

CREDIX WORLD, S.A.
TÉRMINOS Y CONDICIONES
SERVICIOS DIGITALES

El presente documento establece los **Términos y Condiciones mediante los cuales se registrará el uso de los Servicios Digitales de Pago Credix**, que comprenden, de forma enunciativa y no limitativa:

- **Billetera Digital Credix:** servicio que permite a los clientes registrar su tarjeta de crédito Credix Marca VISA en plataformas de comercio electrónico, a fin de realizar compras en línea de forma segura y expedita.
- **Click to Pay Credix:** servicio que permite a los clientes digitalizar y utilizar su tarjeta de crédito Credix Marca VISA en dispositivos móviles compatibles, para realizar pagos sin contacto en comercios afiliados.

El **Cliente**, sea persona física o jurídica, al registrarse y utilizar cualquiera de los Servicios Digitales, acepta y se obliga a cumplir con los presentes Términos y Condiciones, los cuales son de carácter vinculante y obligatorio. La aceptación y, por ende, el uso de los Servicios Digitales se realiza bajo la exclusiva responsabilidad y riesgo del Cliente.

El uso de los Servicios Digitales es estrictamente personal. Las credenciales, contraseñas y dispositivos de acceso son de uso exclusivo del Cliente, quien deberá custodiarlos evitando el conocimiento o acceso por parte de terceros. El uso de contraseñas seguras y la activación de mecanismos de autenticación de doble factor (2FA), en todos los casos en que esté disponible, será obligatorio. El Cliente deberá abstenerse de almacenar contraseñas en dispositivos sin protección adicional.

Credix no será responsable por los perjuicios que se generen al Cliente como consecuencia de:

1. la divulgación de sus datos a terceros por su propia cuenta;
2. el uso negligente o imprudente de sus dispositivos móviles; y,
3. la ejecución de transacciones desde sus dispositivos, realizadas por terceros con o sin su consentimiento, antes de que exista notificación formal de la pérdida, robo o uso indebido.

El Cliente podrá dejar de utilizar los Servicios Digitales en cualquier momento, sin necesidad de notificación previa a Credix. No obstante, si desea la **inhabilitación formal** del servicio y la desvinculación de sus tarjetas, deberá notificarlo expresamente a Credix y cubrir, en su caso, los cargos que correspondan según se indique en el tarifario vigente.

Credix podrá modificar en cualquier momento los presentes Términos y Condiciones o la forma en que operan los Servicios Digitales, sin incurrir en responsabilidad frente al Cliente, siempre que lo comunique con al menos treinta (30) días naturales de anticipación, mediante publicación en la página web oficial (www.credix.com) y/o en el estado de cuenta del mes siguiente a la modificación. Dichas modificaciones entrarán en vigor a partir de la fecha indicada en el aviso,

salvo por razones de fuerza mayor o seguridad, en cuyo caso podrán aplicarse de forma inmediata.

El Cliente reconoce que, en atención a la seguridad propia y de Credix, esta última podrá, en cualquier momento y a su entera discreción, **negar, restringir, suspender, cancelar o condicionar** el acceso o uso de los Servicios Digitales, total o parcialmente, de forma temporal o definitiva.

I. USO DE LOS SERVICIOS DIGITALES DE PAGO

Los **Servicios Digitales de Pago Credix** comprenden dos modalidades principales:

A. Billetera Digital Credix

El servicio de **Billetera Digital** permite al Cliente digitalizar, almacenar y utilizar su tarjeta de crédito Credix Marca VISA en dispositivos móviles compatibles con sistemas operativos **Android** y **iOS**, habilitando la realización de pagos sin contacto en comercios afiliados mediante teléfono móvil o smartwatch.

La aplicación está disponible para descarga en las tiendas oficiales **Google Play Store** (Android) y **App Store** (iOS). Para su funcionamiento, el Cliente deberá contar con conexión a internet segura y confiable.

Credix no será responsable por la seguridad, funcionamiento, compatibilidad o actualización de los dispositivos utilizados por el Cliente, ni por la disponibilidad del servicio en equipos que no cumplan con los requisitos técnicos mínimos. Tampoco asumirá responsabilidad por los cargos aplicados por el proveedor de servicios móviles por consumo de datos.

Credix no asume ninguna responsabilidad cuando el Cliente no pueda realizar transacciones a través de la Billetera Digital en los siguientes supuestos:

1. insuficiencia de fondos,
2. fallas técnicas en los equipos de Credix;
3. dificultades en las líneas de comunicación o servicios de internet;
4. problemas tecnológicos atribuibles a terceros proveedores o socios estratégicos.

Para utilizar la Billetera Digital, el Cliente deberá tener una **Tarjeta de Crédito Credix VISA activa**, sin bloqueos ni restricciones que impidan su uso. El proceso de digitalización se llevará a cabo de la siguiente forma:

1. Descargar la aplicación en la tienda oficial correspondiente.
2. Seleccionar la opción “Agregar Billetera” y luego “Tarjeta de pago”.
3. Seguir las instrucciones de registro, proporcionando la información requerida.

El Cliente será el único responsable de custodiar las claves o contraseñas de acceso a la Billetera Digital.

Proceso de pago en comercios físicos con Billetera Digital:

1. El Cliente visita el comercio y selecciona el bien o servicio a adquirir.
2. Verifica que el POS cuente con tecnología de pago sin contacto.
3. El comercio ingresa el monto en el POS y habilita el pago.
4. El Cliente aproxima su dispositivo al POS.
5. El POS procesa y finaliza la transacción.

Proceso de desafiliación de la tarjeta en Billetera Digital:

1. Abrir la aplicación en el dispositivo móvil.
2. Seleccionar la tarjeta de crédito Credix VISA a desafiliar.
3. Pulsar sobre los tres puntos verticales en la parte superior derecha.
4. Seleccionar la opción “Quitar forma de pago”.

B. Click to Pay Credix

El servicio de **Click to Pay** permite al Cliente registrar su tarjeta de crédito Credix Marca VISA en plataformas de **comercio electrónico** participantes, a fin de realizar pagos de manera más rápida y segura, sin necesidad de ingresar los datos de la tarjeta en cada compra.

Este servicio funciona bajo el estándar internacional de tokenización y seguridad definido por VISA y se activa al seleccionar la opción de “Click to Pay” en el checkout de los comercios electrónicos afiliados. Este estándar garantiza que los datos sensibles del Cliente no sean compartidos directamente con los comercios.

Uso del servicio en comercios electrónicos con Click to Pay:

1. El Cliente selecciona el bien o servicio en el comercio electrónico participante.
2. En el proceso de checkout, selecciona la opción “**Click to Pay**”.
3. Se despliegan las tarjetas previamente registradas.
4. El Cliente selecciona la tarjeta Credix VISA.
5. La plataforma procesa la transacción de manera tokenizada y confirma la compra.

Credix no será responsable por interrupciones, fallas o errores atribuibles a los comercios electrónicos, pasarelas de pago o proveedores tecnológicos que soportan el servicio.

II. USO DE INFORMACIÓN Y CONSENTIMIENTO PARA RECIBIR NOTIFICACIONES:

1. Actualización de datos

El Cliente deberá mantener actualizados ante Credix sus datos personales, incluyendo dirección de correo electrónico, domicilio, número de teléfono y cualquier otra información relevante, a efectos de que Credix pueda remitir estados de cuenta, notificaciones, avisos de seguridad o cualquier otra comunicación relacionada con los Servicios Digitales de Pago. En caso de no actualizar dicha información, se tendrán por válidos los últimos datos reportados por el Cliente.

2. Autorización para el tratamiento de datos

El Cliente autoriza expresamente a Credix para que, sin necesidad de requerir autorización adicional, pueda recopilar, registrar, almacenar, consultar, procesar, digitalizar, organizar y utilizar la información obtenida mediante solicitudes, contratos, relaciones y transacciones comerciales, para los siguientes fines:

- Gestión y operación de los Servicios Digitales de Pago Credix.
- Cumplimiento de obligaciones legales y regulatorias.
- Elaboración de análisis de riesgo, perfiles de consumo, historiales crediticios y puntajes (“scores”).
- Reporte de información a burós de crédito, registros, centrales de riesgo y otras fuentes de información, públicas o privadas.

El Cliente reconoce que podrá ejercer en cualquier momento sus derechos de acceso, rectificación, cancelación y oposición (ARCO), de conformidad con la Ley N.º 8968 y demás normativa aplicable.

3. Protección de claves y datos sensibles

Credix nunca solicitará al Cliente, por ningún medio, información relativa a sus claves, contraseñas de acceso, PIN, códigos de verificación u otros datos sensibles asociados a productos o medios de pago.

En caso de recibir llamadas, correos electrónicos o mensajes sospechosos solicitando dicha información, el Cliente deberá ignorarlos, eliminarlos y no ingresar a los enlaces indicados, notificando inmediatamente a Credix para verificar la veracidad de la comunicación.

4. Notificación de incidentes de seguridad

En caso de producirse una brecha de seguridad que comprometa datos personales del Cliente, Credix le notificará en un plazo razonable, conforme a la normativa de protección de datos vigente, informándole de las acciones adoptadas y las recomendaciones para mitigar riesgos.

5. Comunicaciones y promociones

El Cliente autoriza a Credix y a sus subsidiarias a enviarle comunicaciones y notificaciones por cualquiera de los canales de contacto proporcionados, incluyendo correos electrónicos, mensajes de texto, notificaciones push y llamadas telefónicas. Dichas comunicaciones podrán referirse a la operación de los Servicios Digitales de Pago Credix, así como a ofertas comerciales o promocionales.

El Cliente podrá, en cualquier momento, solicitar dejar de recibir comunicaciones promocionales, sin que ello afecte el uso y funcionamiento de los Servicios Digitales.

III. DIVERGENCIAS CON COMERCIOS:

El Cliente reconoce y acepta que Credix no asumirá responsabilidad alguna por la calidad, cantidad, estado, garantía, entrega, cumplimiento, idoneidad o cualquier otra característica de los bienes o servicios adquiridos u obtenidos mediante el uso de los **Servicios Digitales de Pago Credix** (Billetera Digital y/o Click to Pay).

En dichas transacciones, Credix actúa únicamente como emisor de la tarjeta y facilitador del medio de pago, sin intervenir en la relación contractual entre el Cliente y el comercio.

De igual forma, el Cliente libera a Credix de toda responsabilidad por:

1. errores en los montos digitados por el comercio;
2. cobros indebidos o duplicados efectuados por el comercio;
3. pagos incorrectos o fallidos atribuibles a los sistemas del comercio o de la pasarela de pagos.

Cualquier divergencia, reclamo o disputa relativa a los bienes o servicios adquiridos deberá ser gestionada directamente por el Cliente frente al comercio proveedor, sin perjuicio de los derechos del Cliente para presentar reclamos ante Credix respecto de operaciones no reconocidas, conforme a la normativa aplicable.

IV. DERECHOS DEL CLIENTE EN MATERIA DE DATOS PERSONAL

El Cliente, como titular de los datos personales tratados por Credix en el marco de los Servicios Digitales de Pago, gozará de los derechos reconocidos en la **Ley N.º 8968, de Protección de la Persona frente al Tratamiento de sus Datos Personales**, en particular los siguientes:

1. **Derecho de acceso:** obtener confirmación de la existencia o no de datos personales que le conciernan, así como recibir copia de los mismos en forma clara y comprensible, incluyendo la finalidad para la que fueron recopilados y el uso dado a dichos datos.

2. **Derecho de rectificación:** solicitar la corrección, actualización o aclaración de datos personales que resulten inexactos, incompletos o desactualizados.
3. **Derecho de cancelación o supresión:** solicitar la eliminación de sus datos personales cuando hayan dejado de ser necesarios para los fines para los que fueron recopilados, hayan sido utilizados en contravención de la Ley o el Cliente haya revocado el consentimiento otorgado.
4. **Derecho de oposición:** oponerse al tratamiento de sus datos personales para fines específicos, incluidos los fines comerciales o promocionales, salvo cuando exista obligación legal o contractual que justifique su tratamiento.

El ejercicio de estos derechos será gratuito y deberá gestionarse mediante solicitud escrita dirigida a **Credix World, S.A.**, enviada al correo señalado en estos términos y condiciones. Credix atenderá la solicitud dentro del plazo legal de **cinco (5) días hábiles** contados a partir de su recepción, conforme a lo establecido en el artículo 7 de la Ley N.º 8968.

En caso de que el Cliente considere vulnerados sus derechos, podrá presentar denuncia ante la **Agencia de Protección de Datos de los Habitantes (Prodhab)**, sin perjuicio de las demás acciones legales que correspondan.

V. PROCEDIMIENTO PARA LA PRESENTACIÓN DE RECLAMOS O SOLICITUDES:

En caso de reclamos o solicitudes relacionados con el uso de los **Servicios Digitales de Pago Credix** (Billetera Digital y/o Click to Pay), el Cliente deberá comunicarse a través de los **canales oficiales de Credix:**

- Correo electrónico: atencionalcliente@credix.com
- WhatsApp: (506) 8427-3349
- Teléfono: (506) 2227-3349

El Cliente deberá proporcionar la información mínima necesaria para la atención del reclamo, incluyendo su identificación, descripción de los hechos, monto y fecha de la operación cuestionada, así como cualquier otra información o documento de respaldo que Credix considere pertinente.

Credix registrará y dará trámite al reclamo conforme a sus políticas internas y a la normativa vigente en materia de servicios financieros y de protección al consumidor, así como de protección de datos. El mismo será resuelto en los plazos máximos que establece la legislación costarricense aplicable.

La presentación del reclamo no suspende las obligaciones de pago del Cliente derivadas del uso legítimo de su tarjeta de crédito ni constituye reconocimiento automático de responsabilidad por parte de Credix.

VI. USO PERMITIDO Y OBLIGACIONES:

1. Uso autorizado

El Cliente podrá realizar transacciones únicamente dentro de los límites, condiciones y parámetros que establezca Credix para los Servicios Digitales de Pago Credix (Billetera Digital y Click to Pay).

2. Prohibiciones

Se prohíbe de manera expresa el uso de los Servicios para actividades ilícitas, fraudulentas, especulativas, abusivas o no autorizadas por la normativa vigente o por estos Términos y Condiciones.

3. Naturaleza del servicio

Los Servicios Digitales de Pago Credix no constituyen cuentas bancarias, instrumentos de captación de recursos ni generan intereses de ninguna naturaleza a favor del Cliente.

4. Obligación de notificación

El Cliente deberá reportar de forma inmediata a Credix cualquier robo, pérdida, extravío o circunstancia que comprometa la seguridad de su tarjeta de crédito Credix VISA, de sus credenciales de acceso o de sus dispositivos asociados.

El reporte debe realizarse por los medios indicados en estos Términos y Condiciones. El cliente será responsable por las transacciones no autorizadas que se realicen mediante el uso de la tarjeta de crédito Credix marca VISA registrada en su dispositivo móvil, hasta antes del aviso dado a Credix. Incluso después de haber reportado la pérdida de custodia de la Tarjeta y/o dispositivo móvil, el cliente debe verificar su estado de cuenta y en caso de que exista alguna transacción no reconocida, deberá presentar el reclamo respectivo.

El Cliente será responsable de todas las transacciones realizadas hasta el momento de efectuar la notificación.

Incluso después de notificar a Credix, el Cliente deberá revisar periódicamente su estado de cuenta y, en caso de identificar transacciones no reconocidas, presentar el reclamo correspondiente.

5. Protección de datos personales

El Cliente deberá acogerse a lo indicado en el Aviso de Privacidad de Credix y en estos Términos y Condiciones, autorizando el tratamiento de sus datos personales conforme a la Ley N.º 8968 y demás normativa aplicable.

6. Medidas de seguridad del Cliente

El Cliente será responsable de mantener activos y actualizados los métodos de seguridad de sus dispositivos, incluyendo contraseñas robustas, autenticación biométrica (huella digital, reconocimiento facial, entre otros) y actualizaciones periódicas del sistema operativo y/o de la aplicación móvil.

7. Uso de software autorizado

El Cliente deberá abstenerse de instalar, utilizar o mantener en sus dispositivos cualquier software, aplicación o programa no autorizado por los proveedores oficiales (Google, Apple u otros relacionados), o que no cumpla con los estándares de seguridad exigidos para el adecuado funcionamiento de los Servicios Digitales.

8. Prohibiciones tecnológicas

Queda estrictamente prohibido el uso de los Servicios Digitales en dispositivos sometidos a procesos de rooting, jailbreaking, utilización de software no autorizado o ejecución en entornos virtualizados o emulados. El incumplimiento de esta obligación libera a Credix de toda responsabilidad por fraudes, pérdidas o compromisos de seguridad derivados de dichas prácticas.

9. Notificaciones de seguridad y monitoreo

El Cliente deberá activar y mantener habilitadas las notificaciones de seguridad que ofrezca la aplicación o plataforma, así como revisar periódicamente la actividad de su cuenta y de los dispositivos móviles vinculados, prestando especial atención a los mecanismos de recuperación de contraseñas y accesos.

10. Conexiones seguras

El Cliente deberá utilizar únicamente conexiones seguras para operar los Servicios Digitales de Pago Credix (por ejemplo, redes Wi-Fi protegidas con cifrado WPA2 o superior). Se recomienda no utilizar redes públicas o no seguras. Credix no será responsable por pérdidas, fraudes o daños derivados del uso de redes inseguras.

VII. CANCELACIÓN Y SUSPENSIÓN

1. Facultades de Credix

Credix se reserva el derecho de suspender o cancelar el acceso a los Servicios Digitales de Pago Credix (Billetera Digital y/o Click to Pay) en los siguientes casos:

- a) Incumplimiento de estos Términos y Condiciones.
- b) Realización de actividades ilícitas, fraudulentas o que comprometan la seguridad del servicio.

c) Orden administrativa o judicial que así lo disponga.

La suspensión o cancelación será notificada al Cliente, indicando los motivos y efectos correspondientes. En caso de cancelación definitiva, el Cliente podrá presentar un recurso de reconsideración dentro de los diez (10) días hábiles siguientes a la notificación.

2. Derecho del Cliente a cancelar voluntariamente

El Cliente podrá solicitar en cualquier momento el cierre de su cuenta en los Servicios Digitales, mediante los canales oficiales de Credix. Esta acción implicará:

- La desvinculación de las tarjetas de crédito Credix VISA registradas.
- La eliminación segura de los datos personales asociados al servicio, salvo aquellos que Credix deba conservar por mandato legal, contractual o regulatorio.

La eliminación de datos se realizará conforme a las mejores prácticas de ciberseguridad y a lo dispuesto en la Ley N.º 8968 de Protección de la Persona frente al Tratamiento de sus Datos Personales, particularmente en lo referente al derecho de cancelación o supresión de datos.

VIII. CONSENTIMIENTO INFORMADO

El Cliente declara haber sido informado de manera clara, veraz, oportuna y suficiente sobre las particularidades de los Servicios Digitales de Pago Credix, y que presta su consentimiento expreso y consciente a los presentes Términos y Condiciones.

IX. PROPIEDAD INTELECTUAL

Todo el contenido de los Servicios Digitales de Pago Credix (incluyendo Billetera Digital y Click to Pay), como sus marcas, diseños, interfaces, software, bases de datos, manuales y demás materiales relacionados, son propiedad exclusiva de Credix World, S.A. o de los terceros que han autorizado su uso.

El Cliente reconoce que el uso de los Servicios Digitales no le otorga ningún derecho de propiedad sobre dichos elementos, sino únicamente una licencia limitada para utilizarlos de acuerdo con estos Términos y Condiciones.

En consecuencia, el Cliente no podrá copiar, modificar, distribuir, reproducir, publicar o utilizar con fines distintos a los autorizados por Credix, ningún material protegido por derechos de propiedad intelectual de Credix o de sus proveedores (incluidos VISA, Apple, Google y otros relacionados).

X. LEY Y JURISDICCIÓN APLICABLE

Los presentes Términos y Condiciones se regirán e interpretarán conforme a las leyes de la República de Costa Rica, en particular las normas aplicables en materia de protección al consumidor, servicios financieros, protección de datos personales y demás legislación vinculada al giro de Credix.