

## **REGLAMENTO PROMOCIÓN "ENCUESTA DE SATISFACCIÓN"**

El presente **Reglamento Promoción "ENCUESTA DE SATISFACCIÓN"** es una promoción que pertenece en forma exclusiva a **BANCO PROMERICA DE COSTA RICA S.A.**, en adelante denominado "Banco Promerica", la cual constituye un beneficio para los clientes que completen la evaluación de satisfacción del servicio brindado por nuestras áreas de servicio.

Por el solo hecho de participar en la promoción, los participantes aceptan todas y cada una de las disposiciones de este Reglamento en forma incondicional, incluyendo aquellas cláusulas que limitan la responsabilidad de los organizadores. Asimismo, aceptan someterse a las decisiones de los organizadores en cualquier asunto relacionado con esta promoción.

El otorgamiento de cualquiera de los beneficios estará condicionado al cumplimiento de todas y cada una de las leyes y regulaciones aplicables, así como lo dispuesto por este reglamento. Banco Promerica de Costa Rica S.A. se reserva el derecho de descalificar y/o exigir la devolución de los beneficios otorgados a aquellos participantes que directa o indirectamente incumpla las normas y condiciones aquí establecidas.

### **Definiciones:**

- a) **Banco Promerica de Costa Rica S.A.:** Para efectos de este Reglamento se denominará Banco Promerica, Promerica o el Banco.
- b) **Cliente:** Son todas aquellas personas físicas titulares y empresariales de un producto de Banco Promerica de Costa Rica S.A, quedan excluidos de esta promoción los clientes corporativos.
- c) **Organizador:** Banco Promerica de Costa Rica S.A.
- d) **Solución Promerica:** Centro de contacto de servicio al cliente de Banco Promerica de Costa Rica S.A.

### **Condiciones Generales**

1. **OBJETO:** El presente Reglamento tiene por objeto regular las condiciones de la promoción "Encuesta de Satisfacción.

**2. FORMAS DE PARTICIPAR:** Participan únicamente las personas físicas titulares y empresariales de un producto de Banco Promerica de Costa Rica S.A., que hayan completado la encuesta de satisfacción evaluando el servicio brindado por nuestras áreas de servicio, durante el periodo de la promoción. Participan aquellos clientes que se les haya enviado la encuesta de satisfacción, por medio de correo electrónico.

**3. BENEFICIOS:** Los clientes que cumplan con las condiciones indicadas en el punto dos del Reglamento, quedarán participando en el sorteo mensual de una de las tres (03) acreditaciones que realizará Banco Promerica.

El premio incluye:

- (1) Acreditación por ganador por diez mil (10.000) colones.

**4. RESTRICCIONES Y LIMITACIONES:** Para participar, los clientes deberán aceptar las condiciones y restricciones establecidas en este reglamento, de no aceptarlas no tendrá derecho de reclamar el beneficio de la promoción:

- Los clientes participantes en la promoción, por el solo hecho de participar, expresamente autorizan a Banco Promerica a utilizar sus nombres, números de cédulas, imágenes personales y/o voces para publicitar la Promoción, sin recibir ningún tipo de compensación.
- Cuando sea para beneficio de los participantes o para mejorar la transparencia de la promoción, Banco Promerica podrá variar los términos y condiciones del presente reglamento, durante la vigencia de la presente promoción notificándolo previamente a los participantes, siempre y cuando se mantengan los incentivos originales.
- La responsabilidad de Banco Promerica termina con la entrega del premio al ganador y no se responsabilizará por daños ocultos, accidentes, muerte, enfermedades o gastos médicos en los que pueda incurrir por el uso o disfrute de cualquiera de los premios.
- Se expresa y aclara que Banco Promerica, no será responsable por cualquier postergación o cancelación de la promoción, cuando las circunstancias que originen tal hecho resulten ajenas a su arbitrio, sea por caso fortuito o fuerza mayor, dado que todos los participantes en la promoción, por el solo hecho de participar en ella reconocen expresamente la limitación a tal responsabilidad, renunciando a efectuar a Banco Promerica, cualquier reclamo fundado en dichas circunstancias.
- El cliente pierde el derecho a participar si cancela sus productos durante el periodo de la promoción.

- Están inhibidos de acceder a los premios, aquellos clientes que al momento del sorteo que presenten mora con cualquier obligación adquirida con Banco Promerica en los últimos meses. En tales casos el premio se considerará desierto, perdiendo automáticamente su derecho al premio. Banco Promerica se reserva el derecho de disponer del premio en la forma que estime conveniente.
- No participan funcionarios de Banco Promerica de Costa Rica

S.A.

- No participan clientes Corporativos.
- En el caso de cuentas empresariales, se le realizará la acreditación a la persona física que responde la encuesta de satisfacción.

**5. ELEGIBILIDAD:** Esta promoción esta únicamente dirigida a clientes titulares **personas físicas y empresariales** que cuenten con un producto activo de Banco Promerica y cumplan con las condiciones indicadas en este reglamento.

**6. VIGENCIA:** Esta promoción se regirá por tiempo indefinido.

**7. SORTEO:** Se realizará un sorteo mensual donde se sortearán los premios establecidos en el objeto de este Reglamento, es decir, tres (03) acreditaciones con un monto de diez mil (10.000) colones cada una, para tres (03) ganadores distintos. Se considerarán aquellos clientes que hayan completado la encuesta de servicio al cliente de las diferentes áreas de servicio del Banco, del 01 al 30/31 del mes anterior al del sorteo. El sorteo se realizará el diecisiete (17) de cada mes o día hábil siguiente, mediante un sistema de elección aleatoria que se llevará a cabo en las Oficinas Centrales de Banco Promerica, situada en San Jose, Escazú, San Rafael, Trejos Montealegre, Centro Corporativo El Cedral.

Se seleccionarán tres ganadores (03) distintos, acreedores del premio descrito en la cláusula tres del presente Reglamento; asimismo, se seleccionarán cinco (05) suplentes en caso de que el ganador favorecido no cumpla con las disposiciones de este Reglamento, y en su orden respectivamente será contactado. Para todos los casos, los ganadores deberán estar al día con todas y cada una de sus obligaciones con Banco Promerica y conocer de la promoción.

La persona que resulte ganadora será contactada, una vez que se verifique que cumple con todas las condiciones de la promoción mediante los números de contacto que aparecen en los sistemas del Banco y al momento de contactarla debe tener conocimiento de la promoción, de lo contrario se procederá a contactar a los suplentes

en el orden que fueron seleccionados.

Todo el procedimiento de selección de ganadores y suplentes será acompañado de un Notario Público a elección de Banco Promerica de Costa Rica S.A., quien se encargará de levantar un acta notarial sobre ello.

En caso de que los ganadores no acepten el premio o las condiciones para hacerlo efectivo, perderá su derecho a reclamar el premio y en general a todo derecho a indemnización o reclamo de cualquier índole y el Banco Promerica estará liberado de cualquier tipo de responsabilidad judicial o administrativa.

**8. AVISO Y ENTREGA DE LOS PREMIOS A LOS GANADORES:** Las personas favorecidas serán notificadas vía telefónica por medio de los datos que se encuentran actualizados y registrados los sistemas del Banco por un funcionario del departamento de Solución Promerica y deberán manifestar la aceptación del premio y las condiciones establecidas en este reglamento para hacerlo efectivo. Se realizarán cinco (5) intentos de contacto,

**9. CADUCIDAD DEL PREMIO:** A más tardar el día veintiuno (21) de cada mes o día hábil siguiente, los favorecidos con la promoción que se regula en este Reglamento, deberán haber aceptado su premio. Vencido ese plazo caducará totalmente el derecho para retirarlo, sin ninguna responsabilidad para Banco Promerica de Costa Rica S.A.

**10. ACEPTACIÓN DE LAS CONDICIONES Y LIMITACIONES DEL REGLAMENTO Y LA PROMOCIÓN:** Para participar es necesario que el cliente conozca y acepte todas y cada una de las condiciones y limitaciones establecidas en este Reglamento, ya que de no aceptarlas no tendrá derecho a reclamar el premio. Asimismo, con la aceptación del premio ratificará la plena aceptación de todas y cada una de las condiciones y restricciones de este Reglamento.

**11. RESPONSABILIDAD GENERAL:** Banco Promerica de Costa Rica S.A., no se hará responsable por la calidad y condiciones de los productos y servicios adquiridos con el disfrute de este premio, a lo que el Tarjetahabiente manifiesta y acepta que, en caso de existir algún tipo de diferencia o incumplimiento sobre el servicio y productos, exime a Banco Promerica de Costa Rica S.A. ante eventuales reclamos, sean estos en la vía administrativa, civil y/o judicial.

**12. DE LA MODIFICACION DE LAS CONDICIONES Y/O SUSPENSION O CANCELACION DE LA PROMOCION:** Banco Promerica de Costa Rica S.A. podrá suspender o cancelar en forma inmediata la presente promoción sin asumir responsabilidad civil, penal, contractual y extracontractual alguna, de forma total o parcial, indefinida o definida, si se producen causas de fuerza mayor y/o caso fortuito,

que puedan provocar un grave perjuicio y que así obliguen. La suspensión de la promoción por alguna o varias causas, será debidamente comunicada por el Emisor en forma escrita por los medios con los que cuenta la entidad.

Una vez concluido el periodo promocional, cesarán automáticamente los efectos, tanto de la promoción como del presente Reglamento.

**13. SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS:** Cualquier controversia, conflicto, duda o asunto en general que se presente con respecto a las presentes condiciones y que no esté previsto en el presente Reglamento, será resuelto en estricto apego a las leyes, usos y buenas costumbres de la República de Costa Rica.

**14. PUBLICIDAD:** La publicidad que se hace del presente Reglamento no genera una obligación con determinada persona o determinada colectividad sino solo con quien acepte los términos del presente Reglamento, así como los reglamentos de cada una de las promociones ligadas a esta y sus eventuales modificaciones, en los términos establecidos por estos y que cumpla con los requisitos que se establecen.

Con el fin de hacer público el resultado de la promoción, la persona que resulte favorecida autoriza a que su nombre e imagen aparezcan en publicaciones y demás medios publicitarios y en general en todo material de divulgación de las actividades posteriores a la promoción, como la acreditación del premio, sin que implique remuneración o compensación adicional, ni reclamos por derechos de imagen.

**15. INFORMACION Y CONSULTAS:** Para mayor información y consultas, los interesados pueden llamar a Solucion Promerica, al teléfono 2519-8090 o consultar mediante [www.promerica.fi.cr](http://www.promerica.fi.cr). Se prohíbe la reproducción total o parcial de este documento por cualquier medio. El nombre Banco Promerica de Costa Rica S.A. y sus productos son marca registrada a nombre de su respectivo propietario.

Este reglamento se encuentra en la dirección electrónica publicado <https://www.promerica.fi.cr/reglamentos>