	Contrato de Uso de Tarjeta de Débito	Código: F-C-55
	Soporte de Productos y Servicios Complementarios	Versión: 10
	Soporte de Servicios	Vigencia: 27/01/2023

Entre nosotros, Coope-Ande N°1 R.L., entidad inscrita en el Registro de Organizaciones Sociales del Ministerio de Trabajo bajo resolución C-0117, con cédula jurídica número 3-004045027-14, citada de ahora en adelante para todos los efectos de este contrato como “La Cooperativa”, y el cliente, en adelante para todos los efectos de este contrato denominado como “Tarjetahabiente” convenimos en celebrar el presente contrato para el uso de la Tarjeta de Débito Coope-Ande N°1 R.L. en cuentas de ahorro o cuenta empresarial del titular en Coope Ande N°1 R.L. , el cual se regirá por las siguientes cláusulas:

**PRIMERA:** La Cooperativa emitirá una tarjeta de débito llamada en adelante para todos los efectos de este contrato “La Tarjeta” a nombre del tarjetahabiente titular de la cuenta de ahorros y a nombre de terceras personas. Lo anterior, si es expresamente solicitado por el titular de la cuenta. La tarjeta emitida a su nombre o a nombre de terceras personas autorizadas, es personal e intransferible.

La Tarjeta de débito podrá ser utilizada para la compra de bienes o servicios en todos los comercios a nivel nacional o internacional y transacciones en cajeros automáticos afiliados a la franquicia o marca con la cual es emitida la tarjeta sea Master Card, VISA o cualquier otra que tenga un convenio con la cooperativa, en adelante conocidos como “Establecimientos Afiliados”.


**SEGUNDA:** La Cooperativa entregará al tarjetahabiente un PIN, que corresponderá número de identificación confidencial , personal e intransferible que deberá utilizar en combinación con la tarjeta para tener acceso a los servicios de cajeros automáticos y compras en comercios en todas las redes que reciban tarjetas de la franquicia o marca con la cual fue emitida la tarjeta y que sea requerido por el dispositivo usado. En caso de que el Tarjetahabiente olvide su número de identificación PIN o que lo pierda; deberá solicitar uno nuevo personalmente en las Agencias de Coope-Ande N° 1 R.L. o bien por los medios electrónicos de autoservicio que sean autorizados por la Cooperativa.

El número de identificación personal (PIN) sustituye la firma del cliente en todas las transacciones o consultas que realice utilizando la tarjeta de débito, 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.

**TERCERA:** Cuando el Tarjetahabiente realice transacciones con presencia física de la tarjeta en los establecimientos afiliados, podrá recibir 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 por 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 registro de La Cooperativa.

**CUARTA:** Los límites y responsabilidades en el uso de la tarjeta son:

- a. El pago de las transacciones por concepto de compra de bienes o servicios y retiro de efectivo a través de cajeros automáticos, está sujeto a la disponibilidad de fondos que mantenga el tarjetahabiente en la cuenta de ahorros asociada. El disponible neto no considera montos congelados, en reservas no acreditados.
- b. La Cooperativa 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, culpa del Tarjetahabiente o de un tercero.
- c. 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

	Contrato de Uso de Tarjeta de Débito	Código: F-C-55
	Soporte de Productos y Servicios Complementarios	Versión: 10
	Soporte de Servicios	Vigencia: 27/01/2023


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. Los débitos por pagos efectivos realizados, serán debitados por la Cooperativa., 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 la Cooperativa, asuma responsabilidad alguna ante el Tarjetahabiente por el bien o servicio en disputa.

- d. Las transacciones en moneda extranjera, así como los pagos y los cargos que correspondan, serán debitadas de su cuenta de ahorros, en colones al tipo de cambio de liquidación del dólar cobrado a la Cooperativa por el ente liquidador de dichas transacciones.
- e. Como medida de seguridad y de prevención de fraudes, la Cooperativa 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 o compras de bienes o servicios en Establecimientos Afiliados. Estos límites vigentes podrán ser consultados por los tarjetahabientes en cualquiera de nuestras agencias. 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.
- f. 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.
- g. 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.
- h. El tarjetahabiente tiene la obligación de revisar los movimientos registrados en su estado de cuenta y las notificaciones recibidas por mensaje de texto, 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.
- i. Cambiar el número de PIN periódicamente a fin de prevenir cualquier tipo de fraude.
- j. 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.

**QUINTA:** Cuando la cuenta de ahorros asociada se encuentra registrada a nombre de una persona física, las tarjetas de débito del titular de la cuenta y de las adicionales, serán emitidas a nombre del titular y de las personas autorizadas por éste. Si la cuenta de ahorros es a nombre de una persona jurídica, la Cooperativa emitirá las tarjetas de débito a nombre de los representantes de la entidad titular de la cuenta de ahorros.

La empresa también podrá autorizar por escrito a terceras personas que no sean sus representantes para que la Cooperativa les emita tarjetas adicionales.

**SEXTA:** El costo por la emisión de las tarjetas será debitado de la cuenta de ahorros del tarjetahabiente titular, las tarjetas de débito por primera emisión no tiene ningún costo, para las reposiciones por pérdida el costo

	Contrato de Uso de Tarjeta de Débito	Código: F-C-55
	Soporte de Productos y Servicios Complementarios	Versión: 10
	Soporte de Servicios	Vigencia: 27/01/2023

puede ser consultado en el Resumen de Condiciones, el cual se encuentra publicado en [www.coopeande1.com](http://www.coopeande1.com) En caso que se realicen modificaciones en los costos, estos se notificara por medio de correo electrónico al tarjetahabiente y empieza a regir a partir de los 30 días del envío del comunicado.

**SÉTIMA:** El Tarjetahabiente autoriza expresamente a la Cooperativa a debitar los montos correspondientes a los retiros de efectivo en cajeros automáticos, pagos por compras de bienes y servicios en los establecimientos afiliados y las comisiones de cualquier tipo que de estos se genere, dicho costo puede ser consultado en el Resumen de Condiciones

**OCTAVA:** La información contable de las transacciones quedará registrada en la cuenta de ahorros asociada, de tal forma que, la información contable que prevalecerá es la que conste en los registros contables de la Cooperativa

El Tarjetahabiente acepta de forma irrevocable la veracidad de estos registros, excepto cuando pueda probar la existencia de diferencias mediante prueba documental. Para este tipo de reclamos, el Tarjetahabiente puede solicitar la certificación de los movimientos de su cuenta de ahorros asociada, avalada por un Contador Público Autorizado. Los costos en que se incurran por las certificaciones deberán ser cubiertas por el tarjetahabiente. El plazo de prescripción de la información contable será de un año después de realizada la transacción que la originó.


**NOVENA:** El tarjetahabiente será responsable ante la Cooperativa de cualquier sobregiro por error o por pagos, retiros de dinero o comisiones no debitados por Coope-Ande N°1 R.L. de su cuenta de ahorros. El Tarjetahabiente se compromete a reintegrar a la Cooperativa el dinero indebidamente utilizado de su cuenta de ahorros que no tenía disponibilidad de fondos y que la transacción se dio por error, ya que este se trata de un contrato de utilización de tarjeta de débito la Cooperativa otorgará al tarjetahabiente un plazo de 24 horas para el reintegro. Esta comunicación será innecesaria si el débito se puede realizar de su cuenta de ahorros relacionada con la tarjeta o de cualquier otra cuenta o línea de crédito que el tarjetahabiente tenga en la Cooperativa para lo cual otorga su autorización.

En caso de que el Tarjetahabiente no cancele los sobregiros en las condiciones definidas por la Cooperativa, estos podrán ser cobrados al tarjetahabiente en la vía Ejecutiva mediante certificación emitida por un contador público autorizádo, de forma tal que el presente contrato se constituye en un Título Ejecutivo, esto amparado en el artículo 611, párrafo segundo del Código de Comercio.

**DECIMA:** la Cooperativa dará por resuelto el presente contrato de forma unilateral 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 cumplir con la ley sobre estupefacientes, sustancias psicotrópicas, drogas de uso no autorizado, actividades conexas, legitimación de capitales y financiamiento al terrorismo.

**DECIMA PRIMERA:** La tarjeta es propiedad de la Cooperativa, el Tarjetahabiente tiene un derecho de uso personal, en consecuencia al terminar el contrato, el Tarjetahabiente deberá destruirla de manera segura. El Tarjetahabiente deberá emplear su máxima diligencia en custodiar, cuidar, vigilar la tarjeta de débito que recibe en este acto, y responderá por los daños y perjuicios que ocasione por un uso negligente, doloso o culposo.

**DECIMA SEGUNDA:** 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, a Evertec Costa Rica S.A o realizar la inactivación por medio de Coope Ande en Línea en el momento que lo

	Contrato de Uso de Tarjeta de Débito	Código: F-C-55
	Soporte de Productos y Servicios Complementarios	Versión: 10
	Soporte de Servicios	Vigencia: 27/01/2023

desea ya que es un servicio que se brinda las 24 horas del día y los 365 días del año.. La Cooperativa 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 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.

**DECIMA TERCERA:** Una vez que la tarjeta sea reportada a la Cooperativa, Evertec Costa Rica S.A o a la franquicia o marca de tarjetas con la cual se emitió la tarjeta quedará automáticamente desactivada de forma permanente, sin posibilidad alguna de realizar nuevos débitos, retiros de efectivo o compras. La misma tarjeta no podrá ser reactivada, por lo que el Tarjetahabiente deberá solicitar una nueva tarjeta en las Plataformas de Servicios de la Cooperativa o bien cualquier canal electrónico de autoservicios autorizado por la cooperativa y pagar su costo mediante débito a la cuenta de ahorro relacionada, dicho costo puede ser consultado en el Resumen de Condiciones..

**DECIMA CUARTA:** Las tarjetas adicionales que solicite el Tarjetahabiente estarán ligadas a su cuenta de ahorros y deberán ser del mismo tipo de la tarjeta titular. Por tal motivo, se aplica a su uso todo lo indicado en este contrato como si fueran usados por el Tarjetahabiente titular, quien acepta todos los débitos y asume personalmente la responsabilidad por el uso indebido que los Tarjetahabientes adicionales pudieran realizar. Si el Tarjetahabiente titular de la cuenta de ahorros desea suprimir el uso de alguna tarjeta adicional previamente emitida, deberá indicarlo por escrito en una de las plataformas de servicio de la cooperativa a efecto de proceder a su desactivación.


**DECIMA QUINTA:** Cualquiera de las partes podrá poner fin al presente contrato antes del vencimiento del plazo estipulado, notificando a la otra parte de la suspensión del uso de la tarjeta. La terminación del contrato no afecta en absoluto las obligaciones y responsabilidades adquiridas por el uso de la tarjeta(s) por parte de los Tarjetahabientes. Por lo tanto, el Tarjetahabiente acepta el débito de las sumas que efectivamente hubiera utilizado en compras o retiros en cajeros automáticos por él o por los Tarjetahabientes adicionales.

**DECIMA SEXTA:** El plazo del presente contrato es por cuatro años y se renovará automáticamente salvo que el tarjetahabiente expresamente solicite lo contrario. La tarjeta podrá ser utilizada por el tarjetahabiente hasta la fecha de vencimiento impresa en el plástico. Los Contratos y Resumen de Condiciones estarán disponibles en [www.coopeande1.com](http://www.coopeande1.com) así como sus modificaciones, por lo que el tarjetahabiente acepta todas las modificaciones relativas al contrato y resumen de condiciones original.

**DECIMA SETIMA:** 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 así lo determine plenamente, mismo que se aplica para aquellos casos donde la información sobre el reclamo deba ser remitido al procesador contratado por la cooperativa, por lo que el tiempo de resolución se ampliará a los que establezca esta empresa según sus procedimientos y considerando los plazos máximos permitidos, indicados en el reglamento de la marca o franquicia con la cual se emitió la tarjeta, mismo reglamento que establece el tiempo máximo para presentar un reclamo por lo que es responsabilidad del tarjetahabiente revisar de forma mensual los movimientos de su cuenta de ahorros. Los reclamos presentados por fraude, no deben superar las 35 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 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 para atender el reclamo.

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.

	Contrato de Uso de Tarjeta de Débito	Código: F-C-55
	Soporte de Productos y Servicios Complementarios	Versión: 10
	Soporte de Servicios	Vigencia: 27/01/2023

- ✓ 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 CVV2.

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.

Recibida 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, a un 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.

Firmamos de conformidad en la ciudad de \_\_\_\_\_ a las \_\_\_\_\_

horas del día \_\_\_\_\_ del mes \_\_\_\_\_ del año \_\_\_\_\_.

Número de cuenta tarjeta: \_\_\_\_\_

Nombre del tarjetahabiente : \_\_\_\_\_

Nº Identificación \_\_\_\_\_

Firma del tarjetahabiente: \_\_\_\_\_

Por Coope-Ande N°1 R.L. \_\_\_\_\_