del lugar y forma de pago**

El tarjetahabiente deberá hacer todos los pagos a Coope Ande N°1 R.L. en cualquiera de las Agencias de La Cooperativa y / o por los canales alternativos que Coope Ande ponga a disposición del cliente. La Cooperativa habilita los siguientes canales de pago al tarjetahabiente para el pago de su tarjeta de crédito: pago automático del pago mínimo o pago de contado debitando una cuenta en Coope Ande, débito en tiempo real de una cuenta en otro Banco para acreditar al número de cuenta IBAN de la tarjeta de crédito, recepción de pagos por medio del sistema SINPE al número de cuenta IBAN de la tarjeta de crédito, pago desde el usuario de Coope Ande en línea y la APP al debitar una cuenta existente en Coope Ande, red de recaudadores Money Center. Para todos los efectos, La Cooperativa, establece que el tipo de cambio utilizado, será el establecido en ventanilla del acreedor para la venta de dólares al momento de la transacción.

### **Décima sexta: Del cobro de la tarjeta**

En caso de que la tarjeta presente atrasos de uno o más pagos, La Cooperativa podrá cobrar al deudor un cargo por el atraso al cual denomina, "cargo administrativo por mora". En caso de que la tarjeta presente un atraso igual o mayor al pago mínimo requerido, La Cooperativa podrá hacer exigible la totalidad de la deuda por la vía judicial o extrajudicial; esto por medio del abogado que Coope Ande N° 1 disponga, e incluso hacer uso de cualquier oficina que preste servicios de cobranza, ya sea interna o externa. La suspensión del cobro judicial será únicamente por la cancelación total de la deuda, o que Coope Ande N° 1 así lo disponga. De igual forma el tarjetahabiente acepta pagar al Emisor de la tarjeta, todos los gastos administrativos y honorarios legales en que incurra, por el Cobro Judicial o Extrajudicial, que deba realizar por el incumplimiento en los pagos.

Con fundamento en lo normado en el artículo 70, párrafo final, de la Ley de Asociaciones Cooperativas número 4179 del 22 de agosto de 1968 y sus reformas, así como lo estipulado en el Estatuto Social de esta Cooperativa, por este medio AUTORIZO de manera expresa a COOPEANDE N°1 R.L para que, en caso de morosidad de este tarjeta, pueda aplicar una compensación de obligaciones tomando las sumas necesarias de mis aportaciones al Capital Social, de mis otros depósitos de ahorros y de las demás participaciones o derechos de cualquier clase que como asociado(a) me corresponden, para la efectiva cancelación, parcial o total, de gastos, intereses corrientes, intereses corrientes del periodo, intereses moratorios y principal de las deudas que estuvieren morosas, en ese orden de imputación.

### **Décima séptima: De las notificaciones**

El tarjetahabiente señala expresamente para recibir notificaciones en el domicilio indicado en el presente otorgamiento, siendo que cualquier cambio de domicilio se comunicará por escrito a Coope Ande N° 1, y de lo contrario se le notificará en el domicilio indicado en el Registro Civil de Costa Rica, en su domicilio real o personal, a criterio de la Cooperativa. Asimismo, declara que entiende y acepta expresamente, que si los domicilios contractuales aquí señalados para atender notificaciones judiciales hubiesen cambiado y el cambio de domicilio no se hubiera comunicado por escrito al acreedor, o si la persona por notificar no se localiza en

Contrato de operaciones de crédito  
Número de contrato: XXXX

el lugar originalmente señalado, o si este se encuentra cerrado en forma definitiva o resultare incierto, impreciso o inexistente, el notificador así lo hará constar y, sin más trámite, se procederá a nombrarle curador procesal.

**Décima octava: De la transmisión o cesión del crédito**

El Tarjetahabiente expresamente autoriza al Emisor para que pueda vender, ceder, o de cualquier otra forma traspasar o celebrar contratos de participación o de descuentos en relación con el presente contrato y para que pueda emitir obligaciones en forma de bonos, cédulas o cualesquiera otros títulos valores que cuenten con la garantía en el presente contrato, al mismo tiempo autoriza para que pueda traspasar o ceder cualquier título a favor de terceros en el momento que lo estime conveniente el Emisor sin necesidad de previa notificación al Tarjetahabiente.

**Décima novena: Del derecho de compensación**

El TARJETAHABIENTE expresamente autoriza a la Cooperativa para que en caso de incumplimiento ejerza el derecho de compensación previsto en el artículo cuarto inciso dos sub inciso d de la Ley de Garantías Mobiliarias número nueve mil doscientos cuarenta y seis, sobre todos los depósitos de cualquier naturaleza que el asociado mantenga en COOPEANDE N°1 R.L

El tarjetahabiente expresamente manifiesta que, en caso de atraso en el cumplimiento de las obligaciones asumidas, por un plazo superior a quince días naturales, sea en el pago de principal, intereses, cuotas, comisiones, y/o cualesquiera otras obligaciones pactadas, AUTORIZA EXPRESAMENTE a Coope Ande N°1 para que pueda entregar la información necesaria a sus funcionarios o a terceras personas, a efecto de que realicen las gestiones pertinentes de cobro administrativo previo al cobro judicial. Asimismo, autoriza expresamente a la Cooperativa para obtener información personal del deudor por medio de bases de datos, protectoras de créditos y terceras personas. Dicha información podrá referirse a datos personales de acceso irrestricto, datos personales de acceso restringido y datos referentes al comportamiento crediticio, y en ningún caso a datos sensibles, todos ellos definidos de conformidad con lo establecido en la Ley de Protección de la Persona frente al tratamiento de sus datos personales, Ley N° Ocho Mil Novecientos Sesenta y Ocho. Para tal efecto, el deudor libera a la Cooperativa acreedora de la obligación de guardar secreto o sigilo de la información relacionada con la presente operación de crédito, pues la misma es la base de la gestión de cobro citada. La parte deudora asume el pago de la totalidad de los gastos y honorarios que la gestión de cobro administrativo genere y para ello se utilizarán los esquemas que la Cooperativa defina para tal efecto.

El deudor manifiesta que ha sido informado y autoriza expresamente, que el acreedor puede utilizar mecanismos de grabación de llamadas telefónicas para registrar las gestiones de cobro administrativo que realice para esta operación de crédito y que dichas grabaciones tienen como única finalidad mantener un respaldo documental de la gestión realizada, así como monitorear la labor de los gestores de cobro.

**Vigésima: De la pérdida, robo o extravío de la tarjeta**

En caso de robo, hurto, apropiación indebida, destrucción o cualquier otro hecho, mediante el cual el Tarjetahabiente sea despojado de su tarjeta, deberá dar aviso inmediato a la Cooperativa al teléfono (506) 2243-0303 o a EVERTEC de Costa Rica S.A. al teléfono (506) 2257- 1766. Si el despojo hubiera ocurrido en el extranjero, se deberá dar aviso al representante autorizado por la marca en la ciudad donde ocurrió el hecho. Coope-Ande N°1 R.L. no asume responsabilidad alguna por los daños y perjuicios ocasionados, si el Tarjetahabiente no realiza la comunicación del hecho inmediatamente después de que este ocurrió. En tal



## Contrato de operaciones de crédito

Número de contrato: XXXX

caso, el Tarjetahabiente estará asumiendo personalmente todos los daños y perjuicios por uso indebido en compras, retiros en efectivo o consultas, en cualquiera de sus modalidades, realizadas por terceros antes de la comunicación.

Una vez que la tarjeta sea reportada como perdida o robada, quedará automáticamente desactivada de forma permanente, sin posibilidad alguna de realizar nuevas transacciones. La misma tarjeta no podrá ser reactivada, por lo que el Tarjetahabiente deberá solicitar una nueva tarjeta en las plataformas de servicios, Call Center y Coope Ande en línea, por lo que acepta expresamente que se le cargue el costo de la reposición por pérdida del plástico.

### **Vigésima primera: De las tarjetas adicionales**

Las tarjetas adicionales que solicite el Cliente estarán ligadas a su tarjeta titular. Por tal motivo, consumirán el disponible del mismo límite de crédito del Cliente y se aplica a su uso todo lo indicado en este contrato como si fueran usados por el Tarjetahabiente titular, quien también acepta todas las transacciones y asume personalmente la responsabilidad por el uso indebido que los Tarjetahabientes adicionales pudieran realizar. Si el Tarjetahabiente titular desea suprimir el uso de alguna tarjeta adicional previamente emitida, deberá indicarlo por escrito en una de las plataformas de servicio o canales de servicio de la Cooperativa a efecto de proceder con su desactivación.

## **CLAUSULA D. SOBRE LOS MECANISMOS, PROCEDIMIENTOS Y PLAZOS PARA ATENCIÓN DE RECLAMOS**

### **Vigésima segunda: Manejo y resolución de quejas y reclamaciones del deudor:**

La Cooperativa pone a disposición del tarjetahabiente los siguientes medios para la presentación de quejas y/o reclamos: Plataforma de atención de Agencias, call center al (506) 2243-0303, correo [aseguramientocalidad@coopeande1.com](mailto:aseguramientocalidad@coopeande1.com), entre otros, en horario de atención de las 9:00 am a 17:30 pm; lo anterior cuando considere, que Coope Ande está incumpliendo con alguna cláusula dispuesta en el presente contrato. Para tales efectos, el tarjetahabiente dispondrá de un plazo máximo de sesenta (60) días hábiles para plantear su reclamo ante la Cooperativa, contados a partir de la fecha en que tiene conocimiento del hecho o a partir del recibo del estado de cuenta. Asimismo, la Cooperativa deberá brindar respuesta en un plazo de 10 días hábiles.

### **Vigésima tercera: De los reclamos**

Cuando el tarjetahabiente presente algún reclamo relacionado con alguna compra, retiro o cargo, la Cooperativa determinará el plazo de resolución según las características de cada caso, estando obligada a resolver a favor del tarjetahabiente solamente cuando el resultado de la investigación con la marca así lo determine plenamente, según los procedimientos y considerando los plazos máximos permitidos por la marca. El cliente cuenta con sesenta días (60) hábiles después del corte del estado de cuenta, para presentar un reclamo en cualquiera de las agencias de Coope Ande N° 1.R.L, de no presentarse reclamo alguno por el cliente en el plazo y por el medio indicado, se darán por reconocidas las transacciones del estado de cuenta.

Los reclamos presentados por fraude, no deben superar las 15 transacciones y el tiempo máximo es de tres meses, momento en que se realizó el movimiento; en caso que los mismos se identifiquen como responsabilidad del tarjetahabiente el costo de \$30 por la gestión de reclamación se le trasladara al tarjetahabiente. A efecto de cubrir los costos operativos y administrativos en que debe incurrir la cooperativa

## Contrato de operaciones de crédito

Número de contrato: XXXX

para atender el reclamo. En caso que se realicen modificaciones en los costos, este se notificará por medio de correo electrónico al tarjetahabiente y empieza a regir a partir de los 30 días del envío del comunicado.

Serán excluidos aquellos casos de reclamación por:

Actos dolosos o fraudulentos de parte del Tarjetahabiente o terceras personas que hubieran recibido autorización para el uso de la Tarjeta.

Cargos realizados por el Tarjetahabiente o terceras personas que hubieran recibido autorización para el uso de la Tarjeta, aunque dicha autorización hubiere sido revocada.

Transacciones realizadas por personas de confianza del Tarjetahabiente y que tuvieran acceso a la Tarjeta.

Pérdidas atribuibles a causa de disturbios, guerra o disturbios civiles.

Pérdidas originadas directa o indirectamente por medio de un tercero o grupo de terceros, que, utilizando la simulación, engaño, o técnicas similares, consigue que el Tarjetahabiente le proporcione datos de carácter confidencial como su número de tarjeta, número de seguridad, o número de identificación personal (PIN) así como claves de acceso para realizar transacciones con sus Tarjetas.

Transacciones realizadas en cajeros automáticos o en terminales de puntos de ventas que para su activación se requiera de la digitación de un número personal de identificación (PIN).

Transacciones en comercios electrónicos seguros, sin presencia de plásticos en las que se requiera de la digitación del valor de verificación de la tarjeta CVC.

Requisitos Obligatorios para realizar el trámite de reclamación por fraude:

En el caso de robo, pérdida y fraude de la tarjeta el tarjetahabiente debe presentar la denuncia interpuesta ante el Organismo de Investigación Judicial donde se detalle la denuncia de los hechos.

En caso de robo o extravío en el extranjero, el tarjetahabiente deberá aportar copia de la denuncia efectuada ante la autoridad correspondiente o por medio del consulado. Fotocopia completa del pasaporte del tarjetahabiente, en caso de robo o extravío del pasaporte, debe presentar copia del salvoconducto o certificado emitido por el consulado o embajada correspondiente, debidamente consulado.

### **Vigésima cuarta: De los bloqueos**

Coope-Ande N°1 R.L. se reserva el derecho de cancelar o bloquear la tarjeta, cuando se evidencie se haga un uso inadecuado, indebido o fraudulento de la tarjeta o de otros instrumentos financieros de la institución y se reserva el derecho de investigar toda transacción no usual o sospechosa y así también cumplir con la ley sobre estupefacientes, sustancias psicotrópicas, drogas de uso no autorizado, actividades conexas, legitimación de capitales y financiamiento al terrorismo. De igual manera, si el tarjetahabiente incumple con sus pagos en las fechas correspondientes (con el mínimo al menos), su cuenta será bloqueada y al caer en mora, La Cooperativa podrá penalizar al tarjetahabiente de los beneficios relacionados con los programas de lealtad. Coope Ande N° 1 R.L, se reserva el derecho de reactivar la cuenta por los antecedentes de morosidad.

### **Vigésima quinta: De la resolución del contrato**

La tarjeta es propiedad de la Cooperativa, el Tarjetahabiente tiene un derecho de uso personal, en consecuencia, al terminar el contrato, el Tarjetahabiente deberá devolver la tarjeta(s) a la Cooperativa, de lo contrario, la institución no será responsable por el uso inadecuado de la misma. El Tarjetahabiente deberá emplear su máxima diligencia en custodiar, cuidar, vigilar la tarjeta que recibe en este acto, y responderá por los daños y perjuicios que ocasione por un uso negligente, doloso o culposo.

Contrato de operaciones de crédito  
Número de contrato: XXXX

Causales de terminación unilateral de la relación. Cualquiera de las partes, en cualquier momento, podrá rescindir sin causa el presente contrato mediante aviso por escrito a la otra. La indicación de que la cuenta se encuentra en estado de morosidad por más de un mes se entenderá como finalización de mutuo acuerdo de las partes si no se realiza el pago respectivo al vencimiento del plazo establecido en el estado de cuenta y permitirá el cobro judicial del saldo adeudado por el Tarjetahabiente. El Emisor podrá dar por terminado unilateralmente este contrato y exigir el pago de las obligaciones contraídas por el Tarjetahabiente cuando se constate que el Tarjetahabiente y/o cualquier co-obligado ha falsificado los datos consignados en su solicitud y/o si se comprobare inhibición, embargo, causas de libramientos de cheques sin fondos, o cualquier otra circunstancia que involucrase al Tarjetahabiente y/o cualquiera de los co-obligados, que a criterio del Emisor hiciere aconsejable la medida. En todo caso y sin perjuicio de las acciones judiciales que correspondan se operará la caducidad de los plazos concebidos y la deuda será exigible en su totalidad. La rescisión del contrato obliga al Tarjetahabiente a restituir la tarjeta que se encuentre en su poder dentro de las 48 horas de su notificación. La retención por el Tarjetahabiente de las tarjetas en estas causales configurará el delito de apropiación indebida.

**CLAUSULA E. ASPECTOS REGULATORIOS INTERNOS Vigésima sexta: Normativa aplicable**

El presente contrato será regido por el Estatuto Social, el Código de Ética, Reglamento, políticas, lineamientos y procedimientos de crédito y cobro, Manual de Cumplimiento, Normativas del Consejo Nacional de Supervisión del Sistema Financiero (CONASSIF), la Superintendencia General de Entidades Financieras (SUGEF), Ley 7786 Sobre Estupefacientes, Sustancias Psicotrópicas, Drogas de Uso No Autorizado, actividades conexas, legitimación de capitales y financiamiento al terrorismo y las disposiciones legales de las leyes Costarricenses; todo lo cual conformará el marco legal del presente contrato, incluyendo las cláusulas indicadas en el mismo. Las partes nos autorizamos recíprocamente para suscribir el presente documento sin comparecencia de la otra parte, y en fe de lo anterior, firmamos en el lugar, día, mes y año que a continuación se consignan:

Deudor	Por Coope-Ande N.1 R.L : Nombre
:	Nombre :
Firma :	Firma :
Cédula Deudor :	Cédula: