

Términos y Condiciones Programa de lealtad Tuplús Banco de Bogotá

El Cliente al participar en el Programa de Lealtad Tuplús Banco de Bogotá, acuerda sujetarse a los siguientes términos y condiciones:

Definición

El Programa de Lealtad Tuplús Banco de Bogotá es un programa diseñado para premiar la lealtad de los Clientes persona natural, otorgando incentivos por el uso que realicen de sus productos a través de las transacciones de compras con sus Tarjetas Crédito Banco de Bogotá, siempre y cuando pertenezcan a los productos incluidos dentro del plan.

El Programa consiste en un sistema de acumulación y redención de puntos, sujeto a las reglas establecidas en el presente documento, siendo facultad del Banco de Bogotá fijar los factores de conversión correspondientes. Los puntos acumulados no pueden ser transferidos bajo ninguna modalidad o figura contractual a ninguna otra persona.

Primera.- Objetivos: El Programa de Lealtad Tuplús Banco de Bogotá tiene como objetivo permitirle al cliente la acumulación de puntos por las transacciones de compras con sus Tarjetas Crédito Banco de Bogotá y redimirlos en cualquiera de las alternativas de redención existentes para cada producto de tarjeta de crédito.

Adicionalmente, el Programa busca permitir el acceso del Cliente a todas las alianzas, promociones, descuentos y beneficios que por ser cliente de Banco de Bogotá éste pone a su disposición.

Segunda.- Vigencia del Programa de Lealtad: El Programa de Lealtad Tuplús Banco de Bogotá tendrá vigencia indefinida, sin embargo el Banco de Bogotá se reserva el derecho a modificar los productos, beneficiarios, términos y condiciones o a dar por terminado el Programa cuando lo considere necesario, dando previo aviso al cliente por cualquier medio idóneo.

En el evento que se termine el Programa, los puntos acumulados por el Cliente a la fecha de la terminación tendrán un plazo máximo de redención de tres (3) meses, contados a partir de la fecha de terminación del programa.

El banco de Bogotá, se reserva el derecho a modificar, cambiar, adicionar, ajustar o eliminar cualquiera de los términos y condiciones del presente reglamento cuando lo consideren necesario, dando aviso al Cliente con 30 días calendario de anticipación por cualquier medio idóneo. En caso de continuar vinculado al Programa, el Cliente acepta expresamente las modificaciones introducidas.

Tercera.- Beneficiarios: Los Clientes beneficiarios del Programa de Lealtad Tuplús Banco de Bogotá serán: Tarjetahabientes de los productos Clásica, Gold, Platinum, Signature, Black, Infinite de las franquicias Visa y Master Card del portafolio estándar del Banco de Bogotá.

En cualquier caso, el cliente beneficiario deberá ser mayor de edad y tener plena capacidad civil.

[Escribir texto]

No harán parte del programa las tarjetas de crédito marca compartida, que acumulen puntos distintos al programa de Lealtad Tuplús.

Cuarta.- Acumulación de Puntos: Las tarjetas acumularán los puntos siempre y cuando se encuentre al día en sus pagos, sin ningún tipo de bloqueo, en estado normal y activa. No son susceptibles de acumulación de puntos transacciones como: reversiones de compras, avances, pagos de impuestos, ajustes por eliminación de transacciones, comisiones, compras de cartera, cuotas de manejo, intereses, cargos por honorarios, cargos por copia de extractos, cobros por reposición, cobros por reexpedición, cobros por solicitud de certificaciones o paz y salvos, diferidos de saldos, diferidos de pago mínimo o total o cualquier otro cargo, no generarán ninguna clase de puntos.

Los puntos se mantendrán en caso de robo o extravío de la Tarjeta Crédito.

Los puntos acumulados serán aquellos reflejados en el estado de cuenta del portal www.tuplus.com.co

Quinta.- Equivalencia de acumulación: El Cliente podrá acumular puntos por cada dólar facturado en transacciones realizadas con la Tarjeta de Crédito en compras nacionales e internacionales de la siguiente forma:

Tipo de tarjeta	Puntos
Clásica	1
Gold	1.5
Platinum	2
Black	2
Signature	2
Infinite	2

El valor liquidado corresponde a la TRM del día en que se realiza la transacción.

Sexta. Vigencia: Los puntos acumulados tendrán una vigencia establecida dependiendo del producto, comenzará a partir de la fecha en que el Cliente realice la transacción.

Tipo de tarjeta	Vigencia expresada en meses
Clásica	24 Meses
Gold	
Platinum	
Black	
Signature	
Infinite	

Séptima.- Alternativas de Redención: El Banco de Bogotá ofrecerá al Cliente la posibilidad de redimir sus puntos en cualquiera de las siguientes alternativas de redención, siempre y cuando cumpla con las condiciones requeridas en cada una y de acuerdo al producto:

- Viajes tuplús

[Escribir texto]

- Abono a cuentas de ahorro y/o corriente propias
- Abono a tarjetas de crédito propias

Millas LifeMiles

Octava.- Puntos mínimos para redimir en cada una de las alternativas: Para la redención de puntos en cada una de las alternativas, el Cliente deberá haber acumulado un mínimo de puntos para poder acceder a cada opción..

Opción de redención	Puntos mínimos requeridos para redimir
Abono en cuentas o tarjetas de crédito propias	5,000
Viajes tuplús	2,500
Millas LifeMiles	16,000

Novena.- Canales de Redención de puntos: El Cliente podrá realizar la redención de sus puntos a través de los siguientes canales, una vez cumpla los términos y condiciones del plan:

- Comunicándose a través de la Servilínea de su ciudad, donde podrá redimir millas Lifemiles.
- Ingresando a la página de Internet <https://www.tuplus.com.co> podrá redimir en las opciones habilitadas en el portal.

Décima.- Procedimiento y Políticas de Redención:

• Todos los Clientes del Banco que posean los productos incluidos en el Programa de Lealtad Tuplús Banco de Bogotá mencionados en el numeral tercero, quedarán automáticamente inscritos en el Plan una vez se realice la activación de la tarjeta y empezarán a acumular puntos por las transacciones mencionadas en el numeral cuarto.

• La participación del Cliente en el Programa de Lealtad Tuplús Banco de Bogotá, constituirá aceptación expresa de los presentes términos y condiciones y de cualquier modificación o ajuste que sea informado por el Banco.

• Para participar en el Programa y poder redimir puntos en cualquier alternativa de redención, es necesario realizar una inscripción previa al Programa en el portal www.tuplus.com.co

• El cliente deberá realizar un primer registro en la plataforma www.tuplus.com.co donde creara usuario y seleccionara la clave de acceso al portal de redención.

[Escribir texto]

En caso de no poseer un usuario y contraseña, será necesario obtener una clave de Portal Bancario Clave Segura en el siguiente link.
<https://www.bancodebogota.com/Banking/pb/externo/logonbog/universalRegistry>

Posteriormente, el Cliente deberá ingresar a la página web www.tuplus.com.co y efectuar los siguientes pasos:

- Diligenciar tipo y número de documento de identidad.
- Seleccionar la Entidad Aval a la que está vinculado.
- Ingresar la clave obtenida anteriormente.

Su contraseña es de carácter confidencial, en ningún caso Banco de Bogotá será responsable de su pérdida o robo. El uso de la contraseña es responsabilidad exclusiva del Cliente.

A continuación se enuncian los pasos a seguir en caso de olvido de la contraseña:

- i. Contactar a Banco de Bogotá y hacer el proceso de cambio o recordación de la clave de Portal Bancario, Clave de Banca Móvil o Clave Segura según corresponda.
- ii. Volver a registrarse en el programa en cuyo caso se reemplaza el registro anterior y se mantienen los puntos acumulados.

•La inscripción del Cliente al Programa, constituirá aceptación expresa de estos términos y condiciones.

•La inscripción en el Programa está limitada a una (1) por persona natural, mayor de edad y con capacidad civil plena.

•El Programa no tiene costo de inscripción.

•El Cliente podrá redimir sus puntos siempre y cuando su tarjeta crédito se encuentre al día en sus pagos, esto quiere decir que debe haber realizado el pago mínimo dentro de la fecha establecida, en estado normal, activa y sin ningún tipo de bloqueo, en el momento de la solicitud de redención y al momento de su aplicación.

•Cuando el bloqueo es automático por operación del establecimiento que genera alerta y bloqueo, pero ajeno al tarjetahabiente, el Cliente deberá solicitar el desbloqueo y una vez el plástico quede en estado normal y no esté en mora podrá solicitar redimir los puntos.

•El Cliente podrá redimir en más de una alternativa de redención ofrecida por el Banco de Bogotá, siempre y cuando cumpla los mínimos requeridos.

•La redención de puntos es personal e intransferible, solamente el Cliente será quien pueda realizar la redención.

•Una vez realizada la solicitud de redención, el Cliente no podrá realizar cambios.

•El Cliente dispondrá de la información de sus puntos acumulados a través de su extracto enviado mensualmente, extracto del programa de Lealtad Tuplús y Call center.

[Escribir texto]

- Los puntos acumulados por el Cliente no podrán ser transferidos, comprados o vendidos a titulares de otras tarjetas, dado que los mismos son personales e intransferibles.
- Los puntos de las tarjetas amparadas no podrán ser sumados al tarjetahabiente principal.
- Los tarjetahabientes amparados podrán realizar redenciones de sus puntos de manera independiente.
- El tarjetahabiente principal no podrá hacer redenciones sobre los puntos de sus tarjetas amparadas.
- En el momento de la redención, el Cliente deberá tener a mano los datos de sus Tarjetas de Crédito.
- La Tarjeta de Crédito que se encuentre en mora o cualquier tipo de bloqueo no generará puntos por ninguna de las transacciones que cubra el plan.
- Si el Cliente entra en mora de 30 días dejará de acumular puntos por transacciones definidas por el Banco para la acumulación de puntos.
- Los puntos generados por transacciones fraudulentas o por dobles cargos deberán ser reversados y no sumarán en el acumulado de puntos del Cliente.
- Si la Tarjeta de Crédito es cancelada voluntariamente, el Cliente perderá la totalidad de sus puntos acumulados y no redimidos.
- En caso de que el cliente falleciere o por cualquier otra causa dejara de ser el titular de la Tarjeta de Crédito, perderá la totalidad de los puntos acumulados y no redimidos.
- El Cliente se obliga a consultar las opciones de redención vigentes y las oferta disponibles de la plataforma en el momento de solicitar la redención.
- Si a la Tarjeta de Crédito se le aplican bloqueos cancelatorios inmediatamente perderá la totalidad de sus puntos acumulados y no redimidos.
- Si la Tarjeta de Crédito es reportada perdida, robada o extraviada y ésta es reexpedida, los puntos acumulados hasta la fecha del bloqueo serán trasladados al nuevo número de tarjeta.
- Por cualquier mal uso de la tarjeta de crédito por parte del cliente, el Banco podrá cancelar la Tarjeta Crédito generando la pérdida total de los puntos acumulados y no redimidos.
- Este Programa no es acumulable con otros descuentos y/o promociones.
- No podrá realizarse la transferencia, redención en efectivo, ni sustitución de los bienes y servicios redimidos.
- La redención de puntos se aplicará en orden de fecha de acumulación, empezando por los más antiguos.

[Escribir texto]

- Si el Cliente tiene varios productos que acumulan puntos, podrá sumar los puntos de sus productos y redimirlos en cualquier alternativa de redención.
- Las opciones de redención estarán sujetas a disponibilidades limitadas y hasta agotar existencias en el territorio de la República de Colombia. Si el Cliente no finaliza la redención, no se podrán asegurar existencias de productos o servicios en futuros ingresos a la página.
- En caso de existir promociones específicas, la redención estará limitada a la vigencia de la promoción o hasta agotar inventarios, lo que ocurra primero.
- Si una solicitud de redención es negada, el Cliente será informado a través de la página, un mensaje, o a través del call center al momento de la redención la causa del rechazo.
- Las redenciones solicitadas por el Cliente se tramitarán el mismo día de la solicitud.
- En caso de ser aplicable, el Cliente será responsable de cualquier impuesto y/o gasto derivado de la redención en cualquiera de las alternativas ofrecidas, incluyendo el impuesto de retención en la fuente, el cual debe ser asumido por el cliente.
- Los abonos a cuentas de ahorro, corriente y/o tarjetas de crédito se efectuarán de acuerdo a las condiciones del Banco de Bogotá.

Décima Primera.- Estado de cuenta.

El Cliente podrá consultar la información de los puntos disponibles a través de su estado de cuenta, el cual tendrá a su disposición en el menú “Mi Cuenta” del portal <https://www.tuplus.com.co>, una vez el Cliente haya iniciado sesión.

En este menú también se podrá ver:

- Los puntos disponibles acumulados y el estado de estos puntos.
- El historial de acumulaciones.
- El historial de redenciones.
- Los estados de cuenta de puntos del programa en PDF, con fecha de corte el último día de cada mes.

Décima Segunda.- Procedimiento y políticas de redención en cada una de las alternativas de redención ofrecidas por el Banco.

Con el Programa de Lealtad Tuplús Banco de Bogotá, el banco ofrecerá al cliente la posibilidad de redimir sus puntos en cualquiera de las siguientes alternativas de redención, siempre y cuando cumpla con las condiciones requeridas en cada una

Viajes tuplús

Una página exclusiva para los Clientes en donde encontrarán promociones de tiquetes aéreos, hoteles, paquetes y otros productos turísticos redimiendo, total o parcialmente, sus puntos o comprando con las tarjetas de crédito de Banco de Bogotá. Para realizar la redención de puntos en viajes tuplús, el Cliente deberá ingresar a través de la página

[Escribir texto]

www.tuplus.com.co o directamente a www.viajestuplus.com.co y escoger la opción de su preferencia.

Si al cliente no le alcanza los puntos acumulados para la redención podrá usar la tarjeta de crédito del Banco de Bogotá y completar la diferencia de puntos en dinero.

Abono a cuentas de ahorro y/o corriente propias

•El Cliente podrá redimir sus puntos equivalentes en dinero a una cuenta de ahorros o corriente de los Bancos Aval.

Para realizar el abono en cuenta propia el Cliente deberá ingresar a www.tuplus.com.co y realizar la redención en la pestaña correspondiente.

•La cuenta destino debe estar activa y sin ningún tipo de bloqueo para poder abonar el dinero.

•Si al momento de la solicitud de redención o posterior a su aprobación no existe la cuenta se reversará la operación y se le abonaran los puntos nuevamente.

•Para abonos a cuentas de ahorro o corriente se establece un tope máximo de 77.000 puntos por día.

Abono a tarjetas de crédito propias

•El cliente podrá redimir sus puntos, abonando su equivalente en dinero, a las obligaciones de sus tarjetas de crédito de los Bancos Aval. Para realizar el abono a la tarjeta el Cliente deberá ingresar a www.tuplus.com.co y realizar la redención.

•Para abonos a cuentas de ahorro o corriente se establece un tope máximo de 77.000 puntos por día.

Millas LifeMiles

- El cliente podrá redimir sus puntos por millas LifeMiles una vez cumpla los mínimos exigidos detallado en el numeral octavo.
- Una vez se trasladen las millas a la cuenta de viajero frecuente LifeMiles, éstas podrán ser utilizadas bajo los términos y condiciones establecidas en el Programa de Viajero Frecuente LifeMiles. Una vez trasladadas, EL BANCO no será responsable por su redención, ni el cumplimiento de los términos y condiciones del Programa Viajero Frecuente LifeMiles, siendo entendido que la responsabilidad del BANCO queda limitada a otorgar las millas con base en los promedios de facturación que EL BANCO disponga y realizar el traslado de tales millas a la cuenta de viajero frecuente de LifeMiles, en los términos establecidos en este Reglamento.
- Para que el Cliente pueda redimir sus puntos por Millas LifeMiles, debe estar inscrito previamente en el programa y conocer su número de viajero frecuente o socio según corresponda.
- Cuando el cliente solicite redimir sus puntos en millas, éstas no podrán ser cedidas a favor de otro Tarjetahabiente o de terceros.

[Escribir texto]

- El Programa no será responsable por la gestión de las millas una vez sean trasladadas a favor del cliente en el respectivo programa de viajero LifeMiles.
- Las millas LifeMiles serán abonadas a la cuenta de Viajero Frecuente en máximo **(15) día hábiles** contados a partir de la fecha de la redención.
- El cliente podrá consultar los términos y condiciones del programa LifeMiles a través de la página www.LifeMiles.com. El cliente declara conocer y aceptar las características, así como los términos y condiciones del Programa de Viajero Frecuente LifeMiles.

Décima Tercera. Pérdida de puntos

Los puntos acumulados se perderán de manera definitiva cuando:

El producto o servicio con el que se generaron es cancelado por decisión del Cliente, orden de autoridad competente o cumplimiento de un deber legal.

El Cliente presente mora superior a 60 días.

Por la ejecución de la cláusula aceleratoria en cualquiera de los productos ofrecidos por las Bancos Aval.

Ante el fallecimiento del titular del producto o servicio.

El Cliente haya sido reportado en listas para la prevención y control del lavado de activos y financiación del terrorismo, más conocidas como listas restrictivas.

Los puntos acumulados que hayan expirado. Los puntos tendrán una vigencia de dos (2) años contados a partir de la fecha de la transacción que dio como resultado la acumulación.

Exista cualquier infracción, fraude o abuso relacionado con la obtención y uso de los puntos y los bienes o servicios redimidos. En este caso el Cliente también estará sujeto a las acciones legales y/o administrativas aplicables por parte de las autoridades competentes, de Banco de Bogotá, incluyendo la pérdida de puntos, la cancelación de la inscripción al Programa.

Se cumplan las causales de pérdida de puntos según las condiciones establecidas por Banco de Bogotá.

Para las tarjetas Infinite las cuales acumulaban puntos sin fecha de vencimiento, a partir de la implementación del Programa de Lealtad Tuplús Banco de Bogotá, acumularán puntos con una vigencia de dos años a partir de la realización de la transacción y los puntos acumulados hasta la fecha tendrán una vigencia de dos años a partir del lanzamiento del programa.

Décima Cuarta.- Notificaciones

Las notificaciones que deban realizarse durante la vigencia y ejecución del Programa serán realizadas a través de un medio idóneo dentro de los cuales se encuentran: aviso de prensa, un aviso en la página de internet del Programa y/o un mensaje de correo

[Escribir texto]

electrónico, SMS o volante físico según la información suministrada por el Cliente a Banco de Bogotá.

Décima Quinta.- Territorio, Jurisdicción y Ley Aplicable

El Programa estará vigente en el territorio de la República de Colombia. Cualquier controversia relacionada con la interpretación de este documento y con el Programa deberá ser conocida por los jueces de la República de Colombia.

Este documento se interpretará y aplicará de conformidad con las leyes aplicables en la República de Colombia.

Si alguna de las cláusulas de este documento es declarada nula, inválida o ilegal al amparo de las leyes o reglamentos vigentes, las demás disposiciones mantendrán plena vigencia.

Décima Sexta.- Exoneraciones y Responsabilidades: El Banco podrá modificar o dar por terminado total o parcialmente el Programa de Lealtad Tuplús Banco de Bogotá, en el momento que lo determine, para lo cual dará aviso al Cliente por cualquier medio idóneo, y sin que dicha terminación de lugar al pago de indemnizaciones ni genere responsabilidad a cargo del Banco.

En el evento que se termine el Programa de Lealtad Tuplús Banco de Bogotá, los puntos acumulados por el Cliente a la fecha de la terminación del plan tendrán un plazo máximo de redención de tres (3) meses, contados a partir de la fecha de terminación del plan.

El Banco podrá cambiar, modificar, adicionar, ajustar o eliminar cualquiera de los términos y condiciones del presente reglamento, para lo cual dará aviso al Cliente por cualquier medio idóneo. En caso de continuar vinculado al Programa de Lealtad Tuplús Banco de Bogotá, el Cliente acepta expresamente las modificaciones introducidas.

Al participar en el Programa, el Cliente exonera a Banco de Bogotá de cualquier responsabilidad y entiende no asumirán responsabilidad por el incumplimiento de sus obligaciones, cuando dicho incumplimiento se produzca por circunstancias constitutivas de fuerza mayor o caso fortuito, calificadas de conformidad con la ley.

Al participar en este Programa, el Cliente entiende y acepta que Banco de Bogotá contrató con terceros la entrega de los bienes o servicios incluidos en el Programa, por lo tanto no asume responsabilidad en la calidad del bien o servicio, entrega de los mismos o cualquier aspecto relacionado con el bien o servicio. La garantía e idoneidad de los productos y/o servicios adquiridos por los Clientes son obligaciones de cada proveedor. La garantía de los bienes y/o servicios corresponde a la definida por los fabricantes y deberán ser tramitadas directamente con éstos. El Cliente releva de toda responsabilidad a Banco de Bogotá de cualquier daño, sobre las personas o las cosas, que se pudiesen ocasionar con el uso del bien o del servicio redimido, ya sea por su uso o de terceras personas.

Al participar en el Programa, aceptar y utilizar los premios proporcionados por el mismo, el Cliente libera, descarga y ampara al Banco de Bogotá y sus gerentes, directores, asesores y empleados en general (incluyendo sus representantes) de toda reclamación o daño que pudiera resultar de la redención de puntos, el uso de los bienes o servicios redimidos a través del Programa, incluyendo, sin limitación, lesión corporal o muerte.

[Escribir texto]

Banco de Bogotá y sus gerentes, directores, asesores y empleados en general (incluyendo sus representantes) no son responsables por la pérdida, destrucción o robo de los premios. Banco de Bogotá, ni sus Representantes serán responsables por acto u omisión de los proveedores de premios.

La responsabilidad de Banco de Bogotá culmina con la redención de los puntos.

Estas condiciones y políticas son independientes al reglamento de uso de las Tarjeta de Crédito del Banco de Bogotá.

Décima Séptima.- Protección de Datos Personales

Banco de Bogotá se compromete a dar cumplimiento a las disposiciones legales colombianas sobre tratamiento de datos personales, seguridad de la información y confidencialidad.

Al aceptar estos Términos y Condiciones el Cliente acepta y autoriza el manejo de datos personales y autoriza a Banco de Bogotá a recopilar, almacenar, procesar, actualizar y utilizar la información personal del Cliente. Así como el envío de mensajes, correos o cualquier notificación relacionada con el Programa.

Considerando que el Banco de Bogotá tercerizan algunos de los bienes y servicios ofrecidos dentro del Programa, la información suministrada por el Cliente puede ser almacenada y/o procesada en servidores ubicados en centros de cómputo propios o de terceros. Todo lo anterior cumpliendo con los requisitos que establece la Legislación de Protección de Datos Personales en Colombia, Ley 1581 de 2012 y decretos reglamentarios o cualquier otra norma que los modifique, adiciones o derogue.

Así mismo, Banco de Bogotá se reserva el derecho de suministrar los datos de los Clientes a entidades de auditoría o control del Gobierno Colombiano o extranjero, lo cual es expresamente aceptado por el Cliente al aceptar el presente documento.

Es responsabilidad del Cliente mantener sus datos generales y de contacto actualizados en Banco de Bogotá y el banco se reserva el derecho de validar y verificar la identidad del Cliente que pretenda hacer redenciones o actualizaciones. El Cliente debe garantizar la exactitud de la información suministrada y es el único responsable de cualquier dato erróneo, incompleto o caducado.

Décima Octava.- Peticiones, Quejas y Reclamos

Para realizar cualquier petición, queja y/o reclamación en relación con los beneficios otorgados en el Programa, o solicitar ajustes en el saldo de puntos, o resolver cualquier inquietud que se tenga relacionada con el Programa, el Cliente deberá comunicarse a través de los diferentes canales de atención de Banco de Bogotá.

En el momento en el que Cliente registre una PQR, Banco de Bogotá podrá solicitar los soportes que sean necesarios para atender la petición, queja o reclamo. En el evento de no poseer esta documentación, Banco de Bogotá dará por cierta la información que existe en el sistema del Programa.