

## **TÉRMINOS Y CONDICIONES DEL PROGRAMA DE LEALTAD TUPLÚS**

Mediante la aceptación de los siguientes Términos y Condiciones, el Cliente se adhiere al Programa de Lealtad Tuplús y acepta expresa e irrevocablemente sujetarse al siguiente reglamento:

### **1. Definición**

El Programa de Lealtad Tuplús (en adelante el “Programa”) está diseñado para premiar la lealtad de los clientes persona natural (en adelante el “Cliente” o los “Clientes”) de las entidades del Grupo Aval vinculadas a este programa (en adelante “Entidades Aval”), otorgando puntos de manera unilateral por el uso de sus productos y servicios redimibles según los términos y condiciones incluidos en el presente documento.

El Programa consiste en un sistema de acumulación y redención de puntos, sujeto a las reglas establecidas en el presente documento, siendo facultad de Grupo Aval y las Entidades Aval fijar los factores de conversión correspondientes. Cada una de las Entidades Aval tendrá políticas de acumulación de puntos independientes, que serán informados en su respectiva página web. Los puntos acumulados no pueden ser transferidos bajo ninguna modalidad o figura contractual a ninguna otra persona.

La participación en el Programa implica la inscripción en la forma establecida por Grupo Aval y las Entidades Aval.

### **2. Objetivos:**

El Programa tiene como objetivo permitirle al cliente: (i) la acumulación de puntos por el uso de los productos y servicios según sea determinado por cada Entidad Aval, (ii) la posibilidad de redimir en un solo Programa, los puntos acumulados en cada una de las Entidades Aval y, (iii) su posterior redención en cualquiera de las alternativas puestas a disposición del Cliente.

Adicionalmente, el Programa busca permitir el acceso del Cliente a todas las alianzas, promociones, descuentos y beneficios que por ser Cliente de las Entidades Aval éstas ponen a su disposición.

### **3. Entidades Participantes:**

Las Entidades Aval que participan en el Programa son las que se mencionan a continuación:

- Banco de Bogotá S.A.
- Banco de Occidente S.A.
- Banco Popular S.A.

- Banco Comercial AV Villas S.A.

#### **4. Beneficiarios:**

Los Clientes beneficiarios del Programa serán las personas naturales mayores de edad, que cumplan con los requisitos de acumulación establecidos por cada una de las Entidades participantes y este reglamento.

- Clientes persona natural beneficiarios del Programa de Puntos del Banco de Bogotá.
- Clientes persona natural beneficiarios del Programa de Puntos del Banco de Occidente.
- Clientes persona natural que hacen parte del Programa de Puntos del Banco Popular.
- Clientes persona natural inscritos en el Programa de Puntos del Banco AV Villas, incluyendo aquellos clientes que tengan tarjeta de crédito y/o productos del Banco AV Villas.
- En cualquier caso, el cliente beneficiario deberá ser mayor de edad y tener plena capacidad civil.
- No harán parte del programa las tarjetas de crédito marca compartida, que acumulen puntos distintos al programa de Lealtad Aval.

#### **5. Inscripción al Programa:**

- 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](http://www.tuplus.com.co)
- La inscripción se podrá realizar con el usuario/clave del portal bancario, banca móvil o clave segura de la entidad de preferencia del cliente en la cual posea productos.
- 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.

## **6. Contraseña de Ingreso al Portal**

Para que el Cliente pueda acceder a la información de su cuenta y efectuar redenciones, deberá ingresar a [www.tuplus.com.co](http://www.tuplus.com.co), para estos efectos es indispensable que el afiliado obtenga un Usuario y Contraseña.

En caso de no poseer un usuario y contraseña, será necesario obtener una clave de Portal Bancario, Clave de tarjeta débito, Clave de Banca Móvil o Clave Segura con la Entidad Aval a la cual está vinculado.

Posteriormente, el Cliente deberá ingresar a la página web [www.tuplus.com.co](http://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 en el literal a de esta sección.

Su contraseña es de carácter confidencial, en ningún caso Grupo Aval o las Entidades Aval serán responsables 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 la Entidad Aval con la que se registró y hacer el proceso de cambio o recordación de la clave de Portal Bancario, Clave de tarjeta débito, 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.

## **7. Acumulación de Puntos:**

Las condiciones de acumulación de puntos serán definidas por cada una de las Entidades Aval y estarán descritas en los términos y condiciones de cada uno de los programas, los cuales podrán ser consultados en:

[Banco AV Villas](#)

[Banco de Bogotá](#)

[Banco de Occidente](#) y seleccionar tipo de tarjeta.

[Banco Popular](#)

A continuación, se describen algunas condiciones generales de acumulación:

- Los productos y servicios incluidos en el programa acumulan puntos siempre y cuando se encuentren al día, sin ningún tipo de bloqueo, en estado normal y activos.
- No son susceptibles de acumulación de puntos: transacciones de compra fraudulenta, dobles cargos, compras de cartera, avances, pago de impuestos, reversiones, ajustes, ajustes por eliminación de transacciones, comisiones y cuota de manejo, entre otros.
- 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](http://www.tuplus.com.co)
- Para conocer los conceptos de acumulación de puntos, lo invitamos a revisar los términos y condiciones del programa de acumulación de puntos de la Entidad Aval a la cual corresponde
- Los puntos acumulados por las tarjetas de crédito amparadas pueden ser acumulados en la cuenta del titular o individualmente, dependiendo de las condiciones de acumulación de cada Entidad Aval.

## **8. Alternativas de Redención:**

Desde el 5 de Diciembre de 2018, el Grupo Aval 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 (para más información, consultar [www.tuplus.com.co](http://www.tuplus.com.co)):

- 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 y/o comprando con las tarjetas de crédito de los Bancos Bogotá, Occidente, AV Villas y Popular (el monto mínimo de compra con tarjeta de crédito es de 1,000 pesos Colombianos). Para realizar la redención de puntos en Viajes tuplús, el Cliente deberá ingresar a través de la página [www.tuplus.com.co](http://www.tuplus.com.co) o directamente a [www.viajestuplus.com.co](http://www.viajestuplus.com.co) y escoger la opción de su preferencia.
- Abono a cuentas de ahorro y/o corriente propias: El Cliente podrá redimir sus puntos en dinero abonado a su cuenta de ahorros o corriente de los Bancos Bogotá, Banco de Occidente, AV Villas y Popular (exceptuando cuentas de pensión). Para realizar el abono en cuenta propia el Cliente deberá ingresar a [www.tuplus.com.co](http://www.tuplus.com.co) y realizar la redención en la pestaña correspondiente.
- Abono a tarjetas de crédito propias de los Bancos Bogotá, Occidente, AV Villas y Popular: El cliente podrá redimir sus puntos, abonando su equivalente en dinero, a las obligaciones de sus tarjetas de crédito de los Bancos Bogotá, Occidente, AV Villas y

Popular. Para realizar el abono en cuenta propia el Cliente deberá ingresar a [www.tuplus.com.co](http://www.tuplus.com.co) y realizar la redención.

- **Millas LifeMiles:** El cliente puede canjear puntos por millas de los programas LifeMiles. La tasa de conversión será de 2 puntos tuplús por cada milla LifeMiles. Para solicitar la transferencia de los puntos en millas, el Cliente deberá comunicarse directamente con la línea de servicio al cliente de la Entidad Aval con la cual realizó el registro al Programa y proveer: número de puntos a trasladar, número y tipo de documento de identidad, número de viajero frecuente y tener actualizado su número celular en los registros de la Entidad Aval.

### 9. Mínimos de Redención:

Para la redención de puntos en cada una de las alternativas, el cliente deberá haber acumulado un mínimo de puntos de acuerdo a la siguiente tabla:

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

### 10. Procedimiento y Políticas de Redención:

- El Cliente podrá redimir sus puntos siempre y cuando sus productos se encuentren al día, en estado normal, activos y sin ningún tipo de bloqueo, en el momento de la solicitud de redención y al momento de su aplicación.
- El Cliente deberá tener los puntos mínimos requeridos para cada alternativa de redención.
- El Cliente podrá redimir en una o más alternativas de redención del Programa, siempre y cuando cumpla los mínimos requeridos.
- La redención de puntos es personal e intransferible, solamente el Cliente será quien pueda realizar la redención.
- Este Programa no es acumulable con otros descuentos y/o promociones.
- Los puntos no podrán ser vendidos, cambiados o comprados, ni transferidos bajo ninguna modalidad.

- La unificación de puntos entre grupos familiares, entre familiares, para completar la cantidad mínima requerida en cada redención, y para otros efectos dependerá de las condiciones de acumulación de cada entidad.
- Una vez realizada la solicitud de redención, el cliente no podrá realizar cambios de bienes o servicios redimidos ni se efectuarán devoluciones de puntos, reemplazos o reembolsos de puntos, salvo las excepciones incluidas en la legislación colombiana vigente.
- En el evento de proceder la devolución, el Programa podrá devolver puntos o dinero, sujeto a las retenciones aplicables de conformidad con la ley tributaria vigente.
- En el caso de Millas LifeMiles, las reclamaciones por equivocaciones de funcionarios en el proceso de redención deberán realizarse por medio del Call Center LifeMiles.
- 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 independientemente de la Entidad Aval en la cual se acumularon.
- Si el Cliente tiene productos que acumulan puntos con más de una Entidad Aval, podrá sumar los puntos de sus productos y redimirlos en cualquier alternativa de redención.
- En el numeral 9 de este reglamento, el Cliente puede consultar los mínimos de redención requeridos para cada alternativa de redención ofrecida por el Programa.
- 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.
- La acumulación de las tarjetas amparadas se efectuará según las condiciones de cada Entidad Aval.
- 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.

- 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.
- Una vez se trasladen las millas a la cuenta LifeMiles, éstas podrán ser utilizadas bajo los términos y condiciones establecidas en el Programa de viajero frecuente que corresponda. La responsabilidad del Programa irá hasta el momento en el que las millas queden abonadas a favor del Cliente en los programas de viajero frecuente LifeMiles.
- 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.
- El Programa no será responsable por el cumplimiento de los términos y condiciones de los programas LifeMiles, los cuales podrán ser consultados en [www.lifemiles.com](http://www.lifemiles.com) respectivamente. Dichos programas tienen sus propios canales de atención y gestión de quejas, a los cuales deberá acudir el Cliente que decida redimir sus puntos en millas, una vez dichas millas sean trasladadas a su cuenta de viajero frecuente.
- Las millas LifeMiles serán abonadas a la cuenta de viajero frecuente o socio en un máximo de quince (15) días hábiles contados a partir de la fecha de redención.
- Los abonos a cuentas de ahorro, corriente y/o tarjetas de crédito se efectuarán de acuerdo a las condiciones de cada Entidad Aval.

## **11. 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 [www.tuplus.com.co](http://www.tuplus.com.co), una vez el Cliente haya iniciado sesión.

En este menú también se podrá ver desde el 5 de Diciembre de 2018:

- Los puntos disponibles acumulados en cada una de las entidades participantes 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.

## **12. 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. En este caso el Cliente perderá solamente los puntos acumulados con la entidad Aval con la cual presenta la mora.
- Por la ejecución de la cláusula aceleratoria en cualquiera de los productos ofrecidos por las Entidades 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 Grupo Aval y de las Entidades Aval, 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 cada una de las Entidad Aval.

## **13. Vigencia del Programa:**

El Programa tendrá una fecha de inicio del 5 de Diciembre de 2018 y su vigencia será indefinida, sin embargo, Grupo Aval Acciones y Valores S.A. (en adelante "Grupo Aval") y/o las Entidades Aval individualmente, se reservan el derecho a dar por terminado el Programa cuando lo consideren necesario dando aviso al Cliente con 60 días calendario de anticipación a la fecha de terminación del Programa y sin que dicha terminación de lugar al pago de indemnizaciones ni genere responsabilidad a cargo de Grupo Aval o las Entidades Aval.

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.



## **14. Modificaciones al Programa**

Grupo Aval Acciones y Valores S.A. (en adelante "Grupo Aval") y/o las Entidades Aval individualmente, se reservan 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.

## **15. 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 electrónico, SMS o volante físico según la información suministrada por el Cliente a la Entidad Aval con la cual realizó el registro a la página de Lealtad Aval, entre otros.

## **16. Exoneraciones y Responsabilidades**

Al participar en el Programa, el Cliente exonera a Grupo Aval y/o a las Entidades Aval 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 Grupo Aval y/o las Entidades Aval contrataron con terceros la entrega de los bienes o servicios incluidos en el Programa, por lo tanto no asumen 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 Grupo Aval y/o las Entidades Aval 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 Grupo Aval, las Entidades Aval 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.

Grupo Aval, las Entidades Aval y sus gerentes, directores, asesores y empleados en general (incluyendo sus representantes) no son responsables por la pérdida, destrucción o

robo de los premios. Ni Grupo Aval y las Entidades Aval, ni sus Representantes serán responsables por acto u omisión de los proveedores de premios.

La responsabilidad de Grupo Aval y las Entidades Aval culmina con la redención de los puntos.

### **17. 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.

### **18. Protección de Datos Personales**

Grupo Aval y las Entidades Aval se comprometen 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 Grupo Aval y a las Entidades Aval 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 Grupo Aval y las Entidades Aval tercerizan algunos de los bienes y servicios ofrecidos dentro del Programa, la información suministrada por el Cliente puede ser tratada, enviada, almacenada y/o procesada en servidores ubicados en centros de cómputo propios o de terceros. Igualmente, para efectos de dar cumplimiento a las obligaciones derivadas del programa, el Cliente autoriza a Grupo Aval y las Entidades Aval a compartir sus datos personales con los proveedores de los bienes y servicios incluidos dentro del programa. 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, Grupo Aval y las Entidades Aval se reservan 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 la Entidad Aval con la cual se registró en el programa. Grupo Aval y las Entidades Aval se

reservan 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.

El Cliente manifiesta que conoce los siguientes aspectos relacionados con el cumplimiento de la legislación de habeas data vigente:

1. Como titular de la información, El Cliente tiene derecho a conocer, actualizar y rectificar sus datos personales, solicitar prueba de la aceptación, ser informado sobre el uso de sus datos personales, presentar quejas ante las autoridades competentes, revocar esta autorización, solicitar la supresión de sus datos y consultar los mismos.
2. El carácter facultativo de dar respuesta a solicitudes de información sobre datos sensibles, entendiendo por datos sensibles aquellos que afectan la intimidad de El Cliente.
3. Cualquier inquietud relacionada con el Tratamiento de los datos personales de El Cliente será atendida mediante los canales dispuestos por la Entidad Aval con la cual se hizo el registro.

## **19. 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 las Entidades Aval.

En el momento en el que Cliente registre una PQR, Grupo Aval o las Entidades Aval podrán solicitar los soportes que sean necesarios para atender la petición, queja o reclamo. En el evento de no poseer esta documentación, Grupo Aval y las Entidades Aval darán por cierta la información que existe en el sistema del Programa.