FAQ: Programa de Lealtad de Coopenae

Contenido

1. ¿Qué es el Plan de Lealtad Conecta? 2
2. ¿Quiénes pueden participar en el Plan de Lealtad? 2
3. ¿Cómo se acumulan puntos? 2
4. ¿Cuándo puedo ver la totalidad de puntos disponibles? 2
5. ¿Las compras en línea e internacionales suman puntos? 2
6. ¿Cómo ingreso al Plan Conecta? 2
7. ¿Qué se puede hacer con los puntos? 3
8. ¿Qué se debe hacer para solicitar el canje por millas? 4
9. ¿Coopenae es responsable de la garantía de los productos adquiridos en la tienda en línea? 4
10. ¿Existen puntos de bienvenida para los asociados que adquieren una tarjeta de crédito? 4
11. ¿Hay algún tipo de transacciones que no acumulen puntos? 4
12. ¿Tienen vencimiento los puntos? 4
13. ¿En este Plan de Lealtad participan los tarjetahabientes de crédito Wink? 5
14. ¿Dónde se puede consultar los puntos acumulados? 5
15. ¿Se pueden transferir los puntos a otra persona? 5
16. ¿Se pueden acumular y usar los puntos, aunque la tarjeta no esté con el pago al día? 5
17. ¿Qué sucede con mis puntos si cierro mi tarjeta de crédito? 5
18. ¿Qué sucede si el asociado no tiene Coopenae Virtual activo? 5
19. ¿Qué se debe hacer si se tiene un reclamo relacionado con el Plan de Lealtad? 5
20. ¿Dónde se encuentra el reglamento completo del Plan de Lealtad? .. 6
21. ¿Dónde puedo encontrar información sobre el Plan de Lealtad? 6

1. ¿Qué es el Plan de Lealtad Conecta?

Se entiende por **Plan de Lealtad Conecta** el programa creado por Coopenae con el propósito de reconocer y premiar la fidelidad de sus asociados mediante la acumulación y redención de puntos derivados del uso de las tarjetas de crédito emitidas por Coopenae, en sus marcas Visa o Mastercard.

2. ¿Quiénes pueden participar en el Plan de Lealtad?

Podrán participar en el Programa todos los tarjetahabientes de tarjetas de crédito emitidas por Coopenae, en sus marcas Visa o Mastercard. Cabe destacar, que deben mantenerse al día con sus obligaciones y cumplir con las condiciones establecidas en el reglamento.

3. ¿Cómo se acumulan puntos?

Los puntos se acumulan automáticamente con cada compra realizada con las tarjetas de crédito Coopenae, donde se obtendrán **puntos por cada dólar estadounidense ($1)** consumido, o su equivalente en colones según el tipo de cambio vigente al momento de la transacción.

Se adjunta el detalle a continuación:

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

4. ¿Cuándo puedo ver la totalidad de puntos disponibles?

Los puntos acumulados se reflejarán y estarán disponibles para su acreditación de forma diaria. Sin embargo, las transacciones que se encuentren en tránsito no serán consideradas hasta que se registren como parte del saldo disponible del tarjetahabiente.

5. ¿Las compras en línea e internacionales suman puntos?

Sí. Se acumularán puntos por compras y cargos automáticos **externos**, realizados en cualquier establecimiento local o internacional.

6. ¿Cómo ingreso al Plan Conecta?

Para tener acceso al Plan de Lealtad Conecta, el tarjetahabiente deberá tener Coopenae Virtual (app y web transaccional) activa, ya que solo por este medio podrán ingresar a la plataforma para redimir sus puntos acumulados.

7. ¿Qué se puede hacer con los puntos?

Los puntos acumulados se podrán canjear por:

- **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 o sugerida por la plataforma 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.
- **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 crédito.

Es importante recordar que no se permite canje de puntos por dinero en efectivo y que el proceso de canje como tal, no generará ningún costo, comisión ni recargo adicional para el tarjetahabiente.

8. **¿Qué se debe hacer para solicitar el canje por millas?**

El tarjetahabiente deberá solicitar el traslado a millas por estos medios:

- 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: En horario de atención, consultable en www.coopenae.fi.cr.

Es indispensable indicar el número de viajero frecuente del programa Lifemiles, si un tarjetahabiente no es socio del programa, deberá inscribirse previamente. La afiliación al Programa LifeMiles es gratuita https://www.lifemiles.com/

9. **¿Coopenae es responsable de la garantía de los productos adquiridos en la tienda en línea?**

No. La garantía de los bienes adquiridos mediante el canje de puntos se regirá por lo establecido en la Ley N.° 7472, Ley de Promoción de la Competencia y Defensa Efectiva del Consumidor y su reglamento, siendo responsabilidad directa del proveedor.

10. **¿Existen puntos de bienvenida para los asociados que adquieren una tarjeta de crédito?**

No. Actualmente no se otorgan puntos de bienvenida, pero la Cooperativa podrá implementar campañas temporales, estrategias de fidelización u otras iniciativas especiales que serán debidamente comunicadas.

11. **¿Hay algún tipo de transacciones que no acumulen puntos?**

Sí. Las siguientes transacciones no acumularán puntos:

- Las compras que 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.
- Las transacciones realizadas en comercios cuyo giro corresponda a códigos de categoría de comercio (MCC) que la entidad determine como no elegibles.

12. **¿Tienen vencimiento los puntos?**

Sí. Los puntos acumulados tienen una vigencia de 12 meses móviles a partir de la fecha en que se acumulen. Una vez cumplido el plazo, caducan automáticamente si no fueron redimidos.

13. ¿En este Plan de Lealtad participan los tarjetahabientes de crédito Wink?

No, las tarjetas de crédito Wink cuentan con un programa de lealtad propio, por lo que no participan en el presente programa, más información en: https://holawink.com/terminos-y-condiciones/

14. ¿Dónde se puede consultar los puntos acumulados?

Los puntos se podrán consultar por medio de la Plataforma Conecta, a través de Coopenae Virtual app y web transaccional; así como en sucursales físicas, llamando al centro de atención: 2257-9060 o por medio del WhatsApp: 8399-9999.

15. ¿Se pueden transferir los puntos a otra persona?

No. Los puntos son personales e intransferibles entre tarjetahabientes.

16. ¿Se pueden acumular y usar los puntos, aunque la tarjeta no esté con el pago al día?

En caso de morosidad en el pago de la tarjeta de crédito, el tarjetahabiente no acumulará puntos ni podrá utilizarlos mientras se mantenga esa condición.

17. ¿Qué sucede con mis puntos si cierro mi tarjeta de crédito?

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.

18. ¿Qué sucede si el asociado no tiene Coopenae Virtual activo?

En caso de no contar con Coopenae Virtual activo, el asociado no podrá visualizar el detalle de sus puntos acumulados. Deberá gestionar la activación del servicio en las sucursales o, a través de la Sucursal Virtual, disponible en https://www.solucionesdigitales.fi.cr/sucursalvirtual.

Se recomienda que toda tarjeta de crédito nueva cuente con acceso a Coopenae Virtual, gestionando su activación desde el momento en que se acepte, con el fin de facilitar la consulta de información y la gestión de los beneficios asociados.

19. ¿Qué se debe hacer si se tiene un reclamo relacionado con el Plan de Lealtad?

Para cualquier duda o consulta se presentar en cualquiera de las sucursales, llamar al 2256-9060, o por medio del Whatsapp de Coopenae al número 8399-9999.

20.¿Dónde se encuentra el reglamento completo del Plan de Lealtad?

El reglamento está disponible en el sitio web https://www.coopenae.fi.cr/sobre-coopenae/transparencia

21. ¿Dónde puedo encontrar información sobre el Plan de Lealtad?

La información del Plan Conecta será proporcionada al momento de la firma del contrato (folleto informativo), mediante el CDT, enviaremos material detallado como guías paso a paso y folletos explicativos. Adicionalmente, podrán consultar en el repositorio oficial Mundo de Tarjetas Crédito y Débito.