

TÉRMINOS Y CONDICIONES PROGRAMA 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 redención de puntos Tuplús está diseñado para premiar la lealtad de los clientes otorgando puntos por las compras realizadas con las tarjetas de crédito de los Bancos vinculados al Grupo AVAL, entre estos el Banco de Occidente, y de igual forma podrá acumular puntos para redimirlos por las diferentes opciones de redención disponibles en www.tuplus.com.co.

2. Objetivos

El programa tiene como objetivos: i. permitirle al cliente la acumulación de puntos por compras realizadas con las tarjetas de crédito del Banco Occidente en cualquier establecimiento comercial, ii. la posterior redención de los puntos acumulados en cualquiera de las alternativas puestas a disposición del cliente y iii. permitirle al cliente acceder a todas las alianzas, promociones, descuentos y beneficios respecto de las entidades Aval, entre ellas el Banco Occidente.

3. Beneficiarios

Los clientes beneficiarios del programa tuplús serán las personas naturales mayores de edad, que cuenten con Tarjeta de Crédito activas en el Banco Occidente y cumplan los requisitos que más adelante se señalan.

No harán parte del Programa las Tarjetas de Crédito marca compartida, que acumulen puntos distintos al Programa de Lealtad tuplús, ni tarjetas de Crédito Empresarial.

4. Inicio de sesión a los portales www.tuplus.com.co y/o viajestuplus.com.co

- Para participar en el Programa tuplús y poder redimir puntos en cualquier alternativa de redención, es necesario realizar una autenticación previa al Programa en el portal www.tuplus.com.co
- Se podrá autenticar con el usuario y clave del portal transaccional, banca móvil o clave segura del Banco de Occidente.

Posteriormente, el Cliente deberá efectuar los siguientes pasos:

- Diligenciar tipo y número de documento de identidad.
- Seleccionar Banco de Occidente
- Ingresar la clave.

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.

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 al Banco de Occidente y hacer el proceso de cambio o recordación de la clave de Portal Transaccional, 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 Transaccional, 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 el Banco de Occidente 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”.

5. Modificaciones al programa

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

6. 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 del Banco de Occidente, entre otros.

7. Exoneraciones y responsabilidades

Al participar en el Programa, el Cliente exonera a Banco de Occidente de cualquier responsabilidad y entiende que no asumirá 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 el Banco de Occidente 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 al Banco de Occidente sobre 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 Occidente 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.

Banco de Occidente 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 el Banco de Occidente ni sus Representantes serán responsables por acto u omisión de los proveedores de premios.

La responsabilidad de Banco de Occidente frente a este programa culmina con la redención de los puntos.

8. Acumulación de puntos:

Los clientes podrán acumular puntos por transacciones de compras nacionales e internacionales con tarjetas de crédito del Banco de Occidente. Las transacciones de avances de efectivo, pagos, transferencias, pagos de cualquier clase de impuestos en oficinas bancarias, páginas web y compras de cartera no son susceptibles de acumulación de puntos.

A partir del 23 de junio de 2018, el factor de acumulación se definió de la siguiente manera:

Tipo de Tarjeta	Tabla de acumulación para puntos desde el 23 de junio 2018
Clásica	1 USD → 1 Punto
Gold	1 USD → 1,5 Punto
Platinum, Black, Signature;Infinite	1 USD → 2 Punto

Los puntos acumulados por las tarjetas amparadas de clientes menores de edad a solicitud del principal se realizará el traslado de puntos de la tarjeta del amparado a la tarjeta principal.

Los puntos acumulados por una o más tarjetas de crédito del titular, sumarán dentro de una misma cuenta de acumulación de puntos del titular de las tarjetas de crédito.

Adicionalmente, deberá existir cumplimiento de las siguientes políticas 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 activos en caso de hurto o de extravío de la Tarjeta Crédito.
- Los puntos acumulados serán aquellos reflejados en el estado de cuenta del portal 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 del Banco Occidente.

9. Alternativas de Redención

El Banco de Occidente 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):

- 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 del Banco de Occidente (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 o directamente a www.viajestuplus.com.co y escoger la opción de su preferencia.
- Abono a cuentas de ahorro y/o corrientes propias: El Cliente podrá redimir sus puntos en dinero abonado a su cuenta de ahorros o corriente del Banco de Occidente (exceptuando cuentas de pensión). Para realizar el abono en cuenta propia el Cliente deberá ingresar a www.tuplus.com.co y realizar la redención en la pestaña correspondiente. Los abonos a cuentas de ahorro, corriente se efectuarán de acuerdo a las condiciones del Banco de Occidente.
- Abono a tarjetas de crédito propias del Banco de Occidente: 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 y realizar la redención. Los abonos a tarjetas de crédito se efectuarán de acuerdo a las condiciones del Banco de Occidente.
- 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 ingresar a www.tuplus.com.co y realizar la redención o deberá comunicarse directamente con la línea de servicio al cliente del Banco de Occidente e indicar: 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 del Banco de Occidente.
- Catálogo: El Cliente podrá canjear puntos por productos o servicios de su preferencia en el catálogo virtual de www.tuplus.com.co, con puntos más plata (el monto mínimo de compra con tarjeta de crédito es de \$1,000 pesos colombianos) 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. Cada sorteo tendrá sus propios términos y condiciones que deberán ser consultados y aceptados por el Cliente que decida usar esta opción de redención.

10. 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	0
Millas	16.000
Catálogo	1.000

En el caso de Catálogo, es posible redimir el cincuenta por ciento (50%) de los puntos para productos o 2.500 puntos, lo que aplique primero; así mismo, para redimir bonos se requerirá el cien por ciento (100%) de los puntos.

11. Redención de puntos

La redención de puntos se sujetará a las siguientes reglas:

- La redención tiene carácter personal e intransferible.
- El Cliente podrá redimir los puntos si la tarjeta de crédito se encuentra en estado activo.
- El Cliente podrá redimir más de un producto del catálogo de redención, siempre y cuando cuente con la cantidad de puntos disponibles al momento de la redención.
- La redención de abono a cuenta, abono a tarjeta de crédito, viajes tuplús, se podrá realizar a través de la página web www.tuplus.com.co y, la redención de millas se realizará a través de las líneas de servicio al cliente del Banco de Occidente; estos serán los únicos canales habilitados para redención de puntos. La redención de puntos es personal e intransferible, por lo cual la clave de acceso al portal de redención debe cumplir con estas mismas condiciones.
- 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 no está disponible
- En el evento de proceder la devolución, el Banco de Occidente 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.
- 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 telefónicamente al momento de la redención, de 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.

12. Procedimiento y Políticas de Redención:

- El Cliente podrá redimir los puntos siempre y cuando sus productos se encuentren al día, 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.
- 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.

- Una vez efectuada la solicitud de redención, el Cliente no podrá realizar cambios de bienes o servicios redimidos, ni se efectuarán devoluciones, reemplazos o reembolsos de puntos, salvo las excepciones incluidas en la legislación colombiana vigente.
- No podrá realizarse la transferencia, redención en efectivo, ni sustitución de los bienes y servicios redimidos.
- Si el Cliente tiene productos que acumulan puntos con más de un Banco vinculado al Grupo Aval, 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.
- Las redenciones solicitadas por el Cliente se tramitarán el mismo día de la solicitud.
- 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.

13. 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

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.

14. Condiciones especiales para redención de servicios o productos por catálogo

a. Modalidades de redención

- Sólo puntos: el Cliente podrá redimir el producto solamente con 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 pagando únicamente con Tarjeta de Crédito de los bancos Aval, donde el cliente debe tener mínimo el 50% de los puntos para redimir en productos de catálogo y 100% de los puntos para redimir en Bonos.

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 su domicilio o en la Portería de este tratándose de conjuntos residenciales.

- 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. Así mismo, una vez enviado el producto a la dirección notificada por el Cliente, se le enviará el número de guía a su correo electrónico.

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

e. Derecho de retracto frente a artículos (aplicación del Estatuto del Consumidor - Ley 1480 de 2011-):

De conformidad con el Estatuto del Consumidor (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 la aplicación del 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 de 2011, 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.
- El bono electrónico puede ser descargado de la plataforma y utilizado a los dos (2) días hábiles de su redención.
- Los bonos electrónicos pueden ser utilizados a las veinticuatro (24) horas de descargado.
- El Cliente antes de redimir debe verificar que el establecimiento del bono deseado esté 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.

15. Cambios al programa de redención:

El Banco de Occidente podrá en cualquier momento cambiar la equivalencia de los puntos para redención, así como los criterios de acumulación y el cambio de las opciones de redención. La participación en este Programa implica la expresa y total aceptación de las anteriores condiciones.

16. Extracto de Puntos

Los puntos acumulados en el mes por los consumos realizados por las tarjetas de Crédito se verán reflejados en el extracto en su cuenta de puntos en la fecha de corte de la tarjeta, por lo cual el cliente verá el abono de los puntos una vez al mes (15 o 30 de cada mes de acuerdo con la fecha de corte de la tarjeta de crédito del cliente). Los puntos generados por transacciones no consentidas, fraudulentas o por dobles cargos serán reversados y no sumarán en el acumulado de puntos del cliente. El cliente podrá consultar el extracto de puntos en la página www.tuplus.com.co

El cliente podrá consultar la información de los puntos a través de su estado de cuenta, el cual tendrá a su disposición en el menú “Mi Cuenta” del portal www.tuplús.com.co una vez el cliente haya iniciado sesión.

Adicionalmente, en este menú tendrá acceso a:

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

17. 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, 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.

18. Pérdida de puntos:

Los puntos acumulados se perderán de manera definitiva en los siguientes eventos:

- La tarjeta de crédito presente una morosidad prolongada (más de 60 días) situación que ocasionará la pérdida de la totalidad de los puntos acumulados a la fecha de la mora.
- Se realice la terminación del contrato de la tarjeta de crédito, ya sea por decisión del tarjetahabiente, del Banco de Occidente, de la autoridad competente o en cumplimiento de un deber legal
- En caso de fallecimiento del tarjetahabiente, los puntos acumulados no serán transferibles a las tarjetas de crédito amparadas.

Cuando la tarjeta de crédito sea reportada por pérdida, hurto o extravío, los puntos acumulados hasta la fecha del bloqueo serán trasladados a la tarjeta de crédito reexpedida.

- Por la ejecución de la cláusula aceleratoria en cualquiera de los productos ofrecidos por el Banco de Occidente.
- 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, así como del Banco de Occidente, incluyendo la pérdida de puntos, y la cancelación de la inscripción al Programa.
- Se cumplan las causales de pérdida de puntos según las condiciones aquí establecidas.

19. Vigencia de puntos:

La vigencia de los puntos acumulados por las compras realizadas con la tarjeta de crédito del Banco de Occidente será de dos años a partir de la fecha de la transacción que da como resultado la acumulación de puntos.

20. Terminación del Programa

El programa TUPLÚS tendrá una fecha de vigencia indefinida a partir del 18 de febrero del 2019, no obstante, el Banco de Occidente podrá finalizar el Programa cuando lo determine, dando previo aviso a los clientes por cualquier medio con treinta (30) días calendario de antelación.

El Programa Tuplús podrá ser suspendido unilateralmente por el Banco de Occidente debido a hechos originados en caso fortuito o fuerza mayor, sin necesidad de comunicación previa a los titulares de las tarjetas de crédito. Si el Banco de Occidente da por terminado el Programa Tuplús, el Cliente tendrá noventa (90) días calendario a partir de la fecha de cancelación para redimir los puntos acumulados.

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

22. Protección de datos personales

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

Es responsabilidad del Cliente mantener sus datos generales y de contacto actualizados en el Banco de Occidente con los cuales se registró en el Programa. Banco de Occidente 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.

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, entendiéndose 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 el Banco de Occidente.

23. Peticiones, Quejas y Reclamos

Para realizar cualquier petición, queja o reclamo en relación con los beneficios otorgados por el Programa, 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:

Bogotá: 3902058

Resto del país: 018000514652

Correo electrónico: 234cit7@bancooccidente.com.co