

CONTRATO DE SERVICIO “PERSONAS FÍSICAS Y JURÍDICAS” TARJETA DE DÉBITO DESYFIN/SAPPHIRE.

Entre nosotros Financiera Desyfin S. A., con cédula jurídica número 3-101-135871, con domicilio social en San José, Montes de Oca, Mercedes, 100 metros este de la rotonda de Betania, en adelante identificado y para todos los efectos de este contrato como **Desyfin**, y **El Cliente**, cuyas calidades se indican al final del contrato, suscribimos el presente contrato para la **prestación del servicio de tarjeta de débito al Cliente**. Este convenio se regirá por las disposiciones del Código de Comercio, Ley Orgánica del Sistema Bancario Nacional, Ley Reguladora del Mercado de Valores, Ley Orgánica del Banco Central de Costa Rica, la normativa que regula el Sistema Interbancario de Negociación y Pago Electrónico (SINPE), Reglamento de Tarjetas de Débito y Crédito y las siguientes:

CLÁUSULAS GENERALES

1. Mediante este contrato Desyfin proporcionará al Cliente la suscripción y contratación para el uso de la TARJETA DE DÉBITO DESYFIN/SAPPHIRE.
2. El Cliente autoriza a Desyfin a debitar de la cuenta cliente en colones y/o dólares, que a su nombre existe en Desyfin, todas aquellas transacciones ejecutadas con la Tarjeta de Débito DESYFIN/ SAPHIRE.
3. Con la apertura del servicio, el cliente acepta las tarifas vigentes en ese momento, que se encuentran a su disposición en las áreas de servicio al cliente de todas las oficinas de Financiera Desyfin S. A., así como en la página oficial www.desyfin.fi.cr. El cliente autoriza a Desyfin a efectuar los cargos en su cuenta cliente, originados en comisiones y gastos financieros que los servicios aquí convenidos originen. En caso que, en el futuro se implemente un sistema de cobro por servicio prestado, Desyfin lo notificará al cliente, por medio de la dirección de correo electrónico que indique en este pacto, con 1 mes de anticipación. Pasado el período sin oposición expresa del cliente, procederá el cobro por servicio prestado.
4. El cliente autoriza a Desyfin para tratar, recopilar, almacenar, ceder y transferir la información de sus datos personales incluidos los de uso restringido. Esta autorización incluye: 1) la posibilidad de compartir la información indicada con Desyfin y las demás subsidiarias del Grupo Financiero existentes o futuras, y/o a terceros subcontratados por Desyfin y sus subsidiarias, para el manejo y archivo de expedientes, envíos de estados de cuenta, y para brindar servicios como cliente del conglomerado o de la subsidiaria, incluyendo pero no limitado a los contratos de tarjetas (débito /crédito), servicios de call center, servicios de venta o contratación de productos, mercadeo, promociones en general y de servicios bancarios y financieros, de cobro, servicios para la seguridad de las transacciones a efectuar u otros servicios a través de medios telefónicos, digitales, mensajes de texto, correo electrónico o cualquiera otra que ayude a llevar a cabo transacciones. Dichas comunicaciones podrán ser con fines informativos, de venta directa, de verificación de datos, de cobro, de promoción de productos y cualquier otro que se considere oportuno brindar por estos medios; 2) la posibilidad de compartir la información indicada con Desyfin y las demás subsidiarias del Grupo Financiero para efectos de verificar el cumplimiento de la Ley 8204. También autoriza expresamente y en forma irrevocable a Desyfin para que como entidad supervisada acceda y consulte su información en el Centro de Información Crediticia (CIC), de la Superintendencia General de Entidades Financieras. Esta autorización permite el uso de la información que se acceda y que dicha información pueda ser compartida con las demás subsidiarias del Grupo para facilitar cualquier análisis de crédito o de negocios que vaya a ser realizado por las entidades indicadas, incluso para el ofrecimiento de servicios, productos comerciales y/o financieros. Por último, el cliente acepta que ha sido informado y que, la no entrega de la información solicitada puede provocar el rechazo de su solicitud o el no recibir los servicios prestados por la empresa y su conglomerado y que pueda ejercer los derechos de acceso, rectificación y cancelación establecidos en la ley.
5. El Cliente se compromete a dar aviso a Desyfin de inmediato y por escrito o por los medios electrónicos disponibles, de la pérdida, robo o hurto de la Tarjeta de Débito DESYFIN/SAPPHIRE o clave de acceso. El cliente asumirá toda la responsabilidad del mal uso que se haga de los mismos hasta el momento de dar aviso a Desyfin.
6. Desyfin entregará al cliente, en forma personal, una clave (pin) de la tarjeta de débito para ser usada en los cajeros automáticos. Las claves son confidenciales y sustituyen a la firma autógrafa del cliente, y en consecuencia producirá los mismos efectos que las leyes le otorgaran a la firma, teniendo igual valor probatorio, por lo que el Cliente es responsable ante Desyfin del mal uso de este servicio.
7. Si el cliente desea dar por terminado el contrato, se obliga a cancelar todas las obligaciones y pagos por los servicios recibidos en razón de éste contrato, en un plazo máximo de 1 mes, contado a partir de la fecha en que comunique a Desyfin, su intención de finalizar este convenio.
8. En caso que, en el futuro el servicio aquí contratado sea sujeto al pago de impuestos, tasas, contribuciones, especies fiscales u otros cargos estatales, el Cliente se compromete a cancelarlos íntegramente de su propia cuenta, de no hacerlo, desde ya, autoriza a Desyfin a realizar las deducciones o retenciones requeridas de cualquiera de sus cuentas.
9. La vigencia del presente contrato será de **1 año** prorrogable en forma automática por períodos iguales, siempre y cuando El cliente no manifieste su deseo de dejarlo sin efecto con una anticipación de al menos **1 mes** respecto de la fecha en que aplicaría la renovación. En caso de mal uso por parte del Cliente o personas autorizadas por él, del servicio estipulado en este pacto, Desyfin se reserva el derecho de rescindir, en cualquier momento, este contrato, sin previo aviso, con lo que el Cliente está de acuerdo.
10. En caso de suspensión o terminación anticipada de éste contrato, el cliente deberá devolver, en forma inmediata, la tarjeta de Débito DESYFIN/SAPPHIRE, y todos los otros documentos que Desyfin le haya entregado para su uso con motivo del servicio prestado y continuará siendo responsable de los eventos que se pudieran suscitar por transacciones anómalas efectuadas durante la vigencia del contrato. En caso de que no lo hiciera,

Desyfin quedará relevado de toda responsabilidad por el posible mal uso que se llegare a producir con los mismos.

11. Cualquier comercio afiliado podrá retirar de circulación la tarjeta de débito de aquel cliente que haya perdido el derecho de usarla o cuya devolución haya sido ordenada por Desyfin.
12. Para todos los efectos relacionados con el presente contrato, su terminación, cumplimiento e interpretación, así como cualquier acción judicial o extrajudicial que se derive de él, las partes se someten a la legislación, jurisdicción y competencia de los Tribunales de la República de Costa Rica, y señalan como sus domicilios, para todos los efectos legales, los indicados en éste contrato.
13. Las partes contratantes convienen y aceptan expresamente, que cualquier saldo en contra de Desyfin, originado en el uso de la tarjeta de débito amparada a este contrato, podrá ser cobrado al Cliente, en la vía ejecutiva mediante certificación emitida al efecto por un Contador Público Autorizado. Lo anterior conforme a lo estipulado por el artículo 611 del Código de Comercio, para lo cual Desyfin previamente deberá comunicar por escrito al cliente de dicho saldo y de la terminación del contrato.
14. El cliente acepta en forma expresa e irrevocable que Desyfin está facultado para dar por terminada la relación comercial con el cliente, incluida la cancelación de la tarjeta de débito en caso de que la información aquí consignada por el cliente, relacionada con su domicilio, fax, correo electrónico o teléfonos vigentes, presente errores o imprecisiones que obstaculicen o impidan la comunicación con el cliente, en caso de que Desyfin requiera comunicarse con éste. En razón de lo anterior el cliente se compromete a dar aviso a Desyfin de cualquier cambio o modificación que se produzca en la información brindada.
15. El cliente podrá solicitar una tarjeta de débito, la que será otorgada por Desyfin, de acuerdo con la marca o franquicia que asigne Desyfin, lo anterior de acuerdo con la segmentación en la que el cliente se asigne a nivel de relación comercial. Esta tarjeta se considera un instrumento financiero que puede ser magnético o de cualquier otra tecnología, que se utiliza como medio de pago por las compras de bienes y servicios, cuyo cargo se hace de manera automática e instantánea contra los fondos que el cliente disponga en la cuenta cliente, a su saldo en colones o dólares, de acuerdo con el uso, local o internacional, o la moneda en que el cliente autorice el cargo. Además este instrumento permite realizar retiros y otras transacciones en cajeros automáticos.

ESTADOS DE CUENTA

16. Desyfin suministrará periódicamente por lo menos cada trimestre, un estado de cuenta (para personas físicas el día del mes que Desyfin le asigne, para las personas jurídicas a fin del mes correspondiente), que deberá ser examinado por el dueño de la cuenta. Este se obliga a comunicar por escrito a Desyfin, su inconformidad o reparos de forma inmediata, no haciéndose responsable la Institución por los errores que no se le hubieren reportado dentro de los **30 días naturales** después de enviado el estado respectivo. Además, el período de prescripción para cualquier reclamo administrativo será de **30 días naturales después de ser enviado el estado de cuenta**. Por el ahorro económico y logístico que conlleva para las dos partes, así como el deseo de proteger el medio ambiente, se establece que los estados de cuenta y toda la información que conlleva el servicio, serán enviados a la dirección de correo electrónico del cliente. Queda a discreción del cliente designar otro canal o medio de comunicación, que sea de aceptación de Desyfin.
17. Desyfin, podrá dar informes en períodos más cortos de acuerdo con sus posibilidades y podrá cobrar por este servicio.

MODIFICACIONES EN LAS CONDICIONES CONTRACTUALES Y EL REGISTRO DE FIRMAS.

18. Desyfin podrán modificar condiciones pactadas en este contrato, en cualquier momento durante la vigencia del mismo, para ello deberá comunicarle los cambios por escrito al cliente, quien tendrá 30 días naturales para indicar su oposición a la modificación. Caso de no hacerlo en el término indicado, las modificaciones se tendrán por aceptadas en forma plena. Salvo pacto en contrario y lo que se indicará en el siguiente párrafo, esos cambios entrarán en vigencia al día siguiente de ser suscritos. Para los efectos del artículo 618 del Código de Comercio, expresamente convienen las partes que cualquier modificación en el registro de firmas autorizadas de la tarjeta de débito, entrará en vigencia en el mismo momento en que sean registradas por Desyfin en sus sistemas, los inconvenientes que surgieran por estas modificaciones serán responsabilidad exclusiva del cliente. La solicitud para las modificaciones en las firmas, deberá efectuarse en forma escrita por parte del dueño de la tarjeta o un apoderado con facultades suficientes para ello. Solamente en caso fortuito o de fuerza mayor esos cambios entrarán en vigencia en el momento en que se normalice la situación.

DE LA TARJETA DE DÉBITO DESYFIN/SAPPHIRE. METODO DE CÁLCULO DE LOS MONTOS GENERADOS POR:

19. La tarjeta de débito consiste en un producto y este puede ser un mecanismo magnético o de cualquier otra tecnología que se utiliza como medio de pago por las compras de bienes y servicios, que conlleva el otorgamiento de la tarjeta de débito, del operador MasterCard o Propietaria, con los siguientes métodos de cálculo:
a) método de cálculo de las tasas de interés por sobregiro en cuenta a la vista o cuenta electrónica: $\text{monto (saldo del día)} * \text{tasa neta activa (vigente)} / 360 * \text{número de días de sobregiro}$.

DEL COBRO DE COMISIONES:

20. Todas las comisiones que se generen a raíz del presente contrato, por el retiro de dinero, eventualmente por la utilización de la tarjeta **DESYFIN/SAPPHIRE**, o por otros conceptos que se puedan derivar del presente pacto, constarán en todas las oficinas de Financiera Desyfin S. A., así como en la página oficial www.desyfin.fi.cr, para ser consultadas libremente, en cualquier momento por el Cliente, motivo por el cual forma

parte integral de este convenio.

PRESENTACION DE RECLAMOS:

21. El cliente podrá realizar cualquier reclamo sobre su estado de cuenta, así como los rubros que ahí se le consignan. El reclamo deberá ser presentado en forma escrita, clara y precisa en un plazo máximo de **30 días naturales**, contados a partir de la fecha del corte de la tarjeta. También deberá de indicar la forma en cómo desea que se le informe la resolución del reclamo. Desyfin le deberá de asignar un número de caso, el cual tendrá fecha y hora del recibido. La fórmula de contracargos estará disponible en la página web: www.desyfin.fi.cr o solicitándola a través de nuestro Contact Center.

22. Desyfin analizará en forma individual los reclamos presentados por escrito por el cliente, en los casos de reclamaciones sobre el Estado de Cuenta o de otras transacciones, el cliente dispondrá de un plazo máximo de **30 días naturales**, para su impugnación, contados a partir de la fecha en que se tiene conocimiento del hecho reclamado. El procedimiento de impugnación no podrá ser mayor de 120 días naturales contados a partir de la recepción de la impugnación cuando se trate de transacciones que involucren a las marcas internacionales. En el caso de impugnaciones sobre aspectos administrativos imputables al emisor local, el plazo del procedimiento no podrá ser mayor de **60 días naturales**. Además Desyfin resolverá dicho reclamo con base en el Reglamento Operativo de la marca –que para todo efecto jurídico-legal se considera parte integral de este contrato– y las Leyes y Reglamentos vigentes al respecto.

23. De presentarse controversias, diferencias, disputas o reclamos que se deriven de este contrato, o del negocio y la materia a que éste se refiere, su ejecución, incumplimiento, liquidación, interpretación o validez, serán sometidas, a tenor de lo que disponen los artículos 2 y 18 de la “Ley sobre la solución alterna de conflictos y promoción de la paz social”, #7727, en primera instancia al procedimiento de conciliación. En caso que la controversia no sea resuelta, o en el evento que queden aspectos sin resolver dentro del proceso conciliatorio, la diferencia se resolverá por medio de arbitraje de derecho. Ambos procedimientos se tramitarán en el Centro de Conciliación y Arbitraje de la Cámara de Comercio de Costa Rica (en adelante el “Centro”) instancia a la cual las partes se someten en forma voluntaria e incondicional. La conciliación y el arbitraje se resolverán de acuerdo con la legislación costarricense, y según los reglamentos del Centro, a cuyas normas las partes se someten en forma voluntaria e incondicional. El arbitraje será resuelto por un tribunal arbitral conformado por 3 árbitros que serán designados por el Centro. El laudo arbitral se dictará por escrito, será definitivo, vinculante para las partes e inapelable, salvo recurso de revisión o de nulidad. Una vez que el laudo se haya dictado y adquirido firmeza, producirá los efectos de cosa juzgada material y las partes deberán cumplirlo sin demora. Los gastos relacionados con el proceso de conciliación y/o arbitraje, incluyendo los honorarios del conciliador y de los árbitros, los asumirán las partes en igual proporción, salvo que en el acuerdo conciliatorio o en el laudo arbitral se disponga otra cosa. Cada una de las partes cubrirá los honorarios de sus abogados y asesores, sin perjuicio de la obligación de reembolso de cualquier gasto que le corresponda pagar a la parte perdedora a favor de la parte ganadora. Para estos efectos, el laudo deberá condenar a la parte perdedora al pago de esos gastos, incluidos los honorarios profesionales de asesores legales. Si la decisión fuera desfavorable al Cliente, éste pagará, en forma inmediata, el cargo que origine el reclamo así como cualquier otro costo derivado del mismo.

24. El cliente debe verificar las tasas de interés y otros cargos que le efectúe Desyfin, así como los procedimientos para plantear a tiempo sus reclamos sobre los productos y servicios que adquiera por medio de la tarjeta de débito.

25. El cliente debe efectuar los reclamos en el plazo establecido en el contrato, salvo que la ley u otros Reglamentos establezcan plazos mayores, en cuyo caso se aplicará siempre el plazo más beneficioso al tarjetahabiente.

26. El cliente se compromete a dar aviso a Desyfin de inmediato y por escrito o por los medios electrónicos disponibles, por la pérdida, robo o hurto de la Tarjeta de Débito, de lo contrario asumirá toda la responsabilidad del mal uso que se haga de la misma.

27. Con su tarjeta, el cliente podrá obtener dinero en efectivo en Sucursales y Agencias, utilizar los servicios de cajeros automáticos y comprar bienes y servicios en la red de comercios afiliados al sistema con cargo a la cuenta cliente.

28. La tarjeta de débito DESYFIN/SAPPHIRE es propiedad de Desyfin y se le entrega al Cliente como medio electrónico para brindar el servicio respectivo. Asimismo, Desyfin se reserva el derecho de retener, destruir o impedir su acceso en los cajeros automáticos, comercios afiliados y otras dependencias de Desyfin por el mal uso, extravío, hurto o robo.

29. El cliente se compromete a firmar todas las justificaciones de pago generado por medio de la tarjeta, así como presentar su cédula de identidad en buen estado y vigente, cuando realice movimientos en ventanilla contra sus cuentas.

30. El uso de tarjeta, o cualquier otro servicio de **DEBITO** se suscribe local e internacionalmente. Sólo se harán transacciones en colones, moneda de curso legal de Costa Rica. De efectuarse operaciones en moneda distinta, el Cliente cancelará a Desyfin, en forma inmediata, el monto de los débitos sea en dólares, moneda de curso legal de los Estados Unidos de América, o en euros, o su equivalente en colones, al tipo de cambio interbancario vigente el día del efectivo pago, así como otros cargos adicionales que eventualmente genere(n) la(s) transacción(es) en moneda extranjera.

31. Desyfin no asume ninguna responsabilidad ni aceptará reclamos, cuando el cliente no pueda realizar transacciones con su tarjeta en los siguientes casos: a) cuando el cliente no tenga disponibilidad de saldo en su cuenta cliente; b) cuando los dispositivos electrónicos de consumo no permitan conocer la disponibilidad de saldo e impidan la transacción por situaciones no controlables por Desyfin; c) cuando algún comercio afiliado al sistema se niegue a admitir el uso de la tarjeta; d) por decodificación, deterioro y vencimiento de la Tarjeta de Débito.

32. El Cliente acepta, para todos los efectos de la operación y uso de la tarjeta objeto de este contrato, las regulaciones que establece la marca internacional MASTERCARD, que norman la actividad entre todos los adquirentes y emisores del mundo, y que podrán ser consultadas en el link <https://centralamerica.mastercard.com/es-region-cam.html> que se ubica en la página oficial www.desyfin.fi.cr

33. El cliente autoriza a Desyfin a enviarle información por los medios indicados en el proceso de apertura de servicios.

OBLIGACIONES DEL CLIENTE

34. El cliente y las personas que adicionalmente y con cargo a su cuenta cliente se les entreguen tarjetas con motivo de este contrato o solicitudes de nuevas tarjetas (titulares) posteriores a la firma de este contrato y durante el tiempo de su vigencia, serán responsables ante Desyfin por el uso negligente o imprudente que se haga de las mismas. Cuando el cliente se sobregire o haga uso negligente o imprudente de la tarjeta, habiendo sido la tarjeta cancelada o no, se hará hacer acreedor a las sanciones, y/o las penas establecidas por las disposiciones legales aplicables. Se debe tomar en cuenta las recomendaciones de seguridad de uso de la tarjeta como: evitar recibir ayuda de extraños al realizar operaciones en cajeros automáticos o en establecimientos o nunca perder de vista su tarjeta a la hora de pagar y si tiene dudas en la forma en que se procesó la transacción, comunicarse con Desyfin.

35. En caso de robo, extravío o cualquier otra circunstancia por la que el cliente se vea desposeído de su tarjeta, es obligación del cliente notificar a Desyfin de inmediato a los teléfonos (506) 800-1020-300, (506) 2224-2631 o (506) 2224-2731, y Desyfin deberá bloquear inmediatamente el uso de la tarjeta reportada. El cliente debe hacer una notificación por escrito del hecho y será responsable por cualquier uso que un tercero, con firma falsa o sin ella, realice mediante el uso de la tarjeta, hasta la notificación a Desyfin.

36. En caso de que a pesar del bloqueo (reporte de robo o extravío en el sistema de cómputo) que Desyfin haga a la cuenta, si el cliente recibe en su estado de cuenta, transacciones que no le pertenezcan, el cliente está en la obligación de presentar el reclamo correspondiente de acuerdo con los términos y condiciones estipuladas en las **cláusulas 21 a la 27** de este contrato.

37. Cuando el cliente solicite la cancelación de la tarjeta, deberá hacerlo por medio escrito únicamente (no aplica solicitarlo en forma verbal) dejando evidencia física de lo pedido, y deberá devolver el plástico de la tarjeta a la oficina de Desyfin donde lo haga.

38. El cliente está en la obligación de cancelar por escrito los convenios de cargos automáticos con los comercios o empresas con quienes los haya suscrito, tanto al solicitar la cancelación de la tarjeta, como cuando no quiera operar bajo este sistema. Si tuviera algún convenio de este tipo y no hiciera la cancelación, será responsable por las transacciones cobradas bajo estas circunstancias.

39. El cliente debe usar la clave de tarjeta de forma personal, y por ningún motivo debe revelar dicha información a una segunda persona.

40. El cliente antes de firmar el comprobante de pago, debe verificar el importe cobrado por el comercio y la veracidad de la información.

41. El cliente debe solicitar y guardar los comprobantes de pago y además de compra de bienes y utilización de servicios.

42. El cliente debe velar por el uso de las tarjetas que solicite.

43. El cliente debe indicar al emisor y mantener actualizado el domicilio, fax, dirección postal o electrónica, número de teléfono de habitación, número de teléfono celular o cualquier otro medio de información pertinente a efectos de que éste le remita los estados de cuenta y cualquier otra información relacionada con el manejo de la tarjeta.

44. El cliente debe verificar las tasas de interés y otros cargos que le efectúe Desyfin, así como los procedimientos para plantear a tiempo sus reclamos sobre los productos y servicios que adquiera por medio de la tarjeta DESYFIN/SAPPHIRE.

45. El cliente que cuente con correo electrónico acepta que Desyfin le envíe los estados de cuenta y toda información relacionada, únicamente a su correo electrónico.

DERECHOS DEL CLIENTE

46. El cliente tiene derecho a recibir los avisos más importantes con respecto a promociones y modificaciones al contrato original por lo que el cliente podrá determinar si mantiene la relación contractual o no de conformidad con los artículos 39 y 41 bis de “La Ley de Promoción de la Competencia y Defensa Técnica del Consumidor” y el Reglamento de Tarjetas de Crédito y Débito aprobado y publicado en el diario La Gaceta, el 30 de marzo 2010:

A. El cliente tiene derecho a recibir el estado de cuenta en los primeros 5 días hábiles después de efectuado el corte, donde se muestre el desglose de los rubros correspondientes al periodo que abarca el estado de cuenta.

B. Si el cliente no recibiera el estado de cuenta, tiene derecho a reclamarlo por escrito a Desyfin.

EL TARJETAHABIENTE MANIFIESTA Y RECONOCE LO SIGUIENTE:

i. Que señala como medio para recibir todo tipo de avisos y notificaciones, relativos al presente contrato y a las operaciones de la tarjeta de débito que en razón del mismo se le concede, la siguiente dirección electrónica: _____; o en caso contrario indicada en el formulario Conozca Su Cliente.

ii. Que ha leído y comprendido los términos y condiciones, tanto del folleto explicativo, como el presente contrato;

iii. Que producto de dicha labor, conforme a sus derechos constitucionales y legales, se considera suficientemente informado y advertido, de todos los términos y condiciones; y

iv. Que reconoce ser consciente de la contratación que asume y que con su firma, manifiesta su libre voluntad en suscribir y adquirir este producto, el cual ha valorado en forma diligente, dentro de los distintos servicios bancarios y de crédito, que en la materia se ofrecen, tanto en el mercado financiero, como parte de Financiera Desyfin S. A.

Lugar y Fecha _____

Firma del Cliente: _____

Nombre del cliente: _____

Identificación del cliente: _____