



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.

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. 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.
- **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).
- **Tienda en Línea:** El tarjetahabiente podrá canjear sus puntos acumulados por productos disponibles dentro de la tienda en línea, según la disponibilidad y condiciones establecidas en dicha plataforma.
- No se permite canje en efectivo.

Artículo 11. Transferencia de Puntos

Los puntos acumulados son **intransferibles** entre tarjetahabientes.

Artículo 12. 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 13. Cierre de Tarjeta

Al cerrarse la tarjeta de crédito, los puntos se eliminarán automáticamente sin indemnización o reconocimiento posterior.

Artículo 14. 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 15. 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 16. 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 17. Uso de los Puntos

El uso de los puntos deberá ajustarse a las condiciones establecidas en este reglamento.

Artículo 18. Promociones

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

Artículo 19. 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 solicitará 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 20. 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 21. 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 22. 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 23. 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 implicará ninguna modificación de las condiciones del programa.