

BANCO DAVIVIENDA S.A. PROGRAMA DE LEALTAD DAVIPUNTOS REGLAMENTO

Este documento establece los derechos y las obligaciones del programa de Davipuntos del Banco Davivienda S.A. (“Davivienda”), surgidas entre Davivienda y sus Clientes (“Tarjetahabiente” o “Cliente”), aprobados por Davivienda para este fin (el “Reglamento”). Lo anterior, sin perjuicio de lo previsto sobre el particular en la normativa vigente.

CAPÍTULO 1

GENERALIDADES DEL PROGRAMA DE LEALTAD DAVIPUNTOS

CLÁUSULA PRIMERA DEFINICIONES

1. **PROGRAMA DE LEALTAD:** es el ecosistema de fidelización de BANCO DAVIVIENDA S.A. el cual busca reconocer a los Clientes o tarjetahabientes, a través del otorgamiento de los beneficios descritos en el presente reglamento y publicados en www.davivienda.com.
2. **DAVIPUNTOS:** es la modalidad de fidelización de Davivienda a través del cual se le asignan puntos a los Clientes por su facturación en establecimientos de comercio con los productos aprobados por Davivienda con esta finalidad, para que puedan ser redimidos en productos y servicios definidos por Davivienda.
3. **ACUMULACIÓN DAVIPUNTOS:** significan los Davipuntos asignados a los Clientes de Davivienda que corresponden a la facturación que realice a través de los productos aprobados por Davivienda para tal fin.
4. **APLICACIÓN DAVIVIENDA MÓVIL:** significa el canal de Davivienda por medio del cual el Cliente puede realizar transacciones con los medios de pago que este disponga en los productos ofrecidos en esta plataforma virtual.
5. **CANAL:** significan los canales habilitados para la Redención de Davipuntos, los cuales comprenden: (i) La Aplicación Davivienda Móvil; (ii) Páginas web o aplicaciones móviles de terceros aliados de Davivienda conectados mediante el servicio de Interfaz de Programación de Aplicaciones (Application programming Interface – APIs) a los canales de Davivienda, los cuales podrán ser consultados en www.Davivienda.com (iii) www.catalogodavipuntos.com (iv) Call Center. (v) Cualquier otro canal para la compra de productos o servicios habilitado por Davivienda.

6. **CLIENTE O TARJETAHABIENTE:** significa cualquier persona natural o jurídica, que se encuentre vinculada a Davivienda a través de cualquiera de los productos habilitados para acumular Davipuntos, según sea establecido por Davivienda, siempre que, haya activado su clave con la cual podrá acceder a los contenidos y realizar operaciones de Redención de Puntos a través de las aplicaciones que se tengan habilitadas.
7. **REDENCIÓN DE DAVIPUNTOS:** es el proceso de canje de Davipuntos por productos y/o servicios ofrecidos a través de los aliados vinculados.

CLÁUSULA SEGUNDA CONDICIONES GENERALES

Las siguientes son las condiciones generales aplicables a este Reglamento:

1. Davipuntos premia la fidelidad de los Clientes, con la acumulación de Davipuntos según lo establecido en este Reglamento.
2. *Davivienda se reserva el derecho de definir los productos con los cuales se acumulan Davipuntos, información que se encuentra publicada en la página web www.davivienda.com*
3. Se generará disminución del saldo de los Davipuntos acumulados por el cambio o la cancelación del producto que los originó. En estos casos, se evitará la pérdida de Davipuntos, haciendo la Redención de Davipuntos en los Canales antes de la cancelación o modificación del producto Davivienda.
4. Los consumos efectuados por las tarjetas de extensión y/o adicionales, otorgarán Davipuntos a los Clientes titulares de las tarjetas principales. Los consumos efectuados por las tarjetas amparadas otorgarán Davipuntos al titular de dicha tarjeta.
5. Los conceptos que le permiten acumular al Cliente Davipuntos se originan de manera exclusiva en la compra de bienes y/o servicios a nivel nacional y/o internacional, ya sea de manera presencial o no presencial. En consecuencia, no genera acumulación de Davipuntos; (i) la facturación procedente de la utilización de las tarjetas de crédito por concepto de avances en efectivo, (ii) timbres, (iii) pagos de impuestos, (iv) cobros duplicados, (v) ajustes por cobro de seguros, (vi) pagos de honorarios de cobranza, (vii) seguros de tarjetas, (viii) pago de intereses, (ix) pago de cuotas de manejo (x) compra de cartera y; (xi) pagos en estaciones de gasolina.

7. La Redención de Davipuntos por cualquiera de las opciones habilitadas por Davivienda, podrá hacerla únicamente el Tarjetahabiente, previo proceso de autenticación en el Canal.
8. El Cliente autoriza a Davivienda para actuar en su nombre y por su cuenta para pagar las compras que el Cliente realice con sus Davipuntos en cualquiera de los establecimientos de comercio y/o aliados a través de los cuales Davivienda ofrezca productos y/o servicios dentro del programa de Redención de Davipuntos. Se entenderá que Davivienda actuará únicamente como mandatario del Cliente sin representación a título gratuito, es decir, el Cliente no pagará ninguna remuneración a Davivienda por este mandato. Este mandato estará vigente por el término en que el Cliente pertenezca al programa de Davipuntos y se ejecutará en cada una de las transacciones que el Cliente realice para comprar los productos y/o servicios ofrecidos dentro del programa.
9. La solicitud de Redención de Davipuntos aplicará siempre y cuando, a la fecha de la solicitud, el producto habilitado para tal fin se encuentre vigente y el Cliente esté al día en sus pagos.
10. Los Davipuntos cuentan con una vigencia determinada. Por tanto, el Cliente deberá verificar el tiempo máximo de vigencia de éstos para estimar la cantidad que dispone para realizar Redenciones de Davipuntos en los Canales. Dicha información se encuentra en los extractos de los productos asociados para la acumulación de Davipuntos.
11. El Cliente conoce y acepta las condiciones establecidas en el presente reglamento y se adhiere a ellas para acceder a la Redención de Davipuntos.

CLÁUSULA TERCERA MECANISMOS PARA LA ACUMULACIÓN DE DAVIPUNTOS

El Cliente deberá tener en cuenta lo siguiente:

- 1. De acuerdo con el tipo de tarjeta Davivienda, los Davipuntos se acumularán así:**
 - a. Tarjetas de Crédito Visa Clásica y MasterCard Clásica acumulan un (1) Davipunto por cada dos (2) dólares facturados.
 - b. Tarjetas de Crédito Diners Club, Visa Gold, Visa Platinum, MasterCard Gold y MasterCard Platinum acumulan un (1) Davipunto por cada (1) dólar facturado.
 - c. Tarjetas de Crédito Diners Negra, Visa Signature y MasterCard Black acumulan uno punto cinco (1.5) Davipuntos por cada (1) dólar facturado.
 - d. Tarjetas Débito portafolio acumulan un (1) Davipunto por cada tres (3) dólares facturados.

- e. Tarjetas Corporate y Business Diners, Visa y MasterCard acumulan un Davipunto (1) por cada (1) dólar facturado.
- f. Tarjetas Gastos Generales Diners, Visa y Master Card acumulan un (1) Davipunto por cada cuatro (4) dólares facturados.
- g. Tarjetas Comercios Básica Visa y MasterCard acumulan un (1) Davipunto por cada cuatro (4) dólares facturados.
- h. Tarjetas Travel Account y Cuenta Central Diners acumulan un (1) Davipunto por cada dos (2) dólares facturados.
- i. Tarjetas Comercios Viajera Visa y MasterCard acumulan un (1) Davipunto por cada dos (2) dólares facturados.
- j. Tarjetas Comercios Viajera Diners y Gastos Generales Portafolio Diners y MasterCard acumulan un (1) Davipunto por cada dos (2) dólares facturados.
- k. Tarjetas Gastos de Representación Diners Travel Account, Visa Cuenta Central y Marca Compartida Aviatur acumulan un (1) Davipunto por cada siete (7) dólares facturados.
- l. Tarjetas Agropecuarias y Cafeteras persona jurídica acumulan un (1) Davipunto por cada seis mil (\$6.000) pesos facturados
- m. Tarjetas Agropecuarias y Cafeteras persona natural acumulan un (1) Davipunto por cada tres mil (\$3.000) pesos facturados
- n. n. Tarjetas Agropecuarias y Cafeteras persona jurídica acumulan un (1) Davipunto por cada seis mil (\$6.000) pesos facturados

2. El Cliente deberá tener en cuenta lo siguiente:

- a. Todos aquellos productos que no sean incluidos en el presente Reglamento no acumulan Davipuntos.
- b. Las Tarjetas de Crédito Marca Compartida Avianca lifemiles® pertenecen al programa de fidelización de lifemiles®. En tal sentido, no acumulan Davipuntos sino millas Avianca lifemiles®.
- c. La tasa de cambio a tener en cuenta en la conversión de los dólares referidos en el literal a, anterior, tendrán en cuenta la Tasa Representativa del Mercado (TRM) publicada por el Banco de la República del día en que el Cliente efectúa la compra.
- d. El Cliente podrá consultar el estado de sus Davipuntos en los medios dispuestos por Davivienda.
- e. Davivienda podrá en cualquier momento variar los criterios para la acumulación de Davipuntos, lo cual será informado previamente mediante publicación en

la página web www.davivienda.com o por cualquier otro medio que se estime eficaz para tal fin, con una antelación de cinco (5) días hábiles previos a la modificación.

CLÁUSULA CUARTA

MECANISMO PARA LA REDENCIÓN DE DAVIPUNTOS

1. La Redención de Davipuntos puede realizarla en:

- a. Productos y/o servicios de turismo ofrecidos por las agencias de viajes aliadas de Davivienda (tiquetes aéreos o terrestres, reservas hoteleras, renta de vehículos o paquetes turísticos de diferentes aerolíneas, entre otros).
- b. Productos y/o experiencias de diferentes categorías ofrecidos en los Canales tanto propios como de los aliados de Davivienda.
- c. Bonos para adquirir seguros voluntarios y/u obligatorios ofrecidos por Seguros Bolívar S.A.
- d. La conversión de los Davipuntos a millas de aerolíneas aliadas de Davivienda.
- e. La conversión de los Davipuntos a monedas de otros programas de fidelización de aliados de Davivienda.
- f. Servicios a través de Ciencuadras.
- g. Donación a fundaciones que hacen parte del programa de fidelización de Davivienda.

2. Para la Redención de Davipuntos, el Cliente deberá:

- a. Consultar el número de Davipuntos acumulados en los medios habilitados por Davivienda.
- b. Dirigirse a los Canales para la Redención de Davipuntos, los cuales los podrá conocer en la página web de Davivienda.
- c. En el Canal seleccionado, deberá autenticarse con su número de cédula y clave virtual de Davivienda.
- d. Una vez haya seleccionado el producto y/o servicio que desea adquirir por medio de los Davipuntos, deberá realizar el proceso de redención siguiendo las instrucciones que cada Canal dispone para este fin.
- e. Para el caso de la redención de Davipuntos en pago de servicios públicos y privados, deberá contar con los datos de las facturas y garantizar que el servicio no se encuentre vencido o con atraso respecto a la fecha límite de pago

3. El Cliente deberá tener en cuenta:

- a. Los productos, servicios y/o experiencias están sujetos a disponibilidad de inventario de los proveedores aliados de Davivienda.
- b. Las Redenciones de Davipuntos por artículos del catálogo que se encuentra en www.catalogo.davipuntos.com aplica a nivel nacional, excepto San Andrés y Providencia.
- c. Las redenciones de Davipuntos por Bono SOAT aplica únicamente en los siguientes departamentos: Cundinamarca, Valle del Cauca, Boyacá, Nariño, Santander, Tolima, Huila, Meta, Risaralda, Quindío, Caldas y Antioquia.
- d. El Cliente podrá redimir total o parcialmente los Davipuntos, igualmente, podrá hacer compras utilizando plata y Davipuntos. Si la Redención es plata y Davipuntos, el Cliente podrá pagar la parte correspondiente a plata contra el cupo de una de sus tarjetas de crédito Davivienda.
- e. En el evento en el que el Cliente opte por redimir los Davipuntos por millas, se aplicará en su integridad el reglamento de la aerolínea que rige ese programa de acumulación, toda vez que Davivienda solamente se limita a cumplir una orden de traslado. Los términos y condiciones del Programa LifeMiles ® los puede consultar en www.lifemiles.com
- f. En el evento en el que el Cliente opte por redimir los Davipuntos a la moneda de otros programas de fidelización de aliados de Davivienda, se aplicará en su integridad el reglamento de cada aliado que rige ese programa de acumulación, toda vez que Davivienda solamente se limita a cumplir una orden de traslado. Los términos y condiciones de cada programa podrán ser consultados en los canales de los aliados.
- g. El Cliente conoce y acepta que la disminución del saldo después de la Redención de los Davipuntos se verá reflejada en línea a través de los canales digitales y hasta tres (3) días hábiles siguientes a dicha operación a través de los canales Call Center, BPO y campañas. Por lo tanto, el Cliente se hace responsable de las operaciones de Redención de Davipuntos que excedan su saldo, autorizando a Davivienda a cargarlo a sus tarjetas de crédito que tengan cupo disponible para cubrir la suma equivalente en pesos, diferido a cuatro (4) meses y con la tasa de interés vigente al día de la Redención.
- h. En el evento que el Cliente decida redimir sus Davipuntos en el pago de servicios públicos y privados debe asegurarse de verificar que la información presentada en la plataforma respecto a la referencia de pago y valor de la factura, es correcta antes de pagar.

CLÁUSULA QUINTA
MECANISMOS DE VENCIMIENTO, REVERSIÓN
Y/O DISMINUCIÓN DE LOS DAVIPUNTOS

1. Los Davipuntos vencerán cada dos (2) años contados a partir del momento en que se efectuó la transacción que los originó. Los Clientes podrán revisar el vencimiento de los Davipuntos a través de los diferentes medios que ofrece Davivienda.
2. Si alguna transacción habilitada para la acumulación de Davipuntos fuere reversada de manera total o parcial, igualmente se reversarán los Davipuntos que esta generó.
3. La mora que llegue a presentar el Cliente en un determinado período de tiempo, genera los siguientes efectos:
 - a. Si la mora es de treinta (30) días, no acumulará Davipuntos hasta que se normalice el pago y se encuentre a paz y salvo el producto que origina la Acumulación de Davipuntos.
 - b. Si la mora es de sesenta (60) días o más, se descontarán el ciento por ciento (100%) de los Davipuntos acumulados en ese momento y no se devolverán ni aún después de haber quedado a paz y salvo con Davivienda.

CLÁUSULA SEXTA
MECANISMOS PARA EL TRASLADO DE DAVIPUNTOS

1. El programa de Lealtad permite trasladar Davipuntos entre Clientes que conforman un mismo Portafolio Familia.
2. Quien recibe los Davipuntos deberá contar con un mínimo 12.000 puntos acumulados y quien traslada deberá contar con mínimo de 5.000 puntos disponibles para trasladar.
3. Dicha operación de traslado de Davipuntos se podrá realizar a través del canal Call Center de Davivienda, mediante comunicación del Cliente que va a originar el traslado de puntos.
4. El Cliente conoce y acepta que la disminución del saldo después del Traslado de los Davipuntos se verá reflejada en línea a través de los canales digitales y hasta cinco (5) días hábiles siguientes a dicha operación a través del canal Call Center.

CLÁUSULA SÉPTIMA
MODIFICACIONES

Davivienda podrá cancelar, descontinuar, limitar, modificar, suprimir o adicionar los términos y condiciones de este Reglamento en cualquier momento, previo aviso a los Clientes con una antelación no menor a cinco (5) días hábiles previos a la implementación de la modificación, a través de la página web de Davivienda o por cualquier otro medio que se estime eficaz para tal fin.

CLÁUSULA OCTAVA VIGENCIA DEL PROGRAMA

La vigencia del programa será indefinida. No obstante, cuando Davivienda decida darlo por terminado, dará aviso a los Clientes mediante publicación en la página Web de Davivienda o por cualquier otro medio que se estime eficaz para tal fin. En este evento, Davipuntos se entenderá terminado pasados quince (15) días hábiles a partir del aviso.

CLÁUSULA NOVENA RESPONSABILIDAD

Davivienda no será responsable por:

1. El uso indebido que se le dé a los Canales.
2. Los perjuicios que pueda sufrir el Cliente como consecuencia de una imposibilidad, demora o deficiente transmisión de los datos u operaciones solicitadas en su sistema de computación o en su sistema de telefonía celular, a causa de fallas en los equipos del Cliente, redes telefónicas u otras, ajenas al control de Davivienda.
3. Fuerza mayor, caso fortuito, causa extraña o hecho de un tercero que pueda ocasionarle un perjuicio al Cliente que imposibilite, demore, desvíe o altere la realización de operaciones y transacciones.
4. Si las operaciones no pueden realizarse por causas atribuidas al Cliente, tales como falta o insuficiencia de cupo disponible en sus tarjeta de crédito, fondos en sus cuentas o por incorrecta operación del sistema, omisiones o insuficiencia de información en los formularios y solicitudes, por daños en los sistemas de transmisión de datos, u otros que estén por fuera del control de Davivienda.
5. Davivienda no tendrá responsabilidad o carga alguna frente a Proveedores, sitios de terceros, y cualquier otra persona respecto a cualquier acto, omisión o garantía ofrecidos por dichos terceros, pues Davivienda queda desligado de cualquier negocio celebrado entre el Cliente y dichos terceros.
6. Davivienda no estará obligado a validar la información de los pagos que realice el Cliente. Por lo tanto, no será responsable por errores en las sumas pagadas, la obligación objeto de pago, la identificación, etc.
7. Por perjuicios derivados de inconvenientes ocasionados por el hecho de que el proveedor de bienes o servicios no actualice oportunamente sus bases de datos de facturación o porque hubiese efectuado actualizaciones con datos errados y, que como consecuencia de ello, el pago no pueda hacerse o se realice por un valor o en una fecha diferente.
8. Por la calidad e idoneidad de los productos mediante las diferentes alianzas para la Redención de Davipuntos.

CLÁUSULA DÉCIMA AUTORIZACIÓN TRATAMIENTO DE DATOS

El Cliente autoriza a Davivienda para que utilice los datos que ha suministrado o que llegue a suministrar para:

1. La evaluación y aprobación de un producto y/o servicio.
2. El desarrollo de la relación contractual correspondiente a un producto y/o servicio.
3. El envío de información de novedades o cambios en los productos y/o servicios.
4. El envío de información sobre eventos y realización de actos de promoción y publicidad.
5. La actualización de datos.
6. El desarrollo de herramientas de prevención de fraude y lavado de activos y financiación del terrorismo.
7. La elaboración de estudios estadísticos o de comportamiento sobre los gustos y preferencias de los Clientes. Así mismo autoriza a que dichos datos sean compartidos con las filiales y las demás entidades que hacen parte del Grupo Empresarial liderado por el Grupo Bolívar S.A., las cuales se listan en www.davivienda.com “Grupo Empresarial Bolívar” y que se encuentran en Colombia o en el exterior, con el fin de que se ofrezcan otros productos y servicios. Adicionalmente, podrá ser compartida con entidades aliadas para dar a conocer información sobre productos y servicios. Igualmente, autoriza para que Davivienda comparta información con terceros proveedores con el fin de llevar a cabo actividades operativas y administrativas relacionadas con la funcionalidad y utilización de Davipuntos. Para todos los fines anteriores, autoriza el uso de su dirección de correo electrónico, correo postal, teléfono, celular, SMS, redes sociales o medios similares.

CLÁUSULA ONCEAVA POLÍTICA DE LOCALIZACIÓN DESDE LOS MÓVILES

El Cliente podrá activar o desactivar el servicio de localización de su móvil. En caso de permitir el acceso, el Cliente autoriza el uso de su información de localización para ser almacenada y compartida, con el fin de poder acceder a la información de oficinas y cajeros Davivienda. La política de privacidad y localización en dispositivos con sistema operativo IOS se encuentra publicada en <https://support.apple.com/es-es/HT6338> o en dispositivos con sistema operativo Android en <https://www.google.com/intl/es/policies/technologies/location-data/>

CAPÍTULO 2**MECANISMOS DE REDENCIÓN DE DAVIPUNTOS**

El cliente podrá redimir sus Davipuntos en los diferentes esquemas de habilitados de acuerdo con lo descrito en el anexo correspondiente:

Anexo 1: productos y/o servicios con agencias de viajes aliadas.

Anexo 2: productos y/o servicios de catálogo.

Anexo 3: bonos para adquirir seguros voluntarios y/u obligatorios ofrecidos por Seguros Bolívar S.A.

Anexo 4: la conversión de los Davipuntos a Millas de aerolíneas aliadas de Davivienda.

Anexo 5: la conversión de los Davipuntos a monedas de otros programas de fidelización de aliados de Davivienda – Créditos en Rappi.

Anexo 6: la conversión de los Davipuntos a monedas de otros programas de fidelización de aliados Davivienda - Leal Coins.

Anexo 7: productos, servicios y experiencias a través del programa Privilegios Davivienda.

Anexo 8: servicios a través del programa Ciencuadras.

Anexo 9: Donación a fundaciones que hacen parte del programa de Lealtad de Davivienda.

ANEXO OPERATIVO No. 01**DEL REGLAMENTO DEL PROGRAMA DE LEALTAD DAVIPUNTOS PRODUCTOS Y/O SERVICIOS CON AGENCIAS DE VIAJE ALIADAS**

Para realizar redenciones de productos y servicio en agencias de viaje aliadas, según las condiciones del Reglamento del Programa de Lealtad Davipuntos, el Cliente debe atender las siguientes condiciones, se aclara que las mismas pueden ser modificadas de acuerdo con lo indicado en la Cláusula Sexta del Reglamento del Programa de Lealtad Davipuntos.

CLÁUSULA PRIMERA DEFINICIONES

1. **BEBE/INFANT (INF)**: es el menor que en la fecha del vuelo aún no ha cumplido los 2 años de edad. Viaja sin ocupar asiento, acompañado de una persona mayor de 18 años, pagando un porcentaje variable de la tarifa del adulto.
2. **JOVEN/YOUNG PASSENGER (YP)**: es el menor que habiendo cumplido los 12 años de edad, no ha cumplido los 18 años en la fecha del vuelo y viaja sin acompañante, y/o con asistencia en vuelo si fuese necesario. Viaja abonando tarifa de adulto. Limitaciones de menores con cada adulto: Las compañías de vuelo regular suelen aceptar por cada pasajero adulto un máximo de: Un BEBE (INF). Un BEBE (INF) y un NIÑO (CHD) menor de 5 años. Dos NIÑOS (CHD) menores de 5 años. Para volar con más de dos NIÑOS (CHD) entre 5 y 12 años se tendrá que consultar con la compañía aérea que se opere.

Excepcionalmente (siempre habrá que consultar con la compañía aérea correspondiente) se podrá aceptar por cada pasajero adulto, dos BEBES (INF), siempre que uno viaje en brazos del pasajero adulto y el segundo en una silla de coche homologada, ocupando el asiento contiguo al pasajero. La tarifa a aplicar para el BEBE que ocupa el asiento será la misma que la de un NIÑO (CHD).

3. **MENORES NO ACOMPAÑADOS**: a efectos de transporte aéreo, menor es la persona que no ha cumplido los 18 años de edad en la fecha del vuelo.
4. **NIÑO/CHILD (CHD)**: es el menor que habiendo cumplido los 2 años de edad, no ha cumplido los 12 años en la fecha del vuelo y viaja siempre acompañado de una persona mayor de 18 años. Viaja ocupando asiento.
5. **TARIFA “TURISTA CON RESTRICCIONES”**: cuando el comprador elige la tarifa “Turista con restricciones”, salvo indicación expresa, se trata de una tarifa en la que no se permiten cambios, cancelaciones o reembolso de importe de la reserva (excepto pagando alguna penalidad dispuesta por la aerolínea según la tarifa aplicada). Esto significa que no se permite utilizar el tiquete aéreo de manera distinta a lo contratado, incluyendo este hecho el tratar de utilizar la vuelta de un vuelo, sin haber utilizado con anterioridad la ida.
6. **TASA ADMINISTRATIVA**: tasa administrativa por pasajero, el valor varía de acuerdo con el proceso de compra que se utilice. Dicha tasa no es reembolsable y en caso de cambios o modificaciones que exijan cambiar el tiquete se procederá nuevamente a cobrar dicho cargo.

CLÁUSULA SEGUNDA

PROCEDIMIENTO DE REDENCIÓN CLIENTES PERSONA NATURAL

El Cliente deberá tener en cuenta lo siguiente para la redención de sus Davipuntos:

1. Ingresar a la URL www.catalogodavipuntos.com/viajes o www.viajesdavivienda.com.
2. Realizar el proceso de autenticación, ingresando el número de identificación y clave virtual para acceder a los canales virtuales de Davivienda.
3. Ingresar a la sección Viajes.
4. Seleccionar el Producto y/o servicio de Turismo de su interés y realizar la cotización para determinar el precio que considere más favorable de acuerdo con su presupuesto.
5. Ingresar el producto al carrito de compras.
6. Ingresar los datos del usuario del producto.
7. Seleccionar la cantidad de Davipuntos que desea redimir. El Cliente podrá usar sus Tarjetas de Crédito Davivienda para completar el valor de la compra del producto, en el evento de no contar con la cantidad de Davipuntos necesarios para la transacción.
8. Confirmar la transacción.
9. El Cliente recibirá confirmación de la compra en el correo electrónico relacionado en el momento de la redención.

CLÁUSULA TERCERA

PROCEDIMIENTO DE REDENCIÓN

CLIENTES EMPRESARIALES

Los Clientes Empresariales deberán tener en cuenta lo siguiente para la redención de sus Davipuntos en Bonos de Turismo:

1. Diligenciar el formato de novedades con los datos de la empresa y el tipo de Bono de Turismo a adquirir.
2. Radicar el formato en la oficina de servicio Davivienda más cercana y adjicionar fotocopia de la cédula del representante legal y cámara de comercio no mayor a 60 días.
3. El funcionario delegado y/o autorizado recibirá vía correo electrónico el Bono de Turismo redimido de acuerdo con las características solicitadas e indicadas en el formato de novedades.
4. El bono podrá canjearse en la página web www.antojese.travel.
5. Los bonos podrán ser canjeados de acuerdo con los términos y condiciones registrados en las características de cada oferta.

CLÁUSULA CUARTA CONDICIONES GENERALES

El Cliente podrá redimir sus Davipuntos en productos y/o servicios de turismo como: tiquetes aéreos o terrestres, con destinos nacionales e internacionales, reservaciones hoteleras nacionales e internacionales, renta de vehículos, salas vip, buses intermunicipales y actividades en línea.

Para realizar estas redenciones el Cliente persona natural debe contar con al menos 2.500 Davipuntos si es persona natural y 5.000 Davipuntos si es persona jurídica equivalentes al 30% del valor final del producto en su equivalente en Davipuntos (aproximadamente), dicho valor será calculado directamente en la URL de viajes, por tanto, el Cliente podrá consultado en el momento de la cotización del producto de su interés. Si el Cliente no cuenta con los Davipuntos suficientes, podrá completar la compra pagando el excedente con alguno de los medios de pago habilitados por Davivienda.

La redención de los Davipuntos en productos y/o servicios de agencias de viajes se realiza en línea a través del Canal de Redención www.catalogodavipuntos.com/viajes.

CLÁUSULA QUINTA RESPONSABILIDAD

Se aclara que la página web es operada por la agencia de viajes Avia Marketing S.A.S., quien declara que actúa como intermediario entre los Clientes y los diferentes comercios que ofrecen los productos y/o servicios de Turismo. Por lo tanto, el Cliente entiende que Avia Marketing y Davivienda no se hacen responsables por (i) la calidad e idoneidad de los productos y/o servicios ofrecidos los comercios (ii) por el incumplimiento de las obligaciones del comercio, (iii) por imprevistos ocasionados por huelgas, condiciones climáticas, atrasos, terremotos, cuarentenas, (iv) por los perjuicios materiales, personales o morales que pueda sufrir el Cliente por pérdida, daño o hurto de equipaje, (v) por accidentes, enfermedades o fallecimientos, (vi) hechos de fuerza mayor, caso fortuito, causa extraña o hecho de un tercero y que en un momento puedan ocasionar perjuicios al Cliente que imposibilite, demore, desvíe o altere la realización o la adquisición de los productos ofertados. Por lo anterior, en ningún caso esta Avia Marketing S.A.S y Davivienda podrán ser culpados por cualquier daño directo o indirecto, o por daños consecuenciales, incluyendo, sin limitaciones, lucro cesante, costo de reemplazo de productos, inhabilidad para usar la oferta de los productos promocionados a través de la página, errores cometidos en accesos por clic del ratón, incluso si esta Agencia de Viajes es advertida sobre la posibilidad de dichos daños.

Por lo anterior, el Cliente deberá reclamar directamente ante el comercio prestador del servicio incumplido, en lo cual Avia Marketing S.A.S colaborará al Cliente en cuanto le sea posible.

El Sitio Web en su calidad de agencia de viajes está sujeto al régimen de responsabilidad, que establece la ley 300/96, resolución 1375/15 y el D.R. 1075/97 y demás decretos reglamentarios.

CLÁUSULA SEXTA

CONDICIONES PARTICULARES DE LOS PRODUCTOS Y/O SERVICIOS DE TURISMO

Las condiciones de los productos y/o servicios que se adquieren podrán ser consultadas en la página web del aliado www.catalogodavipuntos.com.

ANEXO OPERATIVO No. 02

DEL REGLAMENTO DEL PROGRAMA DE LEALTAD DAVIPUNTOS PRODUCTOS Y/O SERVICIOS DE CATÁLOGO DAVIPUNTOS

Para realizar redenciones de Davipuntos en el catálogo dispuesto para tal fin por Davivienda, el Cliente, además de las condiciones indicadas en el Reglamento del Programa de Lealtad Davipuntos, deberá atender las siguientes condiciones. Se aclara que las mismas pueden ser modificadas de acuerdo con lo indicado en la Cláusula Sexta del Reglamento del Programa de Lealtad Davipuntos.

CLÁUSULA PRIMERA

DEFINICIONES

1. **AVIAMARKETING:** significa Avia Marketing S.A, aliado de Davivienda que se encarga de ofrecer, y entregar los productos y/o servicios publicados en el Catálogo de Redención.
2. **BONO ELECTRÓNICO:** significa los documentos enviados vía correo electrónico, los cuales se encuentran precargados por una cantidad de dinero o por un servicio específico para ser redimidos en el establecimiento comercial correspondiente al Bono Electrónico, bajo las condiciones de uso y de vigencia establecidas por cada prestador de servicio.

3. **CATÁLOGO DE REDENCIÓN:** significa la plataforma, software o programa informático que le permite a los Clientes adquirir los productos y/o servicios a través de la redención de Davipuntos. Dicho catálogo es administrado y operado por Avia Marketing. El Catálogo de Redención podrá ser consultado en www.catalogodavipuntos.com.
4. **MECANISMOS DE REDENCIÓN Y UTILIZACIÓN:** el Cliente podrá redimir sus Davipuntos en productos y/o servicios de Catálogo de Redención en las categorías vigentes, las cuales podrán variar de acuerdo con la oferta dispuesta por Avia Marketing y aprobada por Davivienda.

CLÁUSULA SEGUNDA CONDICIONES GENERALES

El Cliente deberá tener en cuenta lo siguiente para la redención de Davipuntos en el Catálogo de Redención:

1. El Cliente puede usar desde 1.700 Davipuntos para adquirir los productos y/o servicios publicados en el Catálogo de Redención.
2. El Cliente puede adquirir los productos y/o servicios publicados redimiendo los Davipuntos o la combinación de un porcentaje de Davipuntos y un porcentaje con cargo a su Tarjetas de Crédito Davivienda. En este caso el consumo será reflejado en los movimientos del producto como una compra a nombre de Avia Marketing.
3. Los artículos, bonos físicos y tarjeta regalo se entregarán a la dirección registrada por el Cliente en el momento de la Redención de los Davipuntos en un período de quince (15) días hábiles y en temporada alta de veinte (20) días hábiles, contados a partir del día siguiente en que el Cliente solicite la Redención de sus Davipuntos.
4. El Cliente es responsable de relacionar correctamente la dirección de entrega de los artículos redimidos, en caso de error deberá asumir el valor del nuevo despacho.
5. Los Bonos Electrónicos se enviarán al correo electrónico relacionado por el Cliente en el momento de la Redención, en un tiempo máximo de ocho (8) días hábiles contados a partir del día siguiente de la Redención de los Davipuntos.
6. Si pasados treinta (30) días hábiles por problemas de fuerza mayor o inventario no haya sido posible la entrega, se le ofrecerá al Cliente algún producto sustituto de la misma calidad. En caso que el proveedor de Avia Marketing no cuente con un producto sustituto, se puede cancelar su Redención de Davipuntos y Davivienda reintegrará los Davipuntos descontados al Cliente para ser utilizados en una nueva Redención.

7. La entrega de los artículos redimidos es certificada. En tal sentido, los paquetes se entregarán en la dirección física relacionada por el Cliente en el momento de la Redención, independientemente de quien lo reciba. La guía de entrega deberá estar soportada con nombre, firma, sello o un número de identificación de quien recibe.
8. La entrega de las suscripciones a revistas se realizará según el día en que se efectúe la Redención de los Davipuntos y de acuerdo con el calendario propio de circulación de cada revista, el cual podrá ser consultado en www.privilegiosdavivienda.com
9. La entrega del Bono Electrónico de experiencias se hará con el envío de la constancia de la redención al correo electrónico indicado en el momento de la solicitud.
10. La entrega física de los artículos del Catálogo solo aplica en el territorio nacional, excepto Leticia, San Andrés y Providencia.
11. De acuerdo con el proceso interno de cada proveedor de Avia Marketing, los Bonos Electrónicos se enviarán al correo electrónico registrado por el Cliente en un tiempo máximo de ocho (8) días hábiles contados a partir del día siguiente de la redención de los Davipuntos.
12. Si pasados treinta (30) días hábiles posteriores a la solicitud de Redención de Davipuntos en el Catálogo de Redención no se ha efectuado la entrega del artículo por eventos propios de Avia Marketing o sus proveedores, se consultará al Cliente si desea esperar y previa confirmación con el Cliente y Avia Marketing, Davivienda reintegrará los Davipuntos descontados para ser utilizados en una nueva Redención.

CLÁUSULA TERCERA PROCEDIMIENTO DE REDENCIÓN

El Cliente deberá tener en cuenta lo siguiente para la redención de sus Davipuntos:

1. Ingresar a URL www.catalogodavipuntos.com
2. Ingresar a la sección artículos.
3. Realizar el proceso de autenticación al ingresar su número de identificación y clave virtual para acceder a los canales virtuales de Davivienda.
4. Seleccionar el producto y/o servicio de su interés y agregarlo al carrito de compras.
5. Ingresar los datos de entrega del producto.
6. Seleccionar la cantidad de Davipuntos a redimir de acuerdo con la disponibilidad.
7. Confirmar la transacción.
8. El Cliente recibirá confirmación de la compra en el correo electrónico relacionado en el registro.

CLÁUSULA CUARTA

PROCEDIMIENTO DE REDENCIÓN DE DAVIPUNTOS EN CATÁLOGO DE REDENCIÓN PARA CLIENTES EMPRESARIALES

Los Clientes Empresariales deberán tener en cuenta lo siguiente para la redención de sus Davipuntos:

1. Ingresar a <https://empresas.catalogodavipuntos.com/23-bonos-electronicos>
2. Validar la oferta disponible.
3. Diligenciar el formato de novedades con los datos de la empresa y el tipo de bono a adquirir.
4. Radicar el formato en la oficina de oficina y adicionar fotocopia de la cédula del representante legal y cámara de comercio no mayor a 60 días.
5. La empresa recibirá el bono al correo electrónico registrado en el momento de la solicitud, según los tiempos informados por Avia Marketing en <https://empresas.catalogodavipuntos.com/23-bonos-electronicos>

CLÁUSULA QUINTA

REDENCIÓN DAVIPUNTOS EN BONOS ELECTRÓNICO

El Cliente deberá tener en cuenta lo siguiente para la Redención de Davipuntos en Bonos Electrónicos:

1. El Cliente podrá redimir dos tipos de Bonos electrónicos, los cuales podrán ser utilizado por el beneficiario a nombre del cual se haya expedido y/o los terceros autorizados por el Cliente y podrán ser utilizados únicamente para el pago de bienes o servicios de los establecimientos incluidos en el Catálogo de Redención.
2. El término para la entrega del Bono es de máximo ocho (8) días hábiles contados a partir del día que se realice la redención de Davipuntos.
3. Antes de la Redención de los Davipuntos, el Cliente debe garantizar que el Bono Electrónico puede ser redimido en la ciudad donde reside.
4. Indicar el nombre y el número de documento de identificación del titular del Bono Electrónico a redimir, independientemente de si es el titular de los Davipuntos o es un tercero destinatario.
5. Para utilizar el Bono Electrónico en los establecimientos correspondientes, el titular del Bono Electrónico debe presentar su documento de identificación.
6. La vigencia del Bono Electrónico, será de doce (12) meses contados a partir de la fecha de expedición por parte del aliado de Davivienda.

7. El valor del Bono Electrónico, deberá ser utilizado íntegramente. En los eventos en que el valor de la compra sea mayor al valor del Bono, se podrá cancelar la diferencia con otro Medio de Pago en el establecimiento de comercio.
8. En caso de pérdida, el Bono Electrónico no será reemplazado.
9. El Bono Electrónico no es un título valor, no podrá endosarse ni ser cedido; de igual forma, Davivienda no reembolsará en efectivo el importe del Bono Electrónico.
10. El Bono no es acumulable con otras promociones del establecimiento de comercio.
11. Para ser aceptado en el establecimiento de comercio, el Bono deberá presentarse en perfecto estado y con todas las indicaciones perfectamente legibles.
12. Una vez redimido sus Davipuntos por Bonos Electrónicos, Bono Electrónico no tiene ningún tipo de cambio, ni cancelación.

CLÁUSULA SEXTA

REDENCIÓN DAVIPUNTOS EN SERVICIOS PÚBLICOS Y PRIVADOS

El Cliente deberá tener en cuenta lo siguiente para la Redención de Davipuntos en el pago de servicios públicos y privados:

1. Avía Marketing no es responsable que el Cliente reciba o no su extracto de cuenta para pago del servicio, es responsabilidad del cliente y de su entidad prestadora del servicio.
2. La prestación del servicio público o contrato de telefonía televisión o internet es exclusiva entre el prestador del servicio y el cliente. Davivienda y Avia Marketing SAS exoneran cualquier responsabilidad respecto a dicha prestación del servicio.
3. El Cliente debe tener disponible la cantidad de Davipuntos requerida para realizar la redención ya sea de manera total y/o parcial. Si es parcial deberá tener el valor adicional disponible en alguna de sus Tarjetas de Crédito Davivienda habilitada para tal dentro de www.catalogodavipuntos.com.
4. No se permiten pagos parciales. El Cliente debe realizar el pago total de la factura ya sea con el 100% de los Davipuntos y/o con la combinación de Davipuntos y cargo a sus Tarjetas de Crédito Davivienda.
5. El Banco se reserva el derecho de cambiar el valor del Davipunto para redención en cualquier momento y sin previo aviso.
6. El Cliente debe diligenciar todos los datos solicitados por la plataforma para poder efectuar el pago posterior a la redención de sus Davipuntos.

7. El pago realizado es en línea por consiguiente es responsabilidad de la entidad prestadora de servicio público o contrato, reflejarlo oportunamente en la cuenta del Cliente.
8. Es responsabilidad del Cliente el suministrar información veraz, completa y correcta, por consiguiente, es responsable por inexactitudes.
9. Es responsabilidad del Cliente asegurarse de verificar que los datos reflejados en la plataforma respecto a la referencia de pago y valor de la factura, son correctos antes de realizar la redención de Davipuntos y posterior pago.
10. En caso de presentarse errores en el pago, el Cliente deberá dirigirse a la entidad prestadora del servicio para realizar las validaciones del caso, dado que en la plataforma una vez se efectúa el pago no es viable efectuar reversos.
11. La plataforma le entregará una confirmación de pago que emite su prestador del servicio.
12. La plataforma no acepta pago de servicios vencidos o con atraso.
13. Se permite el pago de un servicio por redención de Davipuntos, en consecuencia, no se permitirá agregar otros productos al carrito para redención.

CLÁUSULA SÉPTIMA NOVEDADES

El Cliente deberá tener en cuenta lo siguiente en el momento de recibir un producto redimido con sus Davipuntos

1. Verificar que el producto corresponda al solicitado en la Redención de Davipuntos.
2. Derecho de retracto (devolución del producto). El término máximo para ejercer el derecho de retracto es de cinco (5) días hábiles contados a partir de la fecha de entrega del producto por parte de la empresa transportadora, lo cual se contactará con el soporte o guía de envío. Aplican condiciones contenidas en la normatividad vigente en esta materia.

Para realizar la devolución del producto, el Cliente deberá:

1. Comunicarse al Call Center de Davivienda a las líneas 338 38 38 en Bogotá o 018000 123 838 a nivel nacional e indicar las razones por las cuales desea ejercer el derecho al retracto.
2. Enviar el producto en el estado que lo recibió y en su empaque original a la dirección del proveedor o productor.

3. Remitir una comunicación en la cual conste que el producto presenta algún defecto o deterioro para que sea tenido en cuenta en la verificación que realiza el proveedor o productor una vez lo reciba.
4. Asumir el costo de envío.
5. Una vez el proveedor o productor confirme que el producto no llegó en buen estado, teniendo en cuenta los criterios referidos en la comunicación remitida por el Cliente, informará a Davivienda para devolver los Davipuntos utilizados en la redención de dicho producto.
6. En caso de realizarse una devolución de artículos, el Banco procederá con la reversión de los Davipuntos redimidos, el Cliente podrá ver su saldo de Davipuntos ajustados en 5 días hábiles contados a partir de la notificación enviada por el aliado.
7. Garantías: se entiende por garantía el daño que presente el producto durante la vigencia informada por el proveedor en la página web www.catalogodavipuntos.com. Los tiempos para el arreglo del producto dependerán de los establecidos por las marcas y los centros de servicio.

Aplica solo para los productos que:

1. Cuenten con el certificado de garantía por parte del proveedor o productor, según documentos del producto.
2. Cuenten con la garantía determinada por el proveedor o productor publicada en la página web www.catalogodavipuntos.com
3. Para realizar la devolución del producto, el Cliente deberá:
 - a. Comunicarse al Call Center de Davivienda a las líneas 338 38 38 en Bogotá o 018000 123 838 a nivel nacional e indicar las razones por las cuales desea ejecutar la garantía del producto.
 - b. Davivienda dará traslado de la solicitud al proveedor o productor correspondiente, quien surtirá los trámites internos para responder en un término máximo de 5 días hábiles, a partir de este momento, el tiempo final de respuesta dependerá del proveedor del producto sujeto a cambio.
 - c. Davivienda dará traslado de la solicitud al proveedor o productor correspondiente, quien surtirá los trámites internos. Los tiempos para el arreglo del producto dependerán de los establecidos por las marcas y los centros de servicio. Las garantías no constituyen reclamos y están vigentes durante el tiempo que explícitamente figure en el detalle del producto de acuerdo a la Ley del Consumidor 1480 del 2011.

- d. Aplican condiciones contenidas en la normatividad vigente en esta materia.

El Cliente podrá revisar el detalle del procedimiento de compra de sus productos a través del Catálogo de Redención en www.catalogodavipuntos.com

ANEXO OPERATIVO No. 03

DEL REGLAMENTO DEL PROGRAMA DE LEALTAD DAVIPUNTOS BONOS PARA ADQUIRIR SEGUROS VOLUNTARIOS OFRECIDOS POR SEGUROS BOLÍVAR S.A. Y SEGUROS COMERCIALES BOLÍVAR S.A.

Para realizar redenciones de Davipuntos en Bonos para la adquisición de seguros voluntarios y/o obligatorios ofrecidos por Seguros Bolívar S.A y Seguros Comerciales Bolívar S.A., el Cliente, además de cumplir con las condiciones del Reglamento del Programa de Lealtad Davipuntos debe atender las siguientes condiciones. Se aclara que las mismas pueden ser modificadas de acuerdo con lo indicado en la Cláusula Sexta del Reglamento del Programa de Lealtad Davipuntos.

CLÁUSULA PRIMERA DEFINICIONES

1. **ASEGURADORA:** es la persona jurídica que asume los riesgos debidamente autorizada por las leyes y reglamentos.
2. **ASEGURADO:** significa la persona natural titular del interés asegurable objeto de cobertura y que tiene con el Tomador un vínculo distinto al de la contratación del seguro; también se considerarán asegurados, el Cónyuge del Asegurado principal que tiene el vínculo con el Tomador.
3. **BENEFICIARIO:** significan las personas designadas por el Asegurado, o a falta de designación, los herederos del Asegurado.
4. **GRUPO ASEGUARABLE:** significa el grupo constituido por un conjunto de personas naturales, agrupadas bajo una personería jurídica o que tienen con una tercera persona relaciones estables de igual naturaleza, y cuyo vínculo no se haya originado en la voluntad de obtener la protección del Seguro.
5. **TOMADOR:** significa la persona natural o jurídica que celebra el contrato de seguro con la Aseguradora con el fin de trasladar los riesgos y a cuyo nombre se expide la presente póliza, para asegurar un número determinado de personas.

CLÁUSULA SEGUNDA MECANISMOS DE REDENCIÓN Y UTILIZACIÓN

El Cliente podrá redimir sus Davipuntos para adquirir la oferta de seguros vigente a través de los canales comerciales Call Center: Inbound y Outbound, APP Davivienda Móvil y www.davivienda.com.

CLÁUSULA TERCERA CONDICIONES GENERALES

El Cliente deberá tener en cuenta lo siguiente para la redención de Davipuntos en seguros voluntarios ofrecidos por Seguros Bolívar S.A y Seguros Comerciales Bolívar S.A.:

1. Los Davipuntos redimidos en bonos para la adquisición de SOAT de vehículo particular, taxi y moto, no podrán ser reversados. Conforme se determina en el numeral 5 del Artículo 2.6.1.4.4.1 del Decreto 780 de 2016 y demás normas aplicables al SOAT, este seguro es de carácter irrevocable por las partes intervenientes, razón por la cual no es posible proceder con su cancelación, retracto o la suspensión luego de que se realiza el proceso de solicitud.
2. La gestión de venta de la póliza se realiza a través de gestión de Telemercadeo por un agente externo quien se encarga de contactar a los Clientes potenciales para adquirir las pólizas.
3. El agente de gestión realiza la oferta de redención de Davipuntos para adquirir la póliza.
4. El descuento de los Davipuntos se realizará dentro máximo los siguientes tres (3) días hábiles posteriores a la confirmación de la compra del Bono de Seguro.
5. La Redención de Davipuntos en Bonos de Seguros, solo aplica para Clientes persona natural residente en Colombia.
6. El Cliente debe indicar y/o relacionar un correo válido para el envío del clausulado de la póliza del seguro en el canal a través del cual está realizando la redención de los Davipuntos.
7. La póliza y los clausulados de los seguros serán enviados al correo electrónico registrado al momento de la Redención de los Davipuntos en Bonos de Seguro. Para más información sobre coberturas, beneficios y usos, consulte las páginas web: www.davivienda.com o www.segurosbolivar.com/clientes-davivienda
8. Davivienda ofrece este tipo de productos en virtud del Contrato de Uso de Red que tiene suscrito con Seguros Bolívar S.A. y Seguros Comerciales Bolívar S.A.

9. El Cliente debe tener, como mínimo, 1.000 Davipuntos disponibles para realizar la redención.
10. El Cliente puede adquirir la póliza de su interés en su totalidad con Davipuntos o con Davipuntos más dinero cargado a cualquiera de las tarjetas de crédito Davivienda.
11. El SOAT debe emitirse el mismo día en que se realiza la redención de los Davipuntos según el Bono elegido.
12. El Bono es válido para la compra del SOAT de vehículos particulares familiares, motos y taxis.
13. El SOAT llegará máximo en un día hábil a la dirección de correo electrónico relacionada por el Cliente en el momento de la redención. En tal sentido, el Cliente es el único responsable de los eventos que puedan derivarse de la vigencia del SOAT, así este se encuentre en su tenencia o no.
14. El SOAT es irrevocable. Es decir que, a partir de la aceptación de compra mediante la redención de Davipuntos del seguro, esta no podrá ser anulada ni cancelada, de acuerdo con lo establecido en el Decreto 056 de 2015.
15. El SOAT quedará emitido con la tarifa vigente al momento de la aceptación del seguro.

CLÁUSULA CUARTA

PÓLIZAS PARA ADQUIRIR CON LA REDENCIÓN DE DAVIPUNTOS

Los Clientes podrán redimir sus Davipuntos para adquirir las siguientes pólizas:

1. **SOAT para vehículo particular, taxi y moto:** La redención de Davipuntos se podrá realizar a partir de 1.000 Davipuntos y estará dada de acuerdo con los rangos de la siguiente tabla:

Valor Bono	Davipuntos Requeridos
\$20.000	1.000
\$40.000	2.000
\$60.000	3.000
\$80.000	4.000
\$100.000	5.000
\$120.000	6.000

Valor Bono	Davipuntos Requeridos
\$140.000	7.000
\$160.000	8.000
\$180.000	9.000
\$200.000	10.000
\$220.000	11.000
\$240.000	12.000
\$260.000	13.000
\$280.000	14.000
\$300.000	15.000

CLÁUSULA QUINTA
PROCEDIMIENTO DE REDENCIÓN DE LOS DAVIPUNTOS
EN LA ADQUISICIÓN DE SOAT

Adicionalmente a lo contemplado en el Capítulo 1 del Reglamento de Programa de Lealtad Davipuntos, el Cliente deberá tener en cuenta lo siguiente para la redención de sus Davipuntos en el Seguro- SOAT de vehículo particular, taxi y moto:

1. Deberá comunicarse con el Call Center Davivienda a las líneas 338 38 38 en Bogotá o 018000 123 838 a nivel nacional.
2. El asesor de Davivienda le informará la cantidad de Davipuntos que tiene disponible para la redención.
3. El Cliente deberá informar la cantidad de Davipuntos que desea redimir.
4. El asesor de Davivienda gestionará la redención de los Davipuntos y el cargo a la tarjeta de crédito Davivienda si se llega a presentar un excedente versus el valor de la póliza. El Cliente deberá indicar la información solicitada para el trámite de la emisión de la póliza y el envío del clausulado correspondiente.
5. El Cliente deberá informar una dirección de correo válida para la remisión de los documentos que soportan la operación adelantada en la redención de Davipuntos.
6. El Cliente también podrá adquirir el SOAT a través del APP Davivienda Móvil o www.davivienda.com, ingresando por la opción Solicitar Productos - Seguros. Productos sujetos a las políticas de evaluación y aprobación establecidas por Seguros Bolívar.

Seguros expedidos por Seguros Bolívar S.A. y por Seguros Comerciales Bolívar S.A. Banco Davivienda sólo comercializa los seguros, en desarrollo de un contrato de uso de red.

CLÁUSULA SEXTA

PROCEDIMIENTO DE REDENCIÓN DE LOS DAVIPUNTOS EN LA ADQUISICIÓN SEGURO DE ACCIDENTES PERSONALES, RENTA DIARIA POR HOSPITALIZACIÓN Y CÁNCER

Adicionalmente a lo contemplado en el Capítulo 1 del Reglamento de Programa de Lealtad Davipuntos, el Cliente deberá tener en cuenta lo siguiente para la redención de sus Davipuntos en el Seguro:

1. Los Davipuntos redimidos en bonos para la adquisición de los seguros expuestos en esta cláusula no podrán ser reversados, canceladas o suspendidos toda vez que el Cliente acepta su uso como un descuento en el valor total de la póliza.
2. El Cliente será contactado por un asesor de Telemercadeo, quien realizará la oferta del seguro y la redención de los Davipuntos.
3. El Cliente puede redimir desde 1.000 Davipuntos en adelante y podrá adquirir la póliza con el 100% del valor con los Davipuntos o podrá solicitar el cargo del excedente a una de sus tarjetas de crédito Davivienda a las cuotas que desee.
4. En la llamada, el Cliente recibirá toda la información relacionada con la póliza, el uso de los Davipuntos y los términos de la redención.
5. Para la emisión de la póliza, el Cliente deberá suministrar la información necesaria solicitada por el agente comercial.
6. El Cliente deberá informar una dirección de correo válida para la remisión de los documentos que soportan la operación adelantada en la redención de Davipuntos.
7. El Cliente también podrá adquirir seguros a través del APP Davivienda Móvil o www.davivienda.com, ingresando por la opción Solicitar Productos - Seguros. Productos sujetos a las políticas de evaluación y aprobación establecidas por Seguros Bolívar. Seguros expedidos por Seguros Bolívar S.A. y por Seguros Comerciales Bolívar S.A. Banco Davivienda sólo comercializa los seguros, en desarrollo de un contrato de uso de red.

ANEXO OPERATIVO No. 04

DEL REGLAMENTO DEL PROGRAMA DE LEALTAD DAVIPUNTOS CONVERSIÓN DE DAVIPUNTOS A MILLAS DE AEROLÍNEAS ALIADAS A DAVIVIENDA – LIFEMILES

Para realizar redenciones de Davipuntos en LifeMiles, el Cliente, además de cumplir con las condiciones del Reglamento del Programa de Lealtad Davipuntos, debe atender las siguientes condiciones. Se aclara que las mismas pueden ser modificadas de acuerdo con lo indicado en la Cláusula Sexta del Reglamento del Programa de Lealtad Davipuntos.

CLÁUSULA PRIMERA DEFINICIONES

1. **“MILLAS” O “LIFEMILES”:** son unidades de valor económico de naturaleza incorpórea, que se transan dentro de un circuito cerrado (i.e., el Programa LifeMiles), en el cual participan LIFEMILES, su red de aliados y socios, y en el que el dueño de las millas puede utilizarlas como medio de pago para adquirir bienes y/o servicios en la referida red de aliados pertenecientes al circuito cerrado. Las millas se otorgan a los socios en función de los vuelos efectuados en las aerolíneas participantes, por consumos con tarjetas de crédito y/o débito de marca compartida Avianca LifeMiles, por la conversión de puntos (o su equivalente) de otros programas de lealtad o en función de compras de bienes y/o servicios en comercios afiliados.
2. **PROGRAMA LIFEMILES :** es el programa de lealtad propiedad de LifeMiles a través del cual cada Aliado Integrado premia la lealtad de sus Socios, y en el cual participan varias aerolíneas internacionales y otras compañías participantes, por el cual los Socios del Programa reciben beneficios tales como canje de Boletos Premio de viajes y otros bienes y servicios en virtud de las Millas del Programa acumulados en sus viajes con los Aliados Integrados y en las líneas aéreas participantes en el Programa, y/o a través del uso o la compra de bienes y/o servicios de empresas o vendedores designados.
3. **CUENTA LIFEMILES:** significa el número de socio asignado al momento de inscribirse al Programa LifeMiles, a la cual se efectuará la Acreditación de las Millas del Programa. Dicho número de identificación será utilizado únicamente en lo relacionado a las transacciones del Programa LifeMiles descritas en el sitio web www.lifemiles.com

CLÁUSULA SEGUNDA CONDICIONES GENERALES

El Cliente podrá redimir sus Davipuntos en Millas del Programa LifeMiles para lo cual deberá tener en cuenta que:

1. Una vez redimidos los Davipuntos en LifeMiles, el Cliente deberá cumplir en su integridad los Términos y Condiciones del Programa LifeMiles disponibles en www.LifeMiles.com
2. Davivienda sólo redimirá los Davipuntos por LifeMiles a solicitud del Cliente.
3. Para poder realizar la redención en Davipuntos el Cliente debe tener una Cuenta de LifeMiles. En caso de no tener una Cuenta puede obtenerla de manera gratuita en www.LifeMiles.com

4. El Cliente debe tener como mínimo 15.000 Davipuntos acumulados.
5. La equivalencia para redención de Davipuntos a LifeMiles es de un (1) Davipunto por cero punto cinco (0.5) Millas.

CLÁUSULA TERCERA PROCEDIMIENTO DE REDENCIÓN

Adicionalmente a lo contemplado en el Capítulo 1 del Reglamento de Programa de Lealtad Davipuntos, el Cliente deberá tener en cuenta lo siguiente para la redención de sus Davipuntos a LifeMiles:

1. El Cliente debe verificar que cuente con los Davipuntos mínimos necesarios para redimir a LifeMiles.
2. Comunicarse con el Call Center de Davivienda a las líneas 338 38 38 en Bogotá o 01 8000 123 838 a nivel nacional y solicitar la redención de los Davipuntos a LifeMiles.
3. Informar al asesor el número de Cuenta LifeMiles de manera correcta ya que ni LifeMiles ni Davivienda se hacen responsables por información incorrecta proporcionada por el cliente.
4. Las Millas se verán reflejadas en su Cuenta LifeMiles al quinto (5) día hábil contado a partir del momento en que se efectúa la Redención de los Davipuntos.

ANEXO OPERATIVO No. 05

DEL REGLAMENTO DEL PROGRAMA DE LEALTAD DAVIPUNTOS CONVERSIÓN DE LOS DAVIPUNTOS A MONEDAS DE OTROS PROGRAMAS DE FIDELIZACIÓN DE ALIADOS DE DAVIVIENDA – CRÉDITOS EN RAPPI

Para realizar redenciones de Davipuntos por Créditos en Rappi, el Cliente, además de cumplir con las condiciones del Reglamento del Programa de Lealtad Davipuntos debe atender las siguientes condiciones. Se aclara que las mismas pueden ser modificadas de acuerdo con lo indicado en la Cláusula Sexta del Reglamento del Programa de Lealtad Davipuntos.

CLÁUSULA PRIMERA DEFINICIONES

1. **CUENTA:** significa la referencia que utilizan los Usuarios/Consumidores para el encargo de compra de los productos que se encuentran exhibidos en la Plataforma,

teniendo como condición necesaria la creación de una Cuenta de Usuario, donde se solicitarán datos como nombre, fecha de nacimiento, teléfono, dirección, dirección de correo electrónico y cédula de ciudadanía. El Usuario/Consumidor tiene derecho a una única Cuenta por tanto se encuentra prohibido tener más de una (1) Cuenta creada con los mismos datos de otra.

2. **PLATAFORMA RAPPI:** significa la plataforma de contacto Rappi, compuesta por una aplicación para dispositivos móviles y una página web, por medio de la cual los Consumidores, por medio de contratos de mandato solicite la gestión de un encargo y en consecuencia puedan adquirir productos y/o servicios de terceros, que exhiben y ofrecen sus productos y/o servicios a través de la misma. Las marcas, logotipos y nombres comerciales son propiedad exclusiva de Rappi S.A.S., por tanto, la propiedad intelectual, industrial y los derechos de autor de la mencionada Plataforma Rappi están en cabeza de su legítimo propietario y bajo ningún entendido la propiedad de Rappi se entenderá cedida a ningún título a Davivienda bajo la Alianza establecida.
3. **CRÉDITOS EN RAPPI:** significa el saldo que el Usuario/Consumidor recibirá en su cuenta dentro de la Plataforma Rappi al convertir Davipuntos, en virtud del Programa de redención de Davipuntos. Se aclara que, los Créditos en Rappi tendrán una vigencia de seis (6) meses contados a partir de la conversión, y podrán ser redimidos en todas las secciones de la Plataforma Rappi exceptuándose la sección denominada "Cajero ATM".
4. **REDENCIÓN DE PUNTOS:** significa el proceso de canje de Davipuntos en Créditos en Rappi para adquirir productos y/o servicios ofrecidos a través de la Plataforma de Rappi.
5. **USUARIOS / CONSUMIDORES:** significa toda Persona natural que, (i) cuente con Davipuntos acumulados con uno de los Medios de Pago, (ii) se encuentre registrado en la Plataforma Rappi, (iii) tenga activo el ingreso a los canales virtuales del Banco Davivienda y (iv) usa la Plataforma Rappi para adquirir y disfrutar productos de consumo y servicios exhibidos en dicha Plataforma Rappi.
6. **“LEY APPLICABLE”:** significa las leyes, decretos, ordenanzas, normas, órdenes o regulaciones de nivel nacional, departamental, municipal y/o distrital o de cualquier otro nivel, incluyendo cualquier regulación expedida por una Autoridad Gubernamental.

CLÁUSULA SEGUNDA

MECANISMOS DE REDENCIÓN Y UTILIZACIÓN

El Cliente podrá redimir sus Davipuntos en Créditos en Rappi a través de su Plataforma cumpliendo las siguientes condiciones;

1. En el caso en el que el Cliente diligencie datos erróneos al momento de la redención, éste será el único responsable de dicha operación, entendiéndose que Rappi y Davivienda se encuentran exonerados de cualquier daño y/o perjuicio que dicho error pueda causar.
2. La Redención a Créditos en Rappi únicamente podrá ser reversada en los casos en los que se presenten inconsistencias en la integración entre la Plataforma Rappi y Davivienda para el proceso de Redención por Créditos en Rappi.
3. El Cliente reconoce y acepta que Davivienda y Rappi tienen la facultad discrecional de suspender en cualquier momento el proceso de Redención de Davipuntos por Créditos en Rappi a través de la Plataforma Rappi.
4. El Cliente reconoce y acepta que el valor o equivalencia de conversión de Davipuntos a Créditos en Rappi puede variar, por lo que será responsabilidad del Cliente verificar dicho valor previo a la Redención de sus Davipuntos.
5. El Cliente reconoce y acepta que la información proporcionada y registrada en la Plataforma Rappi, es veraz y fidedigna, haciéndose completamente responsable por su falsedad.
6. Se aclara que los presentes términos y condiciones se encuentran sujetos a los términos y condiciones de uso de la Plataforma Rappi, los cuales se encuentran en el siguiente enlace: <https://legal.rappi.com/colombia/terminos-y-condiciones-de-uso-de-plataforma-rappi-2/>
7. Davivienda y Rappi se reservan el derecho de modificar en cualquier momento los presentes términos y condiciones, dichas modificaciones serán informadas a los Cliente por los medios que las partes consideren idóneos con quince (15) días de anticipación a la fecha en que se pretende realizar la modificación.
8. Rappi y/o Davivienda se reservan el derecho de cancelar cualquier Redención por Créditos en Rappi si detectan intención de fraude.
9. Rappi no comercializa productos y/o servicios, comprendiéndose que únicamente es responsable por la Plataforma Rappi.
10. Davivienda no se hace responsable por la calidad e idoneidad de los productos y/o servicios adquiridos por los Clientes con los Créditos en Rappi.
11. Cualquier duda o solicitud relacionada con el uso de Davipuntos, redención por Créditos en Rappi, uso de la Plataforma Rappi, entre otras debe ser tramitada a través de la opción de soporte en la Plataforma Rappi.

CLÁUSULA TERCERA PROCEDIMIENTO DE REDENCIÓN

Adicionalmente a lo contemplado en el Capítulo 1 del Reglamento de Programa de Lealtad Davipuntos, el Cliente deberá tener en cuenta lo siguiente para la redención de sus Davipuntos:

1. Ingresar a su cuenta dentro de la Plataforma Rappi.
2. Ingresar a la sección Davipuntos al interior de la Plataforma Rappi.
3. Realizar el proceso de autenticación al ingresar su número de identificación y clave virtual para acceder a los canales virtuales de Davivienda.
4. Seleccionar el número de Davipuntos que desea redimir por Créditos en Rappi. Se aclara que el Cliente debe contar con un mínimo de 5.000 Davipuntos disponibles para realizar la Redención por Créditos en Rappi.
5. Confirmar la Redención por Créditos en Rappi seleccionada. Se aclara que antes de la confirmación el Cliente podrá visualizar el número de Créditos en Rappi que recibirá en virtud de dicha redención.
6. Al confirmar la Redención a Créditos en Rappi el Cliente acepta de manera expresa el valor o equivalente de conversión de Davipuntos a Créditos en Rappi.
7. Con la confirmación de la Redención, el Cliente autoriza a Davivienda para que en su nombre se rediman los Davipuntos solicitados y convertirlos a Créditos en Rappi a través de la Plataforma de Rappi.
8. El Usuario/Consumidor recibirá, dentro de su cuenta al interior de la Plataforma Rappi, el número de Créditos en Rappi equivalente a los Davipuntos redimidos.
9. Los Créditos en Rappi recibidos en virtud de la Redención tendrán una vigencia de seis (6) meses, contados a partir de la fecha de recepción de los mismos en la cuenta del Cliente-Usuario/Consumidor al interior de la Plataforma Rappi. Una vez culminado dicho período de vigencia, el Usuario/ Consumidor perderá los Créditos en Rappi, comprendiendo que no podrá usarlos con posterioridad.

ANEXO OPERATIVO No. 06

DEL REGLAMENTO DEL PROGRAMA DE LEALTAD DAVIPUNTOS CONVERSIÓN DE LOS DAVIPUNTOS A MONEDAS DE OTROS PROGRAMAS DE FIDELIZACIÓN DE ALIADOS DE DAVIVIENDA - LEAL

Para realizar redenciones de Davipuntos en Leal Coins (como tal término se define más adelante), el Cliente debe atender las siguientes condiciones, se aclara que las mismas pueden ser modificadas de acuerdo con lo indicado en la Cláusula Sexta del Reglamento del Programa de Lealtad Davipuntos.

CLÁUSULA PRIMERA DEFINICIONES

1. **ACREDITACIÓN DE PUNTOS:** significa la Redención de Davipuntos a Leal Coins.
2. **APLICACIÓN MÓVIL LEAL:** significa la plataforma de propiedad de Leal Colombia S.A. (en adelante “Leal”) donde el Cliente podrá ingresar a realizar la Redención de Davipuntos en Leal Coins, de acuerdo con las condiciones indicadas en el presente Reglamento.
3. **CUENTA:** significa la plataforma que le permite a los Socios acumular y revisar los Leal Coins que adquiera por las transacciones autorizadas según el presente documento.
4. **LEAL COINS:** significan los puntos que adquiere el Cliente por la redención de los Davipuntos a Leal Coins en la Aplicación Móvil Leal, los cuales se verán reflejados en la cuenta del Cliente en dicha aplicación. Se aclara que los Leal Coins adquiridos por el Cliente a través de la redención de Davipuntos, están sujetos para todos los efectos a las políticas del Programa.
5. **PROGRAMA:** significa el programa de finalización ofrecido por Leal que premia a los Socios con la redención de Leal Coins en productos y/o servicios de la red de establecimientos comerciales aliados de Leal.
6. **SOCIO:** significa la persona natural que se ha inscrito en el Programa y que está afiliado al Programa de Fidelización de Davivienda que le permite acumular Davipuntos.

CLÁUSULA SEGUNDA MECANISMOS DE REDENCIÓN Y UTILIZACIÓN

El Cliente y Socio, podrá redimir sus Davipuntos en Leal Coins a través de la página web <https://leal.co/coins/> y la Aplicación Móvil Leal. Para poder realizar la Redención, el Cliente debe registrarse en el Programa o ser un Socio.

Los Leal Coins adquiridos, podrían ser utilizados por el Cliente en la red de comercios aliada según su preferencia, los cuales podrán ser consultados en página web <https://leal.co/coins/> y la Aplicación Móvil Leal.

CLÁUSULA TERCERA CONDICIONES GENERALES

El Cliente, deberá tener en cuenta lo siguiente para la redención de Davipuntos:

1. La redención de Davipuntos en Leal Coins solo está habilitada para Clientes persona natural, por tanto, no está habilitada para Clientes empresariales.

2. Los Leal Coins son un producto del Aliado Leal, por tanto, tan pronto se realice la conversión de Davipuntos a Leal Coins, el Cliente queda sujeto a los términos y condiciones de uso del Programa de Leal los cuales están publicados en la página web <https://leal.co/coins/> y la aplicación móvil de Leal.
3. Una vez el Cliente se inscriba al Programa, podrá escoger los establecimientos de comercio en los cuales desea redimir sus Leal Coins.
4. Adicional a la redención de Davipuntos, el Cliente podrá acumular Leal Coins de manera independiente a través de las compras que realice en cada uno de los establecimientos pertenecientes a la red aliada de Leal, según términos y condiciones que pueden ser consultados en la página web <https://leal.co/coins/> y la aplicación móvil de Leal.
5. Los Leal Coins acumulados serán cargados a la cuenta del Cliente y Socio y son personales e intransferibles. El Socio es el único autorizado a redimirlos por productos y/o servicios ofrecidos en el Programa.
6. El Socio podrá consultar el estado de acumulación de los Leal Coins a través de la aplicación móvil así como del portal web o a través de la consulta de cada una de sus tarjetas de cliente frecuente del Aliado Leal. Podrá consultar la cantidad de Leal Coins acumulados a la fecha de acceso y el historial de acumulación.
7. El Socio podrá desafiliarse en cualquier momento del Programa al enviar un correo electrónico a info@leal.co con la solicitud de retiro. La solicitud será procesada dentro de los 15 días hábiles siguientes a la recepción del correo electrónico.
8. Leal se reserva el derecho de retirar del Programa a los Socios que realicen un uso indebido de la Cuenta y/o por incumplimiento de lo establecido en el presente reglamento. Se considera un uso indebido de la Cuenta aquellos eventos en los cuales los Leal Coins acumulados sean conseguidos de manera ilegal o fraudulenta. El Aliado Leal ni el Banco se responsabilizan por el uso indebido o fraude que este hecho ocasione. No se permite la comercialización de Leal Coins y/o beneficios del Programa por parte de los Socios. En caso de ser comprobada, se procederá a la exclusión inmediata del Socio del Programa.

CLÁUSULA CUARTA PROCEDIMIENTO DE REDENCIÓN

Adicionalmente a lo contemplado en el Capítulo 1 del Reglamento de Programa de Lealtad Davipuntos, el Cliente deberá tener en cuenta lo siguiente para la redención de sus Davipuntos:

1. Deberá realizar el registro al Programa en la Aplicación Móvil Leal o en la página web <https://leal.co/coins/>, disponible en las tiendas Apple (iOS) y Google Play (Android). También lo puede realizar en los establecimientos de comercio afiliados de manera presencial, los cuales pueden ser consultados en Aplicación Móvil Leal o en la página web <https://leal.co/coins>
2. En la Aplicación Móvil Leal, el Cliente deberá seleccionar la opción “Redimir Davipuntos por Leal Coins”.
3. Posteriormente, el Cliente deberá autenticarse con su número de identificación y la clave virtual asignada en Davivienda para el uso de sus Medios de Pago digitales. En el evento de no contar con dicha clave, el Cliente podrá solicitarla a través de www.davivienda.com o de la Aplicación Davivienda Móvil.
4. El Cliente deberá seleccionar la cantidad de Davipuntos que desea redimir en Leal Coins desplazando la barra (slider) o ingresando de manera manual la cantidad de Davipuntos en el campo asignado para tal fin.
5. El Cliente deberá confirmar la redención y esperar el comprobante de canje.
6. Los Davipuntos redimidos serán descontados en línea. Por lo tanto, se aclara que el Cliente no podrá solicitar a Leal o a Davivienda la reversión sobre esta operación.
7. La acreditación de los Leal Coins será realizada en línea de acuerdo con la cantidad de Davipuntos redimidos. Una vez se haya efectuado el abono de los Leal Coins redimidos en la respectiva Cuenta del Cliente, estarán disponibles de manera inmediata y hasta por 24 meses para utilizarlos de acuerdo con lo establecido en el presente documento.

ANEXO OPERATIVO No. 07

DEL REGLAMENTO DEL PROGRAMA DE LEALTAD DAVIPUNTOS PRODUCTOS, SERVICIOS Y EXPERIENCIAS A TRAVÉS DEL PROGRAMA PRIVILEGIOS DAVIVIENDA

Para realizar redenciones de Davipuntos en el Programa de Privilegios Davivienda, el Cliente, además de cumplir con las condiciones del Reglamento del Programa de Lealtad Davipuntos, debe atender las siguientes condiciones. Se aclara que las mismas pueden ser modificadas de acuerdo con lo indicado en la Cláusula Sexta del Reglamento del Programa de Lealtad Davipuntos.

CLÁUSULA PRIMERA DEFINICIONES

1. **PROGRAMA PRIVILEGIOS DAVIVIENDA:** significa el programa de Davivienda que ofrece experiencias y beneficios en viajes y gastronomía a los Clientes Davivienda,

los cuales son de uso personal e intransferible y que pueden ser adquiridos a través de la Redención de Davipuntos. El Programa de Privilegios Davivienda puede ser consultado en <https://www.privilegiosdavivienda.com/>

CLÁUSULA SEGUNDA CONDICIONES GENERALES

El Cliente deberá tener en cuenta las siguientes para la redención de Davipuntos en la oferta del Programa Privilegios Davivienda:

1. El programa Privilegios Davivienda es operado por Ediciones Gamma.
2. Las experiencias y kits podrán adquirirse con: la redención de Davipuntos, pagos con tarjetas de crédito Davivienda o la combinación de la redención de Davipuntos y cargos a tarjetas de crédito Davivienda.
3. La redención de Davipuntos se realiza en línea por tanto, se aclara que el Cliente no podrá solicitar a Ediciones Gamma o a Davivienda la reversión sobre esta operación, a menos que se trate de un reclamo ocasionado por garantías o ley de retracto sobre el producto adquirido.
4. El cliente podrá redimir desde 2.000 Davipuntos en el Programa de Privilegios Davivienda.
5. El uso de Davipuntos aplica para las compras que se realicen a través del portal web: www.privilegiosdavivienda.com
6. La oferta es válida únicamente para ciudad y poblaciones que aplique de acuerdo con lo relacionado en las características de cada producto indicadas en <https://www.privilegiosdavivienda.com/>
7. Tiempos de entrega:
 - a. **Evento fecha flexible:** la entrega se realizará en un promedio de 5 días hábiles contados a partir del día siguiente de la solicitud de compra, en cada experiencia se detallan con exactitud los tiempos de entrega y cobertura.
 - b. **Evento con fecha definida:** el producto se enviará a la dirección de entrega relacionada en el momento de la redención en un tiempo máximo de 5 días previos al evento. En cada experiencia se detallan con exactitud los tiempos de entrega y cobertura.
8. La calidad y logística de entrega del producto es responsabilidad del Aliado.

9. No se realizará devolución de dinero o de Davipuntos por la no asistencia a los eventos (online/presencial), por lo tanto, es importante que en caso de no poder disfrutar la experiencia, se realice la cancelación de la reserva con 48 horas de anticipación al evento.
10. Con anterioridad, un asesor del Programa Privilegios Davivienda o el establecimiento encargado de la experiencia se comunicará con el Cliente para coordinar la entrega o reservar su visita al restaurante.
11. Si el cliente desea modificar o cambiar la dirección de entrega de su kit deberá comunicarse con la línea de atención del Programa Privilegios 031 -3078015 o al 01 8000 973838 a nivel nacional opción 3, de lunes a viernes de 8:00 a.m. a 6:00 p.m. y sábados de 9:00 a.m. a 1:00 p.m. con mínimo 72 horas de anticipación al evento.
12. Para cualquier inquietud el Cliente podrá comunicarse con la línea del Programa Privilegios 031 -3078015 o al 01 8000 973838 a nivel nacional opción 3, de lunes a viernes de 8:00 a.m. a 6:00 p.m. y sábados de 9:00 a.m. a 1:00 p.m.

CLÁUSULA TERCERA PROCEDIMIENTO DE REDENCIÓN

Adicionalmente a lo contemplado en el Capítulo 1 del Reglamento de Programa de Lealtad Davipuntos, el Cliente deberá tener en cuenta lo siguiente para la redención de sus Davipuntos en productos y/o servicios del Programa de Privilegios Davivienda.

1. Ingresar a URL <https://www.privilegiosdavivienda.com/>
2. Ingresar a la sección de preferencia.
3. Seleccionar el producto de interés validando las condiciones características y condiciones.
4. Ingresar el número de identificación del Cliente.
5. Seleccionar el medio de pago.
6. Realizar el proceso de autenticación al ingresar su número de identificación y clave virtual para acceder a los canales virtuales de Davivienda.
7. Seleccionar la cantidad de Davipuntos a redimir de acuerdo con la disponibilidad.
8. Confirmar la transacción.
9. El Cliente recibirá confirmación de la compra en el correo electrónico relacionado en el registro.

ANEXO OPERATIVO No. 08**DEL REGLAMENTO DEL PROGRAMA DE LEALTAD DAVIPUNTOS
SERVICIOS A TRAVÉS DE CIENCUADRAS**

Para realizar redenciones de Davipuntos en Ciencuadras, el Cliente, además de cumplir con las condiciones del Reglamento del Programa de Lealtad Davipuntos, debe atender las siguientes condiciones. Se aclara que las mismas pueden ser modificadas de acuerdo con lo indicado en la Cláusula Sexta del Reglamento del Programa de Lealtad Davipuntos.

**CLÁUSULA PRIMERA
DEFINICIONES**

1. **Aliado:** sociedad de Servicios Bolívar S.A.
2. **Portal Ciencuadras:** significa el portal desarrollado por el Aliado para servir como canal de publicidad, comunicación y gestión para la solicitud de diferentes Servicios, de acuerdo con las ofertas y condiciones que se publiquen en cada sección y para cada uno de los servicios y/o productos ofertados. El Portal podrá tener secciones con diferentes servicios segmentados de acuerdo con el tipo de Clientes a los que se dirijan o la naturaleza de los servicios y el público objetivo al que se ofrezcan los mismos. El Portal Ciencuadras podrá presentarse como sitio web, aplicación móvil u otro tipo de aplicación, de acuerdo con las definiciones que para tal fin señale.
3. **Servicios:** corresponde a las ofertas que publicitan dentro del Portal Ciencuadras www.ciencuadras.com para su conocimiento y solicitud por parte de los Clientes. Los aspectos específicos de estos Servicios serán establecidos directamente en el Portal para cada caso, indicando las condiciones de modo, tiempo y lugar dentro de sus ofertas de Servicios.
4. **Clientes:** corresponde a los Usuarios, que tienen acceso al Portal Ciencuadras y a sus diferentes funcionalidades, previo proceso de registro y creación de contraseña previsto en el Portal Ciencuadras. Solo podrán tener la condición de Clientes personas naturales, mayores de edad, que cuenten con capacidad plena para obligarse o personas jurídicas. Las personas que no cumplan con estas condiciones no podrán tener acceso al Portal Ciencuadras.

CLÁUSULA SEGUNDA CONDICIONES GENERALES

El Cliente deberá tener en cuenta las siguientes para la redención de Davipuntos en las ofertas del Portal Ciencuadras:

1. Los servicios podrán adquirirse con: la redención de Davipuntos, pagos con Tarjetas de Crédito Davivienda o la combinación de la redención de Davipuntos y cargos a Tarjetas de Crédito Davivienda.
2. La redención de Davipuntos se realiza en línea por tanto, se aclara que el Cliente no podrá solicitar a Ciencuadras o a Davivienda la reversión sobre esta operación, a menos que se trate de un reclamo ocasionado por garantías o ley de retracto sobre el producto adquirido.
3. El Cliente podrá redimir desde 1 Davipunto en el Portal Ciencuadras.
4. La redención de Davipuntos aplica para las compras que se realicen a través del Portal Ciencuadras web: <https://www.ciencuadras.com/>
5. La oferta es válida únicamente para ciudad y poblaciones que aplique de acuerdo con lo relacionado en las características de cada producto o servicio, indicadas en el Portal Ciencuadras.

Aplican términos y condiciones específicos que pueden ser consultados por el Cliente en <https://www.ciencuadras.com/terminos-y-condiciones>.

CLÁUSULA TERCERA PROCEDIMIENTO DE REDENCIÓN

Adicionalmente a lo contemplado en el Capítulo 1 del Reglamento de Programa de Lealtad Davipuntos, el Cliente deberá tener en cuenta lo siguiente para la redención de sus Davipuntos en Servicios a través del Portal de Ciencuadras.

1. Ingresar al Portal Ciencuadras www.ciencuadras.com
2. Seleccionar la categoría y el servicio de preferencia.
3. Ingresar la información solicitada para la prestación del servicio.
4. Seleccionar el medio de pago.
5. Realizar el proceso de autenticación al ingresar su número de identificación y clave virtual para acceder a los canales virtuales de Davivienda.
6. Seleccionar la cantidad de Davipuntos a redimir de acuerdo con la disponibilidad.
7. Confirmar la transacción.
El Cliente recibirá confirmación de la compra en el correo electrónico relacionado en el registro.

ANEXO OPERATIVO No. 09

DEL REGLAMENTO DEL PROGRAMA DE LEALTAD DAVIPUNTOS CONVERSIÓN DE DAVIPUNTOS PARA LA DONACIÓN A FUNDACIONES QUE HACEN PARTE DE LEALTAD DE DAVIVIENDA

Para realizar Redenciones de Davipuntos para la donación a Fundaciones vinculadas al Programa de Lealtad de Davivienda , el Cliente, además de cumplir con las condiciones del Reglamento del Programa de Lealtad Davipuntos, debe atender las siguientes condiciones. Se aclara que las mismas pueden ser modificadas de acuerdo con lo indicado en la Cláusula Sexta del Reglamento del Programa de Lealtad Davipuntos. .

CLÁUSULA PRIMERA

DEFINICIONES

1. **Fundaciones:** Significa la Fundación Cardiolinfantil, la Cruz Roja de Colombia seccional Bogotá, la Fundación Solidaridad por Colombia y WWF Fondo Mundial para la Naturaleza Colombia, con las cuales el Cliente puede realizar la donación.

CLÁUSULA SEGUNDA PROCEDIMIENTO DE REDENCIÓN

1. Para realizar el proceso de Redención de Davipuntos, el Cliente autoriza a Davivienda para actuar en su nombre y por su cuenta para realizar la donación a la Fundación que el Cliente indique utilizando sus Davipuntos. Se entenderá que Davivienda actuará únicamente como mandatario del Cliente sin representación a título gratuito, es decir, el Cliente no pagará ninguna remuneración a Davivienda por este mandato. Este mandato estará vigente únicamente para realizar la donación.

2. La Redención de Davipuntos mínima será de 500 DaviPuntos.
3. Para realizar el proceso de donación el Cliente autoriza el tratamiento de sus datos personales, para que Davivienda comparta dicha información con la Fundación con la finalidad de que esta última pueda emitir al Cliente el certificado de donación. El tratamiento se realizará conforme a la Política de Tratamiento de Datos personales de Davivienda publicada en www.davivienda.com.
4. Davivienda realizará la Redención de los Davipuntos dentro de los tres (3) días hábiles siguientes a la fecha en la que Cliente otorga el mandato para realizar la donación. Por lo tanto, si en el momento de realizar la Redención de los Davipuntos habilitados, estos no son suficientes, la transacción será anulada.
5. Una vez Davivienda realice exitosamente la donación, el Cliente recibirá un correo electrónico con la confirmación o rechazo de la operación.
6. Davivienda no se hace responsable por la entrega del certificado de Donación, esta actividad estará en cabeza de la Fundación escogida por el Cliente para la Redención de sus Davipuntos.

ANEXO OPERATIVO No. 10

REGLAMENTO PROGRAMA LEALTAD TARJETA DE CRÉDITO DAVIVIENDA G-ZERO

El Cliente podrá consultar los Términos y Condiciones del uso de la Tarjeta de Crédito Davivienda G-Zero así como los beneficios y el programa de lealtad ofrecido por el Banco Davivienda S.A. (“Davivienda”), en:

https://www.davivienda.com/wps/portal/personas/nuevo/personas/aqui_puedo/comprar_lo_que_deseo/tarjeta_de_credito/TarjetaDaviviendaG-zero