

## 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 el inicio de sesión en la forma establecida por Grupo Aval y las Entidades Aval en los siguientes términos:

### 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 Aval participantes y con 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. Inicio de sesión a los portales [www.tuplus.com.co](http://www.tuplus.com.co), [viajestuplus.com.co](http://viajestuplus.com.co) y/o [amazontuplus.com.co](http://amazontuplus.com.co):**

Para que el Cliente pueda acceder a la información de su cuenta y efectuar redenciones, deberá iniciar sesión en [www.tuplus.com.co](http://www.tuplus.com.co), [www.viajestuplus.com.co](http://www.viajestuplus.com.co) y/o [www.amazontuplus.com.co](http://amazontuplus.com.co). Para estos efectos, es indispensable obtener una clave del 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 mencionada anteriormente.

En el evento en que el Cliente no tenga una clave de ingreso a tuplús, al iniciar sesión en [www.tuplus.com.co](http://www.tuplus.com.co), el sistema generará un código de validación (OTP) que será enviado al celular registrado en la Entidad Aval donde el Cliente tenga mayor cantidad de puntos.

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 y esta podrá ser usada para ingresar a los portales: [www.tuplus.com.co](http://www.tuplus.com.co), [www.viajestuplus.com.co](http://www.viajestuplus.com.co) y/o [www.amazontuplus.com.co](http://amazontuplus.com.co).

El inicio de sesión del Cliente al Programa constituirá aceptación expresa de estos términos y condiciones.

El inicio de sesión al Programa está limitado a una (1) por persona natural, mayor de edad y con capacidad civil plena.

El ingreso al Programa no tiene costo.

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 inició sesión 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 iniciar sesión en el Programa en cuyo caso se reemplaza el inicio de sesión anterior y se mantienen los puntos acumulados.

Alternativamente, el cliente que no posea clave de Portal Bancario, clave de tarjeta débito, clave de Banca Móvil o Clave Segura con la Entidad Aval a la cual está vinculado puede ingresar a los portales del programa, efectuando los siguientes pasos:

- Asegurar que el número de celular registrado en la Entidad Aval de la cual es cliente esté actualizado.
- Diligenciar tipo y número de documento de identidad.
- Generar un código que llegará al celular registrado.
- Introducir el código recibido en el celular donde dice “Ingresa tu código”.
- Presionar el botón “Valida tu código”.
- Presionar el botón “Ingresar”.

## **6. 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:

<https://www.bancodebogota.com/wps/portal/banco-de-bogota/bogota/beneficios/plan-lealtad-mejores-puntos#tab-3>

<https://www.bancodeoccidente.com.co/wps/portal/banco-de-occidente/bancodeoccidente/para-personas/tarjeta-de-credito/nuestras-tarjetas> y seleccionar el tipo de tarjeta

<https://www.avvillas.com.co/wps/portal/avvillas/banco/banca-personal/tuplus>

<https://www.bancopopular.com.co/wps/portal/bancopopular/inicio/para-ti/tarjeta-credito/tuplus>

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.
- El Cliente podrá redimir los puntos acumulados hasta un monto máximo de 27 UVTs. El valor de cada UVTs será determinado de acuerdo con lo señalado por la Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales (DIAN) para el año correspondiente y se regirá por el artículo 868 del Estatuto Tributario.

## **7. Alternativas de Redención:**

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 podrá redimir 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 inició sesión 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. Para realizar la redención de las millas, el Cliente puede también ingresar a [www.tuplus.com.co](http://www.tuplus.com.co) y realizar la redención.
- Amazon: El Cliente podrá redimir puntos tuplús para hacer compras de bienes ofrecidos por terceros a través de Amazon. Para redimir puntos tuplús en compras a través de Amazon, el Cliente deberá ingresar a [www.tuplus.com.co](http://www.tuplus.com.co) en la opción Amazon.
- Catálogo: El Cliente podrá redimir puntos por productos, servicios o bonos de regalo de su preferencia en el catálogo virtual de [www.tuplus.com.co](http://www.tuplus.com.co), o a través de los canales dispuestos por el Programa.
- Sorteos: El Cliente podrá redimir puntos por oportunidades para participar en los sorteos que sean realizados a través del Programa. Igualmente, el Cliente podrá consultar las oportunidades acumuladas para participar en cada sorteo durante su vigencia en: [www.tuplus.com.co](http://www.tuplus.com.co). Cada sorteo tendrá sus propios términos y condiciones que deberán ser consultados y aceptados por el Cliente que decida usar esta opción de redención.
- Abono a cuenta de pensiones voluntarias: El Cliente podrá redimir sus puntos en dinero abonado como aporte a su cuenta de pensiones voluntarias del Fondo Voluntario de Pensión que administra Porvenir S.A. Para realizar el abono en la cuenta de pensiones voluntarias el Cliente deberá ingresar a [www.tuplus.com.co](http://www.tuplus.com.co) y realizar la redención en la pestaña correspondiente.
- Rappi: El Cliente podrá redimir sus puntos tuplús en Créditos Rappi para utilizarlos en la plataforma Rappi. Los Créditos Rappi tendrán una vigencia de doce (12) meses a partir de la conversión de los puntos tuplús y podrán ser redimidos en todas las secciones de la Plataforma Rappi, exceptuándose las secciones denominadas “Cajero ATM”, “RappiPay”, “RappiTravel”, “Vype”, y “RappiFavor”.
- Pago en datáfonos CredibanCo: El cliente podrá redimir sus puntos tuplús en los datáfonos CredibanCo de los comercios aliados que participen en el programa para comprar productos y/o servicios.

## **8. 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 con la siguiente tabla:

Opción de redención	Puntos mínimos requeridos para redimir
Abono en cuentas o tarjetas de crédito propias	2,000
Viajes tuplús	A partir de 1 punto
Millas LifeMiles	16,000
Compras Amazon	A partir de 1 punto
Catálogo (Bonos de Regalo)	1,000 o 50% del valor (lo que resulte mayor)
Catálogo (Productos)	2,500 o 50% del valor (lo que resulte mayor)
Sorteos	Los puntos mínimos requeridos para participar serán definidos en los términos y condiciones de cada sorteo
Abono a cuenta de pensiones voluntarias	A partir de 2.000 puntos
Créditos Rappi	A partir de 2.000 puntos
Pago en datáfonos CredibanCo	A partir de 1 punto

#### 9. Procedimiento y Políticas Generales 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.
- 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.
- Las redenciones que superen un valor de \$100.000 pesos, tendrán una doble autenticación que consistirá en el envío de un código de validación (OTP) al celular registrado en la Entidad Aval donde el Cliente tenga mayor cantidad de puntos.
- 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.

#### **10. Condiciones especiales de redención para Millas LifeMiles:**

- 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.
- Las reclamaciones por equivocaciones de funcionarios en el proceso de redención deberán realizarse por medio del Call Center 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.

#### **11. Condiciones especiales de redención de puntos en Amazon usando la extensión descargada de la página [www.amazonplus.com.co](http://www.amazonplus.com.co)**

- Para redimir puntos tuplús en Amazon será necesario descargar la extensión (plugin) desde la página [www.tuplus.com.co](http://www.tuplus.com.co) en la opción Amazon.
- Con la descarga de la extensión (plugin), se entiende que el Cliente acepta los términos y condiciones del portal [www.amazonplus.com.co](http://www.amazonplus.com.co) operado por Rewardsweb Inc. Estos términos y condiciones podrán ser consultados en <https://amazonplus.com.co/c/terms>.
- Los puntos que se encuentren disponibles en [www.amazonplus.com.co](http://www.amazonplus.com.co) serán un medio de pago usado por el Cliente para comprar los productos ofrecidos por los vendedores en Amazon. Por lo tanto, el vendedor será responsable de procesar, entregar y resolver cualquier reclamo relacionado con el pedido una vez se haya hecho el pago.
- Las compras realizadas a través de esta opción de redención se regirán por los términos y condiciones de Amazon y de la página [www.amazonplus.com.co](http://www.amazonplus.com.co). los cuales podrán consultarse en <https://www.amazon.com/-/es/gp/help/customer/display.html?nodeId=GLSBYFE9MGKKQXXM> y <https://amazonplus.com.co/c/terms>



- El Cliente solo podrá solicitar el reembolso de sus puntos tuplús si su pedido no ha sido procesado o si el pedido ha sido cancelado por Amazon.
- Para hacer cancelaciones, el Cliente deberá ingresar directamente en [www.amazon.com](http://www.amazon.com) y posteriormente en [www.amazontuplus.com.co](http://www.amazontuplus.com.co)

## **12. Condiciones especiales para redención de productos o servicios por Catálogo**

### **a. Modalidades de Redención**

- Sólo puntos: el Cliente podrá redimir el producto con sólo puntos, si cuenta con la cantidad disponible. Cada proveedor podrá definir si esto aplica para su portafolio de productos.
- Plata más puntos: el Cliente podrá definir el número de puntos que quiere redimir para adquirir el producto y lo demás lo deberá pagar con dinero.
- Plata y puntos: la tasa de redención de cada punto podrá ser modificada a favor del Cliente para adquirir ciertos productos o servicios, es decir, los proveedores podrán definir un número exacto de puntos más un valor exacto en dinero para adquirir un producto o servicio.

Cada producto deberá estar marcado en el Catálogo de acuerdo con la modalidad de redención que le aplique.

### **b. Plazos de entrega**

- El plazo de entrega de los productos se estima máximo en quince (15) días hábiles y veinte (20) días hábiles en temporada alta, contados a partir del día siguiente de la fecha de la redención realizada.
- La redención efectuada por puntos más dinero se considera efectiva hasta el momento en que la transacción sea aprobada por la plataforma de pago.
- En zonas apartadas de difícil acceso o zonas de riesgo el tiempo de entrega puede variar de acuerdo a la complejidad del transporte.
- Si se llegara a presentar un retraso por cambio de referencia, producto agotado u otra circunstancia ajena a su voluntad, se le informará de inmediato al Cliente para que decida si espera, sustituye por algún otro producto de características similares o cancela la redención.
- Cada entrega se considera realizada desde el momento en que la empresa de transporte y/o mensajería correspondiente ponga el producto a disposición del Cliente en portería.
- El Cliente es responsable de suministrar correctamente su dirección. En caso de error, el cliente deberá asumir los costos asociados a la corrección de la dirección y posterior entrega en la dirección correcta. En el evento en que no sea posible hacer una corrección sobre la dirección de entrega o no sea posible recuperar el producto entregado en la dirección

incorrecta, el Cliente deberá asumir la pérdida de los productos que fueron entregados en la dirección errada. Si el cliente desea corregir la dirección suministrada, deberá llamar a su banco (sujeto a que el producto aun no haya sido enviado).

- Una vez el Cliente realice la redención, se le informará por medio de correo electrónico que su redención ha sido exitosa.

### **c. Cobertura**

- Para el caso de los bonos físicos o electrónicos, en el sitio web del Programa para cada producto se indica en dónde consultar las ciudades donde aplica esta cobertura. El Cliente es responsable de verificar que aplique en su ciudad o en el sitio donde va a redimir.

### **d. Incidencias y Garantías**

- El Cliente debe revisar con cuidado el pedido en el momento de la entrega y las condiciones de la garantía antes de redimirlo. No en todos los productos aplica garantía.
- La devolución de la mercancía una vez recibida sólo es viable en caso de llegar defectuosas y haber reclamado dentro de los plazos estipulados, previa verificación y aprobación del proveedor.
- Las condiciones y garantía de cada producto (en caso de aplicar la garantía), estarán incluidas explícitamente en el detalle de cada producto.
- El Cliente deberá conservar la constancia de recibo y reparación que le emitirá el proveedor. Se exonera la responsabilidad de la garantía en los siguientes casos cuando se demuestre que el defecto proviene de:
  - o El hecho de un tercero
  - o El uso indebido del bien por parte del Cliente
  - o El incumplimiento por parte de Cliente de: las instrucciones de instalación, requisitos técnicos mínimos de instalación y/o uso, uso o mantenimiento indicadas en el manual del producto y en la garantía.
  - o Las que estén indicadas en el documento de la garantía que va incluido al recibo del producto.
- Las fotografías se encuentran en variadas escalas en consecuencia se debe consultar en el detalle las medidas correspondientes y características del producto antes de redimir.
- El plazo máximo para reportar una incidencia con su redención es de treinta (30) días calendario contados a partir de la fecha de entrega.
- Todos los productos y servicios están sujetos a disponibilidad. En caso de que, por causas ajenas al Programa, resulte imposible entregar el producto o servicio publicado en el Catálogo, el Programa se reserva el derecho a sustituir y/o reemplazar el producto o servicio por otro de similar valor y/o características.

- El Programa podrá en cualquier momento cambiar la equivalencia de sus puntos para redención, así como los criterios de acumulación y el cambio de los artículos y servicios presentados en el Catálogo. La participación en el Programa implica la expresa y total aceptación de las anteriores condiciones.

**e. Derecho de retracto de Artículos se rige por la Ley 1480 de 2011:**

El término máximo para que el Cliente ejerza su derecho de retracto será de cinco (5) días hábiles contados a partir de la entrega del bien o la celebración del contrato en caso de prestación de un servicio.

Se exceptúa el derecho de retracto en los siguientes casos:

- En los contratos de bienes confeccionados conforme a las especificaciones del consumidor o claramente personalizados.
- En los bienes que, por su naturaleza, no puedan ser devueltos, puedan deteriorarse o caducar con rapidez.
- En bienes perecederos.
- En bienes de uso personal.
- En caso de prestación de servicios, aquellos cuya ejecución hubiere comenzado con el acuerdo del Cliente o se ejecuten dentro de los 5 días en mención.
- Con base en la Ley 1480, el plazo máximo para reintegrar el dinero pagado o sus puntos es de treinta (30) días calendario desde el momento en que el Cliente devuelva el producto al proveedor por el mismo medio y en perfectas condiciones, tal como lo recibió.

El Cliente, en caso de ejercer su derecho de retracto, deberá asumir el costo de transporte, seguros y demás costos que conlleven la devolución del bien. Debe devolver el producto en el empaque original en el que fue entregado, en un tiempo no superior a ocho (8) días calendario a la dirección que se le indique después de ejercer su derecho de retracto para hacer los trámites con el proveedor.

**f. Bonos físicos o electrónicos:**

- Los bonos son al portador únicamente para el pago de bienes y/o servicios de los establecimientos del proveedor que el Cliente haya seleccionado en el Catálogo. El beneficiario es responsable de su custodia y no habrá reemplazo en caso de pérdida.
- El término para la entrega del bono físico es de quince (15) días hábiles contados a partir del día siguiente de la fecha de redención.
- De acuerdo con el proceso interno de cada proveedor, los bonos electrónicos se enviarán al correo electrónico reportado por el Cliente en un tiempo máximo de cinco (5) días hábiles desde el día siguiente hábil de la redención.

- El Cliente antes de redimir debe verificar que el establecimiento del bono deseado este ubicado en la ciudad donde lo piensa utilizar.
- Algunos establecimientos solicitan la presentación del bono electrónico impreso.
- El valor del bono deberá ser utilizado en su totalidad y si la compra es superior, el Cliente deberá cancelar la diferencia en el establecimiento de comercio.
- Los bonos tienen una vigencia determinada y pasada esa fecha, si el bono no se ha redimido, perderá toda validez sin derecho a reclamación alguna.
- No está permitido su negociación o reembolso parcial o total por dinero en efectivo.

### **13. Condiciones especiales de redención de puntos para abono a cuenta de pensiones voluntarias**

Para que el Cliente pueda redimir sus puntos debe encontrarse vinculado al Fondo Voluntario de Pensión que administra Porvenir S.A. (en adelante, el “Fondo”) y tener activa su cuenta de pensiones voluntarias.

La redención de puntos se materializará en un aporte que ingresará al Fondo y se acreditará en la cuenta de pensiones voluntarias del Cliente, dentro de los seis (6) días hábiles siguientes a la fecha en la que se realizó la solicitud de redención.

El aporte efectuado en virtud de la redención de puntos ingresará al Portafolio Recaudador o el portafolio que el Cliente tenga determinado en su plantilla de distribución para el ingreso de sus aportes.

El valor redimido como aporte puede variar una vez éste es acreditado en la cuenta de pensiones voluntarias del Cliente, por efectos del valor de la unidad del Portafolio que el Cliente tenga definido para la dispersión de sus aportes en el Fondo, la cual varía en virtud de las fluctuaciones que presenten las inversiones. Vale la pena precisar que los aportes al Fondo están representados en unidades las cuales se valorizan diariamente de conformidad con lo dispuesto en la Circular Básica Contable y Financiera de la Superintendencia Financiera de Colombia

Una vez acreditado el aporte en la cuenta de pensiones voluntarias del Cliente, la distribución y/o retiro de éste se sujetará a lo dispuesto en el Reglamento del Fondo y en la Guía de Administración de la Cuenta.

El valor en pesos equivalente a los puntos redimidos y que sean abonados al Fondo, tendrán carácter de Renta exenta del impuesto sobre la renta y complementarios, hasta un valor que, adicionado al valor de los aportes voluntarios, a los seguros privados de pensiones, a los fondos voluntarios de pensión y aportes a cuentas de ahorro para el fomento de la construcción AFC, no exceda del treinta por ciento (30%) del ingreso laboral o del ingreso tributario del año, según corresponda, y hasta un monto máximo de tres mil ochocientas (3.800) UVT por año.

En todo caso el tratamiento tributario del aporte será el definido en las normas tributarias vigentes.

La responsabilidad del Programa irá hasta el momento en que el aporte ingrese Porvenir S.A.

#### **14. Condiciones especiales de redención de puntos para abono de Créditos Rappi a la plataforma Rappi**

- Para que el Cliente pueda redimir sus puntos por Créditos Rappi, debe estar inscrito previamente como cliente en la plataforma Rappi.
- El Cliente deberá seguir los siguientes pasos para redimir sus puntos tuplús por Créditos Rappi en la Plataforma Rappi:
  - i. El Cliente deberá ingresar a la sección “Loyalty, puntos y millas” de la Plataforma Rappi.
  - ii. El Cliente debe autenticarse en la sección “Loyaty, puntos y millas” de la Plataforma Rappi realizando los siguientes pasos:
    - o Ingresar con las credenciales de tuplús.
    - o En el evento en que el Cliente no tenga una clave de ingreso a tuplús, al iniciar sesión en [www.tuplus.com.co](http://www.tuplus.com.co), el sistema generará un código de validación (OTP) que será enviado al celular registrado en la Entidad Aval donde el Cliente tenga mayor cantidad de puntos.
  - iii. Una vez el Cliente se haya autenticado, éste visualizará sus puntos tuplús acumulados y podrá seleccionar la cantidad de puntos tuplús a redimir, teniendo en cuenta los términos y condiciones de redención.
  - iv. El Cliente debe hacer clic en la opción “confirmar” para dejar en firme la redención de puntos tuplús.
- El Cliente recibirá los Créditos Rappi equivalentes a los puntos tuplús redimidos en un plazo no mayor a quince (15) días, los cuales verá reflejados en la Plataforma Rappi, en la sección “Mi Perfil, promos y créditos, Créditos”
- Los Clientes podrán utilizar los Créditos Rappi otorgados en virtud del Programa de redención de puntos tuplús para realizar compras de productos y/o servicios ofrecidos por terceros en la Plataforma Rappi, exceptuándose las secciones denominadas “Cajero ATM”, “RappiPay”, “RappiTravel”, “Vype”, y “RappiFavor”.
- Los Créditos Rappi otorgados a los Clientes en virtud del Programa de redención de puntos tuplús tendrán una vigencia de seis (6) meses, contados a partir de la recepción de los mismos en la cuenta del Cliente en la Plataforma Rappi.
- Los Créditos Rappi otorgados a los Clientes en virtud del Programa de redención de puntos tuplús únicamente podrán ser objeto de reversión en aquellos casos en los que se presenten fallas técnicas en la Plataforma Rappi o en la plataforma de puntos tuplús.

- Una vez se trasladen los Créditos Rappi a la Plataforma Rappi, éstos podrán ser utilizados bajo los términos y condiciones establecidos en Rappi. La responsabilidad del Programa irá hasta el momento en el que los Créditos Rappi queden abonados a favor del Cliente en la Plataforma Rappi.
- El Programa no será responsable por la gestión de los Créditos Rappi una vez sean trasladados a favor del Cliente en la Plataforma Rappi.
- El Programa no será responsable por el cumplimiento de los términos y condiciones de la Plataforma Rappi, los cuales podrán ser consultados por cada Cliente en [https://legal.rappi.com/colombia/terminos-y-condiciones-de-uso-de-plataforma-rappi-2/?\\_gl=1\\*2vxqnv\\*\\_ga\\*NjA5NTc4MTc1LjE2NDM5OTMxOTY.\\*\\_ga\\_FGJHX7E4KW\\*MTY0Mzk5MzE5Ni4xLjAuMTY0Mzk5MzlwMi41NA..&\\_ga=2.33762983.726325675.1643993196-609578175.1643993196](https://legal.rappi.com/colombia/terminos-y-condiciones-de-uso-de-plataforma-rappi-2/?_gl=1*2vxqnv*_ga*NjA5NTc4MTc1LjE2NDM5OTMxOTY.*_ga_FGJHX7E4KW*MTY0Mzk5MzE5Ni4xLjAuMTY0Mzk5MzlwMi41NA..&_ga=2.33762983.726325675.1643993196-609578175.1643993196). Dicha plataforma tiene sus propios canales de atención y gestión de quejas, a los cuales deberá acudir el Cliente que decida redimir sus puntos en Créditos Rappi, una vez dichos Créditos Rappi sean trasladados a la Plataforma Rappi.

#### **15. Condiciones especiales de redención de puntos en datáfonos CredibanCo**

- El Cliente deberá seguir los siguientes pasos para redimir sus puntos tuplús a través del pago con datáfonos CredibanCo:
  - o El Cliente puede redimir sólo en los comercios aliados tuplús que estarán publicados en la página de tuplús en la sección Redención en POS <https://www.tuplus.com.co/>
  - o El Cliente podrá redimir un monto máximo de 27 UVTs con los datáfonos CredibanCo.
  - o El Cliente debe informar al cajero o vendedor del comercio aliado que quiere hacer la redención de puntos tuplús a través del datáfono.
  - o En el momento de realizar la compra el cajero/vendedor del comercio aliado deberá seleccionar la opción “Lealtad” y posteriormente la opción “tuplús” en el datáfono.
  - o El Cliente debe indicar su tipo y número de identificación al cajero/vendedor del comercio aliado y éste debe introducirlo en el datáfono.
  - o Una vez validado el Cliente, se enviará un mensaje de texto al número celular registrado por el cliente en su Banco Aval con una clave temporal. Es imprescindible que el Cliente mantenga sus datos de contacto actualizados en su Banco Aval para poder realizar la redención.
  - o El Cliente debe digitar la clave temporal enviada por mensaje de texto en el datáfono y presionar el botón verde (“aceptar”).
  - o El Cliente debe confirmar en el datáfono el valor de redención de los puntos tuplús que va a utilizar en la compra para continuar con la redención, presionando el botón verde (“aceptar”).
  - o El cajero/vendedor del comercio aliado entregará al Cliente un recibo de la redención realizada, donde se indicará cantidad de puntos y valor de la redención.

- Los puntos redimidos por los Clientes en virtud del Programa de redención de puntos tuplús únicamente podrán ser objeto de reversión en aquellos casos en los que se presenten fallas técnicas en el datáfono CredibanCo o en los sistemas del programa tuplús.
- El Programa no será responsable por la gestión de devoluciones o garantías de los productos y/o servicios pagados con los puntos en el comercio aliado una vez se haga efectiva la redención.

## **16. 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:

- 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.

## **17. 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 del Programa.
- Se cumplan las causales de pérdida de puntos según las condiciones establecidas por cada una de las Entidad Aval.

### **18. Vigencia del Programa:**

El Programa tendrá una vigencia 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 sesenta (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.

### **19. 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 treinta (30) días calendario de anticipación por cualquier medio idóneo. En caso de continuar vinculado al Programa, el Cliente acepta expresamente las modificaciones introducidas.

### **20. 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 inició sesión a la página de Lealtad Aval, entre otros.

### **21. 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 que 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.

## **22. 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.

## **23. 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, encuestas 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 inició sesión.

## **24. 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.

\*\* Última fecha de modificación: 11 de julio de 2023