



# CONDICIONES DEL **PROGRAMA** **GENERAL DE** **LEALTAD** DE MUCAP

PUNTOS MUCAP

MENOS  
BANCO  
MÁS VOS

Mucap  
COSTA RICA



## CONDICIONES DEL PROGRAMA GENERAL DE LEALTAD DE PUNTOS MUCAP

### 1. DISPOSICIONES GENERALES:

**Ámbito de aplicación:** MUTUAL CARTAGO DE AHORRO Y PRÉSTAMO, en adelante **Mucap**, en reconocimiento a la lealtad que le han manifestado sus clientes de tarjetas de crédito, pone a disposición de éstos el Programa General de Lealtad **Puntos Mucap**, mediante el cual podrán obtener beneficios adicionales relacionados con el uso de las tarjetas de crédito.

El Programa General de Lealtad **Puntos Mucap** consiste en un programa cerrado que le brinda a las personas físicas, titulares de una tarjeta de crédito de Mucap la posibilidad de obtener diversos beneficios por las compras efectuadas en los comercios.

Los **Tarjetahabientes de Mucap** que deseen beneficiarse del Programa General de Lealtad "**Puntos Mucap**", deben aceptar y someterse a las disposiciones que aquí se establecen o las que en el futuro se emitan.

El objeto de este documento es establecer las regulaciones generales que conforman el Programa General de Lealtad **Puntos Mucap**, dirigido a personas físicas titulares de tarjetas de crédito autorizadas de la Franquicia MasterCard, todo de conformidad con las disposiciones y con los beneficios estipulados en este documento.

### 2. DEFINICION DE CONCEPTOS:

Para los efectos del presente documento se entenderá por:

**1. Comercios:** Son todos los comercios en los cuales los tarjetahabientes puedan aplicar los beneficios del programa.

**2. Mucap:** Mutual Cartago de Ahorro y Préstamo

**3. Programa:** Es el Programa General de Lealtad de Mucap, el cual incluye distintas iniciativas de Mucap dentro de su estrategia de Lealtad según la tarjeta de crédito que tenga el Tarjetahabiente y tarjetahabiente Adicional.

**4. Puntos Mucap:** Programa de Lealtad de acumulación de puntos dirigido a los tarjetahabientes y tarjetahabientes adicionales.



**5. Puntos:** Es la unidad de acumulación del Programa de Lealtad Puntos Mucap.

**6. Tarjetahabiente:** Persona física titular de una tarjeta de crédito Mucap

**7. Tarjetahabiente Adicional:** Persona física titular de una tarjeta adicional de la tarjeta de crédito del tarjetahabiente.

**8. Valor del Punto:** Es el valor de referencia monetario que Mucap dará a cada punto. Mucap establecerá el valor del punto de acuerdo con los criterios que defina y podrá variar ese valor y ajustar el valor de los puntos no redimidos en el momento que lo considere conveniente.

**9. Redención de Puntos:** Acción mediante la cual un tarjetahabiente realiza un pago a su cuenta según lo acumulado en el Programa de Lealtad Puntos Mucap.

### **3. SUJETOS PARTICIPANTES EN EL PROGRAMA:**

Únicamente podrán participar en el programa las personas físicas **tarjetahabientes** que tengan una Tarjeta de Crédito de **Mucap**. Los **tarjetahabientes adicionales** no participarán del programa, pero los puntos que se generen en relación a sus transacciones se acumularán en la cuenta del **tarjetahabiente** (titular) relacionada a la Tarjeta de Crédito.

### **4. DEBERES Y OBLIGACIONES DEL TARJETAHABIENTE:**

Serán deberes del tarjetahabiente, para ser acreedor de los beneficios del programa, los siguientes:

1. Mantener al día las obligaciones de su tarjeta de crédito, especialmente en lo que respecta al pago oportuno de al menos su pago mínimo.
2. Realizar personalmente las transacciones
3. Tener actualizada la información personal conforme a los requerimientos de **Mucap**.
4. Poseer su tarjeta de crédito habilitada al momento de realizar su compra, lo que significa que su tarjeta no registre ninguno de los códigos de bloqueo utilizado por **Mucap**.
5. Poseer el suficiente crédito disponible para cubrir el 100% de la compra que pretenda realizar, según el límite de crédito otorgado.

### **5. DEBERES Y OBLIGACIONES DEL MUCAP:**

Serán deberes y obligaciones de **Mucap** dentro del programa los siguientes:

1. Hacer llegar a sus tarjetahabientes, por los medios de comunicación que disponga, toda la información, correspondencia y material publicitario, relacionados con el programa.
2. Atender y aclarar todas las dudas y consultas que presenten los **tarjetahabientes** en relación con los extremos de este programa.
3. Informar por medio del estado de cuenta los puntos acumulados en el programa y los que están disponibles para su redención.



## 6. DEFINICIÓN DEL PLAN PUNTOS MUCAP:

Programa de Lealtad **Puntos Mucap**, en adelante identificado como “programa”, consiste en un programa cerrado que les brinda a los **tarjetahabientes y tarjetahabientes adicionales**, la posibilidad de acumular **puntos** por las compras efectuadas en los comercios, puntos que se aplicarán únicamente a la cuenta del tarjetahabiente. La asignación de los **puntos** será calculada con base en el monto de cada una de las compras que realicen con sus tarjetas de crédito, para su posterior aplicación en efectivo al saldo de la tarjeta, todo de conformidad con las disposiciones y con los beneficios estipulados en este documento.

## 7. ACUMULACIÓN DE PUNTOS:

1. La acumulación de **puntos** iniciará de cero y se efectuará a razón de un **punto** por el equivalente de cada dólar facturado o su equivalente en colones en compras en los **comercios**. En función de este criterio, **Mucap** no será responsable por inexactitudes accidentales, omisiones o cualquier otro tipo de error en los sistemas de telecomunicaciones que intervienen en el flujo de información que pueda afectar el sistema de cálculo de los puntos. En este sentido, **Mucap** podrá efectuar cualquier replanteamiento del cálculo cuando fuere necesario.

2. Los **puntos** se calcularán por transacción individual con base al tipo de cambio de venta del dólar del BCCR del día en que se lleve a cabo la contabilización de la transacción.

3. Los **puntos** se acumularán en la cuenta del **tarjetahabiente** (titular) de la tarjeta principal. Los puntos que se generen por la actividad de compra de las tarjetas adicionales, serán acreditadas a la cuenta del **tarjetahabiente** (titular) de la tarjeta principal y no al tarjetahabiente Adicional.

4. El **tarjetahabiente** podrá acumular cada mes, como máximo en tarjetas standard 258 puntos, tarjetas gold 942 puntos, tarjetas platinum 1220 puntos y tarjetas black 2063 puntos. Los consumos por encima de ese monto no se considerarán para efecto de la acumulación de puntos.

5. El **tarjetahabiente** acumulará **puntos** cada vez que él o el **tarjetahabiente** adicional pague con la tarjeta de crédito en cualquier **comercio**. No generarán acumulación de puntos los adelantos de efectivo, la compra de saldos de tarjetas de otros emisores, las compras realizadas en el Programa **Plan Mucap Tasa 0**, las comisiones e intereses que cobre **Mucap**, pago de servicios públicos en ventanilla de oficinas **Mucap**, sistema de cargos automáticos, impuestos, casinos, cargos automáticos recurrentes, pagos de seguros, entre otros. **Mucap** se reserva el derecho de incluir o excluir del programa actual nuevas transacciones generadoras de **puntos**.



6. Los créditos producto de las devoluciones y/o los reclamos de los **tarjetahabientes** a los **comercios** generarán débitos automáticos y correspondientes a la cantidad de **puntos** acumulados por el tarjetahabiente.

7. **Mucap** se reserva el derecho de hacer los ajustes en la cantidad de **puntos** mensual acreditada, en el caso de **tarjetahabientes** a los que se les haya acreditado puntos por concepto de compras que posteriormente no fueron reconocidas por ellos (compras en estado de controversia y proceso de contra cargos), o por error de Sistemas o por cualquier otra circunstancia diferente al objeto de este programa. Esto lo llevará a cabo mediante la disminución correspondiente de **puntos** del saldo acumulado de puntos que tenga el tarjetahabiente. Una vez redimidos la totalidad de los **puntos**, incluyendo aquellos otorgados por transacciones cuestionadas, se determinará si el tarjetahabiente tiene saldo de **puntos** lo que se informará en el siguiente estado de cuenta.

En caso de que el tarjetahabiente no tuviera saldo de **puntos**, el saldo deudor generado con motivo de los ajustes que **Mucap** hubiere realizado podrán ser cobrados con utilización del mecanismo a que se refiere el artículo 611 del Código de Comercio, mediante la expedición de una Certificación de Contador Público Autorizado que refleje el monto adeudado en la línea de crédito por el uso de los puntos por concepto de compras que posteriormente no fueron reconocidas (compras en estado de controversia y proceso de contra cargos). Esa certificación de Contador Público autorizado se constituye título ejecutivo, lo cual el **tarjetahabiente** declara conocer y acepta en forma expresa.

8. Si **Mucap** no pudiera compensar el monto por no existir puntos en la cuenta asociada a la tarjeta de crédito, registrará ese monto como un cargo en la línea de crédito por el uso de los **puntos**. Este monto deberá ser asumido por el **tarjetahabiente** quedando **Mucap** autorizado además, para efectuar el cargo a cualquiera de las cuentas de ahorro a nombre del tarjetahabiente, lo cual éste expresamente acepta.

9. **Mucap** se reserva el derecho de modificar el valor del punto en el momento que lo considere conveniente. El valor de cada punto corresponde a 4 colones.

10. Para el proceso de acumulación de puntos se utilizará un mecanismo de redondeo a dos decimales.

11. **Mucap** podrá aumentar o disminuir el plazo del programa, así como el plazo de validez de los **puntos** no redimidos.

12. Cuando a solo juicio de **Mucap** se considere que un **tarjetahabiente** le ha dado un uso indebido a una tarjeta de crédito, Mucap se reserva el derecho de eliminar los puntos acumulados sin responsabilidad alguna de su parte.

13. **Mucap** contabilizará diariamente los puntos acreditados a cada **tarjetahabiente** que



cumpla con los requisitos del programa.

14. Los puntos acreditados a cada **tarjetahabiente** titular son intransferibles.

### **8. REDENCIÓN DE PUNTOS:**

El tarjetahabiente titular de la tarjeta de crédito principal podrá redimir sus puntos siempre que:

1. Su tarjeta de crédito esté activa al momento de realizar la redención, lo que significa que no registre ninguno de los códigos de bloqueo utilizado por **Mucap**.

2. Cuente con la cantidad de **puntos** requerida para su canje por el bien o servicio que desee adquirir por medio de la redención.

3. Cancele con la misma tarjeta de crédito la diferencia entre el precio del producto y lo que le cubren los **puntos**, en caso que el valor del bien o servicio sea superior a la disponibilidad de **puntos**.

4. Utilice la tarjeta de crédito principal del tarjetahabiente, que será el único instrumento con el que podrá llevar a cabo la redención de **puntos**.

La redención de los puntos será de acuerdo con el saldo que muestre el Sistema de Mucap. Los **tarjetahabientes** podrán consultar el saldo acumulado de sus puntos por medio de la página Web de Mucap: [www.mucap.fi.cr](http://www.mucap.fi.cr) en los **comercios** afiliados al programa, en las plataformas de todos los Centros de Negocios de Mucap y cualquier otro medio que Mucap incorpore.

5. La tarjeta de crédito principal del **tarjetahabiente** será el instrumento que se utilice para llevar a cabo la redención de **puntos**.

6. Los puntos solamente podrán ser redimidos en forma personal por el **tarjetahabiente** titular de la tarjeta principal en los comercios que **Mucap** identifique como afiliados y participantes del **Programa Plan Puntos Mucap**, o bien aplicarlos en efectivo a sus cuentas por medio de la web [www.mucap.fi.cr](http://www.mucap.fi.cr)

7. La aplicación de los puntos acumulados al saldo de la tarjeta se podrá solicitar a través de una comunicación al correo [solucionestarjetadecredito@mucap.fi.cr](mailto:solucionestarjetadecredito@mucap.fi.cr) de servicio al cliente.

8. **Mucap** no asumirá ninguna responsabilidad por los inconvenientes que sean atribuibles al proveedor del bien o servicio que haya elegido el **tarjetahabiente** para canjear sus **puntos**, así como tampoco por la garantía de los mismos o su buen funcionamiento. Asimismo, **Mucap** no se hace responsable por el mantenimiento del



inventario de cada proveedor o comercio afiliado ni por artículos discontinuados que hayan sido solicitados para el canje. Los correspondientes reclamos, si los hubiere, deberán ser dirigidos contra el proveedor del bien o servicio elegido por el **tarjetahabiente**, sin que **Mucap** deba mediar en esta relación entre el proveedor del bien o servicio y el **tarjetahabiente**.

9. En el caso de que **tarjetahabiente** estime conveniente concluir el **Programa Plan Puntos Mucap**, el **tarjetahabiente** podrá hacer la redención de sus puntos acumulados hasta un mes posterior a la fecha de vencimiento del **Programa Plan Puntos Mucap**, que le sea definida y comunicada mediante sus estados de cuenta o por cualquier otro medio que Mucap estime conveniente.

10. Los **puntos** no redimidos dentro de los plazos señalados se considerarán vencidos y **Mucap** no será responsable de indemnización o reconocimiento alguno por los mismos.

11. La redención de **puntos** se podrá realizar a partir del 05 de setiembre del 2024.

12. Los **puntos** no redimidos vencerán a los 24 meses de haberse generado.

13. Mucap contabilizará diariamente los puntos redimidos por cada **tarjetahabiente** que cumpla con los requisitos del programa.

#### **9. PERDIDA DE PUNTOS:**

**Mucap** contabilizará diariamente los puntos perdidos por cada **tarjetahabiente** que cumpla con los requisitos del **Plan Puntos Mucap**.

Los **puntos** no redimidos vencerán a los 24 meses de haberse generado. Si a la fecha de vencimiento no los ha redimido, el **tarjetahabiente** perderá el equivalente acumulado de ese periodo.

Perderán el 100% de los puntos acumulados, sin responsabilidad para **Mucap**, los clientes que presenten alguna de las siguientes condiciones:

1. Que alguna de sus tarjetas de crédito sea cancelada por decisión de **Mucap**.
2. Que el **tarjetahabiente** decida cancelar todas sus tarjetas de crédito (titular y adicionales).
3. Que el **tarjetahabiente** se encuentre en mora o dudoso recaudo. En este caso, por una cuota de atraso perderá el 50% de los puntos y por dos cuotas perderá el 100% de los **puntos**.
4. En caso de fallecimiento del **tarjetahabiente**.



## 10. CONDICIONES GENERALES DEL PLAN PUNTOS MUCAP:

El cálculo y acreditación de los puntos se hará diariamente. Sin embargo, **Mucap** podrá actualizar sus Sistemas en períodos más largos a un día, si así lo requiere.

1. Los **puntos** que se generen por medio de las compras que realicen las tarjetas adicionales, se acreditarán a favor de la cuenta del **tarjetahabiente** de la tarjeta titular.
2. Los **puntos** no tienen un valor monetario por lo que no pueden venderse, disponerse o transferirse a terceras personas.
3. En caso que **Mucap** decida cancelar el **Plan de Lealtad Puntos Mucap**, lo comunicará a los **tarjetahabientes** con un mes de anticipación.
4. **Mucap** se reserva el derecho de desarrollar programas especiales para pagar dobles y triples puntajes en determinados comercios y/o para determinadas fechas u ocasiones especiales.
5. **Mucap** se reserva el derecho de modificar este programa en cualquier momento, ya sea tanto para agregar, modificar o eliminar cláusulas; como para la cancelación total del mismo. Comunicará los cambios que lleve a cabo mediante la página **www.mucap.fi.cr.com**; o por el medio de comunicación que considere oportuno. Estas modificaciones tendrán vigencia a partir de la fecha de su publicación.
6. El **Programa Puntos Mucap** iniciará el 1 de noviembre del 2024.

## 11. CONDICIONES GENERALES:

1. Quedan inscritos automáticamente al programa todos los **tarjetahabientes (titulares) y tarjetahabientes adicionales**.
2. Toda la información personal de los participantes en este programa podrá actualizarse en cualquiera de los centros de negocios de **Mucap** o llamando al 2550-8400.
3. Las modificaciones que **Mucap** realice al programa serán informadas al tarjetahabiente mediante correo electrónico, estado de cuenta, página WEB o cualquier otro medio que **Mucap** utilice actualmente o en el futuro.
4. En caso de disputas o reclamos, **Mucap** cuenta con los canales habituales de atención al cliente: 2550-8400 o el correo **solucionestarjetasdecredito@mucap.fi.cr**.



**MENOS**  
**BANCO**  
**MÁS VOS**

**Mucap**  
COSTA RICA