

TERMINOS Y CONDICIONES TUPLÚS

1. Definición

El programa de redención de puntos tuplús está diseñado para premiar la lealtad de los clientes de tarjeta de crédito de BANCO POPULAR, otorgando puntos por todas las compras que realicen con la tarjeta de crédito de BANCO POPULAR. Así mismo si el cliente maneja otros productos (tarjeta de crédito) con los demás Bancos Aval, también podrá acumular puntos a la misma bolsa de acumulación para redimirlos por las diferentes opciones de redención disponibles en www.tuplus.com.co

2. Objetivos

El Programa tiene como objetivo permitirle al cliente: (i) la acumulación de puntos por todas las compras que realice con su tarjeta de crédito del BANCO POPULAR, (ii) la posibilidad de redimir sus puntos por todas las alternativas de redención incluidas en www.tuplus.com.co

3. Participantes del programa:

En el programa de tuplús podrán participar todos los clientes persona natural que tengan tarjeta de crédito del BANCO POPULAR.

4. Vigencia del programa

A partir de 01 de noviembre de 2015 inicio la acumulación de puntos para los clientes con tarjeta de crédito del BANCO POPULAR, todos aquellos clientes que hayan acumulado puntos a partir de esa fecha se les realizara el traslado de puntos al nuevo programa tuplús. El programa de tuplús tendrá una fecha de inicio del 18 de febrero del 2019 y tendrá una vigencia indefinida, no obstante, el banco podrá finalizar el programa cuando lo determine, dando previo aviso a los clientes.

5. Acumulación de puntos:

Los clientes podrán acumular puntos por transacciones de compras nacionales e internacionales con tarjetas de crédito del BANCO POPULAR. Las transacciones de avances, pagos, transferencias, pagos de impuestos en oficinas bancarias y compras de cartera no son susceptibles de acumulación de puntos.

A partir del 15 de julio el factor de acumulación fue definido de la siguiente manera:

Categoría	Factor de acumulación (puntos por c/d \$3000 COP)	Por cada
CLASICA VISA	1 punto	\$ 3.000.00
DIAMANTE		
EXPRES		
HOGAR VISA		
LA 14	1.5 puntos	\$ 3.000.00
ORO		
BLACK	2 puntos	\$ 3.000.00
SIGNATURE		
PLATINO		

El cliente podrá acumular puntos de bienvenida y otros bonos sujetos a las condiciones definidas para cada producto.

Los bonos por facturación anual se entregarán de acuerdo a las condiciones definidas por el banco para cada producto. El año para la acumulación de bonos anuales se definirá de acuerdo a la fecha en la que el cliente se haya vinculado al programa anterior (Puntos Verdes) o al nuevo Programa de tuplús; para clientes con tarjeta de crédito que hayan sido emitidas antes del inicio del programa de lealtad (Puntos Verdes), es decir el 27 de noviembre de 2015, el año de vinculación corresponderá a esta fecha, y para clientes a los cuales se les haya emitido la tarjeta posterior a esa fecha corresponderá a la fecha de emisión de su tarjeta de crédito.

Los puntos acumulados por las tarjetas amparadas serán abonados a cada cuenta amparada, en el momento de la redención la podrá hacer únicamente el cliente titular de la tarjeta de crédito.

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

6. Extracto de Puntos

Los puntos acumulados por el cliente se verán reflejados en su cuenta de puntos en la fecha de corte de la tarjeta. Por lo cual el cliente verá un solo abono de sus puntos una vez al mes. (15 o 30 de cada mes de acuerdo a la fecha de corte del cliente) Los puntos generados por transacciones fraudulentas o por dobles cargos deberán ser reversados y no sumarán en el acumulado de puntos del cliente. El cliente también podrá consultar su extracto de puntos en la página www.tuplus.com.co con corte mensual.

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.tuplús.com.co una vez el cliente haya iniciado sesión.

En este menú también se podrá ver:

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

Adicional en el extracto de tarjeta de crédito del BANCO POPULAR podrá ver también el resumen del estado de sus puntos: puntos acumulados, puntos redimidos, puntos vencidos y saldo de puntos, esta información será al corte que tenga el cliente con la tarjeta de crédito (15 o 30 de cada mes de acuerdo a la fecha de corte del cliente)

7. Pérdida de puntos:

Los puntos acumulados se perderán de manera definitiva cuando:

- Si la tarjeta de crédito presenta mora, no podrá acumular ni redimir puntos.
- Si presenta una morosidad prolongada (más de 60 días) perderá el total de los puntos acumulados a la fecha.
- Serán también causales para la pérdida definitiva de los puntos, la terminación del contrato de la tarjeta de crédito, ya sea por decisión del tarjetahabiente o de BANCO POPULAR.
- En caso de fallecimiento del tarjetahabiente, los puntos acumulados no serán transferibles a las tarjetas de crédito amparadas.
- No será causal de pérdida de puntos, si la tarjeta de crédito es reportada perdida, robada o extraviada y ésta es reexpedida, los puntos acumulados hasta la fecha del bloqueo serán trasladados al nuevo número de tarjeta de crédito

8. Vigencia de puntos:

La vigencia de los puntos acumulados por las compras realizadas con la tarjeta de crédito de BANCO POPULAR será de 2 años a partir de la fecha de transacción que dio como resultado la acumulación de puntos.

9. Terminación del programa

BANCO POPULAR podrá dar por terminado la participación de los clientes con tarjeta de crédito del BANCO POPULAR en el programa tuplús en cualquier momento notificando al titular del programa con 30 días calendario de antelación. El programa de tuplús podrá ser suspendido unilateralmente por BANCO POPULAR debido a hechos originados en caso fortuito o fuerza mayor, sin necesidad de notificación previa a los tarjetahabientes titulares de las tarjetas de crédito. Si el BANCO POPULAR decide dar terminación al programa tuplús, el cliente tendrá 90 días calendario a partir de la fecha de cancelación para redimir los puntos acumulados.

10. 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, para estos efectos es indispensable que el afiliado obtenga un Usuario y Contraseña.

En cliente deberá estar inscrito previamente a los canales transaccionales del BANCO POPULAR, (Portal de Internet o Banca Móvil) y posteriormente, deberá ingresar a la página web www.tuplus.com.co y efectuar los siguientes pasos:

- Diligenciar tipo y número de documento de identidad.
- Seleccionar la Entidad Aval a la que está vinculado.
- Ingresar la clave obtenida en el literal a de esta sección.

11. Redención de puntos

El cliente podrá redimir sus puntos siempre y cuando su tarjeta de crédito se encuentre 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. Para la redención de Abono a cuentas, abono tarjeta de crédito, viajes tuplús se podrá realizar a través de La página web www.tuplus.com.co y redención de millas será a través de las líneas de servicio al cliente del Banco Popular, 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 esta misma condición. Una vez realizada la solicitud de redención, el cliente no podrá realizar cambios ni se efectuarán devoluciones de puntos. El cliente que tenga más de una tarjeta de crédito de diferente franquicia Visa o MasterCard, podrá seleccionar la opción de redimir sus puntos de una u otra tarjeta según requiera o utilizar ambas para el proceso de redención de un artículo. Los puntos no podrán ser transferidos. Los Tarjetahabientes amparados no podrán realizar redenciones de sus puntos de manera independiente, estos puntos son acumulados a la cuenta del tarjetahabiente principal. El cliente podrá ver el saldo de sus puntos disponibles a través de la página de redención.

12. Opciones de Redención

Viajes Tuplús: Una página exclusiva para los Clientes en donde encontrarán promociones de tiquetes aéreos, hoteles, paquetes y otros productos turísticos redimiendo, total o parcialmente, sus puntos o comprando con las tarjetas de crédito de BANCO POPULAR. Para realizar la redención de puntos en Viajes Tuplús, el Cliente deberá ingresar a través de la página www.tuplús.com.co o directamente a www.viajestuplus.com y escoger la opción de su preferencia.

Abono a cuentas de ahorro y/o corriente propias del Banco Popular o Bancos Aval: El Cliente podrá redimir sus puntos en dinero abonado a su cuenta de ahorros o corriente BANCO POPULAR (exceptuando cuentas de pensión). Para realizar el abono en cuenta propia el Cliente deberá ingresar a www.tuplus.com.co y realizar la redención.

Abono a tarjetas de crédito propias de Banco Popular o Bancos Aval: El cliente podrá canjear sus puntos, abonando su equivalente en dinero, a las obligaciones de sus tarjetas de crédito del Banco Popular o Bancos Aval. Para realizar el abono en cuenta propia el Cliente deberá ingresar a www.tuplus.com.co y realizar la redención.

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 Línea Verde y proveer: número de puntos a trasladar, número y tipo de documento de identidad número de viajero frecuente. Es importante que el cliente tenga actualizado su número de celular en el BANCO POPULAR, ya que para la redención se enviará una clave por SMS al celular para completar la redención.

12 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	1.000
Millas	16,000

13 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.
- 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.
- 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 una Entidad 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.
- Los puntos no podrán ser vendidos, cambiados o comprados bajo ninguna modalidad o título.
- Las redenciones solicitadas por el cliente se tramitarán el mismo día de la solicitud.
- 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 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 inmediatamente el cliente termine el proceso de redención a través de Línea Verde.

13. Cambios al programa:

El BANCO POPULAR podrá en cualquier momento cambiar la equivalencia de sus 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.

13 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.

14 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:

Línea Verde:

Bogotá: 6063456

Resto del país: 01 8000 52 34 56