

# TÉRMINOS Y CONDICIONES DEL PROGRAMA COPA CONNECTMILES

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

## 1. Definición

El Programa de Lealtad ConnectMiles (en adelante el “Programa”) está diseñado para premiar la lealtad de los Clientes - persona natural (en adelante el “Cliente” o los “Clientes”) del Banco Popular (en adelante “Banco”) titulares de la Tarjeta de Crédito Marca Compartida Copa ConnectMiles vinculada a este programa, otorgando la posibilidad de acumular millas Copa ConnectMiles por las transacciones realizadas con las tarjetas y contar con beneficios según los términos y condiciones incluidos en el presente documento.

El Programa consiste en un sistema de acumulación y redención de millas, sujeto a las reglas establecidas en el presente documento, dentro del marco de la alianza de Marca Compartida Copa ConnectMiles – Banco Popular y las reglas y condiciones propias del Programa de lealtad ConnectMiles de Compañía Panameña de Aviación, S.A. (Copa Airlines), disponible en [www.connectmiles.com](http://www.connectmiles.com).

Los Términos y Condiciones, así como las demás regulaciones, ofertas especiales y beneficios del Programa podrán ser modificados, enmendados y/o sustituidos en cualquier momento, con o sin previo aviso. Esto significa que la acumulación de millas no acredita a los clientes a ningún tipo de derecho adquirido respecto a dichas millas, premios o beneficios del Programa.

## 2. Objetivos:

El Programa tiene como objetivo permitirle a los Clientes titulares de la Tarjeta de Crédito Marca Compartida Copa ConnectMiles – Banco Popular:

- i. La posibilidad de acumular millas COPA CONNECTMILES.
- ii. La posibilidad de redimir las millas acumuladas dentro del programa, en cualquiera de las alternativas puestas a disposición del Cliente de acuerdo con las reglas y condiciones de ConnectMiles.

### **3. Beneficiarios:**

Los Clientes beneficiarios del Programa serán las personas naturales, titulares de la Tarjeta de Crédito Marca Compartida Copa ConnectMiles – Banco Popular que cumplan con los requisitos establecidos por Banco Popular.

### **4. Inscripción al Programa:**

La inscripción al Programa se realizará de forma gratuita para todos los titulares de Tarjeta de Crédito Marca Compartida Copa ConnectMiles – Banco Popular una vez la tarjeta se active y será posible consultar el estado de la cuenta al siguiente día hábil en la página [www.connectmiles.com](http://www.connectmiles.com).

La inscripción en el Programa se realizará con los datos suministrados por el Cliente en el momento de la expedición de la Tarjeta de Crédito Marca Compartida Copa ConnectMiles – Banco Popular, indispensable el correo electrónico y fecha de nacimiento.

En caso de no lograrse la inscripción al Programa, el Cliente será contactado por Banco Popular para verificar los datos suministrados en la expedición e informarle el procedimiento a seguir con el fin de subsanar el inconveniente, sin que esto afecte el funcionamiento de su tarjeta de crédito.

### **5. Acumulación de Millas:**

Las millas generadas producto del uso de la Tarjeta de Crédito Marca Compartida Copa ConnectMiles – Banco Popular, de acuerdo a la tabla de acumulación establecida para cada tipo de cliente, serán acreditadas a la cuenta ConnectMiles del titular y podrán ser consultadas el día siguiente a la fecha de la transacción que represente millas para el Cliente, siempre y cuando se haya logrado el proceso de inscripción al Programa de forma exitosa y la cuenta asignada se encuentre activa y sin bloqueos.

Las condiciones de acumulación de millas para clientes del Banco Popular miembros del Programa para la Tarjeta de Crédito Marca Compartida Copa ConnectMiles – Banco Popular, son las siguientes:

Banco Popular ofrecerá la Tarjeta de Crédito Marca Compartida Copa ConnectMiles – Banco Popular en dos clasificaciones, cuya asignación dependerá de las políticas internas de riesgo establecidas por el Banco.

Para cada producto, la acumulación de millas por compras tendrá valores diferenciales según la siguiente tabla:

- **Tarjeta Signature**
  - Acumulación:
    - 2.5 millas por cada USD\$ 1 de compra en los canales directos de Copa Airlines (copa.com, oficinas de ventas y call center)
    - 1.5 millas por cada USD\$ 1 de compra en otros comercios.
  
- **Tarjeta Gold:**
  - Acumulación:
    - 1.5 millas por cada USD\$ 1 de compra en los canales directos de Copa Airlines (copa.com, oficinas de ventas y call center)
    - 1 milla por cada USD\$ 1 de compra en otros comercios.
  
- Las millas se empezarán a acumular una vez la inscripción a la cuenta sea validada y aprobada por Copa ConnectMiles.
  
- En caso de presentarse algún retraso o error con la inscripción y/o activación de la cuenta ConnectMiles, las millas generadas por compras de acuerdo con la tabla de acumulación de cada producto serán acumuladas por un periodo de hasta seis 6 meses, de tal manera que, si la inscripción y/o activación de la cuenta se realizara antes de dicho periodo, se acreditarán las millas acumuladas a la cuenta. Pasados los seis meses, el Cliente perderá las millas que fueran acreditadas correctamente debido al estado de su cuenta.
  
- Copa Airlines se reserva el derecho de terminar a cualquier Miembro del Programa Copa Connectmiles que, a juicio de Copa Airlines, esté involucrado en actividad contraria a los Términos y Condiciones del Programa de Copa Connectmiles.
  
- No son susceptibles de acumulación de millas: transacciones de avances, compras de cartera, rediferidos, transacciones de compras fraudulentas, dobles cargos, pago de impuestos, reversiones, ajustes, ajustes por eliminación de transacciones, comisiones y cuota de manejo, entre otros.
  
- Las millas acumuladas se mantendrán en caso de robo o extravío de la Tarjeta de Crédito Marca Compartida Copa ConnectMiles – Banco Popular.
  
- Las millas acumuladas serán aquellas reflejadas en el estado de cuenta personal del portal [www.connectmiles.com](http://www.connectmiles.com).
  
- Los clientes titulares de las Tarjeta de Crédito Marca Compartida Copa ConnectMiles – Banco Popular podrán tener tarjetas amparadas de acuerdo con las políticas generales del portafolio tradicional de tarjeta de Crédito

Banco Popular, las cuales se pueden consultar en [www.bancopopular.com.co](http://www.bancopopular.com.co).

- Todas las compras realizadas con las tarjetas amparadas de una Tarjeta de Crédito Marca Compartida Copa ConnectMiles – Banco Popular titular que sean susceptibles de acumulación de millas serán abonadas a la cuenta del titular de la tarjeta de crédito, quien es el único cliente con cuenta ConnectMiles, según el numeral 4 del presente documento.

## **6. Otros beneficios para los tarjetahabientes.**

Banco Popular ofrece a los tarjetahabientes de la Tarjeta de Crédito Marca Compartida Copa ConnectMiles – Banco Popular beneficios adicionales y exclusivos que están clasificados según el tipo de producto, a los cuales el titular podrá acceder de acuerdo con las siguientes condiciones, siempre y cuando la tarjeta de crédito como la cuenta del programa ConnectMiles se encuentren en estado activo y sin bloqueos al momento de recibir el beneficio:

- **Tarjeta Signature:**
  - **Millas de bienvenida:** 10.000 millas por compras iguales o superiores a \$ 8.000.000 durante los 2 primeros meses desde la primera compra con la Tarjeta
- **Tarjeta Gold:**
  - **Millas de bienvenida:** 5.000 millas por compras iguales o superiores a \$ 4.000.000 durante los 2 primeros meses desde la primera compra con la Tarjeta.
- Los clientes de la Tarjeta de Crédito Marca Compartida Copa ConnectMiles – Banco Popular titulares de Tarjeta Signature recibirán desde su primera compra el estatus PreferMember Silver en el Programa durante el primer año.
- Después del primer año, a los clientes de la Tarjeta de Crédito Marca Compartida Copa ConnectMiles – Banco Popular con Tarjeta Signature, el estatus PreferMember Silver les será renovado siempre y cuando acumulen compras superiores a \$ 30.000.000 en un periodo de un año.

## **7. Alternativas de Redención:**

El Cliente miembro del Programa tendrá la posibilidad de redimir sus millas acumuladas en boletos premio para vuelos operados por Copa Airlines, Wingo o aerolíneas de Star Alliance. También podrá usar las millas acumuladas para el ascenso de clase en vuelos operados por Copa Airlines, Copa Airlines Colombia,

así como también en vuelos con las aerolíneas miembro de la red de Star Alliance, o podrá donar y/o transferir sus millas acumuladas a otros miembros del programa.

## 8. Condiciones de Redención:

Para la redención de millas acumuladas por clientes del Programa, se deberá tener en cuenta las siguientes condiciones para su uso:

- **Boletos premio:** Para utilizar millas acumuladas en el Programa, se aplicarán las tarifas publicadas en la página web <https://www.copaair.com/es/web/gs/ConnectMiles/reglas-generales-de-boletos-premio>, en vuelos operados por Copa Airlines, Copa Airlines Colombia, aerolíneas que pertenecen a Star Alliance y otras aerolíneas asociadas.
- **Ascensos de Clase:** Para vuelos operados por Copa Airlines y Copa Airlines Colombia se podrán utilizar las millas acumuladas para solicitar ascensos a Clase Ejecutiva, de acuerdo con las condiciones publicadas en <https://www.copaair.com/es/web/gs/ConnectMiles/ascensos-con-millas>.
- **Donar Millas:** Un miembro del Programa podrá realizar donaciones totales o parciales de las millas acumuladas a organizaciones sin ánimo de lucro.
- **Transferir Millas:** Un miembro del Programa podrá realizar transferencias parciales o totales de las millas acumuladas a otros miembros del Programa, para completar las cantidades necesarias para canjear.

## 9. Procedimiento y Políticas Generales de Redención:

El procedimiento y las políticas generales para las diferentes alternativas de redención dispuestas para los clientes miembros del Programa titulares de la Tarjeta de Crédito Marca Compartida Copa ConnectMiles – Banco Popular están sujetos a las disposiciones, modificaciones y/o cambios dispuestos por Copa Airlines y pueden consultarse en la página web de la aerolínea.

## 10. Estado de Cuenta

Los Clientes titulares de la Tarjeta de Crédito Marca Compartida Copa ConnectMiles – Banco Popular podrán consultar el estado de su cuenta titular en el Programa a partir del siguiente día hábil de la activación de la Tarjeta de Crédito.

## **11. Perdida de Millas**

La vigencia de las millas acumuladas dentro del Programa se regirá según las políticas y condiciones dispuestas por Copa Airlines en la página web [www.connectmiles.com](http://www.connectmiles.com).

## **12. Modificaciones al Programa**

El Banco Popular se reserva el derecho a modificar, cambiar, adicionar, ajustar o eliminar cualquiera de los términos y condiciones del presente reglamento cuando lo considere necesario. En caso de continuar vinculado al Programa, el Cliente acepta expresamente las modificaciones introducidas.

## **13. 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 al Banco Popular, entre otros.

## **14. Exoneraciones y Responsabilidades**

Al participar en el Programa, el Cliente exonera a Banco Popular de cualquier responsabilidad y entiende que este no asumirá responsabilidad por el incumplimiento de sus obligaciones cuando 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, en el marco de la alianza entre Copa Airlines y el Banco Popular, este último será el responsable por el funcionamiento y operación de la tarjeta de crédito como medio de pago al que tiene acceso el Cliente, garantizando los servicios relacionados a la tarjeta de crédito como banco emisor, y por otro lado Copa Airlines, quien es responsable de la administración y operación del programa Copa ConnectMiles, así como de la garantía e idoneidad de los productos y/o servicios adquiridos por los Clientes a través del programa por medio de las diferentes alternativas de redención creadas y dispuestas en la programa. El Cliente releva de toda responsabilidad al Banco de cualquier daño sobre las personas o las cosas, que se pudiesen ocasionar con el uso del bien o del servicio redimido, ya sea por su uso o de terceras personas.

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

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

La responsabilidad de Banco Popular culmina con la acumulación de las millas en el programa de Copa ConnectMiles.

Las exoneraciones de responsabilidad de Copa Airlines estarán contempladas en los términos y condiciones del Programa Copa ConnectMiles, donde podrán encontrarlo en el siguiente enlace: <https://www.copaair.com/es/web/gs/connectmiles/terminos-y-condiciones>

## **15. 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.

## **16. Protección de Datos Personales**

Banco Popular y Copa Airlines 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 al Banco y a Copa Airlines 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 Banco Popular 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. 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, adicione o derogue.

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

Es responsabilidad del Cliente mantener sus datos generales y de contacto actualizados en el Banco con la cual se registró en el Programa. Banco Popular 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 del Cliente.
3. Cualquier inquietud relacionada con el tratamiento de los datos personales del Cliente será atendida mediante los canales dispuestos por el Banco Popular.

## **17. Peticiones, Quejas y Reclamos**

Para realizar cualquier petición, queja y/o reclamación en relación los atributos, costos, cobros, tarifas y/o servicios y funcionamiento de la tarjeta, o resolver

cualquier inquietud que se tenga relacionada con el producto financiero, el Cliente deberá comunicarse a través de los diferentes canales de atención del Banco.

Cualquier petición, queja y/o reclamación en relación con el Programa, la acumulación, redención y/o estado de cuenta de millas serán escaladas a Copa Airlines para ser atendida a nivel técnico por el operador del Programa ingresando a **copa.com**, Seleccione el botón “**Información**” ubicado en la parte superior; seguido, seleccione “**Atención al cliente**” y luego “**Solicitudes ConnectMiles**” Complete el formulario con sus datos y solicitud, adjuntando información necesaria para poder asistirle de forma más ágil.