TÉRMINOS Y CONDICIONES

PROGRAMA DE LEALTAD TUPLÚS

PROCESO GESTIÓN LEGAL

Revisado por:	**Aprobado por:**
Luisa Fernanda Lara Neisa Product Owner	Diego Fernando Sánchez Borda Partner Legal Sr
Fecha de aprobación:	22/10/2026

Toda copia impresa o guardada magnéticamente en medios diferentes a la intranet de este documento se constituyen en copias no controladas

TABLA DE CONTENIDO

1. DEFINICIÓN 4
2. OBJETIVOS 4
3. ENTIDADES PARTICIPANTES 4
4. BENEFICIARIOS 5
5. INICIO DE SESIÓN A LOS PORTALES WWW.TUPLUS.COM.CO, Y/O VIAJESTUPLUS.COM.CO 5
6. ACUMULACIÓN DE PUNTOS 6
7. ALTERNATIVAS DE REDENCIÓN 7
8. MÍNIMOS DE REDENCIÓN 8
9. PROCEDIMIENTO Y POLÍTICAS GENERALES DE REDENCIÓN 8
10. CONDICIONES ESPECIALES DE REDENCIÓN PARA MILLAS LIFEMILES 10
11. CONDICIONES ESPECIALES PARA REDENCIÓN DE PRODUCTOS O SERVICIOS POR CATÁLOGO 11
12. CONDICIONES ESPECIALES DE REDENCIÓN DE PUNTOS PARA ABONO A CUENTA DE PENSIONES VOLUNTARIAS 13
13. ESTADO DE CUENTA 14
14. PÉRDIDA DE PUNTOS 14
15. VIGENCIA DEL PROGRAMA 15
16. MODIFICACIONES AL PROGRAMA 15
17. CANALES DE CONTACTO 16
18. NOTIFICACIONES 16
19. EXONERACIONES Y RESPONSABILIDADES 16
20. TERRITORIO, JURISDICCIÓN Y LEY APLICABLE 17
21. PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES 17
22. PETICIONES, QUEJAS Y RECLAMOS 18
23. PROPIEDAD INTELECTUAL 18
24. DECLARACIÓN DE ORIGEN DE FONDOS 18
25. TIPO DE INFORMACIÓN 19
26. APLICABILIDAD 19
27. CONTROL DE CAMBIOS 19

SE ACTUALIZAN CONDICIONES ESPECIALES DE REDENCIÓN PARA MILLAS LIFEMILES Y SE ACTUALIZA EL CORREO DE ATENCIÓN AL CLIENTE. 20

ACTUALIZACIÓN NUMERAL 8. PUNTOS MÍNIMOS REQUERIDOS PARA REDIMIR 20

ACTUALIZACIÓN NUMERAL 9. PROCEDIMIENTO Y POLÍTICAS GENERALES DE REDENCIÓN 20

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 ("Programa") está diseñado para premiar la lealtad de los Clientes persona natural (el "Cliente" o los "Clientes") de las entidades financieras 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 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 administración del programa estará a cargo de ADL Digital Lab S.A.S. ("ADL").

La participación en el Programa implica el inicio de sesión en la forma establecida por las Entidades Aval en los siguientes términos definidos a continuación.

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. ("Bogotá")
- Banco de Occidente S.A. ("Occidente")
- Banco Popular S.A. ("Popular")
- Banco Comercial AV Villas S.A. ("AV Villas")
- Aval Soluciones Digitales S.A., (¡"dale!"), solamente para redención mediante abono en cuenta de dale! con respecto a puntos acumulados con productos de las demás Entidades Aval.

4. BENEFICIARIOS

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

No harán parte del Programa las tarjetas de crédito marca compartida, que acumulen puntos distintos al Programa de Lealtad tuplús.

5. INICIO DE SESIÓN A LOS PORTALES WWW.TUPLUS.COM.CO, Y/O VIAJESTUPLUS.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, www.viajestuplus.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 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, 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 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, www.viajestuplus.com.co y/o.
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 productos bancarios, los cuales podrán ser consultados en:

https://www.bancodebogota.com/personas/beneficios/programa-lealtad-tuplus
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-de-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

- 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.

7. ALTERNATIVAS DE REDENCIÓN

El Programa 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 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 o directamente a www.viajestuplus.com.co y escoger la opción de su preferencia.

- Abono a cuentas de ahorro, corrientes y/o depósitos de bajo monto propios: ¡El Cliente podrá redimir sus puntos en dinero abonado a su cuenta de ahorros o corriente de los bancos Bogotá, Occidente, AV Villas y Popular o a su depósito de bajo monto de dale! (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.

- 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 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 realizar la redención ingresando a www.tuplus.com.co y llevar a cabo el proceso.

- Catálogo: El Cliente podrá redimir puntos en bonos electrónicos de su preferencia en el catálogo virtual de www.tuplus.com.co, o a través de los canales dispuestos por el Programa.

- Catálogo Recomendado: El cliente podrá redimir puntos en bonos electrónicos de su preferencia en el catálogo virtual de www.tuplus.com.co, respecto de aquellas marcas referenciadas con la palabra “recomendada”. La redención en este tipo de marcas le otorga un valor diferencial e incremental a cada punto utilizado por el cliente al momento de efectuar la redención, valor que es definido a discreción del Programa. Asimismo, el Programa se

reserva la facultad de modificar, ya sea adicionando o reduciendo, la cantidad de marcas referenciadas con la palabra "recomendada", cuando lo considere necesario.

- 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.

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 y realizar la redención en la pestaña correspondiente.

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:

Opciones de redención	Puntos mínimos requeridos para redimir
Abono en cuentas o tarjetas de crédito propias y en depósito de bajo monto	2.000
Viajes tuplús	A partir de 1 punto
Millas LifeMiles	16.000
Catálogo (Bonos electrónicos)	A partir de 50 puntos
Sorteos	Los puntos mínimos requeridos para participar serán definidos en los términos y condiciones de cada Sorteo
Abono a cuentas de Pensiones Voluntarias Porvenir	A partir de 2.000 puntos

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 8 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.

- El Programa podrá rechazar, negar o reversar una solicitud de redención cuando no se cumplan estos términos y condiciones, exista un error del sistema, se evidencie un fraude o cualquier otra razón justificada, para efectos de lo cual, el Cliente será informado a través de los canales habilitados por el Programa respecto de la causa y motivos del rechazo o reverso.
- Las redenciones solicitadas por el Cliente se tramitarán el mismo día de la solicitud.

- Todas las redenciones estarán sujetas a un mecanismo de doble autenticación, mediante el envío de un código de validación (OTP) al número de celular registrado en la Entidad Aval en la que el Cliente tenga la mayor cantidad de puntos. El envío de la OTP estará disponible para líneas de telefonía móvil de los operadores Claro, Tigo y Wom, así como de aquellos operadores que posteriormente sean habilitados para este mecanismo, lo cual será informado a través de los canales oficiales del Programa.
  Únicamente para los Clientes de Banco de Bogotá que tengan activo el token de la aplicación móvil de Banco de Bogotá, el token reemplaza el SMS con el código OTP como mecanismo de autenticación, por lo que no será necesario el envío de dicho código.
  Si el Cliente tiene registrado un número correspondiente a un operador que no se encuentre habilitado para el envío de la OTP, o si por circunstancias técnicas no es posible su envío o recepción, deberá comunicarse con la Entidad Aval en la cual realizará el proceso de autenticación, con el fin de gestionar la redención mediante abono en cuenta o pago de tarjeta de crédito.

- 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.

- 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.

11. 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.

- La redención efectuada por puntos más dinero se considera efectiva hasta el momento en que la transacción sea aprobada por la plataforma de pago.

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

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

b. 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.

- Reintegrar la devolución del dinero pagado o sus puntos será dentro del término que estipule la Ley, siempre que se cumplan los requisitos legales para que se configure este derecho.

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.

c. Reversión de pagos

Para el caso de los productos y servicios adquiridos por medio de tarjeta de crédito, débito o cualquier otro medio de pago electrónico, el Cliente podrá solicitar la reversión de los pagos si se presenta alguno de los siguientes eventos:

- Por ser objeto de fraude
- Que corresponda a una operación no solicitada
- Que el producto adquirido no sea recibido
- Que el producto entregado no corresponda a lo solicitado, no cumpla con las características inherentes o las atribuidas por la información que se suministre sobre él.
- Que el producto sea defectuoso.

Para el efecto, dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a la fecha en la que el Cliente advirtió la existencia de la causal, deberá solicitar:

La reversión a su entidad bancaria y notificar al comercio donde efectuó la compra sobre la solicitud de reversión del pago, explicando las razones que fundamentan la solicitud, identificando la causal

específica, indicando la cuenta, tarjeta o instrumento de pago al que fue cargada la operación. Los participantes del proceso de pago dispondrán de quince (15) días hábiles para hacerla efectiva.

d. Bonos 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 y únicamente por el valor que se menciona en el bono. En caso de que la compara supere el valor del monto, el excedente se puede cubrir con otro medio de pago. El beneficiario es responsable de su custodia y no habrá reemplazo en caso de perdida.

- 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.

- El bono no es acumulable con otras promociones.

En caso de pérdida o robo no es posible realizar el bloqueo del mismo.

12. 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.

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.

13. 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.

14. 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.

15. VIGENCIA DEL PROGRAMA

El Programa tendrá una vigencia indefinida, sin embargo, las Entidades Aval individualmente, se reservan el derecho a desvincularse del mismo cuando lo consideren necesario, dando aviso al Cliente con sesenta (60) días calendario de anticipación a la fecha de desvinculación efectiva del Programa y sin que dicha desvinculación de lugar al pago de indemnizaciones ni genere responsabilidad a cargo de las Entidades Aval.

En el evento que se lleve a cabo la desvinculación del Programa por alguna de las Entidades Aval, los puntos acumulados por el Cliente de dicha Entidad Aval a la fecha de la desvinculación tendrán un plazo máximo de redención de tres (3) meses, contados a partir de la fecha efectiva de la desvinculación del Programa por parte de la Entidad Aval.

16. MODIFICACIONES AL PROGRAMA

ADL y/o las Entidades Aval 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 siete (7) días calendario de anticipación por cualquier medio idóneo. En caso de continuar vinculado al Programa, el Cliente acepta expresamente las modificaciones introducidas.

17. CANALES DE CONTACTO

Recuerda que en cualquier momento podrás hacer la selección, actualización o modificación de tus canales de contacto para fines comerciales y de publicidad a través del formulario que ha dispuesto tuplus en cumplimiento de ley 2300/23, el cual podrás encontrar en el siguiente link: tuplus.com.co/mi-cuenta/canales-preferidos

En caso de no seleccionar tus canales, entenderemos que nos autorizas para seguirnos contactando a través de los datos de contacto que le has suministrado a tuplus y a los canales asociados a los mismos. Para cancelar el recibimiento de mensajes publicitarios podrás enviar tu solicitud al correo: servicioalcliente@tuplus.com.co

18. 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.

19. EXONERACIONES Y RESPONSABILIDADES

Al participar en el Programa, el Cliente exonera a ADL ya 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 ADL y 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 estos 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 ADL 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 a ADL, 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.

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

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

20. 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.

21. PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES

ADL 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.

Es responsabilidad del Cliente mantener sus datos generales y de contacto actualizados en la Entidad Aval con la cual se registró en el Programa. ADL 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.

22. 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, ADL y las Entidades Aval darán por cierta la información que existe en el sistema del Programa.

23. PROPIEDAD INTELECTUAL

Todo el material informático, gráfico, publicitario, fotográfico, de multimedia, audiovisual y/o de diseño, así como todos los contenidos, textos y bases de datos, puestos a su disposición en este sitio son de propiedad exclusiva del sitio, o en algunos casos, de terceros que han autorizado al sitio su uso y/o explotación.

Igualmente, el uso de algunos contenidos de propiedad de terceros se encuentra expresamente autorizado por la Ley y están protegidos por las normas sobre derechos de autor, marcas y por todas las normas nacionales e internacionales que le sean aplicables.

Queda prohibido todo acto de copia, reproducción, modificación, creación de trabajos derivados, venta o distribución, exhibición de los contenidos, entre otros, de cualquier manera, o por cualquier medio, incluyendo, mas no limitado a, medios electrónicos, mecánicos, de fotocopiado, de grabación o de cualquier otra índole, sin el permiso previo por escrito de ADL las Entidades Aval o del respectivo titular de los derechos de autor.

En ningún caso los presentes Términos y Condiciones confieren derechos, licencias y/o autorizaciones para realizar los actos anteriormente descritos. Cualquier uso no autorizado de los contenidos, constituirá una violación a los presentes Términos y Condiciones y a las normas vigentes sobre marcas, derechos de autor y/u otras normas de propiedad intelectual tanto nacionales e internacionales aplicables.

24. DECLARACIÓN DE ORIGEN DE FONDOS

El Cliente declara y certifica que no se encuentra incurso en procesos o investigaciones frente a delitos de lavado de activos, financiación del terrorismo, hechos asociados a corrupción o soborno y no se encuentran registrados en listas restrictivas. Igualmente declara que el origen de sus recursos es lícito

y provienen de la actividad comercial legal que desarrolla. Así mismo, se obliga a no prestar su cuenta y a no permitir que terceros desconocidos por éste, efectúen depósitos o transferencias a su cuenta y a no hacer pagos o transferencias desde su cuenta a terceros desconocidos.

25. TIPO DE INFORMACIÓN

Público	Interno	Restringido
X		

26. APLICABILIDAD

Compañías	Transversal
ADL Digital Lab	

27. CONTROL DE CAMBIOS

Versión	Fecha Aprobación	Descripción
01	28/06/2024	Versión Inicial
02	18/10/2024	Modificación numeral 9: Procedimiento y Políticas Generales de Redención-Condiciones de envío OTP
03	27/01/2025	Inclusión entidad participante en el programa (Aval Soluciones Digitales “Dale”). Actualización portales Términos y Condiciones de las Entidades. Modificación numeral 9: Procedimiento y Políticas Generales de Redención-Solicitud de redención. Modificación ítem derechos de retracto.

04	19/02/2025	Inclusión depósitos de bajo monto en numeral 8. Mínimos de Redención
05	24/04/2025	Inclusión ítem Catálogo Recomendado en el numeral 7. Alternativas de Redención
06	14/01/2026	Se actualiza el link del Banco de Bogotá y Popular en el numeral 6. Acumulación de Puntos.
07	23/02/2026	Se actualiza las alternativas de redención de puntos
08	26/03/2026	Se actualizan condiciones especiales de redención para millas Lifemiles y se actualiza el correo de atención al cliente.
09	22/04/2026	Actualización numeral 8. Puntos mínimos requeridos para redimir
10	22/10/2026	Actualización numeral 9. Procedimiento y Políticas Generales de Redención