TÉRMINOS Y CONDICIONES DE PUNTOS AV VILLAS PARA EL PROGRAMA DE LEALTAD TUPLÚS

Este documento contiene las reglas, términos y condiciones que regulan la ACUMULACIÓN Y REDENCIÓN DE PUNTOS de los clientes persona natural del BANCO AV VILLAS que se integran al PROGRAMA DE LEALTAD TUPLÚS diseñado para premiar la lealtad de los clientes persona natural de los Bancos del Grupo Aval vinculadas a dicho Programa.

En consecuencia, LOS CLIENTES PERSONA NATURAL DEL BANCO AV VILLAS acumularan puntos de acuerdo con los siguientes Términos y Condiciones:

A. INSCRIPCIÓN PARA LA ACUMULACIÓN DE PUNTOS

1. La inscripción está limitada a una (1) por persona natural, mayor de edad, primer titular de la relación contractual (el "Cliente"). El Cliente será el titular de la inscripción.

2. Cada Cliente podrá mantener solamente una inscripción para la acumulación de puntos.

3. La inscripción para la acumulación de puntos no tiene costo alguno.

4. La inscripción para la acumulación de puntos hace al Cliente automáticamente partícipe del PROGRAMA DE LEALTAD TUPLÚS e implica su aceptación al Reglamento de dicho Programa y a estos Términos y Condiciones de acumulación y redención y sus modificaciones posteriores. Para efectuar la inscripción para acumular puntos, el Cliente debe informar sus datos y adjuntar los documentos requeridos por el BANCO AV VILLAS.

5. El Cliente podrá inscribirse para acumular puntos a través de cualquiera de las Oficinas del Banco, en la línea Audiovillas 01 8000 51 8000 o a través de cualquiera de los medios que habilite AV Villas para tal fin.

6. Sólo acumularán puntos aquellos productos o servicios en donde el Cliente figure como titular primario. Cuentas o Productos donde figure como co-solicitante, autorizado, codeudor, deudor solidario, avalista o segundo titular no contarán para la acumulación de puntos.

7. Los Clientes persona natural titulares de Tarjeta de Crédito de AV VILLAS que deseen acumular puntos por todos los conceptos deben inscribirse para acumular puntos por los canales establecidos por AV VILLAS. En caso de que un Cliente de Tarjeta de Crédito AV VILLAS no desee inscribirse para acumular puntos, obtendrá puntos ÚNICAMENTE por el concepto de compras de bienes y/o servicios que realice con la tarjeta de crédito.

8. La inscripción para la acumulación de puntos se puede realizar en cualquier momento durante el transcurso del mes. Si la inscripción se realiza sábado, domingo o festivo, se tendrá como fecha efectiva para la acumulación de puntos el día hábil inmediatamente posterior.

9. Los clientes con solo cuenta Depósitos de Bajo Monto no son sujeto de inscripción al programa Tuplús.

B. ACUMULACIÓN DE PUNTOS

Se acumularán puntos por aquellas transacciones o actividades descritas a continuación, y por aquellas promociones adicionales que el BANCO AV VILLAS determine de manera expresa.

1. Los Clientes acumularán puntos por la adquisición y utilización de productos y/o servicios del BANCO AV VILLAS. Para estos efectos se entiende que todos los productos y/o servicios de un mismo tipo o categoría que un Cliente mantenga forman un solo producto. BANCO AV VILLAS informará los tipos y los productos que integran cada tipo mediante su página www.avvillas.com.co, o a través de cualquiera de los medios que habilite el Banco para tal fin.

2. Si el Cliente es titular de tarjeta de crédito y no se encuentra inscrito para acumulación de puntos, acumulará puntos ÚNICA Y EXCLUSIVAMENTE por el valor de las compras de productos y/o servicios que realice con la tarjeta de crédito. Las transacciones que se realicen con tarjetas de crédito amparadas generarán puntos al titular del cupo de crédito y no al amparado.

3. Si el Cliente se encuentra inscrito, para acumular puntos deberá mantener activos, vigentes, al día y utilizar durante el mes el número de productos y/o servicios que establezca el BANCO AV VILLAS, los cuales serán informados de manera previa en la sección de TUPLUS de www.avvillas.com.co

4. Un producto al día se refiere a que no se encuentre vencido ni en mora.

5. Tratándose de cuentas de ahorro, se entiende que están activas en la fecha de corte mensual, si han tenido movimiento en los últimos seis (6) meses, originados por operaciones o transacciones del Cliente, entendiéndose por operaciones o transacciones los retiros, los depósitos, las transferencias y en general cualquier débito o crédito que realice el Cliente; se excluyen los créditos y/o débitos que el Banco realice directamente o por orden de autoridad competente, tales como abonos de intereses, cobros de comisiones, embargos, etc.

6. Los productos y/o servicios transaccionales tales como Internet persona natural, Audiovillas, pago automático, Banca Móvil, utilización de cajero automático, utilización de agilizadores y de POS con tarjeta débito, se tendrán en cuenta como producto para la acumulación de puntos, cuando así lo determine el BANCO AV VILLAS para el período de liquidación correspondiente, debiendo ser usados efectivamente en la forma y número de veces que informe el Banco, en la sección de TUPLUS de www.avvillas.com.co.

7. Tratándose de créditos, si un Cliente mantiene varios productos del mismo tipo o categoría y en alguno de ellos incurrió en mora, dicho producto se excluye en el mes correspondiente para la acumulación a puntos.

8. Los intereses de mora que el Cliente pague por concepto de créditos no darán lugar a acumulación de puntos.

9. En la utilización del cupo de sobregiro, para la acumulación de puntos se tiene en cuenta tanto el producto como los intereses corrientes que se paguen por el Cliente, siempre y cuando entre la fecha de inicio del sobregiro y su cancelación no hayan transcurrido más de quince (15) días calendario o que al corte del mes el sobregiro no lleve más de quince (15) días, independientemente de que el Cliente tenga aprobado cupo en el producto Dinero Extra.

10. Para la acumulación de puntos por concepto de las cuentas de ahorro que determine el Banco, diferentes de AFC, computan los intereses netos que el Banco haya pagado al Cliente, es decir, después de deducidos los impuestos de ley. La acumulación de puntos por intereses a las cuentas de ahorro AFC se hará sobre los intereses causados en el mes.

11. La acumulación de puntos por intereses de CDT's se hará sobre los intereses causados en el mes. Únicamente se tendrán en cuenta los CDT's que sean renovados o constituidos a partir del mes en que el Cliente se inscribe al Programa.

12. En el mes en que el CDT tiene vencimiento final, los rendimientos financieros generados en los días de ese mes en que el CDT estuvo vigente se contarán para el cálculo de los puntos, siempre y cuando el tipo de producto esté vigente al final del mes. Esto significa que el Cliente debe tener por lo menos un CDT vigente al cierre del mes para que acumule puntos. En otras palabras, si el CDT que se está venciendo no se renueva y es el único título que el Cliente tiene con BANCO AV VILLAS, no se le tendrá en cuenta como producto ni sus rendimientos causados en el mes le generarán puntos.

13. La conversión a puntos de los valores indicados se realizará mensualmente, siempre y cuando el Cliente cumpla con el número mínimo de productos y/o servicios activos, vigentes, al día y utilizados durante el mes, así como las condiciones descritas en estos Términos y Condiciones, o en sus modificaciones posteriores

14. Cada tipo de Producto podrá generar un máximo de 12.000 puntos mensuales, independientemente del número de productos del mismo tipo que posea el Cliente. Así, por ejemplo, en el caso de CDT´s el Cliente podrá acumular hasta 12.000 puntos mensuales por los rendimientos causados por todas sus inversiones en CDT´s, y así con los demás productos y servicios del BANCO AV VILLAS. Este tope podrá ser reajustado por el BANCO AV VILLAS cuando lo estime conveniente dando cumplimiento a lo establecido en estos Términos y Condiciones.

15. El BANCO AV VILLAS podrá determinar expresamente conceptos que otorgarán puntos adicionales por eventos especiales. Para consultar los eventos que otorgan puntos adicionales, el Cliente puede ingresar a la página web www.avvillas.com.co.

16. El BANCO AV VILLAS publicará en su página web, los productos y/o servicios que dan lugar a la acumulación de puntos en cada período de liquidación, las base sobre la cual se aplicará el factor de conversión, los factores de conversión para el cálculo de los puntos, el modo de liquidación y los topes máximos establecidos de acumulación de puntos, los cuales una vez sean publicados tendrán una vigencia de 30 días; al término de este período el BANCO AV VILLAS podrá modificar, revisar, mantener o ajustar estas condiciones.

17. Por regla general las tarjetas de crédito de marca compartida se encuentran excluidas de la acumulación de puntos; por lo tanto, las transacciones que se realicen con esta clase de tarjeta no darán lugar a la acumulación de puntos, salvo que se acuerde en contrario en el convenio que se suscriba.

18. Todos los puntos acumulados por los clientes en el BANCO AV VILLAS y en los Bancos Aval, se verán reflejados en el estado de cuenta del portal www.tuplus.com.co y el saldo de puntos disponible en: (i) El portal www.tuplus.com.co. (ii) los portales transaccionales de BANCO AV VILLAS y (iii) los portales transaccionales de los Bancos Aval en los que el cliente esté inscrito.

C. EXPIRACIÓN, PÉRDIDA Y NO ACUMULACIÓN DE PUNTOS

1. Los puntos acumulados tendrán una vigencia de dos (2) años contados a partir de la fecha de la transacción que dio origen a la acumulación. Cuando el Cliente redima puntos, la redención se aplicará en orden de fecha de acumulación, empezando por los más antiguos.

2. Los puntos acumulados se perderán automáticamente en los siguientes casos, sin necesidad de aviso previo al Cliente:

   a. Por mora superior a 60 días en algún producto de crédito el cliente perderá el 100% de los puntos.
   b. El Cliente perderá todos los puntos acumulados cuando el BANCO AV VILLAS haga efectiva la cláusula aceleratoria en cualquier producto. Igualmente, por fallecimiento del Cliente persona natural, por mal manejo o incumplimiento de las normas que los rijan.
   c. El Cliente perderá todos los puntos acumulados si no los redime antes de cancelar todos sus productos del BANCO AV VILLAS.
   d. En caso de que el BANCO AV VILLAS decida terminar el Programa, el Cliente deberá redimir los puntos acumulados en un plazo no superior a tres meses después de la fecha de terminación. BANCO AV VILLAS notificará la terminación del Programa a través de su página web y/o mediante publicación en las carteleras de las oficinas u otro medio o canal que estime conveniente. Vencido este término, el Cliente no podrá redimir los puntos de manera alguna.
   e. Por la no realización de transacciones u operaciones que permitan la acumulación de puntos nuevos durante los 12 meses siguientes a la última transacción u operación que dio lugar a acumulación de puntos.
   f. Orden de autoridad competente o cumplimiento de un deber legal.
   g. El cliente haya sido reportado en listas para la prevención y control de Lavado del Lavado de Activos Y Financiación del Terrorismo, más conocidos como listas restrictivas.
   h. Exista cualquier infracción, fraude o abuso relacionado con la obtención y uso de los puntos o servicios redimidos. En este caso el Cliente también estará sujeto a las acciones legales y/o administrativas aplicables por parte de las autoridades competentes de Grupo Aval y/o BANCO AV VILLAS, incluyendo la pérdida de puntos, la cancelación de la inscripción al programa.

3. No se acumularán nuevos puntos en los siguientes casos, sin necesidad de aviso previo:
   a. Por transacciones fraudulentas hechas por terceros tales como las realizadas con tarjetas adulteradas, falsificadas, pérdidas o hurtadas, etc.
   b. Si durante el respectivo mes, el Cliente incurrió o estuvo en mora en uno o varios de sus créditos, dicho(s) crédito(s) no se tendrán en cuenta para la acumulación de puntos en ese mes.
   c. Si los productos de captación se encuentran vencidos, bloqueados, cancelados, saldados o inactivos, no se acumularán puntos en ese mes por los productos que presenten esta situación.

D. REDENCIÓN DE PUNTOS

1. PROCESO PARA LA REDENCIÓN DE PUNTOS

Para poder realizar la redención de puntos es necesario cumplir los presentes términos y condiciones, así como realizar el ingreso previo al Programa en el portal www. tuplus.com.co.

Para que el Cliente pueda acceder a la información de su cuenta y efectuar redenciones, deberá iniciar sesión en www.avvillas.com.co, www.tuplus.com.co, y/o www.viajestuplus.com.co.

Para estos efectos, es indispensable obtener un usuario o clave de los canales digitales AV Villas APP y/o Internet persona natural o utilizar la alternativa descrita en el numeral ii. de este literal. Posteriormente, el Cliente deberá ingresar a la página web www.tuplus.com.co y efectuar los siguientes pasos:

- Diligenciar tipo y número de documento de identidad.
- Seleccionar BANCO AV VILLAS.
- Ingresar la clave obtenida en este numeral.

En el evento en que el Cliente no tenga una clave de ingreso a tuplús, al iniciar sesión en www.tuplus.com.co, el sistema generará un código de validación (OTP) que será enviado al celular registrado en la Entidad Aval donde el Cliente tenga mayor cantidad de puntos.

La contraseña es de carácter confidencial, en ningún caso Grupo Aval o BANCO AV VILLAS serán responsables de su pérdida o robo. El uso de la contraseña es responsabilidad exclusiva del Cliente y esta podrá ser usada para ingresar a los portales: www.tuplus.com.co y/o www.viajestuplus.com.co.

El inicio de sesión del Cliente al Programa constituirá aceptación expresa de estos términos y condiciones.

A continuación, se enuncian los pasos a seguir en caso de olvido de la contraseña:

i. Contactar la línea del BANCO AV VILLAS y hacer el proceso de cambio o recordación de la clave a través de los canales digitales, AV Villas App o Internet Persona Natural.
   - Volver a iniciar sesión en el Programa en cuyo caso se reemplaza el inicio de sesión anterior y se mantienen los puntos acumulados.

ii. Alternativamente, el cliente que no posea canales digitales de AV Villas App o Internet Persona Natural puede ingresar a los portales del programa, efectuando los siguientes pasos:
   - Asegurar que el número de celular registrado en BANCO AV VILLAS esté actualizado.
   - Diligenciar tipo y número de documento de identidad.
   - Generar un código que llegará al celular registrado.
   - Introducir el código recibido en el celular donde dice “Ingresa tu código”.
   - Presionar el botón “Valida tu código”.
   - Presionar el botón “Ingresar”.

2. ALTERNATIVAS DE REDENCIÓN

Los Bancos del Grupo Aval ofrecerán a sus Clientes la posibilidad de redimir sus puntos en cualquiera de las siguientes alternativas de redención, siempre y cuando cumpla con las condiciones requeridas en cada una (para más información, consultar www.tuplus.com.co):

- Viajes tuplús: Una página exclusiva para los Clientes en donde encontrarán promociones de tiquetes aéreos, hoteles, paquetes y otros productos turísticos redimiendo, total o parcialmente, sus puntos y/o comprando con las tarjetas de crédito de los Bancos Bogotá, Occidente, AV Villas y Popular (el monto mínimo de compra con tarjeta de crédito es de 1,000 pesos colombianos). Para realizar la redención de puntos en Viajes tuplús, el Cliente deberá ingresar a través de la página www.tuplus.com.co o directamente a www.viajestuplus.com.co y escoger la opción de su preferencia.
- Abono a cuentas de ahorro, corrientes y/o depósitos de bajo monto propios: El Cliente podrá redimir sus puntos en dinero abonado a su cuenta de ahorros o corriente de los Bancos Bogotá, Occidente, AV Villas y Popular o a su depósito de bajo monto de dale! (exceptuando cuentas de pensión) Para realizar el abono en cuenta propia, el Cliente deberá ingresar a o www.tuplus.com.co y realizar la redención en la pestaña correspondiente..
- Abono a tarjetas de crédito propias de los Bancos Bogotá, Occidente, AV Villas y Popular: El Cliente podrá redimir sus puntos, abonando su equivalente en dinero, a las obligaciones de sus tarjetas de crédito de los Bancos Bogotá, Occidente, AV Villas y Popular. Para realizar el abono en tarjeta de crédito propia el Cliente deberá ingresar a www.avvillas.com.co o www.tuplus.com.co y realizar la redención.
- Millas LifeMiles: El Cliente puede canjear puntos por millas de los programas LifeMiles. La tasa de conversión será de 2 puntos tuplús por cada milla LifeMiles. Para solicitar la transferencia de los puntos

en millas, el Cliente deberá realizar la redención ingresando a www.tuplus.com.co y llevar a cabo el proceso.

- Catálogo: El Cliente podrá redimir puntos bonos electrónicos de su preferencia en el catálogo virtual de www.tuplus.com.co, o a través de los canales dispuestos por el Programa..
- Catálogo Recomendado: El cliente podrá redimir puntos en bonos electrónicos de su preferencia en el catálogo virtual de www.tuplus.com.co, respecto de aquellas marcas referenciadas con la palabra "recomendada". La redención en este tipo de marcas le otorga un valor diferencial e incremental a cada punto utilizado por el cliente al momento de efectuar la redención, valor que es definido a discreción del Programa. Asimismo, el Programa se reserva la facultad de modificar, ya sea adicionando o reduciendo, la cantidad de marcas referenciadas con la palabra "recomendada", cuando lo considere necesario
- Sorteos: El Cliente podrá redimir puntos por oportunidades para participar en los sorteos que sean realizados a través del Programa. Igualmente, el Cliente podrá consultar las oportunidades acumuladas para participar en cada sorteo durante su vigencia en www.tuplus.com.co. Cada sorteo tendrá sus propios términos y condiciones que deberán ser consultados y aceptados por el Cliente que decida usar esta opción de redención.
- Abono a cuenta de pensiones voluntarias: El Cliente podrá redimir sus puntos en dinero abonado como aporte a su cuenta de pensiones voluntarias del Fondo Voluntario de Pensión que administra Porvenir S.A. Para realizar el abono en la cuenta de pensiones voluntarias el Cliente deberá ingresar a www.tuplus.com.co y realizar la redención en la pestaña correspondiente.

3. MINIMOS DE REDENCION:

Para la redención de puntos en cada una de las alternativas, el Cliente deberá haber acumulado un mínimo de puntos de acuerdo con la siguiente tabla:

Opción de redención	**Puntos mínimos requeridos para redimir**
Abono en cuentas o tarjetas de crédito propias y en depósitos de bajo monto	2.000
Viajes tuplús	A partir de 1 punto
Millas LifeMiles	16.000
Catálogo (Bonos Electrónicos)	1.000 o 50% del valor (lo que resulte mayor)
Sorteos	Los puntos mínimos requeridos para participar serán definidos en los términos y condiciones de cada sorteo
Abono a cuenta de pensiones voluntarias	A partir de 2.000 puntos

4. PROCEDIMIENTO Y POLITICAS DE REDENCION:

4.1. Reglas Generales

- El Cliente podrá redimir sus puntos siempre y cuando sus productos se encuentren al día, en estado normal, activos y sin ningún tipo de bloqueo, en el momento de la solicitud de redención y al momento de su aplicación.
- El Cliente deberá tener los puntos mínimos requeridos para cada alternativa de redención.
- El Cliente podrá redimir en una o más alternativas de redención del Programa, siempre y cuando cumpla los mínimos requeridos.
- La redención de puntos es personal e intransferible, solamente el Cliente será quien pueda realizar la redención.
- Este Programa no es acumulable con otros descuentos y/o promociones.
- Los puntos no podrán ser vendidos, cambiados o comprados, ni transferidos bajo ninguna modalidad.
- En BANCO AV VILLAS no aplica la unificación de puntos entre grupos familiares, entre familiares, para completar la cantidad mínima requerida en cada redención. Una vez realizada la solicitud de redención, el cliente no podrá realizar cambios de bienes o Servicios redimidos ni se efectuarán devoluciones de puntos, reemplazos o reembolsos de puntos, salvo las excepciones incluidas en la legislación colombiana vigente.
- En el evento de proceder la devolución, el Programa podrá devolver puntos o dinero, sujeto a las retenciones aplicables de conformidad con la ley tributaria vigente.
- No podrá realizarse la transferencia, redención en efectivo, ni sustitución de los bienes y servicios redimidos.
- La redención de puntos se aplicará en orden de fecha de acumulación, empezando por los más antiguos independientemente de la Entidad Aval en la cual se acumularon.
- Si el Cliente tiene productos que acumulan puntos con más de un Banco del Grupo Aval, podrá sumar los puntos de sus productos y redimirlos en cualquier alternativa de redención.
- En el numeral 3 de este Reglamento denominado "**MINIMOS DE REDENCION**", eel Cliente puede consultar los mínimos de redención requeridos para cada alternativa de redención ofrecida por el Programa.
- Las opciones de redención estarán sujetas a disponibilidades limitadas y hasta agotar existencias en el territorio de la República de Colombia. Si el Cliente no finaliza la redención, no se podrán asegurar existencias de productos o servicios en futuros ingresos a la página.
- En caso de existir promociones específicas, la redención estará limitada a la vigencia de la promoción o hasta agotar inventarios, lo que ocurra primero.
- El Programa podrá rechazar, negar o reversar una solicitud de redención cuando no se cumplan estos términos y condiciones, exista un error del sistema, se evidencie un fraude o cualquier otra razón justificada, para efectos de lo cual, el Cliente será informado a través de los canales habilitados por el Programa respecto de la causa y motivos del rechazo o reverso.
- Las redenciones solicitadas por el Cliente se tramitarán el mismo día de la solicitud.
- Todas las redenciones, tendrán una doble autenticación que consistirá en el envío de un código de validación (OTP) al celular registrado en la Entidad Aval donde el Cliente tenga mayor cantidad de puntos. Teniendo en cuenta el operador de telefonía móvil con que el Cliente cuente, en algunas oportunidades no podremos hacer el envío de la OTP. En este evento, es necesario que el Cliente se ponga en contacto con la Entidad Aval en la cual va a efectuar el proceso de autenticación para llevar a cabo el trámite de redención en abono en cuenta o pago de tarjeta de crédito.
- En caso de ser aplicable, el Cliente será responsable de cualquier impuesto y/o gasto derivado de la redención en cualquiera de las alternativas ofrecidas, incluyendo el impuesto de retención en la fuente, el cual debe ser asumido por el cliente.

4.2. Condiciones especiales de redención para millas LifeMiles:

- Para que el Cliente pueda redimir sus puntos por Millas LifeMiles, debe estar inscrito previamente en el programa y conocer su número de viajero frecuente o socio según corresponda.
- Una vez se trasladen las millas a la cuenta LifeMiles, éstas podrán ser utilizadas bajo los términos y condiciones establecidas en el Programa de viajero frecuente que corresponda. La responsabilidad del Programa irá hasta el momento en el que las millas queden abonadas a favor del Cliente en los programas de viajero frecuente LifeMiles.
- El Programa no será responsable por la gestión de las millas una vez sean trasladadas a favor del Cliente en el respectivo programa de viajero LifeMiles.
- El Programa no será responsable por el cumplimiento de los términos y condiciones de los programas LifeMiles, los cuales podrán ser consultados en www.lifemiles.com respectivamente. Dichos programas tienen sus propios canales de atención y gestión de quejas, a los cuales deberá acudir el Cliente que decida redimir sus puntos en millas, una vez dichas millas sean trasladadas a su cuenta de viajero frecuente.
- Las millas LifeMiles serán abonadas a la cuenta de viajero frecuente o socio en un máximo de quince (15) días hábiles contados a partir de la fecha de redención.

4.3. Condiciones especiales para redención de productos o servicios por Catálogo

Modalidades de redención

- Sólo puntos: el Cliente podrá redimir el producto con sólo puntos, si cuenta con la cantidad disponible. Para redimir los puntos el cliente deberá consultar el Catálogo que contiene las condiciones y características de cada producto a seleccionar.
- Plata más puntos: el Cliente podrá definir el número de puntos que quiere redimir para adquirir el producto y lo demás lo deberá pagar con dinero.
- Plata y puntos: la tasa de redención de cada punto podrá ser modificada a favor del Cliente para adquirir ciertos productos o servicios, es decir, en el catálogo se podrá definir un número exacto de puntos más un valor exacto en dinero para adquirir un producto o servicio.
- Cada producto deberá estar marcado en el Catálogo de acuerdo con la modalidad de redención que le aplique. La redención efectuada por puntos más dinero se considera efectiva hasta el momento en que la transacción sea aprobada por la plataforma de pago.
- Una vez el Cliente realice la redención, se le informará por medio de correo electrónico que su redención ha sido exitosa.
- El Programa podrá en cualquier momento cambiar la equivalencia de sus puntos para redención, así como los criterios de acumulación y servicios presentados en el Catálogo. La participación en el Programa implica la expresa y total aceptación de las anteriores condiciones.

Derecho de retracto de Artículos se rige por la Ley 1480 de 2011:

El término máximo para que el Cliente ejerza su derecho de retracto será de cinco (5) días hábiles contados a partir de la entrega del bien o la celebración del contrato en caso de prestación de un servicio.

Se exceptúa el derecho de retracto en los siguientes casos:

- En los contratos de bienes confeccionados conforme a las especificaciones del consumidor o claramente personalizados.
- En los bienes que, por su naturaleza, no puedan ser devueltos, puedan deteriorarse o caducar con rapidez.

- En bienes perecederos.
- En bienes de uso personal.
- En caso de prestación de servicios, aquellos cuya ejecución hubiere comenzado con el acuerdo del Cliente o se ejecuten dentro de los 5 días en mención.
- Reintegrar la devolución del dinero pagado o sus puntos será dentro del término que estipule la Ley, siempre que se cumplan los requisitos legales para que se configure este derecho.

El Cliente, en caso de ejercer su derecho de retracto, deberá asumir el costo de transporte, seguros y demás costos que conlleven la devolución del bien. Debe devolver el producto en el empaque original en el que fue entregado, en un tiempo no superior a ocho (8) días calendario a la dirección que se le indique después de ejercer su derecho de retracto para hacer los trámites con el proveedor.

Reversión de pagos

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

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

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

La reversión al BANCO AV VILLAS y/o su entidad bancaria y notificar al comercio donde efectuó la compra sobre la solicitud de reversión del pago, explicando las razones que fundamentan la solicitud, identificando la causal específica, indicando la cuenta, tarjeta o instrumento de pago al que fue cargada la operación. Los participantes del proceso de pago dispondrán de quince (15) días hábiles para hacerla efectiva

Bonos electrónicos

- Los bonos son al portador únicamente para el pago de bienes y/o servicios de los establecimientos del proveedor que el Cliente haya seleccionado en el Catálogo y únicamente por el valor que se menciona en el bono. En caso de que la compra supere el valor del monto, el excedente se puede cubrir con otro medio de pago. El beneficiario es responsable de su custodia y no habrá reemplazo en caso de perdida
- De acuerdo con el proceso interno de cada proveedor, los bonos electrónicos se enviarán al correo electrónico reportado por el Cliente en un tiempo máximo de cinco (5) días hábiles desde el día siguiente hábil de la redención.
- El Cliente antes de redimir debe verificar que el establecimiento del bono deseado este ubicado en la ciudad donde lo piensa utilizar.
- Algunos establecimientos solicitan la presentación del bono electrónico impreso.
- El valor del bono deberá ser utilizado en su totalidad y si la compra es superior, el Cliente deberá cancelar la diferencia en el establecimiento de comercio.
- Los bonos tienen una vigencia determinada y pasada esa fecha, si el bono no se ha redimido, perderá toda validez sin derecho a reclamación alguna.

- No está permitido su negociación o reembolso parcial o total por dinero en efectivo.
- El bono no es acumulable con otras promociones. En caso de pérdida o robo no es posible realizar el bloqueo del mismo.

4.4. Condiciones especiales de redención de puntos para abono a cuenta de pensiones voluntarias

Para que el Cliente pueda redimir sus puntos debe encontrarse vinculado al Fondo Voluntario de Pensión que administra Porvenir S.A. (en adelante, el "Fondo") y tener activa su cuenta de pensiones voluntarias.

La redención de puntos se materializará en un aporte que ingresará al Fondo y se acreditará en la cuenta de pensiones voluntarias del Cliente, dentro de los seis (6) días hábiles siguientes a la fecha en la que se realizó la solicitud de redención.

El aporte efectuado en virtud de la redención de puntos ingresará al Portafolio Recaudador o el portafolio que el Cliente tenga determinado en su plantilla de distribución para el ingreso de sus aportes.

El valor redimido como aporte puede variar una vez éste es acreditado en la cuenta de pensiones voluntarias del Cliente, por efectos del valor de la unidad del Portafolio que el Cliente tenga definido para la dispersión de sus aportes en el Fondo, la cual varía en virtud de las fluctuaciones que presenten las inversiones. Vale la pena precisar que los aportes al Fondo están representados en unidades las cuales se valorizan diariamente de conformidad con lo dispuesto en la Circular Básica Contable y Financiera de la Superintendencia Financiera de Colombia

Una vez acreditado el aporte en la cuenta de pensiones voluntarias del Cliente, la distribución y/o retiro de éste se sujetará a lo dispuesto en el Reglamento del Fondo y en la Guía de Administración de la Cuenta.

El valor en pesos equivalente a los puntos redimidos y que sean abonados al Fondo, tendrán carácter de Renta exenta del impuesto sobre la renta y complementarios, hasta un valor que, adicionado al valor de los aportes voluntarios, a los seguros privados de pensiones, a los fondos voluntarios de pensión y aportes a cuentas de ahorro para el fomento de la construcción AFC, no exceda del treinta por ciento (30%) del ingreso laboral o del ingreso tributario del año, según corresponda, y hasta un monto máximo de tres mil ochocientas (3.800) UVT por año.

En todo caso el tratamiento tributario del aporte será el definido en las normas tributarias vigentes.

La responsabilidad del Programa irá hasta el momento en que el aporte ingrese Porvenir S.A.

5. POLÍTICAS DE REDENCIÓN DE PUNTOS PARA ADULTO MAYOR.

Pensando en el bienestar de las personas mayores de 60 años, se ha establecido un procedimiento alternativo para Redención por canales no digitales, a través de Audio Villas en la línea de atención al Cliente 018000518000.

Para ello, el cliente debe cumplir los siguientes requisitos:

Ser mayor de sesenta (60) años.
Tener activo por lo menos un producto activo en el BANCO AV VILLAS.
Estar inscrito y activo en el Programa TuPlus en el BANCO AV VILLAS.

El Cliente deberá tener en cuenta que solo tendrá habilitada la siguiente opción de Redención, en el BANCO AV VILLAS:

Dinero, que será abonado a su cuenta de ahorros y/o corriente activa y/o tarjeta de crédito activa y al día.

El Cliente Adulto Mayor sólo podrá hacer efectiva esta forma de redención, si lo hace en el BANCO AV VILLAS, ya que no tiene aplicación en los otros Bancos del Grupo Aval.

E. ESTADO DE CUENTA

El Cliente podrá consultar la información de los puntos disponibles a través de su estado de cuenta, el cual tendrá a su disposición en el menú "Mi Cuenta" del portal www.tuplus.com.co, una vez el Cliente haya iniciado sesión.

También podrá consultarlos en los portales transaccionales de BANCO AV VILLAS y/o los portales transaccionales de los Bancos Aval en los que el cliente esté inscrito.
En el menú tuplus se podrá ver:

- Los puntos disponibles acumulados en cada una de las entidades participantes y el estado de estos puntos.
- El historial de acumulaciones.
- El historial de redenciones.
- Los estados de cuenta de puntos del programa en PDF, con fecha de corte el último día de cada mes.

F. TERMINACIÓN

1. Por ser el PROGRAMA DE LEALTAD TUPLÚS un programa de reconocimiento por fidelización y un incentivo comercial de carácter transitorio que de manera unilateral y gratuita ofrece el BANCO AV VILLAS a sus clientes, éste se reserva el derecho a terminar el Programa informándolo al Cliente con sesenta (60) días calendario de anticipación a la fecha de terminación del programa y sin que dicha terminación de lugar al pago de indemnizaciones, ni genere responsabilidad a cargo de Grupo Aval y/o BANCO AV VILLAS

   En este caso, el Cliente tendrá un plazo máximo de redención de tres (3) meses contados a partir de la fecha de terminación del programa; vencido este término, los puntos acumulados por el Cliente, no podrá ser redimidos de ninguna manera.

2. El Cliente podrá cancelar la inscripción para la acumulación de puntos en cualquier momento por escrito, entendiendo que continuará siendo responsable por cualquier transacción realizada por él u otra persona autorizada con anterioridad a la cancelación, incluyendo, pero no limitado a aquellas transacciones que resulten en un saldo negativo de puntos, en cuyo caso el Cliente deberá responder por cualquier gasto incurrido por el BANCO AV VILLAS como resultado del otorgamiento de beneficios en exceso de los puntos disponibles.

3. El BANCO AV VILLAS se reserva el derecho de auditar la inscripción realizada por el Cliente y las cuentas relacionadas en cualquier momento y de verificar el cumplimiento de estos Términos y Condiciones. En el caso de que una auditoria revele algún tipo de irregularidad, incluyendo que el Cliente no se encuentre al día en sus obligaciones con el BANCO AV VILLAS, o si el Cliente u otra persona con acceso a la inscripción violase cualquiera de las disposiciones de estos Términos y Condiciones, incluyendo sin limitaciones, fraude, transacciones excesivas, mal manejo de cuentas u otros factores que constituyan abuso del Programa, el saldo de puntos, así como la acumulación de los mismos y/o la inscripción será cancelada y cualquier gasto incurrido podrá ser cobrado contra cualquiera de las cuentas del Cliente. Esta descalificación podría ser temporal o permanente a juicio de BANCO AV VILLAS. Cualquier determinación relacionada a la terminación de la inscripción (incluyendo la cancelación de los puntos) será final y firme.

4. El BANCO AV VILLAS se reserva el derecho de cancelar la inscripción para acumulación de puntos en el evento en que el Cliente no realice transacciones u operaciones que permitan la acumulación de puntos nuevos durante los 12 meses siguientes a la última transacción u operación que dio lugar a acumulación de puntos.

5. El BANCO AV VILLAS se reserva el derecho de revisar los saldos de puntos acumulados a cualquier Cliente y de descontar puntos acreditados en violación de estos Términos y Condiciones o sus modificaciones posteriores.

G. OTRAS CONDICIONES

1. El proceso de liquidación de puntos lo realizará el BANCO AV VILLAS una vez al mes (el fin de semana siguiente a cada fin de mes), tomando como base los productos y/o servicios permitidos que el Cliente tiene y/o utilizó en el transcurso del mes. Si el fin de mes corresponde a sábado, domingo o festivo, se tomará como corte de fin de mes el día hábil inmediatamente anterior.

   No se tendrán en cuenta para efectos de la acumulación de puntos, los productos y/o servicios que el Banco no incluya expresamente como permitidos para este efecto. Los productos y/o servicios que se tienen en cuenta para la acumulación de puntos, las condiciones de liquidación específicas para los productos y/o servicios, los factores de conversión, el monto máximo de rendimientos que dan lugar a la acumulación de puntos, los topes máximos de acumulación y la demás información que, de acuerdo con estos Términos y Condiciones, se publicarán en la página web www.avvillas.com.co, o en cualquier otro medio o página web que el Banco habilite para tal fin.

2. El BANCO AV VILLAS resolverá cualquier reclamación que surja de transacciones relacionadas con la acumulación de puntos y que se resuelva en favor del Cliente, mediante el otorgamiento de puntos.

3. El Cliente será responsable de cualquier impuesto, con relación al recibo o uso de cualquier premio redimido, incluyendo impuesto de retención en la fuente, cuando se redimen puntos por efectivo, el cual debe ser asumido por el Cliente.

4. El que el BANCO AV VILLAS no ejerza alguno de sus derechos bajo estos Términos y Condiciones o las leyes aplicables, no se considera ni constituirá una renuncia a los mismos.

5. El BANCO AV VILLAS tendrá autonomía para aplicar, cuando considere conveniente, los puntos acumulados que posea el Cliente, a cualquiera de los créditos y obligaciones que éste posea vencidas o en mora en la Entidad, en cualquier momento, sin que requiera autorización previa del Cliente.

6. Toda discrepancia en cuanto a puntos ya sea por puntos acumulados, perdidos o redimidos, saldos y otros, deberá ser reportada al BANCO AV VILLAS a más tardar dentro de los 60 días subsiguientes a la

fecha de la transacción por la cual se presenta la discrepancia; vencido este término expirará la facultad del Cliente de pedir revisiones sobre los puntos acumulados.

H. MODIFICACIONES AL PROGRAMA

ADL y/o BANCO AV VILLAS se reserva el derecho a modificar, cambiar, adicionar, ajustar o eliminar cualquiera de los términos y condiciones del presente reglamento cuando lo consideren necesario, dando aviso al Cliente con 7 días calendario de anticipación por cualquier medio idóneo. En caso de continuar vinculado al Programa, el Cliente acepta expresamente las modificaciones introducidas.

I. NOTIFICACIONES

Las notificaciones que deban realizarse durante la vigencia y ejecución del Programa serán realizadas a través de un medio idóneo dentro de los cuales se encuentran: aviso de prensa, un aviso en la página de internet del Programa y/o un mensaje de correo electrónico, SMS o volante físico según la información suministrada por el Cliente al BANCO AV VILLAS y/o las Entidades AVAL al momento del Ingreso.

J. EXONERACIONES Y RESPONSABILIDADES

Al participar en el Programa, el Cliente exonera ADL Digital Lab, las Entidades AVAL y/o BANCO AV VILLAS de cualquier responsabilidad y entiende no asumirán responsabilidad por el incumplimiento de sus obligaciones, cuando dicho incumplimiento se produzca por circunstancias constitutivas de fuerza mayor o caso fortuito, calificadas de conformidad con la ley.

Al participar en este Programa, el Cliente entiende y acepta que ADL Digital Lab, las Entidades AVAL y/o BANCO AV VILLAS contrataron con terceros la entrega de los bienes o servicios incluidos en el Programa, por lo tanto, no asumen responsabilidad en la calidad del bien o servicio, entrega de los mismos o cualquier aspecto relacionado con el bien o servicio. La garantía e idoneidad de los productos y/o servicios adquiridos por los Clientes son obligaciones de cada proveedor. La garantía de los bienes y/o servicios corresponde a la definida por los fabricantes y deberán ser tramitadas directamente con éstos. El Cliente releva de toda responsabilidad a ADL Digital Lab, las Entidades AVAL y/o BANCO AV VILLAS de cualquier daño, sobre las personas o las cosas, que se pudiesen ocasionar con el uso del bien o del servicio redimido, ya sea por su uso o de terceras personas.

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

ADL Digital Lab, las Entidades AVAL y/o , BANCO AV VILLAS y sus gerentes, directores, asesores y empleados en general (incluyendo sus representantes) no son responsables por la pérdida, destrucción o robo de los premios. Ni ADL Digital Lab, las Entidades Aval y/o BANCO AV VILLAS, ni sus Representantes serán responsables por acto u omisión de los proveedores de premios.

La responsabilidad de Grupo Aval y BANCO AV VILLAS culmina con la redención de los puntos.

K. TERRITORIO, JURISDICCIÓN Y LEY APLICABLE

El Programa estará vigente en el territorio de la República de Colombia. Cualquier controversia relacionada con la interpretación de este documento y con el Programa deberá ser conocida por los jueces de la República de Colombia.

Este documento se interpretará y aplicará de conformidad con las leyes aplicables en la República de Colombia.

Si alguna de las cláusulas de este documento es declarada nula, inválida o ilegal al amparo de las leyes o reglamentos vigentes, las demás disposiciones mantendrán plena vigencia.

L. PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES

ADL Digital Lab, las Entidades AVAL y/o BANCO AV VILLAS se comprometen a dar cumplimiento a las disposiciones legales colombianas sobre tratamiento de datos personales, seguridad de la información y confidencialidad.

Es responsabilidad del Cliente mantener sus datos generales y de contacto actualizados en la Entidad Aval con la cual se registró en el Programa. ADL Digital Lab, las Entidades AVAL y/o BANCO AV VILLAS se reservan el derecho de validar y verificar la identidad del Cliente que pretenda hacer redenciones o actualizaciones. El Cliente debe garantizar la exactitud de la información suministrada y es el único responsable de cualquier dato erróneo, incompleto o caducado.

El Cliente manifiesta que conoce los siguientes aspectos relacionados con el cumplimiento de la legislación de habeas data vigente:

1. Como titular de la información, El Cliente tiene derecho a conocer, actualizar y rectificar sus datos personales, solicitar prueba de la aceptación, ser informado sobre el uso de sus datos personales, presentar quejas ante las autoridades competentes, revocar esta autorización, solicitar la supresión de sus datos y consultar los mismos.

2. El carácter facultativo de dar respuesta a solicitudes de información sobre datos sensibles, entendiendo por datos sensibles aquellos que afectan la intimidad de El Cliente.

3. Cualquier inquietud relacionada con el Tratamiento de los datos personales de El Cliente será atendida mediante los canales dispuestos por la Entidad Aval con la cual se hizo el registro.

M. REGLAS ESPECIALES SOBRE LA ACUMULACIÓN DE PUNTOS POR EL PROGRAMA DE REFERIDOS

El Programa de Referidos consiste en otorgarle al Cliente persona natural que sea Cliente del BANCO AV VILLAS, puntos adicionales por presentar nuevos Clientes o que siendo Cliente se encuentre en la condición de "inactivo" según los registros del BANCO AV VILLAS, que adquieran productos que hacen parte de este Programa, en los Términos y Condiciones que se establecen en este acápite.

1. Para efectos del Programa de Referidos, las siguientes palabras y expresiones tendrán el significado que se relaciona a continuación:

   Referenciador / Referente: Cliente que presenta a BANCO AV VILLAS nuevas personas naturales con el fin de que se conviertan también en Clientes del Banco. No podrán tener la calidad de Referenciador los empleados de BANCO AV VILLAS, ni las demás personas vinculadas a esta Entidad a través de cualquier

relación contractual directa o indirecta cuyo objeto sea la venta de productos o servicios de BANCO AV VILLAS.

Referido(s): Persona(s) natural(es) que no es (son) Cliente(s) o que siendo Cliente se encuentra en la condición de "inactivo" según los registros del BANCO AV VILLAS, y que es (son) presentado(s) por un Referenciador, para ser prospecto de venta de productos de BANCO AV VILLAS que hacen parte del Programa de Referidos.

Cuando el Referido cumple(n) con los siguientes requisitos acumulativos, podrá participar en el Programa y su Referente / Referenciador podrá acumular puntos en las condiciones establecidas en este Reglamento: i) Ser Cliente(s) de BANCO AV VILLAS con alguno de los productos que forma parte del Programa de Referidos en los términos y condiciones que se establecen en este acápite G; ii) Aceptar expresamente la vinculación a un Referenciador. Esta confirmación BANCO AV VILLAS la realizará mediante llamada telefónica o a través de cualquiera de los medios que habilite BANCO AV VILLAS para tal fin.

Cuando el producto tenga más de un titular, la confirmación que realice el Banco sobre el Referente se hará única y exclusivamente con el primer titular.

No podrán tener la calidad de Referidos los empleados de BANCO AV VILLAS, ni las demás personas vinculadas a esta entidad a través de cualquier relación contractual directa o indirecta cuyo objeto sea la venta de productos o servicios de BANCO AV VILLAS.

2. El Referenciador Persona Natural, registrará a su(s) Referido(s) en BANCO AV VILLAS a través de alguno de los siguientes canales: Audiovillas, Oficina, o cualquier otro medio que habilite el Banco para tal fin, asignándole un "Nickname", y la demás información que requiera BANCO AV VILLAS. El Referente puede figurar como referencia comercial del Referido en el formulario de solicitud de producto que éste diligencie. El Referenciador se obliga a guardar estricta confidencialidad sobre la identidad, "Nickname" y demás información del(los) Referido(s).

3. BANCO AV VILLAS inscribirá de manera automática al Referenciador y al (a los) Referido(s) para la acumulación de puntos cuando el(los) Referido(s) adquiera(n) la calidad de Cliente.

4. Bajo ningún caso un Cliente, salvo que se encuentre inactivo según los registros del Banco, podrá tener la calidad de Referido

5. Los productos del BANCO AV VILLAS que hacen parte del Programa de Referidos son:

   - Crédito Credivillas
   - Crédito de Libranza
   - Crédito Hipotecario vivienda
   - Crédito Leasing Habitacional Vivienda Familiar y no Familiar
   - Crédito Dinero Extra
   - Tarjeta de Crédito
   - CDT
   - Cuenta Móvil
   - Villadiario
   - Certivillas
   - Cuenta Corriente
   - Cuenta AFC

- Plan Aval

La calidad de Cliente para efectos de generar puntos al Referente se obtiene única y exclusivamente cuando se presentan los siguientes eventos, dentro de los ciento ochenta (180) días siguientes a la fecha en que fue Referido:

a. En relación con los productos Credivillas y Libranza, cuando se produce el desembolso respectivo.
b. Tratándose de crédito hipotecario de vivienda, cuando el crédito respectivo se haya desembolsado.
c. Respecto de los productos Dinero Extra y Tarjeta de Crédito, cuando se activan.
d. En relación con los productos CDT, Cuenta Móvil, Villadiario, Certivillas, Cuenta Corriente, Cuenta AFC y Plan Aval, cuando se realice la apertura o se constituya el producto. No obstante, la acumulación de puntos sólo se producirá si el Cliente obtiene el desembolso o activa un producto de crédito que haga parte del Programa.

Transcurrido el término previsto en este numeral, si el Referido no obtiene la calidad de Cliente por no haberse cumplido los eventos antes señalados, perderá la calidad de Referido. Consecuencialmente, después de este tiempo, el Referente no ganará puntos por los productos que se otorguen al Cliente. El mismo o diferente Referente podrá volver a presentar a una persona que fue Referido y que no se convirtió en Cliente del Banco.

6. Un Referente sólo ganará puntos por mil (1.000) Clientes que hayan sido Referidos por él. Si por cualquier causa llegare a superar estos límites, los productos o activación de productos de los Clientes que excedan este número, no le darán puntos así hayan sido sus Referidos.

7. Un Referente acumulará puntos única y exclusivamente por los siguientes conceptos y condiciones:

a. El número de Clientes que determine el Banco.
b. Por el desembolso de los productos de crédito que formen parte del Programa (Credivillas, Libranza e Hipotecario de vivienda, Crédito Leasing Habitacional Vivienda Familiar y no Familiar y los que a futuro determine el Banco), siempre y cuando no se presenten prepagos parciales ni totales de créditos de mismo tipo. El desembolso debe producirse dentro de los ciento ochenta (180) días siguientes a la inscripción del Referido.
c. Por la activación de los productos Dinero Extra y primera Tarjeta de Crédito dentro de los ciento (180) días siguientes a la inscripción del Referido.
d. Si un Cliente que ha sido Referido, con posterioridad a los 180 días contados a partir la inscripción, obtiene nuevos productos, éstos no generarán puntos al Referente.
e. Luego de la confirmación exitosa por el primer titular (referido) del referenciador/referente en la llamada o a través de cualquiera de los medios que habilite el BANCO AV VILLAS para tal fin.

8. La conversión a puntos de los valores que correspondan por cada concepto indicado en el numeral 7 de este acápite, se realizará mensualmente, siempre y cuando se cumplan las condiciones descritas en este Reglamento, o en sus modificaciones posteriores.

9. El BANCO AV VILLAS publicará en su página web, los productos y demás conceptos que darán lugar a la acumulación de puntos al Referente, los factores de conversión para el cálculo de éstos, y el modo de liquidación y los topes máximos establecidos de acumulación de puntos, en la forma y términos señalados en el acápite B. "ACUMULACIÓN DE PUNTOS" de este Reglamento, así como el proceso y las condiciones para confirmación del Referenciador/Referente.

10. Mientras permanezcan en el Programa de Referidos, el Cliente que ha sido Referido autoriza al BANCO AV VILLAS de manera expresa e irrevocable para suministrar a su Referente, el número de puntos que éste acumula por cada producto, transacción y/o evento que realicen aquellos y que le genera puntos, así como los factores de conversión y cálculo que utiliza BANCO AV VILLAS para otorgar tales puntos. Dicha información se presentará utilizando el "Nickname" asignado por el Referente en el momento de presentar el Referido. BANCO AV VILLAS no asume responsabilidad alguna por la utilización que los Referentes hagan de la información que bajo esta autorización se suministre.

11. En el evento en que un Cliente o un Referente se vincule al BANCO AV VILLAS mediante relación laboral o cualquier otra cuyo objeto sea la venta de productos o servicios del BANCO AV VILLAS, no podrá tener la calidad de Referente; únicamente podrá continuar acumulando puntos por los nuevos productos adquiridos y/o activados y las transacciones cuando éstas se consideren generadoras de puntos, de sus Clientes existentes hasta el momento de su vinculación con el BANCO AV VILLAS, siempre que se cumpla con los requisitos señalados en el numeral 7 de este Acápite M. En caso de tener Referidos en proceso de obtener la calidad de Cliente, éstos no se tendrán en cuenta para la acumulación de puntos.

12. En caso de que BANCO AV VILLAS determine que alguna(s) transacción(es) de los Clientes generan puntos al Referente, la mora en cualquiera de los productos de dicho Cliente será causal para que las transacciones de este no den lugar a la acumulación de nuevos puntos, mientras persista la mora.

13. En caso de que un Cliente cancele todos sus productos o se cancele su participación en el Programa de Referidos por cualquier causa, BANCO AV VILLAS lo desvinculará de manera inmediata de este Programa y por lo tanto se romperán los vínculos que generó con el Referente; en consecuencia, a partir de la desvinculación no habrá lugar a acumulación de puntos.

14. Todo Cliente podrá cancelar su participación en el Programa de Referidos mediante una llamada a Audiovillas (línea de atención al Cliente) o cualquier otro medio que a futuro establezca BANCO AV VILLAS, manifestando expresamente su intención, en cuyo caso a partir de dicha cancelación se producirá la consecuencia establecida en el numeral 13. de este acápite.

15. Los Clientes que se retiren por solicitud expresa, o por cancelación de todos sus productos con el Banco, o quienes se desvinculen por cualquier causa del Programa de Referidos, si desean ingresar nuevamente al Programa deberán ser Referidos o solicitar una nueva vinculación y ésta ser aceptada por el Banco.

16. BANCO AV VILLAS se reserva el derecho de modificar los términos, condiciones, productos, eventos de acumulación de puntos, factores de liquidación, de conversión de puntos y topes máximos de acumulación contenidos en este acápite para el Programa de Referidos, informando tales modificaciones de conformidad con lo estipulado en el acápite H. MODIFICACIONES AL PROGRAMA del presente Reglamento.

17. En los términos del acápite F. TERMINACIÓN de este reglamento, BANCO AV VILLAS se reserva el derecho a terminar el Programa informándolo al Cliente con sesenta (60) días calendario de anticipación a la fecha de terminación del programa y sin que dicha terminación de lugar al pago de indemnizaciones, ni genere responsabilidad a cargo de Grupo Aval y/o BANCO AV VILLAS. En este evento, todos los Referentes deberán redimir sus puntos, aplicándose la estipulación contenida en el mencionado acápite.

18. Las reglas contenidas en el presente acápite no se aplican para las transacciones propias de cada Cliente, las cuales se rigen por lo señalado en los acápites A. al F y de la N a la Q de estos Términos y Condiciones (se exceptúa el M).

19. Son aplicables al Programa de Referidos todas las estipulaciones contenidas en estos Términos y Condiciones en cuanto no sean totalmente contrarias a las especiales consignadas en este acápite. Igualmente, son aplicables las estipulaciones consignadas en el REGLAMENTO DEL PROGRAMA DE LEALTAD TUPLÚS.

N. CANALES DE CONTACTO

En cualquier momento El Cliente podrá hacer la selección, actualización o modificación de sus canales de contacto para fines comerciales y de publicidad de la siguiente manera:

1. A través del formulario que ha dispuesto Tuplús en cumplimiento de ley 2300/23, el cual podrá encontrar en el siguiente link: tuplus.com.co/mi-cuenta/canales-preferidos.

2. A través del formulario que ha dispuesto BANCO AV VILLAS en cumplimiento de ley 2300/23, el cual podrá encontrar en nuestra web www.avvillas.com.co.

En caso de que El Cliente no seleccione sus canales, se entiende que autoriza para seguirnos contactando a través de los datos de contacto suministrados a Tuplús y/o BANCO AV VILLAS a los canales asociados a los mismos.

Para cancelar el recibimiento de mensajes publicitarios El Cliente podrá realizar la solicitud de la siguiente manera:

1. Para Tu Plus enviar el requerimiento al correo: **servicioalcliente@tuplus.com.co**

O. PETICIONES, QUEJAS Y RECLAMOS

Para realizar cualquier petición, queja y/o reclamación en relación con los beneficios otorgados en el Programa, o solicitar ajustes en el saldo de puntos, o resolver cualquier inquietud que se tenga relacionada con el Programa, el Cliente deberá comunicarse a través de los diferentes canales de atención de las Entidades Aval.

En el momento en el que Cliente registre una PQR, Grupo Aval o las Entidades Aval podrán solicitar los soportes que sean necesarios para atender la petición, queja o reclamo. En el evento de no poseer esta documentación, ADL Digital Lab y las Entidades Aval darán por cierta la información que existe en el sistema del Programa.

P. PROPIEDAD INTELECTUAL

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

Igualmente, el uso de algunos contenidos de propiedad de terceros se encuentra expresamente autorizado por la Ley y están protegidos por las normas sobre derechos de autor, marcas y por todas las normas nacionales e internacionales que le sean aplicables. Queda prohibido todo acto de copia, reproducción, modificación, creación de trabajos derivados, venta o distribución, exhibición de los contenidos, entre otros, de cualquier

manera, o por cualquier medio, incluyendo, mas no limitado a, medios electrónicos, mecánicos, de fotocopiado, de grabación o de cualquier otra índole, sin el permiso previo por escrito de ADL Digital Lab, las Entidades Aval o del respectivo titular de los derechos de autor.

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

Q. DECLARACIÓN DE ORIGEN DE FONDOS

El Cliente declara y certifica que no se encuentra incurso en procesos o investigaciones frente a delitos de lavado de activos, financiación del terrorismo, hechos asociados a corrupción o soborno y no se encuentran registrados en listas restrictivas. Igualmente declara que el origen de sus recursos es lícito y provienen de la actividad comercial legal que desarrolla. Así mismo, se obliga a no prestar su cuenta y a no permitir que terceros desconocidos por éste, efectúen depósitos o transferencias a su cuenta y a no hacer pagos o transferencias desde su cuenta a terceros desconocidos.