



## TÉRMINOS Y CONDICIONES DEL SERVICIO DE REPORTE Y REEMPLAZO DE LA TARJETA BN DÉBITO A TRAVÉS DE LOS CANALES ELECTRÓNICOS (BANCA EN LÍNEA Y BN MÓVIL)

### 1. Descripción y alcance:

- 1.1. El presente documento tiene por objeto definir las condiciones de uso del servicio de reporte y reemplazo de la tarjeta BN Débito a través de los canales electrónicos (Banca en Línea y BN Móvil).
- 1.2. El Banco aplicará el cobro correspondiente a las comisiones de: a) reemplazo de la tarjeta BN Débito y b) por entrega a domicilio cuando el cliente escoja este servicio en lugar de entrega en una sucursal de la red de oficinas.
- 1.3. La entrega a domicilio de la tarjeta BN Débito se realizará por medio de una empresa porteadora de mensajería contratada por el Banco Nacional de Costa Rica (Banco).

### 2. Descripción del servicio:

- 2.1. El Banco Nacional ofrece a los clientes el servicio de reporte y reemplazo de la tarjeta BN Débito a través de los canales electrónicos (Banca en Línea y BN Móvil) como una transacción de autogestión donde el cliente podrá solicitar la entrega en una sucursal de la red de oficinas o en su dirección de domicilio u oficina.

### 3. Términos

- 3.1. Tarjeta BN Débito: es un medio de pago electrónico local e internacional emitido por el Banco, bajo el respaldo de las marcas Visa y MasterCard.
- 3.2. Tarjetahabiente: es el cliente portador de una tarjeta del Banco.
- 3.3. Gran Área Metropolitana (GAM): es una de las 7 regiones de planificación
- 3.4. Cantones de la GAM: de la provincia de San José, los cantones de San José, Escazú, Desamparados, Puriscal, Tarrazú, Aserri, Mora, Goicoechea, Santa Ana, Alajuelita, Vázquez de Coronado, Acosta, Tibás, Moravia, Montes de Oca, Turrubares, Dota, Curridabat, León Cortés. De la provincia de Alajuela, los cantones de Alajuela (excepto el distrito de Sarapiquí), San Ramón (excepto el distrito de Peñas Blancas), Grecia (excepto el distrito de Río Cuarto), Atenas, Naranjo, Palmares, Poás, Alfaro Ruiz, Valverde Vega. De la provincia de Heredia, los cantones de Heredia, Barva, Santo Domingo, Santa Bárbara, San Rafael, San Isidro, Belén, Flores, San Pablo. De la provincia de Cartago, los cantones de Cartago, Paraíso, La Unión, Jiménez, Turrialba, Alvarado, Oreamuno, El Guarco.
- 3.5. Caso fortuito o fuerza mayor: se refiere a eventos tales como pero no limitados a terremotos, huracanes, tormentas, inundaciones, niebla, guerras, accidentes, huelgas, conmoción civil, cierres de calles, restricciones sanitarias y acciones políticas, gremiales o sindicales que impidan el acceso a la zona de entrega de la tarjeta.



#### 4. Costos del servicio

- 4.1. En caso de que la entrega de la tarjeta BN Débito obedezca a un trámite de reposición o reemplazo, el Banco cobrará en línea al momento de la transacción las comisiones que correspondan de acuerdo con lo establecido en el contrato de apertura de servicios bancarios. El cliente autoriza que el débito de las comisiones se realice de cualquiera de sus cuentas autorizadas.
- 4.2. En la transacción de solicitud de reemplazo de la tarjeta BN Débito en las plataformas digitales (Banca en Línea y BN Móvil) el cliente autoriza al Banco para que deduzca en línea de sus cuentas al momento de la transacción, la comisión por el servicio de entrega a domicilio, si escoge dicha opción. Esta comisión es de \$14,5 (catorce dólares con cinco centavos, moneda de curso legal de los Estados Unidos de América) para ubicaciones dentro de la GAM y de \$15,5 (quince dólares con cinco centavos, moneda de curso legal de los Estados Unidos de América) para cantones fuera de la GAM. El banco se reserva la facultad de modificar los costos de las comisiones indicadas. El cliente podrá consultar las comisiones vigentes previo al momento de realizar la transacción mediante consulta en el Manual de Comisiones publicado en el sitio web [https://www.bncr.fi.cr/\\_themesdelivery/Banco-NacionalTheme/assets/Documentos/comisiones.pdf?new](https://www.bncr.fi.cr/_themesdelivery/Banco-NacionalTheme/assets/Documentos/comisiones.pdf?new) donde se mantendrán actualizadas por parte de la Dirección de Finanzas del Banco. El cliente se compromete a verificar el monto de la comisión aplicable previo a realizar la transacción.
- 4.3. Las comisiones por reposición y entrega a domicilio no serán devueltas si por situaciones atribuibles al cliente no se puede concretar la entrega en la fecha, hora y sitio indicados por el cliente en la transacción. La empresa porteadora de mensajería demostrará al Banco los esfuerzos realizados para lograr la coordinación de entrega con el cliente (incluida la cantidad de intentos) que serán utilizados como evidencia de situación atribuible al cliente.

#### 5. Condiciones Generales:

- 5.1. El servicio de entrega a domicilio es proporcionado por una empresa porteadora de mensajería contratada por el banco. Dentro de las políticas de esta empresa está la entrega en horarios y ubicaciones predefinidos, por lo que si usted solicita envío a domicilio la empresa le estará contactando para coordinar la entrega. Si desea consultar la restricción de entrega a domicilio en lugares específicos por parte de la empresa porteadora de mensajería, puede hacerlo a través del vínculo <https://www.istmocenter.com/zonasrestringidas/>.
- 5.2. En caso de no poder coordinarse la entrega entre el cliente y la empresa porteadora de mensajería, el Banco contactará al cliente para coordinar la entrega en una de las sucursales de la red de oficinas.
- 5.3. La entrega a domicilio de la tarjeta BN Débito se realizará en un lapso de 3 días hábiles dentro del Gran Área Metropolitana y de 6 días hábiles fuera del GAM, a partir del momento en que el cliente reciba la confirmación de la solicitud procesada.



- 5.4. El cliente deberá ubicarse en el lugar señalado, según la fecha acordada, para recibir la tarjeta BN Débito, caso contrario libera al Banco de responsabilidad por la no recepción de la tarjeta.
- 5.5. En caso fortuito o fuerza mayor el Banco se reserva la modificación de la fecha de entrega y activación de la tarjeta, la cual será debidamente informada al cliente y documentada su anuencia.
- 5.6. El mensajero se presentará debidamente uniformado y portará la identificación que lo certifique como funcionario de la empresa contratada por el Banco Nacional para realizar la entrega a domicilio de la tarjeta BN Débito.
- 5.7. El horario de entrega del kit o paquete con la tarjeta y la documentación se realizará de lunes a viernes de 8:00 a.m. a 5:00 p.m.
- 5.8. El mensajero debe abrir ante el tarjetahabiente, el Kit o paquete al momento de la entrega, para realizar la recolección de firmas en los documentos para la debida activación del plástico.
- 5.9. La tarjeta BN Débito será entregada al cliente en estado inactivo por parte del mensajero, la misma quedará activa en un plazo máximo de 3 días hábiles para las zonas dentro del GAM y un plazo máximo de 6 días hábiles para zonas fuera del GAM, esto posterior a la recepción de los documentos legales por parte del banco.
- 5.10. El cliente deberá firmar los documentos que el Banco le solicite por este servicio, dicha firma debe ser igual al documento de identificación.
- 5.11. El tarjetahabiente mostrará la identificación oficial al mensajero, para que se realice la entrega del paquete o Kit, la cual deberá estar vigente y en perfecto estado.
- 5.12. Si el cliente detecta alguna alteración del Kit o paquete, deberá rechazar la entrega e informar al Banco Nacional para reportar la situación y gestionar un nuevo envío al teléfono 2207-8600 o a la cuenta de correo **CET CUSTODIA** [cetcustodia@bncr.fi.cr](mailto:cetcustodia@bncr.fi.cr)
- 5.13. No se debe proporcionar información de números de tarjeta, códigos de verificación, contraseñas, pines, ni ninguna otra información sensible de su tarjeta BN Débito por ningún medio, una vez realizado el reporte.
- 5.14. Una vez entregado el plástico, el cliente asume toda la responsabilidad por la pérdida, deterioro o hurto del mismo y de suceder debe dar aviso inmediato al Banco.
- 5.15. **ACEPTACIÓN DE LOS TÉRMINOS Y CONDICIONES:** El cliente declara que ha leído y comprendido los presentes términos y condiciones para el reemplazo de la tarjeta BN Débito y la entrega a domicilio. En caso de estar de acuerdo con lo establecido, deberá pulsar el botón "acepto", en señal expresa de su consentimiento. Si no está de acuerdo con los términos y condiciones del servicio, deberá abandonar el sitio y abstenerse de pulsar el botón acepto y de hacer uso del servicio.