

POLITICA DE REDENCION DE CANJE DE PUNTOS BANRESERVAS

Plan de Lealtad (Puntos Banreservas) es el programa de recompensas que retribuye a los clientes por el uso de tarjetas de crédito y débito de Banco Reservas, en donde el cliente tiene la oportunidad de generar Puntos Banreservas a través de compras en comercios locales, internacionales, electrónicos y en adición a través de la amplia gama de promociones que ofrece Banco Reservas a sus tarjetahabientes.

Nuestro programa de recompensas te premia por los consumos realizados con tus tarjetas de Crédito y Débito Banreservas, otorgándote puntos que puedes utilizar en boletos aéreos, estadías en hoteles, cruceros, alquiler de vehículos, seguros de viajes, entradas a conciertos, excursiones internacionales, espectáculos recreativos, ofertas de temporada, efectivo acreditado a la tarjeta de crédito o cuenta y otros beneficios adicionales.

Tarjetas Participantes

Participan en el programa las siguientes tarjetas del Banco de Reservas:

Segmento Persona

- **Tarjetas de Crédito Visa y Mastercard Standard / Clásica, Gold y Platinum:** Puedes acumular Puntos Banreservas por cada RD\$100.00 pesos en compras o su equivalente en moneda extranjera.
- **Visa Flotilla Personal:** Puedes acumular Puntos Banreservas por cada RD\$100.00 pesos en compras o su equivalente en moneda extranjera.
- **Tarjetas de Crédito Visa Infinite y Mastercard Black:** Obtienes un Punto Banreservas por cada RD\$100 en compras o su equivalente en moneda extranjera. En adición obtienes el Doble de Puntos Banreservas al consumir y pagar con su tarjeta en *restaurantes, bares, salones, spas y agencias de viajes.*

Portafolio Débito

- **Tarjetas de Débito Mastercard Banreservas:** Obtienes un Punto Banreservas por cada RD\$200 en compras o su equivalente en moneda extranjera.

Segmento Corporativo, Empresarial, Pymes

- **Tarjetas de Crédito Visa Empresarial, Visa Negocios y Visa Corporativa:** Obtienes un Punto Banreservas por cada RD\$200 en compras o su equivalente en moneda extranjera.

Otros Aspectos Relevantes

- No participan las tarjetas Visa Flotilla Empresariales y Tarjetas Preserva.
- Cada Punto Banreservas es igual a un RD\$1 peso.
- El monto mínimo para poder realizar el canje es a partir de 1,000 puntos acumulados.
- Las diferencias de Puntos acumulados, expirados, redimidos o ajustados, deben reportarse al Banco de Reservas dentro de los treinta (30) días posteriores al corte de la tarjeta.
- El Banco se reserva el derecho de resolver cualquier reclamación que surja de transacciones relacionadas con el Programa.
- No generan Puntos los cargos de intereses por financiamiento, cuotas del programa de crédito diferido Credimás y las cuotas de Seguro de Accidentes Personales o cargo de protección.
- De igual forma, no participan en el programa los retiros de efectivo, cargos por emisión, renovación, seguros o servicios opcionales, cargos misceláneos, cargos por intereses, cargos no autorizados incurridos en una cuenta, transacciones que puedan ser identificadas como compras corporativas y/o empresariales, autofinanciamientos y compras de productos para la reventa comercial.
- Los puntos no pueden ser vendidos, cambiados, ni comprados. Si alguna persona o entidad obtuviese puntos o canjes de esta manera, serán consideradas como obtenidos fraudulentamente y serán anulados. En el caso de comprobación de fraude, abuso de los privilegios o violación a los términos y condiciones del programa, el Banco de Reservas se reserva el derecho de cancelar la **Tarjeta** y/o los puntos acumulados.
- En caso de no encontrarse al día en sus obligaciones con el Banco de Reservas, sus subsidiarias o entidades afiliadas, o si el cliente u otra persona con acceso a El Programa violase cualquiera de las disposiciones, términos y condiciones de la(s) tarjeta(s) o de El Programa, la tarjeta será cancelada y cualquier gasto incurrido podrá ser cobrado contra cualquiera de las tarjetas registradas en El Programa.
- Cualquier determinación relacionada a la terminación de la participación en El Programa (incluyendo la cancelación de los Puntos) será final y firme.

Acumulación de Puntos

- Los Puntos tienen vigencia de hasta tres (3) años contados a partir del 31 de diciembre del año en que estos fueron generados.
- El cliente será notificado a través de su estado de cuenta sobre el balance de sus Puntos.
- Los créditos por reverso de transacciones, las devoluciones y los ajustes reducirán el número acumulado de Puntos pudiendo generar un balance negativo de las mismas. Cualquier condición derogatoria resultará en la eliminación automática de los Puntos y sin necesidad de aviso previo.
- Toda discrepancia en cuanto a los Puntos, ya sean acumulados, expirados, redimidos o ajustados, deberá ser reportada al Banco de Reservas no más tarde de los treinta (30) días luego del corte. Banreservas se reserva el derecho de resolver cualquier reclamación que surja de transacciones relacionadas con El Programa mediante el otorgamiento de Puntos.
- Una vez utilizados y/o vencidos los Puntos, no se podrán devolver, reemplazar, rembolsar, reinstalar, cambiar por efectivo, crédito, ni canjear. Tampoco habrá reembolso de dinero, ni parcial ni completo, cuando los canjes sean redimidos, extraviados o robados.
- El Banco se reserva el derecho de cambiar la forma de generación de los productos del Programa, así como su eliminación y/o adición, lo que notificará al Usuario en un plazo no inferior a treinta (30) días calendario previo a la fecha efectiva de la terminación.

Consultas de Balances y Solicitudes de Canjes de Puntos

La consulta de balance, canje, transferencia y consolidación de puntos debe realizarse mediante los canales disponibles:

- *960#
- Tu B@nco
- IVR: 809-960-2121

La solicitud para el canje de puntos por viajes y entretenimientos, debe realizarse vía el buzón correspondiente o CRM:

- Buzonrecompensas@Banreservas.com
- CRM

Del cliente necesitar informaciones adicionales relacionadas al programa de recompensas debe llamar a la línea de asistencia para Puntos Banreservas 809-960-7749

Limitación de Responsabilidad

Al participar en este programa, y al aceptar y utilizar los canjes proporcionados por el mismo, el cliente libera y descarga al Banco de Reservas, empresas relacionadas y empleados, salvo falta imputables a estos, de todo daño o perjuicio que pudiera resultar del uso de los canjes redimidos a través del programa o cualquier cuenta afiliada a éste o de cualquier actividad relacionada con este programa no asociadas al Banco de Reservas ni que sea responsabilidad de este, incluyendo, sin limitación, daños a la propiedad, lesión corporal, enfermedad o muerte.

Canje de Puntos

El pago de diferencias para obtener los servicios del programa de recompensas, será cargado directamente a la tarjeta de crédito del cliente por parte del suplidor que presta el servicio al banco.

Cada Punto Banreservas es igual a 1 peso y al acumular 1,000 podrás empezar a disfrutarlos. Para el disfrute del programa y los Puntos Banreservas, sus tarjetas deberán estar en estatus activo al momento de realizar la transacción.

Los Puntos son transferibles entre tarjetas de un mismo tarjetahabiente principal, la transferencia debe realizarse mediante los canales disponibles (Tu B@nco, *960# y Centro de Cont@cto 809-960-2121) previo a la redención. Dicha transferencia se realizará siempre y cuando ambas tarjetas se encuentren hábiles de acuerdo con lo establecido en estas políticas. El cliente podrá ceder, regalar o traspasar un canje de viajes y entretenimientos a un beneficiario, mediante autorización escrita al Banco, siempre y cuando el beneficiario acepte las condiciones establecidas al momento del registro de la reservación, no obstante, no estará permitida la transferencia de Puntos a terceros.

Se debe informar al cliente que la redención de puntos para viajes y entretenimientos tendrá vigencia hasta la fecha de la reservación. Pasado este período, los mismos quedarán anulados o estarán sujetos al procedimiento habitual del suplidor del servicio. Los costos generados por la no utilización una vez emitido el producto o servicio, serán responsabilidad del cliente.

Los canjes entre el cliente y el prestador del servicio solicitado, sin la intervención de Puntos Banreservas, serán responsabilidad exclusiva de las partes.

La utilización de los Puntos con crédito en efectivo a Cuenta o Pago a Tarjeta de Crédito sólo podrán ser realizadas vía los Canales Electrónicos (Tu B@nco, *960#, Centro de Cont@cto 809.960.2121)

Los Puntos Banreservas utilizados serán descontados inmediatamente del balance de Puntos.

Catálogo de Canjes y Días de Anticipación Requeridos para Solicitar el Canje

Viajes y Entretenimientos:

- Boleto aéreo: 10 Días
- Estadías en hoteles 10 Días
- Alquiler de vehículos 10 Días.
- Cruceros: 30 Días
- Seguros de Viaje: 5 Días
- Entradas a Conciertos: 5 Días
- Excursiones Internacionales: 30 Días
- Espectáculos Recreativos: 5 Días
- Ofertas de Temporadas: Varía según la oferta

Créditos por efectivo pago a la misma tarjeta o Cuenta, al instante vía los canales electrónicos Tu Banco, *960#, Centro de Contacto 809-960-2121

Solicitudes de Canje

El cliente podrá realizar su solicitud de canje de puntos a través de diferentes vías, para el caso de (buzonrecompensas@banreservas.com) y Centro de Contacto (809-960-2121) el cliente deberá remitir o informar lo requerido para los diferentes tipos de canjes. En detalle los diferentes escenarios:

Boletos aéreos, se requiere cedula del cliente, fecha de nacimiento y nombre como esta en el pasaporte del beneficiario (copia del pasaporte), fecha de ida, regreso, destino y/o itinerario deseado de tenerlo.

Estadías en hoteles, cedula del cliente, nombre del cliente y de los acompañantes, cantidad de personas, de haber niños edades de los niños, fecha de entrada, salida y el nombre del hotel deseado.

Alquiler de vehículos, cedula del cliente, nombre del cliente o beneficiario, fecha, hora y lugar de recogida, fecha hora y lugar de entrega, tipo de vehículo y compañía de tener una preferida.

Boletas para eventos y espectáculos recreativos, cedula del cliente, nombre del cliente, espectáculo, tipo de boleta, fecha, hora y lugar del evento.

Cruceros, cedula del cliente, nombre del cliente y los acompañantes, cantidad de personas, de haber niños edades de los niños, ruta del crucero, fecha de salida y fecha de llegada.

Excursiones internacionales, cedula del cliente, nombre del cliente y acompañantes, cantidad de personas, destino, fecha de salida y fecha de llegada.

Seguros de viaje, cedula del cliente, nombre del cliente, destino, fechas desde hasta, copia de pasaporte, contacto en caso de emergencia.

Las solicitudes de canje de puntos para tarjetas de crédito empresariales deben recibirse con una carta firmada y sellada por la empresa, cuya firma deberá de coincidir con la registrada en el Banco.

Las solicitudes de canje puntos por hoteles, vuelos, cruceros y demás servicios están sujetas a confirmación por parte de los suplidores, por lo que la recepción de la solicitud no garantiza disponibilidad de fechas y demás especificaciones requeridas por el cliente.

Los boletos sólo se emitirán en las fechas en que estén disponibles en las líneas aéreas solicitadas. Los mismos serán emitidos a través de las líneas aéreas seleccionadas por el cliente. Las escalas permitidas serán aquellas requeridas por las líneas aéreas para llevarlo a su destino final.

Los premios del programa están sujetos a disponibilidad. En los casos que, por causas ajenas, resulte imposible entregar el canje solicitado, éste debe reemplazarse por otro premio de valor y características similares y/o devolver los puntos, previa autorización del cliente.

Los puntos, una vez redimidos o vencidos, no pueden devolverse, reemplazarse, reembolsarse, reinstalarse, cambiarse por efectivo, acreditarse, ni canjearse, a menos que haya sido por problemas técnicos. Tampoco habrá reembolso de dinero, ni parcial ni completo, cuando los canjes sean redimidos, extraviados o robados.

Las solicitudes recibidas después del tiempo estipulado, conllevarán un nuevo cálculo de los Puntos requeridos. Sólo podrán ser sumados y unificados los Puntos de las tarjetas de un mismo cliente principal y para fines de redención, las cantidades de Puntos requeridos para un canje, puede variar sin previo aviso.

Cambios de Fechas para Viajes

El Banco de Reservas no será responsable por cambios de fecha, solicitudes de cancelación, o cualquier dato errado que haya suministrado el cliente y que surjan luego que el cliente haya confirmado su solicitud.

Los cambios de fecha de alojamiento en hoteles, luego de ser emitido el voucher, tendrán un costo adicional que será determinado por el proveedor del servicio; en el caso de boletos aéreos, luego de ser emitido el ticket, no se permiten cambios, sino que deben dirigirse directamente al prestador de servicio o línea aérea y cubrir los costos involucrados.

Responsabilidades del Cliente

El cliente es responsable de cualquier documentación personal requerida por las entidades prestadoras de los servicios indicados en la validación y el canje del mismo, tales como visas, permisos, autorizaciones y cualquier otro requerimiento relacionado. Esta enunciación no es limitativa.

El cliente es responsable de cualquier impuesto o cargo adicional con relación al recibo o uso de cualquier canje redimido a través de El Programa y los mismos serán cargados a los Puntos, en caso de no tener la disponibilidad en Puntos el suplidor que preste el servicio realizara el cargo a la Tarjeta de Crédito seleccionada por el cliente, perteneciente al Banco de Reservas.

Cancelación de Solicitudes

Las cancelaciones de las solicitudes por parte del cliente podrán estar vigente durante un (1) año en el caso de boletos aéreos.

Para el caso de viajes y entretenimientos el cliente deberá de contactar al suplidor para fines de coordinar la cancelación definitiva, considerando el cliente que tendrá una penalidad monetaria correspondiente a dicha cancelación.

Terminación

El Banco de Reservas se reserva el derecho de cancelar el programa de Recompensas a cualquier tarjeta que presente consumos o manejos ilegales o fraudulentos. Cualquier punto generado por estas transacciones será retirado de la cuenta y no será reembolsable bajo ningún concepto.

Los Puntos acumulados están asociados a las tarjetas y no son considerados parte del patrimonio del tarjetahabiente, por lo que cualquier acción respecto del patrimonio del tarjetahabiente no tendrá impacto sobre los Puntos o el Programa.

En caso de fallecimiento del tarjetahabiente principal, los Puntos acumulados, deben anularse en el proceso de cancelación de la tarjeta del difunto.

En caso de que El cliente, por cualquier causa, dejase de ser miembro de El Programa, los Puntos acumulados serán anulados.

Banco de Reservas, se reserva el derecho de dar terminación al programa Recompensas a su entera discreción, sin incurrir en ningún tipo de responsabilidad frente al cliente por esta acción.

Modificación de los términos y condiciones

Todos y cualquiera de los términos, estipulaciones y condiciones de este convenio podrán ser cambiados, alterados o modificados por EL BANCO, sin previo aviso.

Para garantizar que la información sea exacta se han hecho todos los esfuerzos. El Banco de Reservas no es responsable por omisiones o errores de imprenta, cambios de términos, condiciones y políticas internas posteriores al presente reglamento.