

Reglamento general de programas de lealtad y membresía de tarjeta de crédito

Las siguientes normas y procedimientos regulan las relaciones entre Banco Promerica, S. A. y Tarjetas Promerica, S.A., en adelante denominadas "las empresas" y la persona física o jurídica denominada "el beneficiario", en lo referente a los programas de Lealtad: Puntos Promerica, Cash Back; los programas de marcas compartidas LifeMiles, Avios, Puntos Free Spirit, Connectmiles; y otras rifas, promociones y/o sorteos. Por el presente reglamento queda entendido que cada una de las empresas serán responsables del cumplimiento del mismo, actuando en forma separada e independiente frente a su propia clientela y sin que exista responsabilidad solidaria entre éstas.

Programa de lealtad puntos promerica

- 1. Objetivo del Programa:** El programa comercial de premios denominado "Puntos Promerica" otorga beneficios a clientes (beneficiarios) con puntos que pueden utilizarse para adquirir bienes o servicios en establecimientos participantes en el Programa Puntos Promerica, realizar ciertos tipos de pagos que las empresas establezcan bajo el Programa Puntos Promerica, o el traslado de lo acumulado hacia otro programa de lealtad de Aerolíneas.
- 2. Participantes en el Programa:** El Programa Puntos Promerica es válido únicamente para los beneficiarios (es decir quienes cuenten con una Tarjeta Promerica asociada al Programa de Lealtad Puntos Promerica (o a quienes las empresas extiendan algún beneficio dentro del Programa) que las empresas designen, quienes se reservan el derecho de incluir o excluir a discreción. Con la primera transacción realizada con la tarjeta de crédito, cada beneficiario estará aceptando las condiciones generales establecidas en el presente Reglamento y/o cualquier ajuste realizado por medio de la publicación del Programa Puntos Promerica en los medios que las empresas estimen convenientes.
- 3. Vigencia:** La vigencia del presente programa es indefinida. No obstante, el plazo y/o contenido podrán ser modificados en cualquier momento, conforme a las condiciones del mercado, acuerdos con socios comerciales y/o las políticas comerciales de las empresas.
- 4. Modificación del Reglamento:** Las empresas se reservan el derecho de modificar o cancelar parcial o totalmente, según lo consideren necesario, los reglamentos, normas, privilegios, beneficios, puntos u otros premios especiales del Programa Puntos Promerica, únicamente informando previamente a los beneficiarios por medio de sus estados de cuenta o cualquier medio de comunicación que considere conveniente. En cualquier caso, las empresas informarán a sus tarjetahabientes que disponen de un plazo de 30 días calendario, contados a partir de la fecha de publicación o de comunicación de las enmiendas, para hacer uso de los puntos acumuladas bajo las condiciones del reglamento. Transcurrido este plazo, se entenderá que automáticamente han sido aceptadas las enmiendas al reglamento y que, en lo sucesivo, la nueva versión del reglamento será aplicable a los Puntos Promerica acumulados.

Las empresas podrán introducir en el Programa Puntos Promerica cambios en las reglas para ganar puntos, niveles de acumulación y/o tablas para la obtención de los premios. Asimismo, las empresas se reservan el derecho de establecer los lugares y centros de canje.

- 5. Cancelación del Programa:** En el caso de que las empresas estimen conveniente dar por concluido el Programa Puntos Promerica, la acumulación de puntos se efectuará hasta treinta días calendario, posteriores a la fecha de vencimiento que sea definida y comunicada a los beneficiarios, por la vía que las empresas consideren conveniente.

Las empresas se reservan el derecho de cancelar la membresía del programa y/o a excluir del programa a cualquier beneficiario que a juicio de las empresas haya realizado cualquier tipo de fraude; abuso o violación de los créditos de puntos, beneficios o uso de premios; violación a cualquier disposición del reglamento del Programa Puntos Promerica; y/o abuso o mala utilización de los productos o servicios ofrecidos por las empresas. Al ser cancelada la membresía y/o al ser excluido algún beneficiario, éste perderá todos sus derechos de membresía, incluyendo el total de puntos acumulado, privilegios y beneficios. Asimismo, las empresas podrán proceder a la cancelación inmediata de los productos y/o servicios del beneficiario y a excluir de la participación futura del beneficiario en el Programa Puntos Promerica. Todo lo anterior, sin perjuicio ni renuncia, por parte de las empresas, de las acciones legales que les pueda corresponder. En caso que el beneficiario cancele su tarjeta de crédito, cierre sus cuentas o se dé por terminado, por cualquier forma, la relación con las empresas, el beneficiario perderá de forma automática su membresía del programa y el derecho sobre los puntos acumulados.

- 6. Acumulación de Puntos:** A partir de la fecha en que el producto afiliado es habilitado en el sistema, el beneficiario acumulará Puntos Promerica al realizar sus compras con sus tarjetas. Las reglas de acumulación varían según el tipo de tarjeta que el beneficiario posea. Se excluyen de acumulación de Puntos Promerica las compras con financiamiento en Visa en Cuotas, Master Cuotas, Cuotas Promerica, financiamiento, cargos por servicios, ahorro programados, retiros, consumos en casinos, casas de apuestas, night clubs, pagos de impuestos, pagos en Banca en línea o Banca Móvil y servicios del gobierno. La acumulación se otorga indistintamente de que las compras hayan sido efectuadas por el tarjetahabiente principal o tarjetahabientes adicionales. Asimismo, algunos productos pueden otorgar acumulación adicional por promoción en comercios establecidos, sin perjuicio u obligación de otorgarlos a todos los beneficiarios. Algunos productos, por su naturaleza, podrán ser excluidos de las categorías de acumulación de Puntos Promerica: No acumulan puntos en Pago de Impuestos, Servicios del Gobierno, Gasolineras y Supermercados las tarjetas: El Periódico, Office Depot, Premia Platinum, Premia Infinite, Premia Signature y Premia Black emitidas antes de mayo del 2016, Tarjetas Konmi, Premia Clásica y Premia Oro con cualquier fecha de emisión.

El beneficiario acumula Puntos Promerica al enrolar sus pagos automáticos, 1 Punto Promerica por cada US\$1.00 o su equivalente en moneda local de facturación en servicios básicos. El límite máximo de puntos que el beneficiario puede acumular en afiliaciones de pagos automáticos son 500 Puntos Promerica en total mensual y no por cada uno durante el ciclo que el cliente tenga definido. Asimismo, algunos productos pueden otorgar acumulación adicional por promoción en comercios establecidos, sin perjuicio u obligación de otorgar a todos los beneficiarios.

Las empresas se reservan el derecho de crear productos que acumulen montos diferentes de puntos por transacción o que no gocen de este beneficio. Todo cargo que no sea considerado compra, ejemplo: aportes a inversiones, seguros de cobertura, cuotas de extrafinanciamiento, Visa Cuotas, Master Cuotas, Cuotas Promerica, ahorros programados, cargos bonificables, seguros, pagos automáticos, etc., no acumulan Puntos Promerica, excepto en el caso de promociones puntuales.

Tampoco acumulan puntos por pago de impuestos, servicios del Gobierno retiros de efectivo en cajeros automáticos o sucursales y transferencias de tarjetas a cuentas y tarjetas propias o de terceros.

- 7. Puntos Verdes:** El producto Jade cuenta con un programa de acumulación de Puntos Promerica con conciencia verde. Estos puntos son adicionales a los Puntos Promerica y son dados en donación a distintas organizaciones sin fines de lucro buscando generar un impacto positivo en Guatemala.

Además de la acumulación de los Puntos Promerica, el cliente acumula 1 Punto Verde por cada US\$100. El valor de los Puntos Verdes se fijará a discreción de las empresas entre un rango de USD0.05 a US\$0.20 y este será donado a organizaciones dedicadas a respetar, mejorar y/o preservar el medio ambiente. Los puntos no podrán ser canjeados ni compensados por los clientes, de ninguna manera. La selección de la o las organizaciones beneficiarias del programa de Puntos Verdes quedará a discreción de Promerica.

- 8. Canje de Puntos:** Para realizar el canje de puntos el cliente debe encontrarse como "cliente activo" y estar al día de todo tipo de obligaciones generadas por la tarjeta o compañía que dio lugar a su afiliación en los Puntos Promerica. Se considera que un cliente está activo cuando realiza compras a través de POS con su Tarjeta Promerica, no se consideran como compras cuotas de extrafinanciamiento, seguros, intrafinanciamiento, cargos de membresía, retiros, pagos en Banca en línea o Banca Móvil y otros cargos por servicios. Las empresas podrán establecer promociones especiales para el canje de Puntos Promerica. En todo caso, las promociones serán de carácter temporal salvo que se establezca lo contrario expresamente.

- 9. Pago con puntos en establecimientos o comercios participantes afiliados a Visa Net o Acepta:** El beneficiario podrá canjear sus Puntos Promerica como forma de pago en los establecimientos participantes y deberá firmar un comprobante (voucher) cada vez que efectúe un canje de premio. El valor del punto varía según sea el modelo de acumulación de la tarjeta que posea; desde Q. 0.06 hasta Q. 1.00. Si el beneficiario se negare a la firma de ese comprobante, el artículo/producto o servicio solicitado no le será entregado. Con el canje de un premio, el beneficiario autoriza a las empresas a difundir, si lo creen conveniente, su nombre y/o fotografías en la publicidad que realice sobre los Puntos Promerica, renunciando el beneficiario en forma expresa, al cobro de derechos de imagen. El canje de premios en comercios participantes del programa está sujeto a la permanencia de tales establecimientos como participantes dentro del Programa Puntos Promerica. **Las empresas no se hacen responsables por premios redimidos y no utilizados durante el período de permanencia. las empresas no se hacen responsables por el funcionamiento, estado o garantía de los artículos canjeados en los establecimientos participantes.** El beneficiario deberá revisar los artículos antes de retirarse del lugar y en los casos en que aplique, se le otorgará garantía del producto por parte del establecimiento.

- 10. Pago de saldo con puntos:** El beneficiario podrá aplicar parcial o totalmente la cantidad de puntos acumuladas al saldo de la tarjeta según los rangos que apliquen según la tarjeta, llamando al Centro de Contacto 1724 u otro canal que las empresas pongan a su disposición. Por tratarse de un pago o reducción del saldo de la tarjeta de crédito el canje de Puntos se interpreta como efectivo, por lo tanto, el pago está sujeto a pago de impuestos (Impuesto Sobre la Renta y timbres fiscales) los impuestos están incluidos en el valor del punto para este canje específico.

- 11. Traslado de Puntos al Programa LifeMiles:** Los Puntos Promerica podrán ser transferidos a LifeMiles. Las transferencias de Puntos Promerica a LifeMiles serán realizadas llamando al Centro de Contacto 1724 u otro canal que las empresas pongan a su disposición se pueden realizar las transferencias a cuentas LifeMiles de familiares o amigos de acuerdo a las políticas de LifeMiles. La conversión para traslado a LifeMiles varía según la tarjeta. La transferencia, según sea la cantidad de puntos, puede tener cargos que se aplicarán, previo a la autorización del beneficiario. Al trasladar los Puntos Promerica a LifeMiles estos se rigen según las políticas del Programa de LifeMiles.
- 12. Traslado de Puntos al Programa Iberia:** Los Puntos Promerica podrán ser transferidos a Avios. Las transferencias de Puntos Promerica a Avios serán realizadas llamando al Centro de Contacto 1724 u otro canal que las empresas pongan a su disposición se pueden realizar las transferencias a cuentas Iberia **únicamente del cliente titular de la tarjeta** de crédito de acuerdo a las políticas de Iberia. La conversión para traslado a Avios varía según la tarjeta, esta transferencia según sea los Puntos, puede tener cargos que se aplicarán, previo a la autorización del beneficiario. Al trasladar los Puntos Promerica a Avios estos se rigen según políticas del programa. El viajero frecuente debe de ser proporcionado por el cliente, Banco Promerica no debe de gestionar ninguna creación de viajero frecuente de Iberia. No hay reversión de Avios a Puntos Promerica, los Avios al estar acreditados en viajero frecuente no se permitirá reversar la transacción.
- 13. Penalización de Puntos:** Si el beneficiario se encuentra en mora, sus Puntos Promerica acumulados serán penalizados dependiendo el rango de días mora. Los porcentajes de penalización varían según producto y tiempo de mora. También se penalizarán los puntos de tarjetas con 6 o más meses de inactividad. Se considera que un cliente está activo cuando realiza compras a través de POS con su Tarjeta Promerica, no se consideran como compras cuotas de extrafinanciamiento, seguros, intrafinanciamiento, cargos de membresía, retiros, pagos en Banca en línea o Banca Móvil y otros cargos por servicios. En el caso que, por cualquier motivo, se cancele la Tarjeta teniendo Puntos Promerica acumulados, estos se debitarán automáticamente sin opción a reclamos o reembolsos posteriores. En caso de fallecimiento del titular de la tarjeta los Puntos Promerica acumulados no podrán ser trasladados a ningún familiar, amigo o cualquier otra persona conocida del fallecido; en esos casos, los Puntos serán cancelados.
- 14. Revisión de los Puntos Acumulados:** Las empresas se reservan el derecho de revisar los saldos de puntos acumulados por los tarjetahabientes. La participación en el Programa Puntos Promerica y/o la redención de premios podrá suspenderse por las empresas hasta que estas resuelvan cualquier discrepancia o anomalía observadas. Las empresas, sin responsabilidad de su parte, se reservan el derecho de descontar puntos de las cuentas de los beneficiarios que erróneamente hayan sido acreditadas, acreditadas por transacciones u operaciones que se configuren como fraude interno o externo y a realizar los cobros correspondientes si el cliente consumiera, por cualquier razón, más de la cantidad de puntos que tiene acumulados. En todo caso, los puntos que aparezcan acumulados deberán corresponder a transacciones u operaciones reales sujetas a la acumulación de puntos; por lo que cualquier cantidad de puntos que no tenga dicho respaldo, podrá ser debitada por las empresas, sin responsabilidad de su parte.
- 15. Adjudicación de Puntos Suplementarios y Promociones Especiales:** Las empresas se reservan el derecho de adjudicar puntos suplementarios u otorgar bonos con motivo de campañas de promoción puntuales que oportunamente sean anunciadas a los beneficiarios por compensación o por buena voluntad. Para tales efectos las empresas se reservan el derecho de adjudicar los puntos suplementarios

o bonos a una porción o segmento de los beneficiarios del programa, de acuerdo con parámetros de la promoción que específicamente se realice; o, según se crea conveniente, sin que esto se convierta en una obligación permanente o un derecho, para todos los miembros del programa.

- 16. Vigencia de los Puntos Acumulados:** Los Puntos Promerica nunca vencen para los clientes activos. Se considera que un cliente está activo cuando realiza por lo menos 1 compra a través de POS con su Tarjeta Promerica en el período máximo de 3 meses
- 17. Transferencia de Puntos entre Beneficiarios:** Los beneficiarios del programa pueden solicitar la transferencia de sus Puntos Promerica a otros beneficiarios sin cargo alguno, requerimiento de parentesco o límite de cantidad de puntos a transferir. Las empresas se reservan el derecho de solicitar al beneficiario que cede los Puntos Promerica cualquier documentación que considere pertinente para respaldar la transacción, como por ejemplo cartas de autorización, copia de documentos de identidad, etc.

Tanto el beneficiario que transfiere los puntos como quien las recibe deben ser clientes activos de las empresas. Las empresas se reservan el derecho de someter a estudio por el tiempo requerido e incluso denegar cualquier solicitud de transferencia de puntos, aún y cuando se cumpla con todos los requisitos anteriores,

- 18. Estado de Cuenta:** El monto a acreditar que el titular de la Tarjeta Promerica acumule con sus compras y con las de sus tarjetas adicionales, se reflejará mensualmente en su estado de cuenta o el medio que pongan a disposición las empresas. De igual forma, el estado de cuenta reflejará el total de Puntos Promerica redimido (utilizados) mensualmente. En caso que el beneficiario estuviere en desacuerdo con la información reflejada en su estado de cuenta deberá presentar su impugnación antes de su siguiente fecha de corte. Las empresas se reservan el derecho de revisar el monto de puntos que aparezca en los estados de cuenta y a debitar cualquier cantidad de puntos que no tengan un respaldo real y/o que no correspondan al beneficiario.
- 19. Información al Beneficiario:** Puntos Promerica es un programa personalizado. La correspondencia y material publicitario relacionados con el programa serán comunicados o enviados a la dirección que se haya indicado para el envío de estados de cuenta, por los medios que las empresas consideren oportunos. El beneficiario será el responsable de notificar a las empresas sobre cualquier cambio de sus datos generales. Esta notificación deberá realizarse por medio de la suscripción de un formulario de actualización de datos disponible en las oficinas de las empresas o por los medios que éstas pongan a disposición de los beneficiarios. Toda solicitud de modificación deberá llevar la firma del miembro titular de la tarjeta.
- 20. Aceptación:** La solicitud de redención de Puntos Promerica, la utilización de los productos que acumulan Puntos Promerica o la falta de impugnación del estado de cuenta será tenida como aceptación de los términos y condiciones del reglamento del programa.
- 21. Priority Pass:** La tarjeta de crédito Puntos Promerica Signature e Infinite de Visa goza del beneficio de la membresía Priority Pass que brinda acceso a más de 1,300 salas VIP en más de 600 ciudades en 148 países. Dicha membresía brinda 5 accesos al año sin costo, siempre y cuando la tarjeta de crédito haya realizado consumos en los últimos 3 meses previos a la utilización del beneficio. A partir del 6to acceso tiene un cobro de US\$37.00 y para adicionales de US\$15.00 compartiendo la visita.

- 22. Mastercard Airport Experiences:** La tarjeta de crédito Puntos Promerica Black de Mastercard goza del beneficio de Mastercard Airport Experiences que brinda acceso a **más de 1,000** salas VIP en todo el mundo. Dicha membresía brinda 5 accesos al año sin costo, siempre y cuando la tarjeta de crédito haya realizado consumos en los últimos 3 meses previos a la utilización del beneficio. A partir del 6to acceso tiene un cobro de US\$37.00 y para adicionales de US\$15.00 compartiendo la visita.

Programa de Lealtad Cash Back

- 1. Objetivo del Programa:** El Programa de Lealtad Comercial Cash Back, incentiva el uso de las tarjetas de crédito Promerica Cash Back mediante el otorgamiento de beneficios consistentes en la devolución de un porcentaje de las compras realizadas en determinados establecimientos con cargo a dichas tarjetas. Tales beneficios se otorgan indistintamente de que las compras hayan sido efectuadas por el tarjetahabiente principal o los tarjetahabientes adicionales, e indistintamente del tipo de moneda.
- 2. Participantes en el Programa:** Los tarjetahabientes titulares y adicionales de una tarjeta de crédito Promerica Cash Back participan automáticamente en este programa después de haber seleccionado la opción de acumulación de su interés, sin necesidad de afiliación especial y en forma totalmente gratuita. Con la primera transacción realizada con la tarjeta de crédito, cada beneficiario estará aceptando las condiciones generales establecidas en el presente Reglamento y/o ajuste realizado por medio de la publicación del Programa Cash Back en los medios que las empresas estimen convenientes.
- 3. Vigencia:** La vigencia del presente programa es indefinida. No obstante, el plazo y/o contenido podrán ser modificados en cualquier momento, conforme a las condiciones de mercado, acuerdos con socios comerciales y/o las políticas comerciales de las empresas.
- 4. Modificación del Reglamento:** Las empresas se reservan el derecho de modificar o cancelar parcial o totalmente, según lo considere necesario, los reglamentos, normas, privilegios, beneficios u otros premios especiales del Programa Cash Back, únicamente informando previamente a los beneficiarios por medio de sus estados de cuenta o cualquier medio de comunicación que considere conveniente. En cualquier caso, las empresas informarán a sus tarjetahabientes que disponen de un plazo de 30 días calendario, contados a partir de la fecha de publicación o de comunicación de las enmiendas, para hacer uso de los beneficios acumuladas bajo las condiciones del reglamento. Transcurrido este plazo, se entenderá que automáticamente han sido aceptadas las enmiendas al reglamento y que, en lo sucesivo, la nueva versión del reglamento será aplicable al cash back acumulado.
- 5. Cancelación del programa:** En el caso de que las empresas estimen conveniente dar por concluido el Programa Cash Back la acumulación se efectuará hasta treinta días calendario posteriores a la fecha de vencimiento que sea definida y comunicada a los beneficiarios, por la vía que las empresas consideren conveniente. La acreditación del cash back al saldo podrá ser efectuado hasta 45 días calendario posteriores a la fecha de la cancelación. Transcurrido este plazo, sin que el beneficiario realice la acreditación, su derecho quedará automáticamente extinguido y no podrá presentar ningún reclamo en contra de las empresas.

Las empresas se reservan el derecho de cancelar la membresía del programa y/o a excluir del Programa a cualquier beneficiario que a juicio de las empresas haya realizado cualquier tipo de fraude; abuso o violación de los créditos de cash back, beneficios o uso de premios; violación a cualquier disposición del reglamento del Programa Cash Back; y/o abuso o mala utilización de los productos o servicios ofrecidos por las empresas. Al ser cancelada la membresía y/o al ser excluido algún beneficiario, éste perderá todos sus derechos de membresía, incluyendo el total de cash back acumulado, privilegios y beneficios. Asimismo, las empresas podrán proceder a la cancelación inmediata de los productos y/o servicios del beneficiario y a excluir de la participación futura del beneficiario en el Programa Cash Back. Todo lo anterior, sin perjuicio ni renuncia, por parte de las empresas, de las acciones legales que les pueda corresponder. En caso que el beneficiario cancele su Tarjeta de Crédito, cierre sus cuentas o se dé por terminado, por cualquier forma, la relación con las empresas, el beneficiario perderá de forma automática su membresía del programa y el derecho sobre el cash back acumulado.

- 6. Acumulación de Cash Back (tarjetas emitidas antes de enero del 2019):** Las compras efectuadas con cargo a la tarjeta Cash Back otorgarán a su titular el derecho a acreditar un porcentaje de las compras realizadas, tanto del titular como de los tarjetahabientes adicionales, en supermercados y farmacias locales o en gasolineras, restaurantes y comida rápida del país, a elección del cliente. El porcentaje de compras únicamente puede ser acreditado al saldo del estado de cuenta del titular de la tarjeta Cash Back más no del tarjetahabiente adicional. El programa de acumulación preestablecido será en Farmacias y Supermercados; y queda a discreción del cliente solicitar que la acumulación cambie a Gasolineras y Restaurantes. Se excluyen de acumulación de Puntos Cash Back a las compras con financiamiento en Visa en Cuotas, Master Cuotas, Cuotas Promerica, financiamiento, pagos realizados por Banca en Línea o Banca Móvil, cargos por servicios, ahorro programados, retiros, consumos en casinos, casas de apuestas y servicios de acompañante. El máximo de acumulación mensual es de treinta y cinco dólares de los Estados Unidos de América (US\$35.00) o su equivalente en quetzales.
- a. Supermercados y Farmacias:** el porcentaje a acreditar equivale al cinco por ciento (5%) de las compras efectuadas en supermercados y farmacias locales, con un máximo de acumulación mensual de treinta y cinco dólares de los Estados Unidos de América (US\$35.00) o su equivalente en quetzales.
 - b. Gasolineras, Restaurantes y Comida Rápida:** el porcentaje a acreditar equivale al cinco por ciento (5%) de las compras efectuadas en cualquier gasolinera, restaurante y comida rápida, con un máximo de acumulación mensual de treinta y cinco dólares de los Estados Unidos de América (US\$35.00) o su equivalente en quetzales.
 - c. Pagos Automáticos:** adicionalmente podrá acumularse cash back con pagos automáticos. El porcentaje a acreditar, al afiliarse a pagos automáticos de servicios básicos, equivale al uno por ciento (1%) del pago efectuado, con un máximo de acumulación mensual de cinco dólares de los Estados Unidos de América (US\$5.00) o su equivalente en quetzales.

El cliente puede seleccionar dónde acumular cash back con su tarjeta de crédito Cash Back llamando al Centro de Contacto 1724 u otro que las empresas pongan a su disposición, según las opciones planteadas. El tarjetahabiente tiene permitido el cambio de sistema de acumulación hasta dos (2) veces por año.

Las empresas podrán establecer promociones especiales para la acumulación de Cash Back. En todo caso, las promociones serán de carácter temporal salvo que se establezca lo contrario expresamente.

7. Acumulación de Cash Back (tarjetas emitidas a partir de enero del 2019): Las compras efectuadas con cargo a la tarjeta Cash Back otorgarán a su titular el derecho a acreditar un porcentaje de las compras realizadas, tanto del titular como de los tarjetahabientes adicionales, en las categorías mencionadas debajo de acuerdo con la elección del cliente. El porcentaje de compras únicamente puede ser acreditado al saldo del estado de cuenta del titular de la tarjeta Cash Back más no del tarjetahabiente adicional. El programa de acumulación preestablecido será en las categorías de comercios seleccionados por el cliente dentro las opciones abajo. Se excluyen de acumulación de Puntos Cash Back a las compras con financiamiento en Visa en Cuotas, Master Cuotas, Cuotas Promerica, financiamiento, cargos por servicios, ahorro programados, retiros, consumos en casinos, casas de apuestas y servicios de acompañante. El máximo de acumulación mensual es de treinta y cinco dólares de los Estados Unidos de América (US\$35.00) o su equivalente en Quetzales por cuenta para tarjeta estándar o clásica; y setenta dólares de los Estados Unidos de América (USD\$70.00) o su equivalente en quetzales por cuenta para los productos Cash Back Mastercard Black.

a. Supermercados o Gasolinera: el porcentaje a acreditar equivale a un máximo de cinco por ciento (5%) de las compras efectuadas en supermercados o gasolineras locales. El porcentaje de acumulación puede variar de acuerdo con el rango de consumo:

Rango de consumo		Cash Back
\$ 0.00	\$ 60.00	1.0%
\$ 60.01	\$ 200.00	3.0%
\$ 200.01	más	5.0%

b. Categoría adicional: el porcentaje a acreditar equivale al tres por ciento (3%) de las compras efectuadas en una de las categorías entre: ropa y zapatos, tiendas por departamento, entretenimiento, viajes (boletos aéreos, hoteles, renta autos), restaurantes y comida rápida, farmacias, telefonía, educación para.

c. Extranjero: el porcentaje a acreditar equivale a un máximo de dos por ciento (2%) de las compras efectuadas en el extranjero.

El cliente puede seleccionar dónde acumular cash back con su tarjeta de crédito Cash Back llamando al Centro de Contacto 1724 u otro que las empresas pongan a su disposición, según las opciones planteadas. El tarjetahabiente tiene permitido el cambio de sistema de acumulación hasta dos (2) veces por año.

Las empresas podrán establecer promociones especiales para la acumulación de cash back. En todo caso, las promociones serán de carácter temporal salvo que se establezca lo contrario expresamente.

8. Canje de Cash Back: Para realizar el canje de Cash Back el cliente debe encontrarse como "cliente activo" y estar al día de todo tipo de obligaciones generadas por la tarjeta o compañía que dio lugar a su afiliación al Programa Cash Back. Se considera que un cliente está activo cuando realiza compras a través de POS con su Tarjeta Promerica, no se consideran como compras cuotas de

extrafinanciamiento, seguros, intrafinanciamiento, cargos de membresía, pagos en Banca en línea o Banca Móvil y otros cargos por servicios. El cliente que no reúna dichas características perderá automáticamente, sin necesidad de aviso previo, la totalidad de su cash back acumulado a la fecha sin derecho a que se aplique a cualquier saldo deudor existente.

El cliente titular será el único habilitado para canjear su cash back acumulado. En caso de fallecimiento del titular de la tarjeta Cash Back no podrá ser acreditado por ningún familiar, amigo o cualquier otra persona conocida del fallecido; en esos casos, el cash back acumulado será cancelado.

En el caso que, por cualquier motivo, se cancele la Tarjeta de crédito teniendo Cash Back acumulado, este se cancelará automáticamente sin opción a reclamos o reembolsos posteriores.

- 9. Forma de Redención del Cash Back:** En cualquier momento, el titular de la tarjeta de crédito Promerica Cash Back podrá solicitar la aplicación del cash back acumulado al saldo de su estado de cuenta correspondiente a las compras efectuadas con cargo a su tarjeta de crédito Cash Back en las categorías de establecimientos definidas, siempre y cuando tuviere un mínimo acumulado disponible de diez dólares de los Estados Unidos de América (US\$10.00) o su equivalente en moneda nacional.

De ser procedente la solicitud de acreditación, ésta se efectuará –en dólares de los Estados Unidos de América- acreditando al titular de la Tarjeta de Crédito Promerica Cash Back, el monto correspondiente a la devolución acumulada al saldo del estado de cuenta de su tarjeta de crédito titular. Si el cliente requiere la acreditación en quetzales, (por tener únicamente consumos en moneda local) se acreditará el cash back a la tasa de cambio vigente para compra de divisas que utiliza Banco Promerica, S. A., en sus operaciones de compra con el público. El cash back acumulado no podrá ser entregado en efectivo, salvo lo dispuesto en el presente Reglamento.

Cuando el titular de la tarjeta de crédito desee que el monto acumulado de cash back se aplique al saldo deudor de su tarjeta de crédito, deberá dirigirse a una agencia de Banco Promerica, S. A. o llamar al Call Center 1724 u otro que las empresas pongan a su disposición. El crédito se aplicará, según corresponda, en dólares de los Estados Unidos de América o su equivalente en Quetzales a la tasa de cambio vigente para compra de divisas que utiliza Banco Promerica, S. A., en sus operaciones con el público, en un plazo de 24 horas después de efectuada la solicitud.

Por tratarse de un pago o reducción del saldo de la tarjeta de crédito el canje de Puntos Cash Back se interpreta como efectivo, por lo tanto, el pago está sujeto al pago de impuestos (Impuesto sobre la Renta y timbres fiscales) serán cargados a la tarjeta en el próximo estado de cuenta del mes que se realice el canje.

- 10. Otras Formas de Devolución:** Las empresas, previa comunicación escrita a los titulares de la tarjeta de crédito Promerica Cash Back podrán modificar la forma de entrega del cash back acumulado, mediante cualquier modalidad que estimen apropiadas.
- 11. Revisión de Cash Back Acumulado:** Las empresas se reservan el derecho de revisar los saldos de cash back acumulados por los tarjetahabientes. La participación del tarjetahabiente en el Programa Cash Back y/o el canje de cash back podrá ser suspendido por las empresas hasta que éstas hayan resuelto cualquier discrepancia o anomalía observadas. Las empresas, sin responsabilidad de su parte, se reservan

el derecho de descontar los montos erróneamente acreditados, acreditados por transacciones u operaciones que se configuren como fraude interno o externo y a realizar los cobros correspondientes si el cliente aplicara, por cualquier razón, más de la cantidad de cash back que tiene acumulado. En todo caso, el cash back que aparezca acumulado deberá corresponder a transacciones u operaciones reales sujetas a la acumulación de cash back; por lo que **cualquier cantidad de cash back que no tenga dicho respaldo, podrá ser debitada por las empresas, sin responsabilidad de su parte.**

- 12. Adjudicación de Cash Back Suplementario y Promociones Especiales:** Las empresas se reservan el derecho de adjudicar cash back suplementario u otorgar bonos con motivo de campañas de promoción puntuales que oportunamente sean anunciadas a los beneficiarios por compensación o por buena voluntad. Para tales efectos, las empresas se reservan el derecho de adjudicar el cash back suplementario o bonos a una porción o segmento de los beneficiarios del programa, de acuerdo con parámetros de la promoción que específicamente se realice; o, según se crea conveniente, sin que esto se convierta en una obligación permanente o un derecho, para todos los miembros del programa.
- 13. Estado de Cuenta:** El monto a acreditar que el titular de la tarjeta de crédito Promerica Cash Back vaya acumulando con sus compras y con las de sus tarjetas adicionales, se reflejará mensualmente en su estado de cuenta o el medio que pongan a disposición las empresas. De igual forma, el estado de cuenta reflejará el total de cash back redimido mensualmente. En caso que el cliente estuviere en desacuerdo con la información reflejada en su estado de cuenta deberá presentar su impugnación antes de su siguiente corte fecha de corte. Las empresas se reservan el derecho de revisar el monto de cash back que aparezca en los estados de cuenta y a excluir cualquier cantidad de puntos que no tengan un respaldo real y/o que no correspondan al beneficiario.
- 14. Excepciones:** Quedan exceptuados del Programa Cash Back y, por lo tanto, no generarán derecho a redención:
 - a. Los desembolsos y cuotas de extrafinanciamiento, Visa Cuotas, Master Cuotas, Cuotas Promerica, intrafinanciamientos o cualquier otro programa crediticio.
 - b. Los cargos efectuados para pagar cargos o comisiones por servicios establecidas por las empresas, tales como, pero sin limitarse a cargos por membresía, reposición de tarjeta, o cualquier otro cargo por servicio.
 - c. Los retiros de efectivo.
 - d. Las compras realizadas en otros establecimientos distintos de los informados anteriormente.
 - e. Las tarjetas de crédito que hayan sido canceladas voluntariamente o por cualquiera de las empresas.
 - f. Seguros y asistencias cargados mensualmente
 - g. Pagos realizados por Banca en Línea o Banca Móvil.

El Programa Cash Back es incompatible con cualquier otro programa de lealtad de las empresas. Por lo tanto, las compras realizadas con la tarjeta de crédito Cash Back únicamente otorgarán derechos para solicitar las devoluciones descritas en el presente reglamento.

- 15. Penalización de Puntos Cash Back:** Si el beneficiario se encuentra en mora, sus Puntos Cash Back acumulados serán penalizados dependiendo el rango de días mora. Los porcentajes de penalización varían según producto y tiempo de mora. También se penalizarán los puntos de tarjetas con 6 o más meses de inactividad. Se considera que un cliente está activo cuando realiza compras a través de POS con su Tarjeta Promerica, no se consideran como compras cuotas de extrafinanciamiento, seguros, intrafinanciamiento, cargos de membresía, retiros, pagos en Banca en línea o Banca Móvil y otros cargos por servicios. En el caso que, por cualquier motivo, se cancele la Tarjeta teniendo Puntos Promerica acumulados, estos se debitarán automáticamente sin opción a reclamos o reembolsos posteriores. En caso de fallecimiento del titular de la tarjeta los Puntos Cash Back acumulados no podrán ser trasladados a ningún familiar, amigo o cualquier otra persona conocida del fallecido; en esos casos, los Puntos serán cancelados.
- 16. Información del Beneficiario:** Cash Back es un programa personalizado. La correspondencia y material publicitario relacionados con el programa serán comunicados o enviados a la dirección que se haya indicado para el envío de estados de cuenta, por los medios que las empresas consideren oportunos. El beneficiario será el responsable de notificar a las empresas sobre cualquier cambio de sus datos generales. Esta notificación deberá realizarse por medio de la suscripción de un formulario de actualización de datos disponible en las oficinas de las empresas o por los medios que éstas pongan a disposición de los beneficiarios. Toda solicitud de modificación deberá llevar la firma del miembro titular de la tarjeta.
- 17. Aceptación:** La solicitud de redención del cash back, la utilización de los productos que acumulan cash back o la falta de impugnación del estado de cuenta será tenida como aceptación de los términos y condiciones del reglamento del programa.
- 18. Priority Pass:** La tarjeta de crédito Cash Back Signature de Visa goza del beneficio de la membresía Priority Pass que brinda acceso a más de 1,300 salas VIP en más de 600 ciudades en 148 países. Dicha membresía brinda 5 accesos al año sin costo, siempre y cuando la tarjeta de crédito haya realizado consumos en los últimos 3 meses previos a la utilización del beneficio. A partir del 6to acceso tiene un cobro de US\$37.00 y para adicionales de US\$15.00 compartiendo la visita.
- 19. Mastercard Airport Experiences:** La tarjeta de crédito Cash Back Black de Mastercard goza del beneficio de Mastercard Airport Experiences que brinda acceso a más de 1,000 salas VIP en todo el mundo. Dicha membresía brinda 4 accesos al año sin costo, siempre y cuando la tarjeta de crédito haya realizado consumos en los últimos 3 meses previos a la utilización del beneficio. A partir del 5to acceso tiene un cobro de US\$37.00 y para adicionales de US\$15.00 compartiendo la visita.

Programa de Lealtad LifeMiles

- 1. Objetivo del Programa:** El programa comercial de premios denominado "Programa LifeMiles" otorga beneficios a clientes (beneficiarios) con millas del Programa LifeMiles de Avianca bajo las condiciones establecidas en el programa de viajero frecuente de LifeMiles de Avianca. El programa de viajero frecuente de LifeMiles de Avianca es independiente del presente Programa LifeMiles; por lo que los beneficiarios deberán consultar los términos y condiciones establecidos en dicho programa para los beneficios y restricciones que el mismo otorga.

- 2. Participantes en el Programa:** El Programa LifeMiles es válido únicamente para los beneficiarios (es decir quienes cuenten con una Tarjeta Promerica asociada al Programa de Lealtad LifeMiles o a quienes las empresas extiendan algún beneficio dentro del programa) que las empresas designen, quienes se reservan el derecho de incluir o excluir a discreción. Con la primera transacción realizada con la tarjeta de crédito, cada beneficiario estará aceptando las condiciones generales establecidas en el presente Reglamento y/o cualquier ajuste realizado por medio de la publicación del Programa LifeMiles en los medios que Avianca; o, en su defecto, las empresas, estimen convenientes.
- 3. Vigencia:** La vigencia del presente programa es indefinida. No obstante, el plazo y/o contenido podrán ser modificados en cualquier momento, conforme a las condiciones del mercado, acuerdos con socios comerciales y/o las políticas comerciales de las empresas.
- 4. Modificación del Reglamento:** Las empresas se reservan el derecho de modificar o cancelar parcial o totalmente, según lo consideren necesario, los reglamentos, normas, privilegios, beneficios, premios especiales del Programa LifeMiles, únicamente informando previamente a los beneficiarios por medio de sus estados de cuenta o cualquier medio de comunicación que considere conveniente. En cualquier caso, las empresas informarán a sus tarjetahabientes que disponen de un plazo de 30 días calendario, contados a partir de la fecha de publicación o de comunicación de las enmiendas. Transcurrido este plazo, se entenderá que automáticamente han sido aceptadas las enmiendas al reglamento y que, en lo sucesivo, la nueva versión del reglamento será aplicable al Programa LifeMiles.

Las empresas podrán introducir en el Programa LifeMiles aquellos cambios que afecten, por ejemplo, pero no están limitados a las afiliaciones de los beneficiarios, las reglas para ganar LifeMiles o los niveles de acumulación.

- 5. Cancelación del Programa:** En el caso de que las empresas estimen conveniente dar por concluido el Programa LifeMiles, la acumulación se efectuará hasta treinta días calendario, posteriores a la fecha de vencimiento que sea definida y comunicada a los beneficiarios, por la vía que las empresas consideren conveniente.

Las empresas se reservan el derecho de cancelar la membresía y/o a excluir del programa a cualquier beneficiario que a juicio de las empresas haya realizado cualquier tipo de fraude; abuso o violación de los créditos de puntos, beneficios o uso de premios; violación a cualquier disposición del reglamento del Programa LifeMiles y/o abuso o mala utilización de los productos o servicios ofrecidos por las empresas. Al ser cancelada la membresía y/o al ser excluido algún beneficiario, éste perderá todos sus derechos de membresía, incluyendo el total de puntos acumulado, privilegios y beneficios. Asimismo, las empresas podrán proceder a la cancelación inmediata de los productos y/o servicios del beneficiario y a excluir de la participación futura del beneficiario en el Programa LifeMiles. Todo lo anterior, sin perjuicio ni renuncia por parte de las empresas de las acciones legales que les pueda corresponder. En caso que el beneficiario cancele su tarjeta de crédito, cierre sus cuentas o se dé por terminada, por cualquier forma, la relación con las empresas, el beneficiario perderá de forma automática su membresía del programa y el derecho sobre puntos acumulados.

Las empresas no serán responsables, ni tendrán obligaciones hacia los beneficiarios en caso que la cancelación del programa sea acordada o realizada unilateralmente por Avianca.

- 6. Acumulación de LifeMiles:** A partir de la fecha en que el producto afiliado es habilitado en el sistema, el beneficiario acumulará en su Viajero Frecuente 1 LifeMiles por cada dólar de compra o su equivalente en moneda local al pagar con sus Tarjetas LifeMiles. El beneficiario no acumulará LifeMiles por las compras con financiamiento en Visa en Cuotas, Master Cuotas, Cuotas Promerica, financiamiento, cargos por servicios, pagos en Banca en línea o Banca Móvil, ahorro programados, retiros de efectivo en cajeros automáticos o sucursales, transferencias de tarjetas a cuentas y tarjetas propias o de terceros, consumos en casinos, casas de apuestas, night clubs, pagos de impuestos, aportes a inversiones, seguros de cobertura, cuotas de extrafinanciamiento, pagos por Banca en Línea o Banca Móvil, cargos bonificables, y servicios del gobierno. La acumulación de LifeMiles dependerá del tipo de tarjeta de crédito Promerica que el beneficiario posea. La acumulación se otorga indistintamente de que las compras hayan sido efectuadas por el tarjetahabiente principal o tarjetahabientes adicionales. Asimismo, algunos productos pueden otorgar acumulación adicional por promoción en comercios establecidos, sin perjuicio u obligación de otorgar a todos los beneficiarios. Algunos productos, por su naturaleza, podrán ser excluidos de las categorías de acumulación de LifeMiles.

Se podrán otorgar bonos por facturación o consumo de acuerdo al tipo de tarjeta, sujetos a fecha de apertura del producto en el sistema de las empresas. Todo bono está sujeto a cumplimiento de facturación en periodos de tiempo establecidos. De no cumplir con el requisito de facturación a cabalidad, el bono no será otorgado sin posibilidad de reclamo. Las compras elegibles para acumulación de puntos por bonos incluyen toda compra elegible para acumulación establecida en este reglamento o las que se establezcan en promociones especiales.

El beneficiario acumula LifeMiles al enrolar sus pagos automáticos, 1 LifeMile por cada US\$1.00 o su equivalente en moneda local de facturación en servicios básicos. El límite máximo de puntos que el beneficiario puede acumular en afiliaciones de pagos automáticos son 500 LifeMiles en total y no por cada uno durante el ciclo que el cliente tenga definido. Asimismo, algunos productos pueden otorgar acumulación adicional por promoción en comercios establecidos, sin perjuicio u obligación de otorgar a todos los beneficiarios.

El límite máximo de LifeMiles que el beneficiario puede acumular en un ciclo mensual empezando a partir de su primer día después del corte hasta el próximo día de corte, será igual al total de su límite de crédito autorizado en la Tarjeta Promerica LifeMiles. No se considerarán límites especiales garantizados por depósitos en efectivo ni sobregiros.

Las empresas se reservan el derecho de crear productos que acumulen montos diferentes de puntos por transacción o que no gocen de este beneficio. Todo cargo que no sea considerado compra, ejemplo: compras con financiamiento en Visa en Cuotas, Master Cuotas, Cuotas Promerica, financiamiento, cargos por servicios, ahorro programados, retiros de efectivo en cajeros automáticos o sucursales, transferencias de tarjetas a cuentas y tarjetas propias o de terceros, consumos en casinos, casas de apuestas, night clubs, pagos por Banca en Línea o Banca Móvil, pagos de impuestos, aportes a inversiones, seguros de cobertura, cuotas de extrafinanciamiento, cargos bonificables, y servicios del gobierno.

- 7. Traslado de Millas:** En la fecha de corte de la tarjeta, las LifeMiles acumuladas en la tarjeta de crédito serán trasladadas en su totalidad de forma automática al **Viajero Frecuente LifeMiles** registrado en el sistema. Una vez trasladadas las LifeMiles aplican todos los términos, condiciones, restricciones y reglamentos del Programa de Viajero Frecuente LifeMiles y se dará por finiquitado el canje por parte de las empresas. Toda redención de LifeMiles queda a discreción del programa viajero frecuente LifeMiles de Avianca a través de sus puntos de atención. Las empresas no son responsables una vez los puntos son trasladados al viajero frecuente.

El beneficiario no podrá trasladar sus LifeMiles a ningún programa de lealtad de LAS EMPRESAS. Para poder realizar canjes de LifeMiles acumulados el cliente puede visitar www.lifemiles.com, Centro de Atención Avianca o al call center de Avianca.

- 8. Revisión de LifeMiles Acumuladas:** Las empresas se reservan el derecho de revisar las acumulaciones por los tarjetahabientes. La participación en el Programa LifeMiles podrá suspenderse por las empresas hasta que estas resuelvan cualquier discrepancia o anomalía observadas. Las empresas, sin responsabilidad de su parte, se reservan el derecho de debitar las millas de las cuentas de los beneficiarios que erróneamente hayan sido acreditadas, acreditadas por transacciones u operaciones que se configuren como fraude interno o externo y a realizar los cobros correspondientes si el cliente consumiera, por cualquier razón, más de la cantidad de millas que tiene acumulados. En todo caso, las LifeMiles que aparezcan acumuladas deberán corresponder a transacciones u operaciones reales sujetas a la acumulación de puntos; por lo que cualquier cantidad de LifeMiles que no tenga dicho respaldo, podrá ser debitada, por las empresas, sin responsabilidad de su parte.
- 9. Adjudicación de Millas Suplementarias y Promociones Especiales:** Las empresas se reservan el derecho de adjudicar millas suplementarias u otorgar bonos con motivo de campañas de promoción puntuales que oportunamente sean anunciadas a los beneficiarios por compensación o por buena voluntad. Para tales efectos, las empresas se reservan el derecho de adjudicar las millas suplementarias o bonos a una porción o segmento de los beneficiarios del programa, de acuerdo con parámetros de la promoción que específicamente se realice; o, según se crea conveniente, sin que esto se convierta en una obligación permanente o un derecho para todos los miembros del programa.
- 10. Vigencia de Millas Acumuladas:** La vigencia y transferencia de LifeMiles a terceros están sujetas a los términos y condiciones del programa Viajero Frecuente LifeMiles de Avianca.
- 11. Estado de Cuenta:** El monto a acreditar que el titular de la Tarjeta Promerica LifeMiles vaya acumulando de forma mensual con sus compras y con las de sus tarjetas adicionales, se reflejará mensualmente en su estado de cuenta o el medio que pongan a disposición las empresas. El estado de cuenta **no** reflejará el total de LifeMiles acumulado en meses anteriores ni las LifeMiles redimidas mensualmente. En caso que el cliente estuviere en desacuerdo con la información reflejada en su estado de cuenta deberá presentar su impugnación antes de su siguiente corte fecha de corte. Las empresas se reservan el derecho de revisar el monto de millas que aparezca en los estados de cuenta y a descontar cualquier cantidad de millas que no tengan un respaldo real y/o que no corresponda al beneficiario. El estado de cuenta de todos los movimientos de Millas es responsabilidad de del Programa LifeMiles.
- 12. Información al Beneficiario:** LifeMiles es un programa personalizado. La correspondencia y material publicitario relacionados con el programa y programas externos serán comunicados o enviados a la

dirección que se haya indicado para el envío de estados de cuenta, por los medios que las empresas consideren oportunos. El beneficiario será el responsable de notificar a las empresas sobre cualquier cambio de sus datos generales. Esta notificación deberá realizarse por medio de la suscripción de un formulario de actualización de datos disponible en las oficinas de las empresas o por los medios que éstas pongan a disposición de los beneficiarios. Toda solicitud de modificación deberá llevar la firma del miembro titular de la tarjeta.

- 13. Aceptación:** La solicitud de redención de LifeMiles, la utilización de los productos que acumulan LifeMiles o la falta de impugnación del estado de cuenta será tenida como aceptación de los términos y condiciones del reglamento del programa.
- 14. Priority Pass:** La tarjeta de crédito LifeMiles Infinite de Visa goza del beneficio de la membresía Priority Pass que brinda acceso a más de 1,300 salas VIP en más de 600 ciudades en 148 países. Dicha membresía brinda 5 accesos al año sin costo, siempre y cuando la tarjeta de crédito haya realizado consumos en los últimos 3 meses previos a la utilización del beneficio. A partir del 6to acceso tiene un cobro de US\$37.00 y para adicionales de US\$15.00 compartiendo la visita.

Programa de Lealtad Avios

- 1. Objetivos del Programa:** El programa comercial de premios denominado Avios es un programa de lealtad en conjunto con Iberia que consiste en otorgar beneficios a clientes (beneficiarios) al acumular Avios, bajo las condiciones establecidas en el programa.
- 2. Participantes en el Programa:** El Programa Avios es válido únicamente para los beneficiarios (es decir quienes cuenten con una Tarjeta Promerica Iberia asociada al Programa Avios, programa de Viajero Frecuente de Iberia o a quienes las empresas extiendan algún beneficio dentro del Programa) que Las empresas designen, quienes se reservan el derecho de incluir o excluir a discreción. Con la primera transacción realizada con la tarjeta de crédito, cada beneficiario estará aceptando las condiciones generales establecidas en el presente reglamento y/o cualquier ajuste realizado por medio de la publicación del Programa Avios de Iberia Plus.
- 3. Vigencia:** La vigencia del presente programa es indefinida. No obstante, el plazo y/o contenido podrán ser modificado en cualquier momento, conforme a las condiciones de mercado, acuerdos con socios comerciales y/o las políticas comerciales de las empresas.
- 4. Modificación del Reglamento:** Las empresas se reservan el derecho de modificar o cancelar parcial o totalmente, según lo consideren necesario, los reglamentos, normas, privilegios, beneficios, premios especiales del Programa Avios, únicamente informando previamente a los beneficiarios por medio de sus estados de cuenta o cualquier medio de comunicación que considere conveniente. En cualquier caso, las empresas informarán a sus tarjetahabientes que disponen de un plazo de 30 días calendario, contados a partir de la fecha de publicación o de comunicación de las enmiendas. Transcurrido este plazo, se entenderá que automáticamente han sido aceptadas las enmiendas al reglamento y que, en lo sucesivo, la nueva versión del reglamento será aplicable al Programa Avios.

Las empresas podrán introducir en el Programa Avios aquellos cambios que afecten, por ejemplo, pero no están limitados a las afiliaciones de los beneficiarios, las reglas para ganar Avios o los niveles de acumulación.

- 5. Cancelación del Programa:** En el caso de que las empresas estimen conveniente dar por concluido el Programa AvioS, la acumulación se efectuará hasta treinta días calendario, posteriores a la fecha de vencimiento que sea definida y comunicada a los beneficiarios, por la vía que las empresas consideren conveniente.

Las empresas se reservan el derecho de cancelar la membresía y/o a excluir del programa a cualquier beneficiario que a juicio de las empresas haya realizado cualquier tipo de fraude; abuso o violación de los créditos de puntos, beneficios o uso de premios; violación a cualquier disposición del reglamento del Programa Avios y/o abuso o mala utilización de los productos o servicios ofrecidos por las empresas. Al ser cancelada la membresía y/o al ser excluido algún beneficiario, éste perderá todos sus derechos de membresía, incluyendo el total de Avios acumulado, privilegios y beneficios. Asimismo, las empresas podrán proceder a la cancelación inmediata de los productos y/o servicios del beneficiario y a excluir de la participación futura del beneficiario en el Programa Avios. Todo lo anterior, sin perjuicio ni renuncia por parte de las empresas de las acciones legales que les pueda corresponder. En caso que el beneficiario cancele su tarjeta de crédito, cierre sus cuentas o se dé por terminada, por cualquier forma, la relación con las empresas, el beneficiario perderá de forma automática su membresía del programa y el derecho sobre Avios acumulados.

Las empresas no serán responsables, ni tendrán obligaciones hacia los beneficiarios en caso que la cancelación del programa sea acordada o realizada unilateralmente por Iberia.

- 6. Acumulación de AVIOS:** A partir de la fecha en que la tarjeta es habilitada en el sistema, el beneficiario acumulará los Avios en la tarjeta del tarjetahabiente titular y serán transferidos automáticamente al programa de Avios, mensualmente, en la fecha de corte. Los Avios se reportan a Iberia para su traslado hasta quince (15) días después de la fecha de corte de cada tarjeta, Iberia a su vez, goza de hasta treinta (30) días para confirmar la acreditación de los mismos en el programa Iberia Plus relacionado con la tarjeta. Los Avios no son transferibles de una cuenta a otra. Los beneficios o canjes del programa, podrán ser reclamados por parte del tarjetahabiente a partir del momento en que se confirme su acreditación por parte de la aerolínea. El tarjetahabiente puede consultar sus Avios acumulados en el programa Iberia plus ingresando a la dirección electrónica: www.iberia.com. El beneficiario no acumulará Avios por las compras con financiamiento en Visa en Cuotas, Master Cuotas, Cuotas Promerica, financiamiento, cargos por servicios, ahorro programados, retiros de efectivo en cajeros automáticos o sucursales, transferencias de tarjetas a cuentas y tarjetas propias o de terceros, consumos en casinos, casas de apuestas, night clubs, pagos realizados por Banca Móvil o Banca en Línea, pagos de impuestos, aportes a inversiones, seguros de cobertura, cuotas de extrafinanciamiento, cargos bonificables, y servicios del gobierno. La acumulación de Avios dependerá del tipo de Tarjeta Promerica que el beneficiario posea. La acumulación se otorga indistintamente de que las compras hayan sido efectuadas por el tarjetahabiente principal o tarjetahabientes adicionales. Asimismo, algunos productos pueden otorgar acumulación adicional por promoción en comercios establecidos, sin perjuicio u obligación de otorgar a todos los beneficiarios. Algunos productos, por su naturaleza, podrán ser excluidos de las categorías de acumulación de Avios.

Se otorgarán bonos por facturación de acuerdo al tipo de tarjeta, sujetos a fecha de apertura del producto en el sistema de las empresas. Todo bono está sujeto a cumplimiento de facturación en periodos de tiempo establecidos. De no cumplir con el requisito de facturación a cabalidad el bono no es otorgado sin posibilidad de reclamo. Las compras elegibles para acumulación de puntos por bonos incluyen toda compra elegible para acumulación establecida en este reglamento.

El beneficiario acumula al enrolar sus pagos automáticos, 1 Avios por cada US\$1 o su equivalente en moneda local de facturación en servicios básicos. El límite máximo de puntos que el beneficiario puede acumular en afiliaciones de pagos automáticos son 500 Avios en total y no por cada uno durante el ciclo que el cliente tenga definido. Asimismo, algunos productos pueden otorgar acumulación adicional por promoción en comercios establecidos, sin perjuicio u obligación de otorgar a todos los beneficiarios.

El límite máximo de Avios que el beneficiario puede acumular en un ciclo mensual empezando a partir de su primer día después del corte hasta el próximo día de corte, será igual al total de su límite de crédito autorizado en la Tarjeta Promerica Iberia. No se considerarán límites especiales garantizados por depósitos en efectivo ni sobregiros.

Las empresas se reservan el derecho de crear productos que acumulen montos diferentes de puntos por transacción o que no gocen de este beneficio. Todo cargo que no sea considerado compra, ejemplo: financiamiento en Visa en Cuotas, Master Cuotas, Cuotas Promerica, financiamiento, cargos por servicios, ahorro programados, retiros de efectivo en cajeros automáticos o sucursales, transferencias de tarjetas a cuentas y tarjetas propias o de terceros, consumos en casinos, casas de apuestas, night clubs, pagos por Banca Móvil o Banca en Línea, pagos de impuestos, aportes a inversiones, seguros de cobertura, cuotas de extrafinanciamiento, cargos bonificables, y servicios del gobierno..., no acumulan Avios, excepto en el caso de promociones puntuales. Tampoco acumulan puntos por retiros de efectivo en cajeros automáticos o sucursales y transferencias de tarjetas a cuentas y tarjetas propias o de terceros.

- 7. Revisión de Avios Acumulados:** Las empresas se reservan el derecho de revisar las acumulaciones por los tarjetahabientes. La participación en el Programa Avios podrá suspenderse por las empresas hasta que estas resuelvan cualquier discrepancia o anomalía observadas. Las empresas, sin responsabilidad de su parte, se reservan el derecho de debitar los Avios de las cuentas de los beneficiarios que erróneamente hayan sido acreditadas, acreditadas por transacciones u operaciones que se configuren como fraude interno o externo y a realizar los cobros correspondientes si el cliente consumiera, por cualquier razón, más de la cantidad de Avios que tiene acumulados. En todo caso, los Avios que aparezcan acumulados deberán corresponder a transacciones u operaciones reales sujetas a la acumulación de Avios, por lo que cualquier cantidad de Avios que no tenga dicho respaldo, podrá ser debitada por las empresas, sin responsabilidad de su parte.
- 8. Adjudicación de puntos Suplementarios y Promociones Especiales:** Las empresas se reservan el derecho de adjudicar Avios suplementarios u otorgar bonos con motivo de campañas de promoción puntuales que oportunamente sean anunciadas a los beneficiarios por compensación o por buena voluntad. Para tales efectos, las empresas se reservan el derecho de adjudicar los Avios suplementarios o bonos a una porción o segmento de los beneficiarios del programa, de acuerdo con parámetros de la promoción que específicamente se realice; o, según se crea conveniente, sin que esto se convierta en una obligación permanente o un derecho para todos los miembros del programa.

9. **Vigencia de Avios Acumulados:** La vigencia y transferencia de Avios a terceros están sujetas a los términos y condiciones del programa Avios de Iberia Plus.
10. **Canje de Avios:** Para canjear los Avios acumulados, el tarjeta habiente titular debe ser un miembro activo del programa Iberia Plus, de la aerolínea Iberia. Para ser un miembro activo debe hacer uso mensual de la tarjeta de crédito **Iberia Promerica** y realizar al menos una compra, cada tres meses. De no realizar por lo menos una compra, cada tres meses, perderá todos los Avios acumulados en el programa Iberia Plus. Adicionalmente, el tarjetahabiente titular podrá consultar los Términos y Condiciones del programa de Avios para detalles adicionales sobre el mantenimiento de su calidad como miembro activo. Todos los viajes o boletos premio están sujetos a los Términos y Condiciones del programa Iberia Plus y están sujetos a los impuestos, tasas y restricciones que aplican bajo ese programa. Los Términos y Condiciones del programa Iberia Plus se encuentran publicados en la página web de Iberia en www.iberia.com y específicamente en la siguiente dirección: http://www.iberia.com/ibcomv3/content/ibplus/pdf/condiciones_generales_programa_Iberia_Plus_mar15_en.pdf
11. **Equivalencias:** El canje de los Avios, será regulado de acuerdo a los términos y condiciones del programa Iberia Plus, el cual puede ser consultado en la página web de Iberia.
12. **Estado de Cuenta:** El monto a acreditar que el titular de la Tarjeta de Crédito Promerica Iberia vaya acumulando de forma mensual con sus compras y con las de sus tarjetas adicionales, se reflejará mensualmente en su estado de cuenta o el medio que pongan a disposición las empresas. El estado de cuenta no reflejará el total de Avios acumulados en meses anteriores ni los Avios redimidos mensualmente. En caso que el beneficiario estuviere en desacuerdo con la información reflejada en su estado de cuenta deberá presentar su impugnación antes de su siguiente corte fecha de corte. Las empresas se reservan el derecho de revisar el monto de Avios que aparezca en los Estados de Cuenta y a descontar cualquier cantidad de Avios que no tengan un respaldo real y/o que no corresponda al beneficiario. El estado de cuenta de todos los movimientos de Avios es responsabilidad del Programa Iberia Plus.
13. **Información al Beneficiario:** Iberia es un programa personalizado. La correspondencia y material publicitario relacionados con el programa y programas externos serán comunicados o enviados a la dirección que se haya indicado para el envío de estados de cuenta, por los medios que las empresas consideren oportunos. El beneficiario será el responsable de notificar a las empresas sobre cualquier cambio de sus datos generales. Esta notificación deberá realizarse por medio de la suscripción de un formulario de actualización de datos disponible en las oficinas de las empresas o por los medios que éstas pongan a disposición de los beneficiarios. Toda solicitud de modificación deberá llevar la firma del miembro titular de la tarjeta.
14. **Aceptación:** La solicitud de redención de Avios, la utilización de los productos que acumulan Avios o la falta de impugnación del estado de cuenta será tenida como aceptación de los términos y condiciones del reglamento del programa.
15. **Priority Pass:** La tarjeta de crédito Iberia Infinite de Visa goza del beneficio de la membresía Priority Pass que brinda acceso a más de 1,300 salas VIP en más de 600 ciudades en 148 países. Dicha membresía brinda 5 accesos al año sin costo, siempre y cuando la tarjeta de crédito haya realizado consumos en los últimos 3 meses previos a la utilización del beneficio. A partir del 6to acceso tiene un cobro de US\$37.00 y para adicionales de US\$15.00 compartiendo la visita.

Programa de Lealtad Puntos Free Spirit

- 1. Objetivos del Programa:** El programa comercial de premios denominado Free Spirit es un programa de lealtad en conjunto con Spirit Airlines que consiste en otorgar beneficios a clientes (beneficiarios) al acumular puntos Free Spirit, bajo las condiciones establecidas en el programa. El Programa de Viajero frecuente de Spirit Airlines otorga múltiples beneficios (ver reglamento y condiciones en www.spirit.com) y consiste en otorgar puntos Free Spirit, bajo las condiciones establecidas en el programa.
- 2. Participantes en el Programa:** El Programa Free Spirit es válido únicamente para los beneficiarios (es decir quienes cuenten con una Tarjeta Promerica Spirit asociada al Programa Free Spirit, programa de Viajero Frecuente de Spirit Airlines o a quienes las empresas extiendan algún beneficio dentro del Programa) que las empresas designen, quienes se reservan el derecho de incluir o excluir a discreción. Con la primera transacción realizada con la tarjeta de crédito, cada beneficiario estará aceptando las condiciones generales establecidas en el presente reglamento y/o cualquier ajuste realizado por medio de la publicación del **Programa Free Spirit**.
- 3. Vigencia:** La vigencia del presente programa es indefinida. No obstante, el plazo y/o contenido podrá ser modificado en cualquier momento, conforme a las condiciones de mercado, acuerdos con socios comerciales y/o las políticas comerciales de las empresas.
- 4. Modificación del Reglamento:** Las empresas se reservan el derecho de modificar o cancelar parcial o totalmente, según lo consideren necesario, los reglamentos, normas, privilegios, beneficios, premios especiales del Programa Free Spirit, únicamente informando previamente a los beneficiarios por medio de sus estados de cuenta o cualquier medio de comunicación que considere conveniente. En cualquier caso, las empresas informarán a sus tarjetahabientes que disponen de un plazo de 30 días calendario, contados a partir de la fecha de publicación o de comunicación de las enmiendas. Transcurrido este plazo, se entenderá que automáticamente han sido aceptadas las enmiendas al reglamento y que, en lo sucesivo, la nueva versión del reglamento será aplicable al Programa Free Spirit.

Las empresas podrán introducir en el Programa Free Spirit aquellos cambios que afecten, por ejemplo, pero no están limitados a las afiliaciones de los beneficiarios, las reglas para ganar puntos Free Spirit o los niveles de acumulación.

- 5. Cancelación del Programa:** En el caso de que las empresas estimen conveniente dar por concluido el programa Free Spirit, la acumulación se efectuará hasta treinta días calendario, posteriores a la fecha de vencimiento que sea definida y comunicada a los beneficiarios, por la vía que las empresas consideren conveniente.

Las empresas se reservan el derecho de cancelar la membresía y/o a excluir del programa a cualquier beneficiario que a juicio de las empresas haya realizado cualquier tipo de fraude; abuso o violación de los créditos de puntos, beneficios o uso de premios; violación a cualquier disposición del reglamento del Programa Free Spirit y/o abuso o mala utilización de los productos o servicios ofrecidos por las empresas. Al ser cancelada la membresía y/o al ser excluido algún beneficiario, éste perderá todos sus derechos de membresía, incluyendo el total de puntos Free Spirit acumulado, privilegios y beneficios. Asimismo, las empresas podrán proceder a la cancelación inmediata de los productos

y/o servicios del beneficiario y a excluir de la participación futura del beneficiario en el Programa Free Spirit. Todo lo anterior, sin perjuicio ni renuncia por parte de las empresas de las acciones legales que les pueda corresponder. En caso que el beneficiario cancele su tarjeta de crédito, cierre sus cuentas o se dé por terminada, por cualquier forma, la relación con las empresas, el beneficiario perderá de forma automática su membresía del programa y el derecho sobre puntos acumulados.

Las empresas no serán responsables, ni tendrán obligaciones hacia los beneficiarios en caso que la cancelación del programa sea acordada o realizada unilateralmente por Spirit.

- 6. Acumulación Puntos Free Spirit:** A partir de la fecha en que la tarjeta es habilitada en el sistema, el beneficiario acumulará Puntos Free Spirit en la tarjeta de crédito del tarjetahabiente de acuerdo con su producto titular y serán transferidos automáticamente al programa Puntos Free Spirit, mensualmente, en la fecha de corte. Las puntos se reportan a Spirit para su traslado hasta quince (15) días después de la fecha de corte de cada tarjeta, Spirit a su vez, goza de hasta treinta (30) días para confirmar la acreditación de los mismos en el programa Puntos relacionado con la tarjeta de crédito. Las Puntos Free Spirit no son transferibles de una cuenta a otra. Los beneficios o canjes del programa, podrán ser reclamados por parte del tarjetahabiente a partir del momento en que se confirme su acreditación por parte de la aerolínea. El tarjetahabiente puede consultar sus puntos acumuladas en el programa ingresando a la dirección electrónica: www.spirit.com. El beneficiario no acumulará puntos por las compras con financiamiento en Visa en Cuotas, Master Cuotas, Cuotas Promerica, financiamiento, cargos por servicios, ahorro programados, retiros de efectivo en cajeros automáticos o sucursales, transferencias de tarjetas a cuentas y tarjetas propias o de terceros, consumos en casinos, casas de apuestas, night clubs, pagos en Banca en línea o Banca Móvil, pagos de impuestos, aportes a inversiones, seguros de cobertura, cuotas de extrafinanciamiento, cargos bonificables, y servicios del gobierno. La acumulación de puntos dependerá del tipo de tarjeta de crédito Spirit Promerica que el beneficiario posea. La acumulación se otorga indistintamente de que las compras hayan sido efectuadas por el tarjetahabiente principal o tarjetahabientes adicionales.

Para las tarjetas de crédito Spirit Mastercard Gold de Banco Promerica, el Emisor acreditará al tarjetahabiente titular un (1) punto por cada dólar de Estados Unidos de Norteamérica, de compra hecha por el tarjetahabiente con la tarjeta titular o sus adicionales en cualquier comercio ubicado en Guatemala o el exterior siempre y cuando no estén dentro de las excepciones. En las compras en Spirit Airlines acreditará dos (2) puntos por cada dólar de Estados Unidos de Norteamérica, de compra hecha por el tarjetahabiente con la tarjeta titular o sus adicionales. En el caso de las tarjetas de crédito Spirit Mastercard Platinum de Banco Promerica, el emisor acreditará al tarjetahabiente titular un y medio (1.5) punto por cada dólar de Estados Unidos de Norteamérica, de compra hecha por el tarjetahabiente con la tarjeta titular o sus adicionales en cualquier comercio ubicado en Guatemala o el exterior siempre y cuando no estén dentro de las excepciones. En las compras en Spirit Airlines acreditará dos (2) puntos por cada dólar de Estados Unidos de Norteamérica, de compra hecha por el tarjetahabiente con la tarjeta titular o sus adicionales. Para la tarjeta Spirit Mastercard Platinum Tear de Banco Promerica, el emisor acreditará al tarjetahabiente titular dos (2) puntos por cada dólar de Estados Unidos de Norteamérica, de compra hecha por el tarjetahabiente con la tarjeta titular o sus adicionales en cualquier comercio ubicado en Guatemala o el exterior siempre y cuando no estén dentro de las excepciones. En las compras en Spirit Airlines acreditará dos (2) puntos por cada dólar de Estados Unidos de Norteamérica, de compra hecha por el tarjetahabiente con la tarjeta titular o sus adicionales.

Asimismo, algunos productos pueden otorgar acumulación adicional por promoción en comercios establecidos, sin perjuicio u obligación de otorgar a todos los beneficiarios. Algunos productos, por su naturaleza, podrán ser excluidos de las categorías de acumulación de puntos Free Spirit.

Se otorgarán bonos por bienvenida y facturación de acuerdo al tipo de tarjeta, sujetos a fecha de apertura del producto en el sistema de las empresas. Todo bono está sujeto a cumplimiento de consumo y facturación en periodos de tiempo establecidos. De no cumplir con el requisito de facturación a cabalidad el bono no es otorgado sin posibilidad de reclamo. Las compras elegibles para acumulación de puntos por bonos incluyen toda compra elegible para acumulación establecida en este reglamento.

La tarjeta Spirit Mastercard Gold de Banco Promerica le otorga 5,000 Puntos Free Spirit de bienvenida al activar su tarjeta titular y realizar compras por un monto de US\$350.00 o su equivalente en quetzales en los primeros 90 días de activa la tarjeta. La tarjeta Spirit Mastercard Platinum de Banco Promerica le otorga 15,000 Puntos Free Spirit de bienvenida al activar su tarjeta titular y realizar compras por un monto de US\$500.00 o su equivalente en quetzales en los primeros 90 días de activa la tarjeta. Si el tarjetahabiente no realiza el monto en compras dentro de los 90 días posteriores a la activación de la tarjeta titular el bono de bienvenida caduca y no se le podrá aplicar dentro del programa de lealtad Puntos Free Spirit.

Adicionalmente, el beneficiario acumula al enrolar sus pagos automáticos, 1 punto por cada US\$1 o su equivalente en moneda local de facturación en servicios básicos. El límite máximo de puntos que el beneficiario puede acumular en afiliaciones de pagos automáticos son 500 Puntos Free Spirit en total y no por cada uno durante el ciclo que el cliente tenga definido. Asimismo, algunos productos pueden otorgar acumulación adicional por promoción en comercios establecidos, sin perjuicio u obligación de otorgar a todos los beneficiarios.

- 7. Acumulación máxima:** El emisor acreditará al tarjetahabiente titular un monto máximo por corte de diez mil (10,000) puntos para las tarjetas tipo Gold y de cuarenta mil (40,000) puntos para las tarjetas tipo Platinum. Las obligaciones de los clientes deben estar al día para optar por este incentivo.

Las empresas se reservan el derecho de crear productos que acumulen montos diferentes de puntos por transacción o que no gocen de este beneficio. Todo cargo que no sea considerado compra, ejemplo: compras con financiamiento en Visa en Cuotas, Master Cuotas, Cuotas Promerica, financiamiento, cargos por servicios, ahorro programados, retiros de efectivo en cajeros automáticos o sucursales, transferencias de tarjetas a cuentas y tarjetas propias o de terceros, consumos en casinos, casas de apuestas, night clubs, pagos en Banca en Línea o Banca Móvil, pagos de impuestos, aportes a inversiones, seguros de cobertura, cuotas de extrafinanciamiento, cargos bonificables, y servicios del gobierno, no acumulan puntos Free Spirit, excepto en el caso de promociones puntuales. Tampoco acumulan puntos por retiros de efectivo en cajeros automáticos o sucursales y transferencias de tarjetas a cuentas y tarjetas propias o de terceros

- 8. Revisión de Puntos Free Spirit acumuladas:** Las empresas se reservan el derecho de revisar las acumulaciones por los tarjetahabientes. La participación en el Programa Free Spirit podrá suspenderse por las empresas hasta que estas resuelvan cualquier discrepancia o anomalía observadas. Las empresas, sin responsabilidad de su parte, se reservan el derecho de debitar las puntos de las cuentas de los beneficiarios que erróneamente hayan sido acreditadas, acreditadas

por transacciones u operaciones que se configuren como fraude interno o externo y a realizar los cobros correspondientes si el cliente consumiera, por cualquier razón, más de la cantidad de Puntos Spirit que tiene acumuladas. En todo caso, las Puntos Free Spirit que aparezcan acumuladas deberán corresponder a transacciones u operaciones reales sujetas a la acumulación de puntos Free Spirit, por lo que cualquier cantidad de puntos Free Spirit que no tenga dicho respaldo, podrá ser debitada por las empresas, sin responsabilidad de su parte.

- 9. Adjudicación de puntos Suplementarios y Promociones Especiales:** Las empresas se reservan el derecho de adjudicar Puntos Free Spirit suplementarias u otorgar bonos con motivo de campañas de promoción puntuales que oportunamente sean anunciadas a los beneficiarios por compensación o por buena voluntad. Para tales efectos, las empresas se reservan el derecho de adjudicar los puntos suplementarias o bonos a una porción o segmento de los beneficiarios del programa, de acuerdo con parámetros de la promoción que específicamente se realice; o, según se crea conveniente, sin que esto se convierta en una obligación permanente o un derecho para todos los miembros del programa.
- 10. Vigencia de Puntos Acumuladas:** La vigencia y transferencia de Puntos Free Spirit a terceros están sujetas a los términos y condiciones del programa Puntos Free de Spirit.
- 11. Canje de Puntos Free Spirit:** Para canjear los puntos Free Spirit, el tarjetahabiente titular debe ser un miembro activo del programa Free Spirit de Spirit Airlines. Para ser un miembro activo debe de hacer uso mensual de la tarjeta de crédito Spirit Mastercard de Banco Promerica y realizar al menos una compra cada tres meses. De no realizar una compra en un lapso de tres meses, perderá todas las Puntos Free Spirit acumuladas en el programa Free Spirit. Adicionalmente, el tarjetahabiente titular podrá consultar los términos y condiciones del programa de puntos Free Spirit para detalles adicionales sobre el mantenimiento de su calidad como miembro activo. Todos los viajes o boletos premio están sujetos a los términos y condiciones del programa Free Spirit y están sujetos a los impuestos, tasas y restricciones que aplican bajo ese programa. Los términos y condiciones del programa Free Spirit se encuentran publicados en la página electrónica de Spirit Airlines en www.spirit.com/MembershipGuide.aspx para más detalles.
- 12. Equivalencias:** El canje de los puntos, será regulado de acuerdo a los términos y condiciones del programa Free Spirit el cual puede ser consultado en la dirección electrónica: <http://www.spirit.com>.
- 13. Estado de Cuenta:** El monto a acreditar que el titular de la tarjeta de crédito Spirit Promerica vaya acumulando de forma mensual con sus compras y con las de sus tarjetas adicionales, se reflejará mensualmente en su estado de cuenta o el medio que pongan a disposición las empresas. El estado de cuenta no reflejará el total de Puntos Free Spirit acumulados en meses anteriores ni las puntos redimidas mensualmente. En caso que el beneficiario estuviere en desacuerdo con la información reflejada en su estado de cuenta deberá presentar su impugnación antes de su siguiente corte fecha de corte. Las empresas se reservan el derecho de revisar el monto de puntos Free Spirit que aparezca en los estados de cuenta y a descontar cualquier cantidad de puntos que no tengan un respaldo real y/o que no corresponda al beneficiario. El estado de cuenta de todos los movimientos de Puntos Spirit es responsabilidad del programa Puntos Free Spirit.

- 14. Información al Beneficiario:** Puntos Free Spirit es un programa personalizado. La correspondencia y material publicitario relacionados con el programa y programas externos serán comunicados o enviados a la dirección que se haya indicado para el envío de estados de cuenta, por los medios que las empresas consideren oportunos. El beneficiario será el responsable de notificar a las empresas sobre cualquier cambio de sus datos generales. Esta notificación deberá realizarse por medio de la suscripción de un formulario de actualización de datos disponible en las oficinas de las empresas o por los medios que éstas pongan a disposición de los beneficiarios. Toda solicitud de modificación deberá llevar la firma del miembro titular de la Tarjeta.
- 15. Aceptación:** La solicitud de redención de Puntos Free Spirit, la utilización de los productos que acumulan Puntos Free Spirit o la falta de impugnación del estado de cuenta será tenida como aceptación de los términos y condiciones del reglamento del programa.

Programa de Lealtad ConnectMiles

- 1. Objetivo del Programa:** El programa comercial de premios denominado "Programa ConnectMiles" otorga beneficios a clientes (beneficiarios) con Puntos del Programa ConnectMiles de Copa Airlines bajo las condiciones establecidas en el programa de viajero frecuente de ConnectMiles de Copa Airlines.
- 2. Participantes en el Programa:** El Programa ConnectMiles es válido únicamente para los beneficiarios (es decir quienes cuenten con una Tarjeta Promerica asociada al Programa de Lealtad ConnectMiles o a quienes las empresas extiendan algún beneficio dentro del programa) que las empresas designen, quienes se reservan el derecho de incluir o excluir a discreción. Con la primera transacción realizada con la tarjeta de crédito, cada beneficiario estará aceptando las condiciones generales establecidas en el presente reglamento y/o cualquier ajuste realizado por medio de la publicación del Programa ConnectMiles.
- 3. Vigencia:** La vigencia del presente programa es indefinida. No obstante, el plazo y/o contenido podrá ser modificado en cualquier momento, conforme a las condiciones de mercado, acuerdos con socios comerciales y/o las políticas comerciales de las empresas.
- 4. Modificación del Reglamento:** Las empresas se reservan el derecho de modificar o cancelar parcial o totalmente, según lo considere necesario, los reglamentos, normas, privilegios, beneficios, premios especiales del Programa ConnectMiles, únicamente informando previamente a los beneficiarios por medio de sus estados de cuenta o cualquier medio de comunicación que consideren conveniente. En cualquier caso, las empresas informarán a sus tarjetahabientes que disponen de un plazo de 30 días calendario, contados a partir de la fecha de publicación o de comunicación de las enmiendas. Transcurrido este plazo, se entenderá que automáticamente han sido aceptadas las enmiendas al reglamento y que, en lo sucesivo, la nueva versión del reglamento será aplicable al programa ConnectMiles.

Las empresas podrán introducir en el Programa ConnectMiles aquellos cambios que afecten, por ejemplo, pero no están limitados a las afiliaciones de los beneficiarios, las reglas para ganar puntos y/o los niveles de acumulación.

- 5. Cancelación del Programa:** En el caso de que las empresas estimen conveniente dar por concluido el Programa ConnectMiles, la acumulación se efectuará hasta treinta días calendario, posteriores a la fecha de vencimiento que sea definida y comunicada a los beneficiarios, por la vía que las empresas consideren conveniente.

Las empresas se reservan el derecho de cancelar la membresía del programa y/o a excluir del programa a cualquier beneficiario que a juicio de las empresas haya realizado cualquier tipo de fraude; abuso o violación de los créditos de puntos, beneficios o uso de premios; violación a cualquier disposición del reglamento del Programa ConnectMiles; y/o abuso o mala utilización de los productos o servicios ofrecidos por las empresas. Al ser cancelada la membresía y/o al ser excluido algún beneficiario, éste perderá todos sus derechos de membresía, incluyendo el total de puntos acumulado, privilegios y beneficios. Asimismo, Las empresas podrán proceder a la cancelación inmediata de los productos bancarios y a excluir de la participación futura del beneficiario en el Programa ConnectMiles. Todo lo anterior, sin perjuicio ni renuncia por parte de las empresas de las acciones legales que les pueda corresponder. En caso que el beneficiario cancele su tarjeta de crédito, cierre sus cuentas o se dé por terminada, por cualquier forma, la relación con las empresas, el beneficiario perderá de forma automática su membresía del programa y el derecho sobre puntos acumuladas.

- 6. Acumulación de ConnectMiles:** A partir de la fecha en que la tarjeta es habilitada en el sistema, el beneficiario acumulará en su Viajero Frecuente:

- a. Tres (3) puntos por cada dólar de consumo (o su equivalente en quetzales) en compras de boletos aéreos realizadas en el sitio electrónico www.copaair.com, o por la compra de boletos aéreos a través del Contact Center de Copa Airlines, además de la compra de boletos aéreos a través de las oficinas de ventas de Copa Airlines.
- b. Dos (2) puntos por cada dólar de consumo (o su equivalente en quetzales) en compras realizadas en dos industrias seleccionadas dentro o fuera de Guatemala en las siguientes posibles combinaciones:
 - Supermercados y Farmacias
 - Supermercados y Restaurantes
 - Gasolineras y Farmacias
 - Gasolineras y Restaurantes

El Tarjetahabiente podrá seleccionar una de las combinaciones antes mencionadas en el momento de formalizar y activar su tarjeta.

- c. Una (1) milla por cada dólar de consumo (o su equivalente en quetzales) en compras realizadas en otros comercios dentro o fuera de Guatemala, siempre y cuando cumplan con las condiciones, restricciones y limitaciones establecidas en este Reglamento.

El beneficiario no acumulará ConnectMiles por las compras con financiamiento en Visa en Cuotas, Master Cuotas, Cuotas Promerica, financiamiento, cargos por servicios, ahorro programados, retiros de efectivo en cajeros automáticos o sucursales, transferencias de tarjetas a cuentas y tarjetas propias o de terceros, consumos en casinos, casas de apuestas, night clubs, pagos realizados por Banca en Línea o Banca Móvil, pagos de impuestos, aportes a inversiones, seguros de cobertura, cuotas de

extrafinanciamiento, cargos bonificables, y servicios del gobierno. La acumulación de ConnectMiles se otorga indistintamente de que las compras hayan sido efectuadas por el tarjetahabiente principal o tarjetahabientes adicionales. Asimismo, algunos productos pueden otorgar acumulación adicional por promoción en comercios establecidos, sin perjuicio u obligación de otorgar a todos los beneficiarios. Algunos productos, por su naturaleza, podrán ser excluidos de las categorías de acumulación de ConnectMiles.

Se otorgarán bonos por facturación de acuerdo al tipo de tarjeta, sujetos a fecha de apertura del producto en el sistema de las empresas. Todo bono está sujeto a cumplimiento de facturación en periodos de tiempo establecidos. De no cumplir con el requisito de facturación a cabalidad el bono no es otorgado sin posibilidad de reclamo. Las compras elegibles para acumulación de puntos por bonos incluyen toda compra elegible para acumulación establecida en este reglamento.

Adicionalmente, el beneficiario acumula 250 ConnectMiles al enrolar sus pagos automáticos.

El límite máximo de ConnectMiles que el beneficiario puede acumular en un ciclo mensual empezando a partir de su primer día después del corte hasta el próximo día de corte, será igual al total de su límite de crédito autorizado en la Tarjeta Promerica ConnectMiles. No se considerarán límites especiales garantizados por depósitos en efectivo ni sobregiros.

Las empresas se reservan el derecho de crear productos que acumulen montos diferentes de puntos por transacción o que no gocen de este beneficio. Todo cargo que no sea considerado compra, ejemplo: compras con financiamiento en Visa en Cuotas, Master Cuotas, Cuotas Promerica, financiamiento, cargos por servicios, ahorro programados, retiros de efectivo en cajeros automáticos o sucursales, transferencias de tarjetas a cuentas y tarjetas propias o de terceros, consumos en casinos, casas de apuestas, night clubs, pagos por Banca en Línea o Banca Móvil, pagos de impuestos, aportes a inversiones, seguros de cobertura, cuotas de extrafinanciamiento, cargos bonificables, y servicios del gobierno, no acumulan ConnectMiles, excepto en el caso de promociones puntuales. Tampoco acumulan puntos por retiros de efectivo en cajeros automáticos o sucursales y transferencias de tarjetas a cuentas y tarjetas propias o de terceros

- 7. Revisión de ConnectMiles Acumuladas:** Las empresas se reservan el derecho de revisar las acumulaciones por los tarjetahabientes. La participación en el Programa ConnectMiles podrá suspenderse por las empresas hasta que estas resuelvan cualquier discrepancia o anomalía observadas. Las empresas, sin responsabilidad de su parte, se reservan el derecho de debitar las Puntos de las cuentas de los beneficiarios que erróneamente hayan sido acreditadas, acreditadas por transacciones u operaciones que se configuren como fraude interno o externo; y a realizar los cobros correspondientes si el cliente consumiera, por cualquier razón, más de la cantidad de puntos que tiene acumulados. En todo caso los puntos que aparezcan acumuladas deberán corresponder a transacciones u operaciones reales sujetas a la acumulación de puntos; por lo que cualquier cantidad de puntos que no tenga dicho respaldo, podrá ser debitada por las empresas sin responsabilidad de su parte.
- 8. Adjudicación de puntos Suplementarios y Promociones Especiales:** Las empresas se reservan el derecho de adjudicar puntos suplementarias u otorgar bonos con motivo de campañas de promoción puntuales que oportunamente sean anunciadas a los beneficiarios por compensación o por buena voluntad. Para los efectos, las empresas se reservan el derecho de adjudicar las puntos suplementarios

o bonos a una porción o segmento de los beneficiarios del programa, de acuerdo con parámetros de la promoción que específicamente se realice; o, según se crea conveniente, sin que esto se convierta en una obligación permanente o un derecho para todos los miembros del programa.

9. **Vigencia de Puntos Acumuladas:** La vigencia y transferencia de ConnectMiles a terceros están sujetas a los términos y condiciones del programa ConnectMiles de Copa.
10. **Estado de Cuenta:** El monto a acreditar que el titular de la tarjeta de crédito Promerica ConnectMiles vaya acumulando de forma mensual con sus compras y con las de sus tarjetas adicionales, se reflejará mensualmente en su estado de cuenta o el medio que pongan a disposición las empresas. El estado de cuenta no reflejará el total de ConnetMiles acumulado en meses anteriores ni las ConnectMiles redimidas mensualmente. En caso que el cliente estuviere en desacuerdo con la información reflejada en su estado de cuenta deberá presentar su impugnación antes de su siguiente corte fecha de corte. Las empresas se reservan el derecho de revisar el monto de puntos Free Spirit que aparezca en los estados de cuenta y a descontar cualquier cantidad de puntos que no tengan un respaldo real y/o que no corresponda al beneficiario. El estado de cuenta de todos los movimientos de puntos es responsabilidad de del Programa ConnectMiles.
11. **Información al Beneficiario:** ConnectMiles es un programa personalizado. La correspondencia y material publicitario relacionados con el programa y programas externos serán comunicados o enviados a la dirección que se haya indicado para el envío de estados de cuenta, por los medios que las empresas consideren oportunos. El beneficiario será el responsable de notificar a las empresas sobre cualquier cambio de sus datos generales. Esta notificación deberá realizarse por medio de la suscripción de un formulario de actualización de datos disponible en las oficinas de las empresas o por los medios que éstas pongan a disposición de los beneficiarios. Toda solicitud de modificación deberá llevar la firma del miembro titular de la tarjeta.
12. **Aceptación:** La solicitud de redención de ConnectMiles, la utilización de los productos que acumulan ConnectMiles y/o la falta de impugnación del estado de cuenta será tenida como aceptación de los términos y condiciones del reglamento del programa.
13. **Priority Pass:** La tarjeta de crédito ConnectMiles Infinite de Visa goza del beneficio de la membresía Priority Pass que brinda acceso a más de 1,300 salas VIP en más de 600 ciudades en 148 países. Dicha membresía brinda 5 accesos al año sin costo, siempre y cuando la tarjeta de crédito haya realizado consumos en los últimos 3 meses previos a la utilización del beneficio. A partir del 6to acceso tiene un cobro de US\$37.00 y para adicionales de US\$15.00 compartiendo la visita.

Rifas, promociones y/o sorteos

1. **Objetivo:** Las empresas pueden ofrecer rifas, promociones y/o sorteos no permanentes de premios, los cuales pueden o no, según aplique, estar sujetos a permiso y regulación por parte alguna autoridad de gobierno. Cada rifa, promoción y/o sorteo, según sea el caso y cuando proceda, será regulado por un documento denominado **Reglamento Promocional**.

- 2. Participantes:** Los tarjetahabientes que cuenten con la o las Tarjetas Promerica que las empresas establezcan en el Reglamento Promocional de cada rifa, promoción y/o sorteo, cuando sea aplicable, participarán en las mismas. Para poder participar en las rifas, promociones y/o sorteos, el tarjetahabiente debe estar como cliente activo. Los ganadores deberán tener saldos vigentes y no presentar las siguientes situaciones: estatus inactivo, saldo en cobro judicial, en mora, cobro administrativo, saldos reestructurados, cuentas canceladas contra la reserva de cuentas incobrables y cuentas no renovadas. Se considera cliente activo a aquel que realice compras con su Tarjeta Promerica con una frecuencia mínima de una vez cada 45 días calendario. No se consideran como compras las cuotas de extrafinanciamiento, seguros, pagos en Banca en línea o Banca Móvil Visa en Cuotas, Master Cuotas, Cuotas Promerica e intrafinanciamiento y membresías.
- 3. Vigencia:** Cada una de las rifas, promociones y/o sorteos podrá tener su propia vigencia la cual debe estar delimitada en el Reglamento Promocional o las bases de la misma, según corresponda.
- 4. Mecánica:** Cada una de las rifas, promociones y/o sorteos podrá tener su propia mecánica la cual debe estar descrita en el Reglamento Promocional o en las bases de la misma, según corresponda. Las empresas se reservan el derecho de agregar o restringir los participantes en todo momento. Las empresas se reservan el derecho de revisar los saldos, compras y otras transacciones realizadas por los tarjetahabientes para determinar/elegir a los ganadores según se incluya en el Reglamento Promocional.
- 5. Premios:** El ganador de la rifa, promoción y/o sorteo no podrá pedir que se le entregue el valor, total o parcial del premio, en efectivo o que se acredite al saldo de su estado de cuenta, salvo que en el Reglamento Promocional estipule lo contrario o que el premio sea en efectivo o consista en acreditaciones al estado de cuenta. Los clientes que no salgan favorecidos no recibirán ninguna notificación durante el período de la rifa, promoción y/o sorteo. El tarjetahabiente ganador no podrá solicitar ningún cambio del premio otorgado o entregado, salvo que en el Reglamento Promocional se estipule lo contrario. Salvo casos excepcionales, la entrega del premio es personal e intransferible, no se admitirán entregas a representantes, amigos o familiares del dueño de la tarjeta ganadora. El ganador deberá firmar un finiquito u otro documento que sea válido como constancia de recepción del premio. En casos especiales y según lo defina el Reglamento Promocional, con autorización de la autoridad correspondiente, podrá utilizarse algún mecanismo distinto en cuanto a la firma de finiquitos o documentos que acrediten la entrega y/o aceptación del premio.
- 6. Publicidad, Comunicación:** Las empresas deben colocar en la publicidad los datos generales cada rifa, promoción o sorteo que realice. El tarjetahabiente podrá consultar los términos y condiciones de las rifas, promociones y/o sorteos por los medios que las empresas pongan a su disposición, incluyendo Centro de Contacto y/o página web.

Membresía

Cargo anual el cual se realizará a todos los productos de tarjeta de crédito. El cobro de membresía anual puede ser extornado si cumple con un promedio de consumo mínimo mensual de acuerdo con el metal asignado en su producto de tarjeta de crédito:

Metal	Promedio de consumo mensual
Clásica <\$500	Q1,000
Clásica \$500.01 a \$625	Q1,250
Clásica \$625.01 a \$1,000	Q1,500
Oro	Q2,000
Platinum	Q3,500
Black	Q4,500
Signature	Q8,000
Infinite	Q10,000
Jade	Q25,000

El consumo promedio mensual para extorno de membresía no incluye compras con financiamiento en Visa en Cuotas, Master Cuotas, Cuotas Promerica, financiamiento, cargos por servicios, ahorros programados, retiros de efectivo en cajeros automáticos o sucursales, transferencias de tarjetas a cuentas y tarjetas propias o de terceros, pagos realizados por Banca en Línea o Banca Móvil, aportes a inversiones, seguros de cobertura, cuotas de extrafinanciamiento/intrafinanciamiento y cargos bonificables.

Las empresas se reservan el derecho de modificar o cancelar parcial o totalmente el promedio de consumo mensual para extorno de membresía, según lo consideren necesario.