

## TÉRMINOS Y CONDICIONES DE USO DE LA TARJETA DÉBITO VISA COINK

La Tarjeta Débito Visa COINK (en adelante, la “**TARJETA**”) ofrecida por **COINK S.A.** (en adelante, “**COINK**”) a sus clientes que tienen un depósito electrónico en **COINK** (en adelante, **CLIENTE**), se registrará por los siguientes términos y condiciones:

### 1. LA TARJETA

La Tarjeta Débito Visa Coink es un documento personal e intransferible de propiedad de **COINK** que, a petición del **CLIENTE**, es entregada a este, ya sea a través de las máquinas dispensadoras de **TARJETAS** - Oinks o a través de solicitud virtual realizada mediante la App **COINK**, medio que aplica tanto para la tarjeta física como digital.

**COINK** ofrece 2 tipos de **TARJETA** débito elegibles de acuerdo con las necesidades: (i) **TARJETA física**. Comprende la entrega de un plástico que tiene impreso el número de **TARJETA**, código de seguridad CVV, y la fecha de expiración. Este tipo de **TARJETA** cuenta con tecnología *contactless* y su información puede ser consultada en la app COINK (ii) **TARJETA digital**. No tiene un plástico asociado y se puede consultar en cualquier momento desde la app **COINK** visualizando el número de **TARJETA**, código de seguridad CVV (CVV que es dinámico y debe consultarse en la app COINK cada vez que vaya a realizarse una compra) y fecha de expiración. Al activar la **TARJETA** física y digital, se están activando 2 tarjetas distintas. La **TARJETA** es emitida por **COINK** con franquicia **VISA**, tiene asignado un número de **TARJETA** y Código de seguridad CCV únicos para cada **CLIENTE**, las **TARJETAS** son personales e intransferibles.

La expedición de la **TARJETA** no implica el otorgamiento de un crédito o cupo de crédito por parte de **COINK**, dado que todas las compras que se realicen con la **TARJETA** se debitan del saldo disponible en el depósito electrónico del **CLIENTE** titular de la **TARJETA** abierto en **COINK**. En caso de no tener saldo suficiente, la transacción se rechazará y no se podrá realizar la compra. Estos términos y condiciones permanecerán vigentes mientras el **CLIENTE** tenga activa alguna **TARJETA** con **COINK**; en caso de que sea cancelado el producto de depósito electrónico se cancelará automáticamente la **TARJETA**.

### 2. SOLICITUD

La solicitud de la **TARJETA** física y/o digital podrá realizarse por una persona natural que tenga un depósito electrónico aperturado en **COINK**, la cual podrá hacerse por medio de la App **COINK**. Respecto a la **TARJETA física**, si el proceso se realiza a través de App **COINK**, el **CLIENTE** realizará el pago del envío de la Tarjeta Débito hasta su domicilio en un plazo de 15 días hábiles desde la solicitud, cuyo costo es descontado de su saldo disponible en el depósito electrónico. Así mismo, el **CLIENTE** podrá solicitar la expedición de la **TARJETA física** a través de las Alcancías Gigantes - Oinks habilitadas para la prestación de este servicio. Para poder acceder al servicio, se deben aceptar los presentes términos y condiciones. La adquisición

del servicio podrá o no tener un cobro que se descontará del depósito electrónico. Las tarifas relacionadas con la **TARJETA** se encuentran publicadas en la página web de **COINK**. También se informará en la App **COINK** previamente a la solicitud del servicio.

Si la **TARJETA física** se solicita así, **COINK** enviará la **TARJETA física** a la dirección que se defina al momento de hacer la solicitud y hará la entrega de la **TARJETA física** a la persona que atienda al momento de la entrega.

El **CLIENTE** solicitante no debe contar con **TARJETA** física activa en el sistema. Si el **CLIENTE** ya ha solicitado la expedición y envío de la **TARJETA** física a su domicilio a través de la App Coink, no puede solicitar la expedición de la **TARJETA** física de manera presencial en las Alcancías Gigantes habilitadas para la expedición de las mismas. El **CLIENTE** no puede solicitar la expedición de más de dos **TARJETAS** físicas al mes. En cualquier caso, una vez activada una **TARJETA**, la expedición y activación de la segunda tendrá un cobro adicional de \$23.000 M/CTE. El **CLIENTE** que desee solicitar la expedición de la **TARJETA** de manera presencial en las Alcancías Gigantes habilitadas por Coink para la expedición de tarjetas, debe contar con un saldo mínimo de \$20.000 M/CTE.

### **3. USOS DE LA TARJETA**

La **TARJETA** faculta a su titular para solicitar a **COINK** los siguientes servicios: (i) Realizar compras de bienes y/o servicios en los establecimientos nacionales e internacionales, físicos (únicamente con la tarjeta física) y digitales (únicamente con la tarjeta digital) habilitados para aceptar los medios de pago de la franquicia **VISA**.

Para la realización de transacciones, **COINK** pone a disposición del **CLIENTE** en la App **COINK** una opción para que este defina límites y topes transaccionales con la **TARJETA**. De igual forma, **COINK** podrá definir límites los cuales publicará en la página web, en la sección de tarifas.

### **4. NOTIFICACIONES**

**COINK** informará las transacciones que sean realizadas, novedades de la tarjeta y las actividades de sospecha de fraude. Estas notificaciones se realizarán al correo electrónico que este registrado en la aplicación como principal y/o mediante SMS al número de celular asociado al depósito electrónico.

### **5. COMPRAS CON LA TARJETA**

- **Generalidades**

Cuando se realicen compras en internet, usando siempre la **TARJETA Digital**, al momento de realizar el pago debe seleccionar como método de pago la opción débito, y si ésta no está habilitada puede elegir la opción de tarjeta de crédito. Recuerde que el cobro se hace inmediato, es decir que se descuenta directamente

del saldo disponible en el depósito electrónico en **COINK**. Cuando se realicen transacciones con las **TARJETAS** se generará un *voucher* digital que se puede consultar en cualquier momento desde la App **COINK**. Estos se consideran medios válidos de prueba de las transacciones. Para las compras en datafonos, el **CLIENTE** se identificará y autenticará con el uso de clave PIN que el usuario haya asignado a la **TARJETA**, y deberá firmar el comprobante que emite el datáfono si el comercio así lo requiere.

Para las compras realizadas con tecnología sin contacto, **COINK** tiene establecido un monto máximo en las cuales las transacciones se ejecutarán sin que el **CLIENTE** requiera digitar el PIN. Dicho monto máximo definido por **COINK** será publicado en la página web en la sección de tarifas. Para aquellas transacciones superiores a los montos anteriores, el **CLIENTE** deberá identificarse y autenticarse con el uso del PIN asignado a la **TARJETA**. El **CLIENTE** podrá realizar transacciones haciendo uso de los fondos de su depósito electrónico dentro de los límites y topes establecidos por el **CLIENTE** en la app **COINK** y/o los legales aplicables al depósito electrónico. La **TARJETA** no está habilitada para realizar operaciones en corresponsales bancarios ni en cajeros automáticos en Colombia.

- **Compras Internacionales**

Cuando se realicen compras en establecimientos de comercio cuyo pago sea en moneda extranjera, se autoriza a **COINK** para convertir el valor de la compra a dólares americanos (USD) y permitir, cuando se requiera, ajustar los centavos de dólar americano al número entero más próximo. Este valor en dólares americanos (USD) se convertirá a pesos colombianos (COP) mediante la tasa definida por la franquicia del día de la compra. Para las compras internacionales aplican comisiones que podrán ser consultadas en la página web de **COINK** en la sección de tarifas.

## **6. HISTORIAL DE TRANSACCIONES**

**COINK** integrará en el extracto mensual del depósito electrónico las transacciones realizadas con la **TARJETA** durante el mes inmediatamente anterior. De igual forma, en cualquier momento desde la App **COINK** se pueden consultar las transacciones realizadas con la tarjeta las cuales se reflejan inmediatamente es ejecutada la transacción. Las transacciones que hayan sido realizadas en moneda extranjera se convertirán en pesos colombianos (COP) para su visualización en el extracto. Estos documentos estarán disponibles en la app **COINK** o en el portal personas de la página web de **COINK** para su descarga y consulta, conforme lo establece el Reglamento de Depósito Electrónico de **COINK**.

## **7. TARIFAS**

**COINK** podrá cobrar y debitar del depósito electrónico del **CLIENTE**, los valores asociados a los cobros por los servicios de la **TARJETA**, conforme las tarifas definidas por **COINK** y publicadas en la página web [www.coink.com](http://www.coink.com). Estas tarifas podrán ser modificadas por **COINK** en cualquier momento, informando al **CLIENTE** conforme

lo establecido en el Reglamento de Depósito Electrónico de **COINK** (Sección Tarifas).

## **8. BLOQUEO Y CANCELACIÓN**

La vigencia de la **TARJETA** se encuentra definida por el periodo descrito en la parte frontal de la misma en el caso de la tarjeta física, o en la aplicación en el caso de la tarjeta digital. Una vez se cumpla esta fecha la **TARJETA digital** se renovará de forma automática. En el caso de la **TARJETA física** el vencimiento implica el cambio del plástico. Una vez reemplazadas las **TARJETAS** el cambio de la información de No. de tarjeta, CVV y Fecha de vencimiento se verá reflejado en la App **COINK**.

En cualquier momento podrá realizar la cancelación de la **TARJETA** desde la aplicación, este proceso no tiene prerequisites asociados y dejará inactiva la **TARJETA**. Recuerde que después de este proceso para volver a activar el servicio se debe hacer la solicitud de una nueva **TARJETA**.

En aquellos casos en que se considere necesario por motivos de seguridad, desde la aplicación el **CLIENTE** puede solicitar el bloqueo temporal de su **TARJETA** y por el mismo medio realizar el desbloqueo. Durante el tiempo que esté bloqueada la **TARJETA** no podrá realizar ninguna transacción. Recuerde que este proceso no cambia la información de la **TARJETA**.

**COINK** se reserva el derecho de cancelar o retirar el uso de la **TARJETA** en cualquier momento sin que esta decisión dé lugar a indemnización alguna, comunicando dicha circunstancia al usuario en los términos previstos en los presentes Términos y Condiciones en el evento en que dicha **TARJETA** sea utilizada para realizar cualquier tipo de actividad fraudulenta, delictiva o relacionada con Lavado de Activos y Financiación del Terrorismo.

## **9. OBLIGACIONES DEL CLIENTE**

En adición a las obligaciones establecidas en el Reglamento de Depósito Electrónico, la adquisición de la **TARJETA** implica las siguientes obligaciones para el **CLIENTE**:

- a. Atender las instrucciones de operación de la **TARJETA**, así como las recomendaciones de seguridad publicadas en la página de **COINK** ([www.coink.com](http://www.coink.com))
- b. Asignar una clave de 4 dígitos a la **TARJETA** débito **COINK** física, tan pronto sea entregada y activada y realizar un cambio al menos cada 2 meses.
- c. Mantener bajo reserva la información de la **TARJETA** y claves. No se deberá compartir estos datos con terceros. Expresamente el **CLIENTE** reconoce que esta información es de carácter confidencial, intransferible y de uso exclusivo. Por lo tanto, asume toda la responsabilidad por las transacciones realizadas por terceras personas haciendo uso de la información de la **TARJETA**.
- d. Verificar el valor de cada transacción antes de autorizar la misma.

- e. Actualizar en la aplicación de **COINK**, mínimo 1 vez al año o en cualquier momento que presente un cambio de correo principal o número de celular a donde se le enviarán las notificaciones de las novedades de la **TARJETA**.
- f. Establecer en la App **COINK** los límites y topes para regular el uso de la **TARJETA** tanto física como digital.
- g. Cuando realice transacciones a través de internet, debe hacerlas únicamente desde equipos de uso personal y abstenerse de realizarlas desde equipos y lugares públicos.
- h. Cancelar la **TARJETA** cuando haya sido extraviada, robada, hurtada, sustraída o sospeche que los datos de la **TARJETA** han sido accedidos por terceros. Como **CLIENTE**, asume toda la responsabilidad por el uso de la **TARJETA** hasta el día que realice el bloqueo. En este caso, los cargos por la expedición de una nueva **TARJETA** física o digital correrán por su cuenta, salvo que la responsabilidad sea atribuible a **COINK**.
- i. El **CLIENTE** es responsable del uso que le dé a la **TARJETA**. Si estos usos fuesen indebidos y causaran perjuicios a **COINK**, deberá reembolsar todo lo que **COINK** se vea obligado a pagar.
- j. En caso de hacer reclamaciones sobre transacciones con la **TARJETA**, el cliente deberá remitir los soportes e información que le sea solicitada por **COINK** en los términos, tiempo y condiciones solicitados, y así mismo a cancelar las tarifas que dichos procedimientos se establezcan y publiquen en la página web [www.coink.com](http://www.coink.com).
- k. Se encuentra expresamente prohibido que el **CLIENTE** intente, intervenga, acceda o modifique, sistemas, información, archivos, programas, aplicaciones o cualquier otro elemento transaccional dispuesto por **COINK** para llevar a cabo la prestación de sus servicios financieros a través de la **TARJETA**.

## **10. AUTORIZACIONES**

El **CLIENTE** concede las siguientes autorizaciones irrevocables a **COINK**

- a. Para debitar del saldo disponible en el depósito electrónico, (i) los valores de cada transacción que realice en el momento que esta sea autorizada y, (ii) aquellos valores correspondientes a las tarifas y comisiones de activación y uso del servicio de la **TARJETA**, en atención al cumplimiento de la publicación e información de tarifas previsto en el Reglamento de Depósito Electrónico de **COINK** y la normatividad aplicable.
- b. Para que **COINK**, las entidades financieras del sistema, como los establecimientos de comercio vinculados a la franquicia, con sujeción a las normas que se impartan, puedan retener la **TARJETA**.
- c. Para llenar los espacios que queden en blanco en los comprobantes de venta o facturas que firme;

## **11. AUTORIZACIÓN PARA EL TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES.**

En virtud de los derechos consagrados en la Ley 1581 de 2012, el **CLIENTE** podrá, en cualquier tiempo, conocer, actualizar, corregir o solicitar la supresión de los datos entregados a través de los medios, procedimientos y canales establecidos en la

Política de Tratamiento de Datos Personales, la cual se encuentra disponible en la página web [www.coink.com](http://www.coink.com) en el link establecido para tal efecto.

## **12. LEY APLICABLE Y SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS**

Los términos y condiciones de la **TARJETA** se regirán por la ley colombiana. Cualquier disputa respecto de la interpretación y ejecución de estos términos y condiciones, se intentará resolver directamente por las partes a través de los mecanismos alternativos de resolución de controversias. De no ser posible, el conflicto o controversia será sometido a la jurisdicción ordinaria colombiana. Para todos los efectos legales, el domicilio contractual será la ciudad de Bogotá.

## **13. CANALES DE AYUDA**

**COINK** pone a disposición los siguientes canales para que pueda comunicarse y así poder atender las Peticiones, Quejas o Reclamos:

- Diligenciando el formulario en la página web <https://coink.com/ayuda/>
- Enviando un correo con el detalle de la solicitud al correo [soporte@coink.com](mailto:soporte@coink.com)
- Comunicándose con el Defensor del Consumidor Financiero, a quien puede contactar llamando al número (571) 6214418 – 6214378, al fax (571) 6214378, mediante correo electrónico dirigido a [defensoriadelconsumidor@heritage.com.co](mailto:defensoriadelconsumidor@heritage.com.co) o a su dirección localizada en la Calle 93 # 14-71 Oficina 402 en la ciudad de Bogotá D.C.
- También podrá encontrar respuestas a preguntas comunes en el centro de ayuda <https://coink.com/centro-de-ayuda/>

## **14. RECLAMACIONES**

Todas las reclamaciones deberán realizarse directamente a **COINK** por los medios establecidos para la atención de PQR. Cuando estas reclamaciones se asocien a desconocimiento de compras o fallas en el servicio, deberán ser presentadas por el **CLIENTE** dentro de los 15 días calendario siguiente a la fecha de la transacción.

## **15. RESPONSABILIDAD**

**COINK** no asume responsabilidades cuando un establecimiento de comercio que tiene relación con la franquicia **VISA** no acepte realizar transacciones con la **TARJETA**.

**COINK** no asume responsabilidades por el negocio celebrado entre el establecimiento de comercio y el **CLIENTE**, cuando se refiere a los productos o servicios adquiridos mediante la **TARJETA**. En consecuencia, no será responsable de la calidad, cantidad, marca o cualquier otro aspecto de las mercancías o servicios que adquiera y obtenga con la **TARJETA**, asuntos todos que deberán ser resueltos directamente con el proveedor o establecimiento de comercio donde

realizó la compra.

**COINK** no asume responsabilidad por fallas en las operaciones derivadas o defectos en las

**TARJETAS** no reportados por el **CLIENTE**.

Dado que la **TARJETA** es de propiedad de **COINK**, este podrá bloquear o cancelar la **TARJETA** por uso indebido, incumplimiento de las obligaciones contenidas en estos términos y condiciones, o como medida preventiva de seguridad tanto para **COINK** como para el **CLIENTE**, sin que haya lugar a indemnización alguna. Al efecto, **COINK** procederá a comunicar al **CLIENTE** el retiro o la cancelación de la **TARJETA**, sin que resulte necesario dar un previo aviso al **CLIENTE**.

**COINK** no será responsable cuando por fallas de cualquier naturaleza se le imposibilite brindar al **CLIENTE** los servicios ofrecidos.

En caso de pérdida o hurto de la **TARJETA** el **CLIENTE** se compromete a formular denuncia penal y notificar inmediatamente por la vía más rápida y por escrito tal hecho, para que **COINK** tome las medidas convenientes en forma oportuna. El **CLIENTE** será responsable de todos los perjuicios causados por cualquier demora en la notificación, o por los pagos indebidos que se efectúen mediante la falsa utilización de esta **TARJETA**. Solo a partir de la presentación de copia del denuncia de extravío se suspenderán los cargos a su **TARJETA**.

El recibo de la **TARJETA** implica la obligación de custodiarla de modo que ninguna otra persona pueda hacer uso de la misma y, por lo tanto, el **CLIENTE** asume ante **COINK** y ante terceros, la responsabilidad por cualquier uso indebido que se haga a causa del descuido en la obligación de custodia que asumo.

La entrega de la **TARJETA** se hace en consideración a las condiciones personales del **CLIENTE** y, en consecuencia, no podrá ceder por ningún motivo, ni hacerse sustituir por terceros, en el ejercicio de los derechos ni al cumplimiento de las obligaciones que el uso de la **TARJETA** impone.

## **16. MODIFICACIONES**

**COINK** podrá modificar en forma unilateral los presentes términos y condiciones de uso de la **TARJETA** así como sus privilegios, los cuales se anunciarán en la página de **COINK**. El usuario tiene 15 días calendario siguientes al anuncio efectuado por **COINK** para pronunciarse respecto de su aceptación o la terminación de la relación con **COINK**. Si pasado este plazo **COINK** no recibe comunicación o pronunciamiento del parte del **CLIENTE** o solicitud de cancelación de la **TARJETA**, entenderemos que han sido aceptadas incondicionalmente las modificaciones presentadas a los términos y condiciones de uso de la **TARJETA**. En caso de encontrarse en desacuerdo, podrás cancelar el servicio de la **TARJETA** sin que sea aplicable ningún tipo de penalización. Solo a partir de la cancelación de la **TARJETA** se suspenderán los cargos asociados a la misma.