

## EN CASO DE ERRORES O DUDAS SOBRE SU FACTURACIÓN

Para la pronta corrección de errores cometidos en la facturación de su cuenta, siga las siguientes instrucciones:

1. Para que usted pueda prolegar sus derechos, le detallamos los pasos a seguir si usted creyere que existe un error en su estado de cuenta, o deseara más información sobre alguna partida en su factura:

- Prepare una carta con la siguiente información:
  - Su nombre y número de cuenta.
  - Una descripción de la partida o parte de la factura que usted considera incorrecta y la explicación de por qué usted la considera errónea.
  - Si usted solamente necesita más información, identifique la partida sobre la cual usted tiene duda y si lo desea solicite evidencia sobre el cargo, como lo sería una copia de comprobante. No envíe su copia del volante de venta y otro documento a menos que usted retenga un duplicado para sus récords.
  - Indique la cantidad en dólares que supone el alegado error.
  - Ofrezca cualquier otra información (como su dirección) que usted crea nos ayudará a identificarla a usted o a aceptarle la razón para su reclamación o queja.
- Envíe la notificación de error en facturación a la siguiente dirección:

### COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO DE JUANA DIAZ

BOX 1439  
JUANA DIAZ, PR 00795

Envíe su carta de reclamación lo más pronto posible y en todo caso con suficiente antelación para que la misma sea recibida por nosotros dentro de los sesenta (60) días desde la fecha en que le enviamos la factura.

2. Nosotros debemos acusar recibo de su carta de reclamación no más tarde de treinta (30) días de su recibo, a menos que podamos corregir el error en su factura durante dichos 30 días. En un plazo de noventa (90) días después de recibida su carta de reclamación, nosotros tenemos que corregir el error o demostrar por qué entendemos que la factura es correcta. Una vez le hayamos explicado la factura, no tenemos obligación ulterior hacia usted aunque usted todavía entienda que hay un error, excepto según provisto en el párrafo cinco más adelante.

3. Después que usted nos presente su reclamación no podemos hacer gestión de cobro con respecto a la cantidad en reclamación ni en representación propia, ni por medio de abogado o de agencia de cobros, o de algún otro modo, pero continuaremos enviándole periódicamente los estados de cuenta, y la cantidad en reclamación puede ser aplicada contra su línea de crédito. A usted no podrá amenazársele de que su buen crédito quedará afectado o que se le demandará por la cantidad en reclamación ni que la cantidad en reclamación será informada como atrasada a una agencia de crédito o a otro acreedor hasta que nosotros hayamos contestado su reclamación. NO OBSTANTE LO ANTERIOR, USTED QUEDARÁ OBLIGADO A PAGAR AQUELLA PARTE DE SU FACTURA QUE NO ESTÉ EN RECLAMACIÓN.

4. Si se determina que hemos cometido un error en su factura, usted no tendrá que pagar cargos por financiamiento sobre la cantidad reclamada. Si resulta que no hemos cometido un error, usted tendrá que cubrir cualquier pago mínimo requerido sobre la cantidad reclamada. A menos que haya aceptado que la factura era correcta, nosotros debemos enviarse a usted una notificación por escrito de lo que usted nos adeuda; y si se determina que cometimos un error en la facturación de la cantidad reclamada, debemos concederle el tiempo que normalmente concedemos para pagar cantidades no reclamadas, antes de que cualquier cargo adicional pueda ser impuesto.

5. Si nuestra explicación no le satisface y usted nos notifica por escrito en un plazo de diez (10) días de la fecha de recibo de nuestra explicación que usted todavía rehúsa pagar la cantidad en reclamación, podremos informar el hecho a una agencia de crédito o demás acreedores y también podemos continuar el procedimiento de cobro. No obstante lo anterior, debemos informar a éstos que usted insiste en que no debe el dinero y además notificarle a usted a quienes fueron sometidos dichos informes. Una vez el asunto quede resuelto entre usted y nosotros, debemos enviar notificación a aquéllos a quienes anteriormente le informamos que su cuenta estaba atrasada.

6. Si nosotros no observamos las anteriores reglas, estaremos impedidos de cobrar los primeros \$50.00 de la cantidad en reclamación y los correspondientes cargos por financiamiento, aun si dicha factura resulta estar correcta.

## CONTRATO DE VENTA AL POR MENOR A PLAZOS

### PLAN DE CUENTAS ROTATIVAS

El uso de la Tarjeta de Crédito (la "Tarjeta") que emita la ("Cooperativa") COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO DE JUANA DIAZ a solicitud de las personas que suscriben este contrato (el "Tenedor") se regirá por los siguientes términos, cláusulas y condiciones.

1. **Uso de la Tarjeta** - El Tenedor podrá usar la Tarjeta para comprar o arrendar mercancía y servicios en aquellos establecimientos donde se acepte la Tarjeta y para obtener adelantos en efectivo de la Cooperativa o de cualquier otro banco que acepte la tarjeta, sujetos a aquellos límites que de tiempo en tiempo fije la Cooperativa asociada a la cual se presente la Tarjeta. El Tenedor adeudará a la Cooperativa la suma cargada a su cuenta por el uso de la tarjeta más cualquier Cargo por Financiamiento que se determine, la cual será pagadera en moneda del curso legal de los Estados Unidos de América, en su totalidad o en plazos mensuales, en conformidad con las disposiciones expuestas en este contrato.

2. **Emisión de Tarjetas a Menores de Edad** - La Tarjeta adicional será emitida a nombre del menor, pero será el padre o madre o tutor legal quien solicitará el plástico y quien será responsable por el uso y manejo de la Tarjeta, mientras esté activa y en circulación. Si el padre, madre o tutor del menor le facilita una tarjeta al menor, éste será responsable por las transacciones que se procesen con esa Tarjeta y la releva de responsabilidad a la Cooperativa por las transacciones procesadas por el menor con la misma.

3. **Límite de Crédito** - El límite de crédito concedido por la Cooperativa para la cuenta del Tenedor aparecerá en un aviso que se incluirá junto con la Tarjeta. En cada estado mensual de cuenta aparecerá el límite de crédito vigente a la fecha del estado. El Tenedor no podrá excederse del límite de crédito

aprobado por la Cooperativa, y de así hacerlo, la Cooperativa tendrá el derecho de cancelar la Tarjeta, requerir su devolución o incautarse de la misma, y cerrar la cuenta. Cualquier cantidad en exceso del límite aprobado por la Cooperativa será pagada por el Tenedor a la presentación.

4. **Cancelación de la Tarjeta** - La Tarjeta es propiedad de la Cooperativa y ésta podrá cancelarla en cualquier momento sin previo aviso al Tenedor, quien se obliga a devolver, a solicitud de la Cooperativa, cualquier Tarjeta emitida perdida en dos.

5. **Cargos por Financiamiento** - Los CARGOS POR FINANCIAMIENTO se computarán únicamente sobre el balance del principal, en conformidad con lo siguiente:

- Los CARGOS POR FINANCIAMIENTO por mercancías y servicios se determinarán multiplicando el Balance diario promedio pendiente de pago durante el período comprendido en el estado de cuenta mensual por la Tasa Periódica de 1.1667% por mes, equivalente a una TASA DE PORCENTAJE ANUAL de 14%. No se impondrán CARGOS POR FINANCIAMIENTO para períodos de facturación en que no exista un balance previo o durante el cual los pagos o créditos igualen o excedan al balance anterior.
- Los CARGOS POR FINANCIAMIENTO por adelantos en efectivo se determinarán multiplicando el Balance diario promedio pendiente de pago durante el período comprendido en el estado de cuenta mensual por una Tasa Periódica de 1.0417% por mes, equivalente a una TASA DE PORCENTAJE ANUAL de 12.50%. EL CARGO POR FINANCIAMIENTO se impondrá a partir de la fecha en que se recita el adelanto y hasta su total pago. En adición habrá un cargo por transacción de un dos (2%) por ciento del adelanto, o un mínimo de dos (\$2.00) dólares, de los dos el que sea mayor. Dicho cargo no podrá exceder de diez (\$10.00) dólares.

### 6. Método para Determinar los Cargos por Financiamiento

- Los Cargos por Financiamiento se computarán mediante el sistema de Balance Diario Promedio, el cual se obtiene sumando los balances adeudados en cada día comprendido en el estado de cuenta mensual y dividiendo el resultado por el número de días comprendido en dicho estado de cuenta. Los balances adeudados durante cada día se determinan sumando el balance final del principal del día anterior, más cualquier (i) compra o servicios por la que la Cooperativa haga un desembolso de dinero, (ii) adelantos en efectivo recibidos o (iii) débitos o cargos adjudicados a la cuenta, según fuera el caso, menos cualquier pago o crédito recibido o abonado durante el día.
- Los Cargos por Financiamiento respecto a mercancía y servicios serán computados a partir de la fecha en que la Cooperativa desembolse el dinero al vendedor o a la persona que preste los servicios. Los Cargos por Financiamiento respecto a los adelantos en efectivo se computarán desde la fecha en que el Tenedor y/o las personas autorizadas por éste reciban dichos adelantos.

7. **Estado de Cuenta Mensual** - Mensualmente la Cooperativa le enviará al Tenedor un estado de cuenta en el cual se indicará, entre otras cosas, el Balance Anterior, Pagos y Créditos, Débitos, Compras de Mercancías y Servicios y Adelantos en Efectivo efectuados durante el período en cuestión, el Cargo por Financiamiento, la Tasa de Porcentaje Anual, el total del Balance Nuevo, el Pago Mínimo y la Fecha en que vencerá dicho pago. El Tenedor deberá notificar por escrito a la Cooperativa cualquier error en el estado mensual dentro de los sesenta (60) días siguientes a la fecha en que el estado le es enviado.

8. **Pago Mínimo** - El Tenedor podrá pagar el Total del Nuevo Balance en su totalidad o en pagos mensuales. De efectuar el pago en plazos mensuales, el pago mínimo será 1/36 ava parte del Total del Balance Nuevo o \$10.00 hasta \$5,000.00, lo que sea mayor, y en exceso de \$5,000.00 un 1/60 ava parte. El Tenedor podrá pagar en cualquier momento el Total del Nuevo Balance o cualquier parte de éste, pero debe pagar por lo menos el Pago Mínimo requerido.

9. **Período de Gracia** - En mercancía y servicios, el período de gracia para evitar incurrir el Cargo por Financiamiento será en promedio veintisiete (27) días naturales a partir de la fecha del estado de cuenta. (Provisto que el Tenedor ha pagado el balance previo en el adeudado por concepto de mercancías y servicios y adelantos en efectivo, conforme al Balance Nuevo que cada una de dichas dos partidas arroje a la fecha del estado de cuenta mensual. Si el Tenedor pagara una cantidad en exceso del Pago Mínimo requerido, podrá declarar por escrito al momento de hacer el pago, que se impute el exceso a los adelantos en efectivo, mercancías y servicios, o a ambas proporcionalmente. En ausencia de tal declaración, se imputará el exceso a la deuda más onerosa.

10. **Distribución de Pagos** - Si el Tenedor pagara el Pago Mínimo requerido en el estado de cuenta mensual, dicho pago será aplicado en la siguiente forma: primero a los Cargos por Financiamiento, y el remanente se aplicará proporcionalmente a lo adeudado por concepto de mercancías y servicios y adelantos en efectivo, conforme al Balance Nuevo que cada una de dichas dos partidas arroje a la fecha del estado de cuenta mensual. Si el Tenedor pagara una cantidad en exceso del Pago Mínimo requerido, podrá declarar por escrito al momento de hacer el pago, que se impute el exceso a los adelantos en efectivo, mercancías y servicios, o a ambas proporcionalmente. En ausencia de tal declaración, se imputará el exceso a la deuda más onerosa.

11. **Aceleración** - La Cooperativa podrá acelerar el vencimiento en toda o parte de la suma adeudada bajo el contrato en cualquiera de las siguientes circunstancias.

Cuando el comprador falte en el pago de tres plazos consecutivos, o cuando el comprador falte en el pago de uno o más plazos vencidos, si en dos o más ocasiones anteriores había dejado de pagar dos o más plazos consecutivos y en dichas ocasiones se había rehabilitado totalmente en el pago de los plazos vencidos, o cuando el comprador que ha dejado de pagar uno o más plazos consecutivos le presenta un pago parcial de la suma vencida y, después de efectuar ese pago parcial, continúa pagando los plazos futuros a su vencimiento, pero sigue en mora con respecto al remanente de la suma vencida durante tres plazos consecutivos posteriormente a la fecha en que efectuó el pago parcial.

### 12. Cuota Anual

- El Tenedor pagará a la Cooperativa una cuota anual no reembolsable de \$20.00 por la "Tarjeta". La Cooperativa emitirá una sola tarjeta a nombre del Tenedor.
- Si el Tenedor solicita tarjetas adicionales para usuarios autorizados, el Tenedor pagará una cuota anual suplementaria no reembolsable de \$10.00 por cada tarjeta adicional emitida.
- Las cuotas anuales serán cargadas a la cuenta del Tenedor en el primer estado de cuenta mensual y sucesivamente en cada aniversario de la fecha de emisión de la primera tarjeta solicitada. Las indicadas cuotas anuales aparecerán reflejadas en el estado de cuenta mensual correspondiente.

13. **Tarjeta Extraviada o Hurtada** - Si la Tarjeta se extraviara o fuera hurtada, el Tenedor deberá notificar inmediatamente a la Cooperativa, llamando por teléfono al (787) 837-2575 en horas laborales o al 1-800-546-2576 fuera de éstas y completar y someter aquellos formularios o informes que la

Cooperativa le requiera. Si la Tarjeta fuera utilizada por una persona no autorizada, el Tenedor podrá ser responsable hasta una cantidad que no exceda de \$50.00 a menos que el Tenedor haya notificado a la Cooperativa del extravío, hurto o uso no autorizado de la Tarjeta con antelación a cualquier compra o adelanto.

14. **Enmiendas** - Los términos de este contrato podrán ser enmendados por la Cooperativa mediante aviso escrito al Tenedor, con no menos de cuarenta y cinco (45) días de antelación a la fecha de vigencia de la enmienda. Cualquier enmienda con relación a los Cargos por Financiamiento será aplicable al balance adeudado a la vigencia del cambio así como a las compras de mercancías, servicios y adelantos en efectivo que se originen a partir de la fecha de vigencia según las leyes aplicables. Si el Tenedor no estuviera de acuerdo con las enmiendas notificadas y deseara dar por terminado el contrato, deberá notificar por escrito a la Cooperativa su decisión y devolver la Tarjeta perdida en dos dentro del término de quince (15) días de la fecha en que se le envíe la notificación de enmienda y seguirá pagando los balances adeudados bajo la cuenta, conforme a los términos anteriormente vigentes. Cualquier cambio en las tasas de Cargos por Financiamiento que ocurra en o antes de la fecha en que se apruebe el crédito solicitado, se notificará mediante aviso con por lo menos cuarenta y cinco (45) días de anticipación a la fecha de efectividad, acompañado por la Tarjeta al Tenedor, quien, mediante el uso de la Tarjeta, confirma su aceptación del cambio.

Usted como comprador no está obligado a aceptar la tarjeta ni será responsable de cargo alguno a menos que elija aceptarla mediante el uso y tendrá derecho de rescindir este acuerdo, si dentro de los quince (15) días del recibo de este acuerdo y sin haber utilizado la tarjeta, usted así lo notifica a la Cooperativa.

### 15. Disposiciones Misceláneas

- La Cooperativa queda autorizada por el Tenedor a investigar las referencias de crédito del Tenedor, y se reserva el derecho de expedir o no expedir, renovar o no renovar la Tarjeta, dependiendo de la habilidad de pago y de las referencias de crédito del Tenedor.
- El Tenedor será siempre solidariamente responsable del pago total de todas las compras y adelantos en efectivo que se efectúen mediante el uso de las Tarjetas emitidas, y de los Cargos por Financiamiento correspondientes.
- La omisión por parte de la Cooperativa de ejercer cualquier derecho bajo este contrato, no constituirá una renuncia a dicho derecho.
- Si alguna cláusula o parte de una cláusula de este contrato fuese declarada nula por un Tribunal o dejase de tener efecto por disposición legal o regulatoria, las restantes disposiciones de este contrato no se afectarán y continuarán vigentes.
- Este contrato se interpretará bajo las leyes del Estado Libre Asociado de Puerto Rico.
- Cargos por Mora**: Se añadirá al balance de su cuenta, por concepto de compra de mercancía y servicios, un cargo de veinticinco (\$25.00) dólares o el equivalente al pago mínimo del mes, lo que fuera menor, por cada período de facturación en que no se efectúe el pago mínimo a la fecha de vencimiento.
- Reembolso de Cargos Administrativos por Pagos Devueltos**: Se añadirá al balance de su cuenta, por concepto de compra de mercancía y servicios, un cargo de quince (\$15.00) dólares por todo pago efectuado que no pueda ser procesado o aplicado, sea mediante emisión de efectos o transferencias electrónicas fallidas.
- Fianza en caso de embargo preventivo**: Por la presente los tenedores de Tarjeta de Crédito y deudores en Contrato de Ventas al Por Menor a Plazos, renunciarnos al derecho a que se preste fianza a nuestro favor en caso de embargo preventivo de bienes muebles o inmuebles en cualquier proceso judicial en cobro de dinero y/o incumplimiento de contrato.
- Solidaridad**: Los firmantes y/o tenedores de tarjetas de crédito le responderán al concesionario de crédito como deudores solidarios.
- Transacciones en el extranjero**: Si usted utiliza su cuenta o tarjeta en una moneda que no sea moneda de curso legal en los Estados Unidos de Norte América (U.S. Currency), la Cooperativa convertirá el cargo a una cantidad equivalente en dólares americanos. La tasa de cambio utilizada para determinar el monto de la transacción será la tasa de cambio seleccionada por la Cooperativa a la fecha en que la transacción es procesada para la conversión de moneda foránea a moneda de curso legal de los Estados Unidos de Norte América. Sin embargo, nos reservamos el derecho de utilizar la tasa cambiaria a la fecha de la transacción o a la fecha en la cual es procesada la conversión, una u otra o un promedio de ambas, todo dependerá de las condiciones prevalentes en el mercado de divisas.
- Cargo por Violación al Contrato**: No se impondrá más de un cargo por violación a los términos de su cuenta como resultado de un evento o transacción. Por ejemplo, si efectúa un pago mediante cheque, el cual es devuelto y como consecuencia su pago no es recibido antes de la fecha de vencimiento lo que resultaría en un cargo por mora, nosotros impondremos un cargo por mora, o un cargo por cheque devuelto, pero no se cobran ambos, ya que los cargos son el resultado del mismo evento o transacción.

**AVISO AL CESIONARIO: EL CESIONARIO QUE RECIBA O ADQUIERA EL PRESENTE CONTRATO AL POR MENOR A PLAZOS O UN PAGARE RELACIONADO CON ESTE, QUEDARÁ SUJETO EN IGUALDAD DE CONDICIONES A CUALQUIER RECLAMACION O DEFENSA QUE EL COMPRADOR PUEDA INTERPONER EN CONTRA DEL VENDEDOR. EL CESIONARIO DEL CONTRATO TENDRÁ DERECHO A PRESENTAR CONTRA EL VENDEDOR TODAS LAS RECLAMACIONES Y DEFENSAS QUE EL COMPRADOR PUEDA LEVANTAR CONTRA EL VENDEDOR DE LOS ARTICULOS O SERVICIOS.**

**AVISO AL COMPRADOR: NO FIRME ESTE CONTRATO SIN LEERLO O SI EL MISMO CONTIENE ESPACIOS EN BLANCO. USTED TIENE DERECHO A UNA COPIA DE ESTE CONTRATO, BAJO LA LEY ACTUAL, USTED TIENE DERECHO A SALDAR POR ANTICIPADO LA CANTIDAD TOTAL ADEUDADA. EN ESTOS CASOS SE CANCELARA EL PRINCIPAL ADEUDADO A LA FECHA DE PAGO MAS CUALQUIER BALANCE PARA CUBRIR CARGOS O INTERESES DEVENGADOS A ESA FECHA.**

\* No firme el presente contrato si las secciones 5A y 5B de Cargos por Financiamiento no divulgan de forma clara y precisa las tasas de interés periódicas mensual y las tasas de porcentaje anual.

TASAS DE INTERES Y CARGOS APLICABLES	
Tasa de Porcentaje Anual (APR) para Compras y Servicios	14%
Tasa de Porcentaje Anual (APR) para Adelantos en Efectivo	12.50%
Tasa de Porcentaje Anual (APR) para Transferencias de Balances	12.50%
<b>Período de Gracia:</b> Compras y Servicios Adelantos en Efectivo	27 días en promedio N/A
<b>Cuota Anual:</b> Cuenta Principal	\$20.00
Tarjeta Adicional	\$10.00
Método de Calcular el Balance para Compras y Servicios	Balance Diario Promedio (excluye nuevas compras)
<b>Cargos Aplicables:</b> Cargo por Adelanto en Efectivo	2% del adelanto o \$10.00 que sea menor
Cargo por Transferencia de Balance	2% del adelanto o \$10.00 que sea menor
Cargo por Mora	\$25 o el pago mínimo mensual, lo que sea menor
Reembolso de Cargos Administrativos por Pagos Devueltos	\$15.00
Cargo del Seguro de Crédito	Tarifa Agencia-Solicitar Cotización
INFORMACION SOBRE COSTOS	
La información sobre las tasas de interés, cargos y costos aplicables de la tarjeta, descritas o divulgadas en este contrato y solicitó serán correctas por los próximos treinta (30) días después de la fecha en que firmó el contrato. Las mismas puede ser cambiadas o modificadas a partir de ese término. Para verificar los cambios aplicados deberá comunicarse con uno de nuestros Representantes de Servicios al (787) 837-2575, verificando nuestro tablón de edictos o escribiendo a la Cooperativa en la dirección indicada posteriormente.	
DIVULGACION SOBRE SEGURO DE CREDITO	
El Seguro de Crédito es opcional y no es requisito para la obtención de crédito. Este seguro le hará su pago mínimo mensual de principal e intereses hasta la cantidad establecida en la póliza. Para poder obtener la cubierta del seguro, es necesaria su autorización previa. <input type="checkbox"/> Deseo obtener el Seguro de Crédito <input type="checkbox"/> No deseo obtener el Seguro de Crédito	

### COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO DE JUANA DIAZ

BOX 1439  
JUANA DIAZ, PR 00795

## CONTRATO DE VENTA AL POR MENOR A PLAZOS PLAN DE CUENTAS ROTATIVAS

Firma del Comprador (Tenedor) \_\_\_\_\_

Fecha \_\_\_\_\_

Dirección del Comprador (Tenedor) \_\_\_\_\_

Firma del Comprador (Tenedor) \_\_\_\_\_

Fecha \_\_\_\_\_

Dirección del Comprador (Tenedor) \_\_\_\_\_

Firma Autorizada \_\_\_\_\_

*Tarjeta Otorgada en*

**IMPORTANTE:** Usted recibirá una copia de este Contrato y de sus Derechos de Facturación.