

# **REGLAMENTO DEL PROGRAMA DE LEALTAD TARJETA MONGE CASHBACK**

**Financiera Credilat S.A.**

## **REGLAMENTO DEL PROGRAMA DE LEALTAD**

### **CASHBACK TARJETA MONGE**

El presente documento corresponde al Reglamento del Programa de Lealtad, denominado: “*Cash Back Tarjeta Monge*”, el cual pertenece a la entidad FINANCIERA CREDILAT S.A.

FINANCIERA CREDILAT S.A. administra y promueve el Reglamento del Programa de Lealtad, denominado: “*Cash Back Tarjeta Monge*”.

#### ***I. DESCRIPCIÓN DEL PROGRAMA***

---

##### ***i. Participantes del Programa***

---

1. Participan todas las personas físicas mayores de dieciocho años que sean tarjetahabientes, de una Tarjeta de Crédito Monge Cash Back durante el plazo establecido en el Reglamento del Programa de Lealtad, denominado: “*Cash Back Tarjeta Monge*”.
2. Para PARTICIPAR es necesario que el cliente conozca y acepte las condiciones y limitaciones tanto de participación, como del programa y los beneficios, para lo cual dicha participación se encuentre condicionada al Contrato de Tarjeta de Crédito Monge CashBack.
3. El alcance corresponde únicamente al Programa de Lealtad, denominado: “*Cash Back Tarjeta Monge*” de FINANCIERA CREDILAT S.A., por lo tanto, no participa ningún otro programa que brinde FINANCIERA CREDILAT S.A.

---

## *ii. Objetivo del Programa*

---

4. En relación con el Reglamento del Programa de Lealtad, denominado: “Cash Back Tarjeta Monge” que conlleva la acumulación de “Colones Cashback” consiste en un programa de beneficios, mediante el cual Financiera Credilat S.A., ha decidido reconocer y otorgar la devolución de un porcentaje de sus compras a manera de colones a sus clientes, para incentivar la preferencia y utilización de la Tarjeta de Crédito Monge CashBack como medio de pago.

5. Para participar no se considera obligatorio realizar un proceso de afiliación adicional de inscripción al programa CashBack. La afiliación es automática, si al establecer la relación comercial como cliente de FINANCIERA CREDILAT, obtiene el producto de Tarjeta de Crédito Monge otorgada que pertenezca al programa CashBack. Durante la vigencia del programa, todo tarjetahabiente perteneciente al programa acumulará colones con la utilización de su Tarjeta.

---

## *iii. DEFINICIONES:*

---

6. A continuación, se mencionan las definiciones aplicables al Reglamento del Programa de Lealtad, denominado: “Cash Back Tarjeta Monge”, según el siguiente detalle:

- a) **Reglamento:** Reglamento del Programa de Lealtad, denominado: “CashBack Tarjeta Monge”:
- b) **Programa:** Corresponde al plan de acumulación de colones “Cashback”, regulado mediante el presente Reglamento (Programa de Lealtad CashBack Tarjeta Monge).
- c) **COLONES Cash Back:** Son las unidades de acreditación de acuerdo con este reglamento.
- d) **Tarjeta CashBack:** Tarjeta de Crédito Monge que permite mediante su uso la posibilidad al titular y adicional de la tarjeta de acumular y canjear colones Cash Back.

- e) **Vigencia de los Colones Cash Back:** Los “Colones CashBack” únicamente serán acumulables mientras el presente programa se encuentre vigente, para acumular y canjear los colones CashBack el tarjetahabiente deberá tener su saldo al día, la cuenta vigente y activa. Es decir, la Tarjeta de Crédito Monge perteneciente al programa “CashBack” debe estar activa.
- f) **Los colones CashBack se podrán consultar:** a través de la app móvil ó mediante el número telefónico 4800-4500, y la cantidad acumulada del mes será comunicada también a través de los estados de cuenta de la tarjeta de crédito Monge.
- g) **Tarjeta Monge:** Tarjeta de crédito perteneciente a Financiera Credilat S.A., y que mediante su uso de carácter personal dará la posibilidad al titular de acumular Colones Cash Back.
- h) **Tarjetahabiente:** Corresponde al cliente que adquiere el producto de Tarjeta de Crédito Monge del programa Cash Back, el cual se considera participante y es toda persona física mayor de edad, a la que se haya concedido una Tarjeta de Crédito Monge. El cliente debe realizar las compras con su Tarjeta de Crédito Monge, es decir que sea tarjetahabiente de ésta, adicionalmente acumular colones de acuerdo con el presente reglamento y debe reclamar posteriormente los beneficios que le correspondan, dentro de los plazos y períodos previstos en este Reglamento.
- i) **Beneficio, Colones Cash Back:** Es el premio que puede ser reclamado por el titular o adicional de la cuenta, de acuerdo con la cantidad de colones acumulados, según los datos de Financiera Credilat S.A. y de acuerdo con cada tarjeta. Se reconocerá este premio, a partir del momento que el cliente desee hacer uso de estos. El Cash Back podrá ser solicitado por medio de llamada telefónica, o por las plataformas que estén disponibles.
- j) **Penalidad de colones Cash Back:** El Tarjetahabiente debe atender las operaciones financieras de crédito oportunamente, por lo cual no puede incurrir en el retraso de sus pagos, por ende el tarjetahabiente deberá estar AL DIA en todas sus operaciones financieras con Financiera Credilat S.A., es decir, no ostentar la condición o estatus de moroso, como titular, fiador o avalista; así como también deberá estar AL DIA, en el pago mínimo de la Tarjeta Monge y no presentar ningún nivel de morosidad, de no ser así perderá el cash back acumulado.

---

#### *iv. DURACIÓN DEL PROGRAMA*

---

- **Vigencia**

7. El Plan de Acumulación de Colones Cashback tendrá una vigencia indeterminada, y se regirá por el presente Reglamento, sin perjuicio de que el programa pueda ser mejorado y el reglamento pueda ser reformado a tales fines, sea total o parcialmente.

8. En caso de reformas al Reglamento o en caso de uno nuevo, las modificaciones y vigencia de este se dará a conocer por medio de la página electrónica del sitio web: [www.credilat.com](http://www.credilat.com).

9. El programa podrá ser finalizado en cualquier momento sin ningún tipo de responsabilidad por parte de Financiera Credilat S.A. con sólo el simple hecho de informar dicho evento a todos los tarjetahabientes, lo cual hará con al menos un mes de anticipación. Este comunicado se hará mediante el estado de cuenta y publicación en la página electrónica del sitio web: [www.credilat.com](http://www.credilat.com).

---

#### *v. FORMA DE PARTICIPAR EN EL PLAN DE ACUMULACIÓN DE COLONES*

---

- **Sistema de Acumulación**

10. Las compras participantes serán únicamente las efectuadas en los negocios debidamente autorizados para realizar el pago a través de la Tarjeta de Crédito Monge, o que el negocio, reciban dicha tarjeta como medio de pago; y estén dentro de la clasificación de comercios que acumulan en el programa los cuales se indican en el inciso siguiente. Al momento de realizar la compra, el sistema acreditará automáticamente la cantidad de colones correspondientes, cada vez que el comercio afiliado haga efectivo el cobro de la transacción y que éste haya tramitado los vouchers.

11. Los colones se acumulan de conformidad con los montos de las compras que se realicen debidamente con la Tarjeta de Crédito Monge. Las compras se medirán por monto y no por bienes o servicios contratados con la tarjeta. Los siguientes son los únicos comercios cuyas compras acumularán puntos y los indicados son los porcentajes de acumulación, acumula un:

- 1% en Supermercados.
- 1% en Gasolineras.
- 1% en Restaurantes y Farmacias.
- 1% en Tiendas Monge.
- 1% en Servicios Públicos (Realizando los pagos en las agencias de los proveedores).
- 1% en Delivery (plataformas digitales de servicio a domicilio).
- 1% Streaming (Netflix, HBO GO, Apple TV).

12. **Exclusiones expresas:** No recibirán colones CashBack los cargos aplicados a la cuenta del tarjetahabiente por cargo automático(excepto los anteriormente mencionados para streaming), extra financiamiento, programa “Tasa Cero”, retiros de efectivo en cajeros automáticos o ventanillas, transacciones en casinos y lugares de juegos de azar, night clubs, pago de seguros, programa cero por ciento interés, comisiones por retiros de efectivo, cargos por concepto de membresías, administración de cuentas, intereses corrientes, intereses moratorios o anualidades, tampoco pago impuestos, marchamos, permisos de construcción , pagos de multas, tasas, y cualquiera otro por entes gubernamentales o débitos de beneficencia, los créditos o pagos que en su caso se apliquen a la cuenta del Tarjetahabiente que correspondan o deriven de haber hecho efectivo alguno de los beneficios del programa o de contracargos; cargos por aclaraciones, reclamaciones, quejas de cargos que resulten improcedentes y en general todos aquellos que Financiera Credilat S.A. llegue a determinar no aplican, siendo en caso de duda determinante la existencia del criterio de “ánimo de lucro” en la transacción comercial efectuada, en cuya ausencia la transacción no acumulará.

13. Las transacciones que se efectúen con la Tarjeta de Crédito Monge, y cuya finalidad no sea el pago de mercadería o servicios, no otorgan colones, por ejemplo: uso de cajeros automáticos para el retiro de dinero y consultas, y todos aquellos que Financiera Credilat S.A. llegue a determinar, en caso de duda.

14. Las acreditaciones se reflejarán en los estados de cuenta, de acuerdo con los cortes mensuales que realice Financiera Credilat S.A.

15. Si un pago efectuado a la tarjeta es rechazado por alguna razón, los colones CashBack no serán acreditados al titular de la tarjeta, esto, aunque la persona haya recibido la mercancía o servicios contratados con la tarjeta.

16. Las compras que se realicen dentro del mes, pero que no sean reportadas o contabilizadas por Financiera Credilat S.A. dentro del período de corte, serán acumuladas para el mes siguiente.

17. Los colones CashBack acumulables de FINANCIERA CREDILAT S.A. no son transferibles ni endosables. financiera credilat s.a. no hará ningún movimiento de colones CashBack de una tarjeta a otra. En caso de cancelarse una tarjeta, ya sea por la propia voluntad del tarjetahabiente, o forzosamente por los motivos que justifiquen a FINANCIERA CREDILAT S.A. a hacerlo, de conformidad con el contrato de tarjeta de crédito respectivo o bien por fallecimiento del titular, los colones CashBack vigentes y disponibles acumulados hasta ese momento se perderán.

---

***vi. DE LA FORMA DE RECLAMAR Y HACER EFECTIVOS LOS COLONES CASHBACK ACUMULADOS***

---

18. Los colones CashBack podrán hacerse efectivos a partir del corte oficial de la acumulación, que se observa en el estado de cuenta del tarjetahabiente siempre y cuando sumen el monto mínimo de redención establecido en el presente reglamento si lo hubiera.

19. El reclamo de los colones CashBack se hará de ser necesario al número telefónico de servicio de Financiera Credilat S.A., al 4800-4500 no tendrá ningún costo.

20. La forma de canjear los colones CashBack será mediante la app móvil.

21. Cualquier reclamo que desee presentar el tarjetahabiente, si considera que sus colones CashBack no han sido acreditados de manera correcta, deberá hacerlo telefónicamente al 4080-4500 y con las pruebas del caso. Si FINANCIERA CREDILAT S.A. reconoce el error, le acreditará inmediatamente los colones CashBack reclamados.

22. Si FINANCIERA CREDILAT S.A. no acepta el reclamo administrativo, entonces el tarjetahabiente podrá hacer su reclamo en forma escrita, presentando las pruebas que estime convenientes. El fallo final no tendrá recurso alguno.



---

## *vii. RESPONSABILIDAD Y RESTRICCIONES*

---

23. El presente programa se rige por este Reglamento, y en forma supletoria y complementaria se tiene por incorporada la legislación nacional y la jurisprudencia judicial.

24. FINANCIERA CREDILAT S.A. se reserva el derecho de determinar de acuerdo con los intereses de la actividad y de los derechos de los consumidores, los casos en que se incumpla con los artículos anteriores.

25. La responsabilidad de FINANCIERA CREDILAT S.A. culmina con la acreditación del DINERO al que ha sido acreedor, siendo el titular de la Tarjeta de Crédito Monge. Asimismo, la responsabilidad del programa quedará extinta, con la conclusión del programa, según este reglamento. Las diferencias que pudieran surgir entre el titular y tenedor de tarjetas adicionales por el crédito de colones CashBack son ajenas a FINANCIERA CREDILAT S.A., dado que ambos ostentan el derecho de redención de estos.

26. El presente PROGRAMA PROMOCIONAL es por tiempo indefinido. FINANCIERA CREDILAT S.A. podrá suspenderlo o cancelarlo en cualquier momento si se dieran causas de fuerza mayor que afecten sus intereses o la estabilidad del programa. En este caso, FINANCIERA CREDILAT S.A. deberá comunicarlo a todos sus tarjetahabientes, con al menos un mes de anticipación, plazo que se aplicará para el caso de reformas o modificaciones a este Reglamento.

27. Podrán participar en el programa empleados de alguna de las empresas pertenecientes a GRUPO MONGE; o sus familiares; siempre y cuando adquieran los colones CashBack en la forma mencionada en el presente reglamento.

28. En la publicidad de este programa se ha consignado la frase “APLICAN RESTRICCIONES”, en señal de que la participación de los interesados, así como el programa y los beneficios que otorga están sujetos a condiciones y limitaciones. Estas condiciones y restricciones son las que se indican en este reglamento.

29. El simple acto de tener una Tarjeta de Crédito Monge con la indicación de CASHBACK tal y como se describe en este reglamento, en especial el reclamo del beneficio dará por hecho que los y las participantes, conocen de la existencia de las



condiciones y limitaciones del programa, los premios y de participación, a las cuáles se han adherido. La acreditación de cualquier beneficio que otorgue el programa CASHBACK estará sujeto a la adhesión de las condiciones de este reglamento, es decir que, para la aceptación de este, el tarjetahabiente, debe conocer y aceptar este reglamento.

30. Cualquier asunto que se presente con el programa y que no esté previsto en el presente reglamento, será resuelto por FINANCIERA CREDILAT S.A., en estricto apego a las leyes de la República de Costa Rica.

31. Si una persona por el motivo que sea devuelve (retorna) un producto o servicio al punto de venta, entonces el voucher de compra será cancelado, anulado, y en este caso, FINANCIERA CREDILAT S.A. eliminará el porcentaje de devolución de los colones CashBack acreditados. Los dineros revertidos por cualquier razón harán perder el porcentaje de devolución de colones CashBack acumulado de la transacción revertida.

32. La participación de los clientes actuales queda sujeta a lo indicado en este Reglamento, así como a sus futuras modificaciones. De presentarse el caso en que una persona no desee seguir participando en el programa y desee abandonarlo, deberá así comunicarlo a FINANCIERA CREDILAT S.A. por escrito, para que la empresa tome la decisión de retirarle del programa, o cancelarle la tarjeta. A partir de ese momento, serán excluidos del sistema y perderán todos los porcentajes de devolución de colones CASHBACK acumulados a la fecha de la solicitud de exclusión, si es que estos porcentajes no han sido reclamados con anterioridad a esta solicitud. **Si el tarjetahabiente incurre en cargos por morosidad, automáticamente perderá el cash back acumulado al entrar en este estatus.**

33. Si FINANCIERA CREDILAT S.A. varía el presente Reglamento y el cliente no está de acuerdo con él, se procederá como señala el artículo anterior.

34. La responsabilidad de FINANCIERA CREDILAT S.A. en este programa promocional, será la de otorgar y acumular los colones CASHBACK a los que tengan derecho los tarjetahabientes.

35. FINANCIERA CREDILAT S.A. no intervendrá, ni tendrá responsabilidad alguna por los inconvenientes, problemas o discusiones que se presenten entre el Tarjetahabiente titular y adicional con respecto al reclamo del beneficio. Estos conflictos deben ser resueltos por las partes, y si no pueden resolverlo, deberán recurrir a un Tribunal de Resolución Alternativa de Conflictos (RAC), pero nunca se hará resolver el problema a FINANCIERA CREDILAT S.A. Si un tarjetahabiente no quiere autorizar a su adicional a

utilizar los CashBack acumulados tiene la obligación de solicitar que se cancele de forma definitiva la tarjeta adicional correspondiente.

36. Cada tarjetahabiente será el responsable de notificar a FINANCIERA CREDILAT S.A. acerca de cualquier cambio de domicilio, correo electrónico o de sus datos generales, mediante llamada al telefónico 4080-4500 o en las Tiendas Monge en todo el país.

37. En caso de cualquier reclamo sobre la calidad de los productos o servicios adquiridos, los mismos deberán ser dirigidos al comercio afiliado. FINANCIERA CREDILAT S.A. no se hará responsable por la garantía de los productos o servicios que el tarjetahabiente adquiera en los comercios afiliados, siendo que su relación se limita únicamente a patrocinar el presente programa.

38. FINANCIERA CREDILAT S.A. podrá verificar los datos aportados por el tarjetahabiente, al realizar las compras de un producto en cualquier momento, durante su permanencia dentro del programa CASH BACK. Las personas que no cumplen con los requisitos reglamentarios serán descalificadas y los porcentajes de devolución de dinero que se les había acreditado por la transacción dudosa serán reversados.

39. Los beneficiarios del programa serán responsables por el uso y disfrute del dinero que se les ha acreditado ya sea en su tarjeta crédito o en el canje en cualquiera de las Tienda Monge, a partir del día en que le sea adjudicado.

40. FINANCIERA CREDILAT S.A. establece como **monto mínimo ₡ 20.000** para redimir del programa CASH BACK y FINANCIERA CREDILAT S.A. podrá modificar este monto con sólo el simple hecho de informar dicho evento a todos los tarjetahabientes, lo cual hará con al menos un mes de anticipación. Este comunicado se hará mediante el estado de cuenta y publicación en la página [www.credilat.com](http://www.credilat.com)

41. Si una persona recibe un beneficio por error o fraude, entonces el tarjetahabiente deberá reintegrar el beneficio correspondiente en las mismas condiciones en que lo recibió, sin perjuicio según la gravedad del caso, que pueda ser denunciado penalmente y hacer todo tipo de reclamos por daños y perjuicios.

42. El titular conoce y acepta que FINANCIERA CREDILAT S.A. debido a cambios en las políticas de la empresa, en el mercado, en la economía, por razones presupuestarias, regulatorias, impositivas o similares, se reserva el derecho de realizar los ajustes en el reglamento que considere necesarios para poder seguir brindando los beneficios a que se refiere el mismo. Debido a que el "cliente" no paga un cargo adicional por participar dentro de programa Cash Back, conoce y acepta que FINANCIERA CREDILAT S.A. pueda variar el Reglamento sin ulterior responsabilidad para éste.

43. Para más información o consultas, se puede contactar al 4080-4500, las 24 horas al día, los siete días de la semana.