

POLÍTICAS DE CANJES 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 del 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 de 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, productos, servicios y efectivo acreditado a la tarjeta de crédito o cuenta, entre otros beneficios adicionales.

Tarjetas participantes

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

Segmento Personas

- **Tarjetas de Crédito Visa y Mastercard Standard / Clásica, Gold y Platinum:** Obtienes un Punto Banreservas por cada RD\$200 pesos en compras o su equivalente en moneda extranjera.
- **Visa Flotilla Personal:** Obtienes un Punto Banreservas por cada RD\$200 pesos en compras o su equivalente en moneda extranjera.
- **Tarjetas de Crédito Visa Infinite y Mastercard Black:** Obtienes un Punto Banreservas por cada RD\$200 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*.
- **Tarjetas de Débito Mastercard Banreservas:** Obtienes un Punto Banreservas por cada RD\$300 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.

- **Tarjetas de Débito Negocios Mastercard Banreservas:** Obtienes un Punto Banreservas por cada RD\$300 en compras o su equivalente en moneda extranjera.

Otros aspectos relevantes

- Los Puntos Banreservas serán acumulados en una cuenta única asociada al cliente. En dicha cuenta se consolidarán los puntos generados de todos los productos elegibles que se encuentren incluidos al Plan de Lealtad Banreservas.
- El tope de generación máximo por transacción es de 25,000 Puntos.
- El cliente será notificado a través de su estado de cuenta sobre el balance de sus Puntos. En adición el cliente podrá contar con los canales de Banco para visualizar el balance de sus puntos.
- No participan las tarjetas Visa Flotilla Empresariales, Visa SER y Preserva.
- No generan Puntos los cargos de intereses por financiamiento, las cuotas de Seguro de Accidentes Personales o cargo de protección, pagos de impuestos, ni los consumos realizados en las categorías de comercios relacionadas a cuasi efectivo. (Ejemplo: transferencia de efectivo, casinos, lotería, juego de azar).
- 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 y cargos no autorizados incurridos en una cuenta.
- Los Puntos no pueden ser vendidos, cambiados, ni comprados. Si alguna persona o entidad obtuviese Puntos o canjes de esta manera, serán considerados como obtenidos fraudulentamente y serán anulados. En el caso de fraude, abuso de los privilegios del Programa, o violación a los términos y condiciones del Programa, Banreservas se reserva el derecho de cancelar la tarjeta y/o los Puntos acumulados.
- De igual manera, en el caso de que una investigación revele algún tipo de irregularidad, incluyendo que El cliente presente productos con estatus bloqueado con el Banco de Reservas, o si el cliente u otra persona con acceso al Programa violase cualquiera de las disposiciones, términos y condiciones de la(s) tarjeta(s) o del Programa, incluyendo sin

limitaciones, fraude u otros factores que constituyan abuso del Programa, el balance de Puntos, así como la acumulación de los mismos y la tarjeta que los genera será cancelada y cualquier gasto incurrido podrá ser cobrado contra cualquiera de las tarjetas registradas en El Programa. Esta inhabilitación podría ser temporal o permanente.

- Cualquier determinación relacionada a la terminación de la participación en El Programa (incluyendo la cancelación de los Puntos) será final y firme.
- Los créditos por reverso de transacciones, las devoluciones y los ajustes reducirán el número acumulado de Puntos llegando a crear, si fuere el caso, un balance negativo de los mismos. Cualquier condición derogatoria (tarjetas bloqueadas), 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 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 de Reservas se reserva el derecho de cambiar la forma de generación de los productos del Programa, así como la eliminación y adición ya sea temporal o indefinida de cualquier producto, 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

Los clientes pueden consultar el balance y realizar canjes de puntos por efectivo a través de:

- App Banreservas
- TuBanco Personas
- Centro de Contacto: 809-960-2121

Las solicitudes para canjes de puntos por viajes, entretenimientos, productos y servicios deben ser realizados por:

- buzonrecompensas@banreservas.com
- Centro de Contacto: 809-960-2121
- Oficinas Comerciales

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

Canje de Puntos Banreservas

- Cada Punto Banreservas es igual a un peso (RD\$1).
- El monto mínimo para poder realizar el canje es a partir de 1,000 puntos acumulados.
- Los Puntos no son transferibles a terceros.
- No está permitido el canje de Puntos Banreservas en efectivo a cuentas en monedas extranjeras, ni pagos de tarjeta de crédito en dólares, ni Credimás.
- Los canjes de Puntos Banreservas podrán ser realizados siempre y cuando las tarjetas se encuentren en estatus activo de acuerdo con lo establecido en estas políticas.
- El cliente podrá ceder, regalar o traspasar un canje de Puntos Banreservas por viajes, entretenimientos, productos y servicios a un beneficiario, mediante autorización escrita al Banco, siempre y cuando el beneficiario acepte las condiciones establecidas al momento del registro de la reservación.
- La utilización de los Puntos Banreservas con crédito en efectivo a Cuenta o pago a Tarjeta de Crédito sólo podrán ser realizadas vía los Canales Electrónicos (TuBanco y Centro de Contacto 809-960-2121).
- Para el caso de tarjetas de crédito y débito comerciales, con excepción de los productos creados a título personal, el cliente deberá de remitir una carta firmada y sellada por la empresa indicando lo solicitado. La firma de la carta deberá de coincidir con la registrada en Banco.

- Los canjes de Puntos en efectivo de las tarjetas de crédito y débito comerciales solo podrán ser acreditados a la misma tarjeta como pago o una cuenta relacionada a la misma empresa. Los clientes con productos comerciales creados a título personal pueden realizar canjes en efectivo vía los Canales Electrónicos (TuBanco personas y Centro de Contacto 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

- 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
- Productos y servicios: 5 días
- Ofertas de temporadas: Varía según la oferta
- Crédito a cuenta: Al instante, vía los canales electrónicos
- Pago a la misma tarjeta de crédito: Al instante, vía los canales electrónicos

Solicitudes de canjes de Puntos Banreservas

El cliente podrá realizar su solicitud de canje de puntos por viajes, entretenimientos, productos y servicios a través de (buzonrecompensas@banreservas.com), Centro de Contacto (809-960-2121) o en cualquiera de nuestras Oficinas Comerciales. Para los fines deberá remitir o informar lo requerido para los diferentes tipos de canjes. En detalle los diferentes escenarios:

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

Estadías en hoteles, se requiere cédula 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, se requiere cédula 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, se requiere cédula del cliente, nombre del cliente, espectáculo, tipo de boleta, fecha, hora y lugar del evento.

Cruceros, se requiere cédula 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, se requiere cédula del cliente, nombre del cliente y acompañantes, cantidad de personas, destino, fecha de salida y fecha de llegada.

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

Productos y Servicios, se requiere cédula de cliente, nombre del cliente, producto o servicio, código del producto, sucursal del suplidor donde desea recibir su producto o servicio.

Los clientes que deseen canjear sus Puntos Banreservas por viajes, entretenimientos, productos y servicios no necesariamente deberán contar con la totalidad de Puntos requeridos para la obtención del servicio, se aceptará el pago de diferencias para obtener los premios, el cual será cargado directamente a la tarjeta de crédito autorizada por el cliente por parte del suplidor que presta el servicio al banco, siempre y cuando el suplidor acepte el pago combinado.

Las solicitudes de canje, están sujetas a disponibilidad y a confirmación por parte de los suplidores de servicios. La toma de la solicitud y asignación del número correspondiente, no garantizan la disponibilidad de fechas en boletos aéreos, hoteles, cruceros y demás servicios de acuerdo con las especificaciones requeridas por el cliente.

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

Los canjes de Puntos serán vigentes en la fecha para la cual se hizo la reservación. Pasado este período los mismos quedarán anulados o sujetos al procedimiento habitual de la línea aérea, hotel, crucero o el prestador del servicio o producto en cuestión; en caso de que no puedan ser utilizados El Programa no se hace responsable de la no utilización. Los costos generados por la no utilización una vez emitido el producto o servicio, serán responsabilidad del cliente. El Programa no es responsable por los costos generados por los cambios.

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.

En caso de que, por causas ajenas al programa, resulte imposible entregar el canje solicitado, El Programa de Recompensas se reserva el derecho a sustituir o reemplazar el canje por otro de similar valor o características, con previa autorización del cliente.

Las solicitudes recibidas después del tiempo estipulado, conllevarán un nuevo cálculo de los Puntos requeridos. Las cantidades de Puntos requeridos para un canje, pueden 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 del 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 del Programa y los mismos serán cargados a los Puntos, en caso de no tener la disponibilidad en Puntos el suplidor que preste el servicio realizará el cargo a la Tarjeta de Crédito seleccionada por el cliente, perteneciente al Banco de Reservas.

Cancelación de viajes, entretenimientos, productos y servicios

Las cancelaciones realizadas por el cliente podrán estar vigentes durante un (1) año en el caso de boletos aéreos, siempre y cuando la línea aérea lo permita.

Los canjes de puntos por viajes y entretenimientos, el cliente deberá de contactar al suplidor (Agencia de viajes, hoteles), para fines de coordinar la cancelación definitiva del producto o servicio solicitado, considerando el cliente que tendrá una penalidad monetaria correspondiente a dicha cancelación, para los casos de boletos aéreos, estadías y alquiler de vehículos.

Para las solicitudes de canjes por productos y servicios, el cliente deberá retirar sus artículos en la sucursal del suplidor especificada en su solicitud, considerando que el retiro no debe de pasar de la fecha estipulada en el documento ***Certificación Canje de Puntos por Productos & Servicios***.

De no ser retirados los mismos en dicha fecha, puede incurrir en la cancelación por la no disponibilidad de los artículos, cargos adicionales o en su defecto por aumento en los precios.

Vigencia de los puntos Banreservas

- Los Puntos tienen vigencia de hasta dos (2) años, contados desde el momento en que estos fueron generados y pueden ser canjeados hasta el último día laborable del mes de diciembre (No aplica fines de semana).

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 producirse el fallecimiento del tarjetahabiente, las tarjetas serán canceladas y los Puntos anulados. En caso de que El Cliente, por cualquier causa, dejase de ser miembro del Programa, los Puntos acumulados serán anulados.
- En los casos en que una tarjeta de crédito presente tres (3) cuotas vencidas, el cliente perderá la totalidad de los Puntos acumulados en su cuenta consolidada. Una vez realizada la eliminación de los puntos, estos no podrán ser restituidos, aun cuando el cliente regularice posteriormente el pago de las cuotas pendientes o reactive su producto.

- 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.

Limitación de responsabilidad

Al participar en este programa, así como 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.

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.