

TÉRMINOS Y CONDICIONES PÁSALA GANANDO VERSIÓN 25

Los Términos utilizados en este documento tendrán el significado que se les asigna en estos términos y condiciones.

A continuación, se establecen los Términos y Condiciones bajo los cuales se regirá La Promoción. Lo aquí dispuesto será de acatamiento obligatorio para los Clientes y El Organizador. Se entenderá que todo Cliente, al decidir participar en La Promoción, conoce y acepta los presentes términos y condiciones. La participación en La Promoción implica la decisión del Cliente de obligarse por estas reglas y por las decisiones de El Organizador, las cuales tendrán carácter definitivo en todos los asuntos relacionados con La Promoción. Cualquier violación a las mismas o a los procedimientos o sistemas establecidos para la realización de La Promoción, implicará la inmediata exclusión del Cliente de La Promoción o la revocación de los Incentivos.

CLÁUSULA I Objeto y finalidad

Bancolombia S.A. (el "Organizador") otorgará el incentivo que se describe más adelante, a los Clientes conforme a lo previsto en los presentes Términos y Condiciones. La Promoción se realiza con el fin de incentivar la utilización de las Tarjetas Débito Mastercard y Tarjetas de Crédito de la franquicia Mastercard emitidas por Bancolombia (en adelante en singular "Producto" o en plural "Productos"). Los Clientes podrán consultar estos términos y condiciones de la Promoción en la página web mastercard.tarjetasbancolombia.com/pasalaganando

CLÁUSULA II Condiciones de la Promoción

Sección 2.01 Vigencia de la Promoción. La Promoción estará vigente entre el 3 de **Febrero de 2025 al 31 de Marzo de 2025. Las redenciones de los Incentivos estarán vigentes hasta 3 meses después de recibido el código único para ingresar a la plataforma de redención.**

Sección 2.02 Condiciones para participar en la Promoción

Promoción válida para los clientes (los "Clientes") del Organizador que cumplan con todos los siguientes requisitos en la fecha de inicio de La Promoción:

- (i) Ser personas naturales titulares de los Productos;
- (ii) Ser mayores de edad;
- (iii) Estar domiciliados en Colombia;
- (iv) Hacer parte del segmento Personal, Plus, Preferencial o Independientes;
- (v) Recibir una comunicación por medio de correo electrónico, pauta en redes sociales o SMS, donde lo invitan a participar. Si el Cliente no recibe ninguna comunicación se entiende que no está invitado a participar en esta Promoción.

Parágrafo 1. La validez de la participación está condicionada a las revisiones posteriores que efectuará el Organizador, en relación con el cumplimiento de los requisitos establecidos en los presentes Términos y Condiciones.

Parágrafo 2. Podrán participar en la Promoción empleados y familiares de empleados del Organizador, quienes deben estar en la base de datos actuales de Bancolombia S.A que hacen parte de la Promoción y les aplican los mismos términos y condiciones aquí establecidas. No podrán participar los empleados que hayan sido partícipes en cualquier momento del proceso de la Promoción, por lo que serán excluidos de la misma. No podrán participar de la Promoción los empleados de la Agencia (como este término se define más adelante), que participen en la construcción de la Promoción, ni los familiares de estos.

Sección 2.03 Condiciones de los productos y las transacciones para efectos de contabilización de la Promoción se tendrán en cuenta las siguientes condiciones:

(i) Si el Cliente tiene más de un Producto, las transacciones que realice con todos los Productos contarán para alcanzar su meta personal.

(ii) Si el Cliente al iniciar la Promoción tenía un Producto habilitado en la Promoción y luego solicitó un cambio de este o éste expiró, las transacciones que haya realizado con el Producto se contabilizarán para su meta personal. El sistema podrá tardarse hasta quince (15) días calendario posteriores a su activación. Si transcurridos estos quince (15) días calendario el cliente no ve reflejadas las transacciones en su meta personal, el cliente puede comunicarse a las líneas de atención del banco.

(iii) Condiciones especiales de las tarjetas y transacciones:

- **De las tarjetas:**

Tarjetas Débito Mastercard y Tarjetas de Crédito de la franquicia Mastercard emitidas por Bancolombia S.A. (Productos), que no se encuentren en mora, bloqueadas, inactivas o canceladas por cualquier causa. En cualquier momento en que el Organizador verifique esta situación, durante la vigencia de la Promoción el Cliente podrá ser excluido de la Promoción.

- **De las transacciones:**

Aplica únicamente para:

- Transacciones de compras presenciales y no presenciales nacionales e internacionales realizadas con las Tarjetas Débito Maestro / Mastercard de la franquicia Mastercard emitidas por Bancolombia S.A. (Productos).
- Transacciones de compras nacionales e internacionales a través de los Ecosistemas usando las Tarjetas Débito Mastercard de la franquicia Mastercard emitidas por Bancolombia. Se entienden por Ecosistemas: Apple Pay, Garmin Pay, Billetera de Google, Billetera Móvil.

No aplica para: Compras por medio de PSE o Facturanet, retiros ni avances en efectivo. Tampoco para transacciones de compras nacionales e internacionales realizadas con otros instrumentos o medios de pago diferentes a las Tarjetas Débito Mastercard y Tarjetas de Crédito de la franquicia Mastercard emitidas por Bancolombia S.A. (Productos).

(iv) La información transaccional de cada Cliente será actualizada en un plazo máximo de quince (15) días hábiles posteriores a la realización de la compra.

(v) Se tendrá como última fecha para contabilizar transacciones el día **31 de Marzo de 2025** y la fecha límite para el cargue final de transacciones se realizará 15 días calendario después de terminada la Promoción.

(vi) Si el Cliente al iniciar la Promoción tenía un Producto habilitado y luego solicitó un cambio de este o éste expiró, las transacciones válidas, tanto del antiguo como del nuevo Producto serán contabilizadas. Para contabilizar las transacciones válidas del nuevo Producto el sistema podrá tardarse hasta quince (15) días hábiles posteriores a su activación para registrarlas. Si transcurridos estos quince (15) días hábiles, persisten los problemas de registro, debe comunicarse con la línea de servicio al cliente Bogotá (60 1) 343 00 00, Medellín (60 4) 510 90 00, Cali (60 2) 554 05 05, Cartagena (60 5) 693 44 00, Desde el exterior +57 (60 1) 343 00 00.

CLÁUSULA III

Mecánica

El Organizador ha dispuesto la siguiente página web mastercard.tarjetasbanco Colombia.com/pasalaganando a través de la cual el Cliente podrá ingresar para conocer la mecánica de la promoción. Para ingresar a la Plataforma de Redención (en adelante la "Plataforma"), el Cliente deberá digitar un código único que recibirá por correo electrónico una vez haya cumplido con la mecánica asignada, para conocer los incentivos a los que podrá acceder. Toda comunicación relacionada con la promoción será a través del correo electrónico a quienes hayan aceptado participar de la Promoción.

Para el desarrollo de la Promoción el Organizador ha establecido para cada Cliente una meta personal compuesta por una meta de facturación y una meta de número de transacciones, con base en el análisis del comportamiento transaccional de cada Cliente previo al inicio de la campaña. Cada Cliente podrá conocer su meta personal a través de los correos electrónicos enviados. Ahí mismo podrá estar al tanto de su progreso a lo largo de la Promoción.

Los Clientes serán divididos por el Organizador en tres (3) mecánicas de acuerdo con sus hábitos de consumo y transaccionalidad. La mecánica asignada se le informará a cada Cliente en las comunicaciones enviadas. Cada Cliente estará únicamente en una mecánica y no podrá solicitar un cambio de Mecánica.

Sección 3.01 Mecánicas de la Promoción

A continuación, se detallan las mecánicas establecidas por el Organizador:

1. Mecánica B: Los Clientes que hacen parte de esta mecánica deberán alcanzar su meta personal, la cual estará compuesta de: un monto de facturación asignada y un número de transacciones asignado durante la vigencia de la Promoción. Si recibieron la comunicación y cumplieron su meta personal, se les cargará en la Plataforma un monto preestablecido que podrán usar para redimir bono(s) digital(es). Durante la vigencia de la Promoción este monto para redimir bonos digitales se habilitará una (1) única vez, independientemente de cuántas veces alcancen su meta personal. Cada Cliente recibirá por correo electrónico un código único de acceso para ingresar a la plataforma de redención al cumplir su meta personal. Los clientes podrán ver los bonos digitales disponibles en la sección "CATÁLOGO" de la Plataforma y en la sección "VER HISTÓRICO" podrán ver el historial de los bonos redimidos. El código único de acceso tendrá una vigencia de 3 meses.

Adicionalmente, el Cliente (1) que más veces haya cumplido su meta personal recibirá como incentivo especial 143.000 Puntos Colombia equivalentes a 1 millón de pesos colombianos. La equivalencia de un Punto podrá variar de acuerdo con el aliado en el que se rediman; la cantidad de Puntos que se requieran para redimirlos en un producto o servicio será informado en el momento que se vayan a redimir. Si hay más de un Cliente con la misma cantidad de veces que cumplió la meta que otro Cliente, el incentivo especial lo ganará el Cliente con mayor facturación.

Adicional el cliente (1) que mayor facturación realice durante la promoción recibirá como incentivo especial 143.000 Puntos Colombia equivalentes a 1 millón de pesos colombianos. La equivalencia de un Punto podrá variar de acuerdo con el aliado en el que se rediman; la cantidad de Puntos que se requieran para redimirlos en un producto o servicio será informado en el momento que se vayan a redimir. Si hay más de un Cliente con el mismo monto de facturación que otro cliente, el incentivo especial lo ganará el cliente que primero haya cumplido la facturación. El incentivo especial sí puede ser acumulable con el bono digital, es decir, el Cliente podría recibir ambos incentivos.

2. Mecánica M: Los Clientes que hacen parte de esta mecánica deberán alcanzar su meta personal, la cual estará compuesta de: un monto de facturación asignada, un número de transacciones asignado y cumplir dos (2) retos de las tres (3) opciones durante la vigencia de la Promoción. Si recibieron la comunicación y cumplieron su meta personal, se les cargará en la

Plataforma un monto preestablecido que podrán usar para redimir bono(s) digital(es). Durante la vigencia de la Promoción este monto para redimir bonos digitales se habilitará una (1) única vez, independientemente de cuántas veces alcancen su meta personal de facturación. Cada Cliente recibirá por correo electrónico un código único de acceso para ingresar a la plataforma al cumplir su meta personal. Los clientes podrán ver los bonos digitales disponibles en la sección "CATÁLOGO" de la Plataforma y en la sección "VER HISTÓRICO" podrán ver el historial de los bonos redimidos. El código único de acceso tendrá una vigencia de 3 meses.

Adicionalmente, el Cliente (1) que más veces haya cumplido su meta personal recibirá como incentivo especial 858.000 Puntos Colombia equivalentes a 6 millones de pesos colombianos. La equivalencia de un Punto podrá variar de acuerdo con el aliado en el que se rediman; la cantidad de Puntos que se requieran para redimirlos en un producto o servicio será informado en el momento que se vayan a redimir. Si hay más de un Cliente con la misma cantidad de veces que cumplió la meta que otro Cliente, el incentivo especial lo ganará el Cliente con mayor facturación.

Adicional el cliente (1) que mayor facturación realice durante la promoción recibirá como incentivo especial 1.143.000 Puntos Colombia equivalentes a 8 millones de pesos colombianos. La equivalencia de un Punto podrá variar de acuerdo con el aliado en el que se rediman; la cantidad de Puntos que se requieran para redimirlos en un producto o servicio será informado en el momento que se vayan a redimir. Si hay más de un Cliente con el mismo monto de facturación que otro cliente, el incentivo especial lo ganará el cliente que primero haya cumplido la facturación. El incentivo especial sí puede ser acumulable con el bono digital, es decir, el Cliente podría recibir ambos incentivos.

3. Mecánica A: Los Clientes que hacen parte de esta mecánica deberán alcanzar su meta personal, la cual estará compuesta de: un monto de facturación asignada y cumplir dos (2) retos de las tres (3) opciones durante la vigencia de la Promoción. Si recibieron la comunicación y cumplieron su meta personal, se les cargará en la Plataforma un monto preestablecido que podrán usar para redimir bono(s) digital(es). Durante la vigencia de la Promoción este monto para redimir bonos digitales se habilitará una (1) única vez, independientemente de cuántas veces alcancen su meta personal de facturación. Cada Cliente recibirá por correo electrónico un código único de acceso para ingresar a la plataforma al cumplir su meta personal. Los clientes podrán ver los bonos digitales disponibles en la sección "CATÁLOGO" de la Plataforma y en la sección de "VER HISTÓRICO" podrán ver el historial de los bonos redimidos. El código único de acceso tendrá una vigencia de 3 meses.

Adicionalmente, el Cliente (1) que más veces hayan cumplido su meta personal recibirá como incentivo especial 858.000 Puntos Colombia equivalentes a 6 millones de pesos colombianos. La equivalencia de un Punto podrá variar de acuerdo con el aliado en el que se rediman; la cantidad de Puntos que se requieran para redimirlos en un producto o servicio será informado en el momento que se vayan a redimir. Si hay más de un Cliente con la misma cantidad de veces que cumplió la meta que otro Cliente, el incentivo especial lo ganará el Cliente con mayor facturación.

Adicional el cliente (1) que mayor facturación realice durante la promoción recibirá como incentivo especial 1.143.000 Puntos Colombia equivalentes a 8 millones de pesos colombianos. La equivalencia de un Punto podrá variar de acuerdo con el aliado en el que se rediman; la cantidad de Puntos que se requieran para redimirlos en un producto o servicio será informado en el momento que se vayan a redimir. Si hay más de un Cliente con el mismo monto de facturación que otro cliente, el incentivo especial lo ganará el cliente que primero haya cumplido la facturación. El incentivo especial sí puede ser acumulable con el bono digital, es decir, el Cliente podría recibir ambos incentivos.

Parágrafo 2. Retos

Los retos aplican para las mecánicas A y M de la promoción. Los retos son determinadas misiones que el Cliente debe realizar para cumplir su meta personal. El Cliente deberá escoger dos (2) de las tres (3) opciones que tendrá asignados.

Los retos que estarán disponibles para que El Cliente escoja son:

RETO 1: Compra en Categoría. Al escoger este reto El Cliente debe hacer mínimo una (1) compra en la categoría asignada. El cliente podrá ser asignado a alguna de las siguientes siete (7) categorías: Hogar y Decoración; Entretenimiento y Diversión; Movilidad y Transporte; Innovación y Tecnología; Viajes y Aventura; Mercado y Restaurantes; Moda y Vestuario.

RETO 2: Compra con Billeteras Digitales. Al escoger este reto El Cliente debe hacer mínimo una (1) compra usando sus tarjetas a través de su billetera digital, Apple Pay o Billetera de Google.

RETO 3: Compra en páginas web y/o aplicativo móvil. Al escoger este reto El Cliente debe hacer mínimo una (1) compra en un canal digital como página web de ecommerce o aplicación móvil tales como Rappi, Uber, Cabify, Netflix, Amazon, entre otras.

Sección 3.02 Comunicaciones

Los Clientes que hacen clic en las comunicaciones se inscriben de manera automática en la Promoción y aceptan de forma previa y expresa ser contactado de forma semanal a su correo electrónico y/o SMS para recibir información acerca de su desempeño en la Promoción. En cualquier momento el Participante puede optar por cancelar su suscripción a los correos. En la parte inferior de cada correo hay un botón llamado "Cancelar suscripción", al dar clic el cliente no volverá a ser contactado durante la vigencia de la Promoción.

El Participante recibirá dichas comunicaciones de lunes a viernes, entre las 7:00 horas y las 19:00 horas (hora Colombia) y los sábados entre las 8:00 y las 15:00 horas (hora Colombia).

CLÁUSULA IV Incentivos y redenciones

Sección 4.01 Incentivos de la Promoción

La Promoción tendrá los siguientes incentivos disponibles en el catálogo. Los cuales podrán ser consultados por el Cliente al cumplir su meta personal ingresando con el código único a la Plataforma de Redención.

(i) **Bonos digitales:** son bonos de distintos comercios y denominaciones. Una vez alcanzada la meta asignada, el cliente recibirá el código de acceso a la plataforma y podrá consultar los bonos disponibles en la sección "CATÁLOGO" de la Plataforma. Así mismo, podrá consultar el saldo que recibe para redimir bonos si alcanza la meta asignada. Una vez el Cliente haya ingresado a la plataforma se le habilitará la opción de redimir el o los bonos de su elección. Los bonos digitales están sujetos a la disponibilidad de inventario que puede ser consultado en la sección "CATÁLOGO" de la Plataforma. Para esta versión se tendrá un presupuesto de \$227.000.000 en bonos digitales disponibles.

Antes de redimir, al Cliente se le pedirá el código único para ingresar a la plataforma. Si el Cliente olvida su código único puede comunicarse al correo electrónico sac@juju.com o con la línea de atención 018000423528. El bono será enviado al correo electrónico del Cliente. Algunos bonos digitales generan un documento en PDF el cual podrá ser descargado en su dispositivo. Los bonos redimidos podrán ser consultados en cualquier momento en la sección "VER HISTÓRICO" en la Plataforma.

El saldo al que accede el Cliente cuando cumple con su meta únicamente puede ser usado para redimir bonos digitales en la Plataforma de Redención. El saldo no es canjeable por efectivo u otros bienes y/o servicios, y no es transferible a otros usuarios. Si el Cliente no utiliza la totalidad del saldo o no hay un bono disponible con el saldo disponible, ese saldo tampoco es canjeable por efectivo u otros bienes y/o servicios, no es transferible a otros usuarios, y no acumulable para futuras versión de la Promoción.

Los bonos digitales se dividen en:

- **Bonos de Puntos Colombia:** Para el caso de Puntos Colombia, estos serán cargados en la cuenta del Cliente tres (3) días hábiles después de la redención, esta redención no genera código ni PDF.
 - Para redimir el bono de Puntos Colombia, el Cliente deberá tener una cuenta activa en Puntos Colombia antes de realizar la redención, de lo contrario no se le podrán cargar a la cuenta los Puntos Colombia.
 - La vigencia de los Puntos Colombia será de doce (12) meses una vez cargados en la cuenta de Puntos Colombia del Cliente.
 - Los Puntos Colombia podrán ser consultados en la cuenta de Puntos Colombia.
 - A los Puntos Colombia les aplica los términos y condiciones del programa Puntos Colombia en la página web del programa www.puntoscolombia.com.
- **Bonos de comercio:** Son bonos digitales de diferentes marcas especificadas en la plataforma, cargados con un valor allí determinado, y que podrán ser usados directamente en el comercio propietario; cada bono digital tiene unos términos y condiciones individuales que podrán ser consultados en la plataforma, haciendo clic en “ver detalles” en la parte inferior de cada uno de los bonos. Al hacer clic en el botón de “REDIMIR”, se entiende que el Cliente acepta los términos y condiciones ahí descritos. La vigencia de los bonos empezará a contar desde el momento de su redención. El bono digital debe ser redimido en el comercio por la totalidad de su valor, no se puede hacer un rendimiento parcial.

Las características y disponibilidad de los bonos digitales se pueden conocer en la Plataforma, la cual será actualizada en tiempo real. El Cliente solo podrá redimir los bonos digitales que estén disponibles en el “CATÁLOGO” en el momento en que efectivamente realice la redención así:

- El cliente deberá escoger el bono y agregarlo al carrito de compras.
- El cliente debe llenar la información adicional solicitada.
- El Cliente deberá dar clic en el botón de “REDIMIR”
- Una vez el usuario acepte, el sistema confirmará que la redención ha sido exitosa.
- El Cliente recibirá un correo con el bono en formato PDF.

Sección 4.02 Incentivos especiales

Los incentivos especiales son incentivos que se entregarán al finalizar la Promoción a un número de Clientes por mecánica, de acuerdo con lo establecido previamente en este documento. En la sección 3.01, se lista el incentivo especial por los que compiten los Clientes de cada mecánica y las condiciones que deben cumplir para obtenerlo. El incentivo especial sí puede ser acumulable con el bono digital, es decir, el Cliente puede recibir ambos incentivos.

Sección 4.03 Garantía de los Incentivos

El Organizador no será responsable por la calidad de los productos o servicios adquiridos con los bonos digitales por el Cliente.

Respecto los incentivos especiales, el Organizador cargará los Puntos Colombia correspondientes en la cuenta de Puntos Colombia del Cliente ganador 15 días hábiles después de finalizada la Promoción.

Sección 4.04 Condiciones para redención de incentivos

Esta Promoción no es acumulable con otros descuentos y/o promociones y los Incentivos no son canjeables por dinero o por un Incentivo diferente por solicitud del Cliente.

La redención de los Incentivos solo será posible durante el tiempo que la Plataforma esté activa, es decir, hasta 3 meses después de recibido el código único. Una vez que la Plataforma ya no esté habilitada, no será posible solicitar una redención. El Organizador no se hace responsable por las redenciones que los Clientes no hayan realizado antes del término acá mencionado.

Para tener en cuenta:

- El Cliente es responsable de que todos los datos proporcionados para el envío del Incentivo son correctos;
- El Cliente es responsable de verificar las condiciones del bono que está redimiendo, por ejemplo, que éste pueda ser usado en la ciudad de su residencia.

Los incentivos que no sean usados o reclamados por los Clientes, hasta 3 meses después de enviado el código único de acceso serán declarados desiertos y el Organizador podrá disponer libremente de ellos.

Sección 4.05 Entrega de los incentivos especiales

- (i) Los Clientes ganadores de los incentivos especiales serán comunicados por correo electrónico hasta treinta (30) días calendario después de finalizada la vigencia de la Promoción.
- (ii) El Cliente ganador perderá su incentivo especial, declarándose desierto y quedando a libre disposición del Organizador, el cual podrá entregárselo a la siguiente posición del listado teniendo en cuenta las condiciones descritas en los Términos y Condiciones, en caso de que:
 - a. Los datos de contacto suministrados al organizador de la Promoción estén desactualizados o sean incorrectos; o
 - b. No sea posible realizar el contacto con el Cliente ganador en un plazo máximo indicado en el correo o comunicación, contado a partir de la fecha en la que el Cliente reciba la comunicación informándole que es el ganador del Incentivo especial; o
 - c. El Cliente ganador no realice el envío de la información y documentación requerida e indicada por parte del Organizador incluyendo la aceptación antes de la fecha señalada; o
 - d. El Cliente no tenga creada una cuenta de Puntos Colombia.
- (iii) En caso de que el Organizador de la Promoción determine realizar llamadas de contacto a los ganadores, éstas podrán ser efectuadas de lunes a viernes, entre las 7:00 horas y las 19:00 horas (hora Colombia) y los sábados entre las 8:00 horas y las 15:00 horas (hora Colombia). El Cliente no será contactado los domingos o festivos.

Parágrafo 1. Notificación y entrega de los incentivos especiales

El Cliente ganador, será contactado por correo electrónico para notificarle su incentivo especial. En caso de que el Cliente no cuente con una cuenta de Puntos Colombia creada, se determinará que no fue posible entregar el incentivo especial, por lo que se encontrará inmerso lo establecido en el numeral (ii) de la presente sección. Los incentivos especiales serán entregados únicamente a los Cliente ganadores en un plazo máximo de (30) treinta días hábiles después de haber sido contactados y notificados como ganadores.

Los incentivos especiales serán cargados a la cuenta de Puntos Colombia del cliente ganador. Si el cliente ganador no tiene una cuenta creada de Puntos Colombia y el incentivo especial no logra ser entregado, el Cliente ganador perderá el derecho sobre su incentivo especial, sin que haya responsabilidad alguna por parte del Organizador. Lo anterior teniendo en cuenta que el inconveniente se produjo por parte del Cliente.

Se entregará un (1) único incentivo especial a cada uno de los Clientes ganadores. En ningún caso un Cliente podrá ganarse más de un incentivo especial.

Sección 4.06 Transferencia de los Incentivos

El incentivo, así como cada uno de los componentes que lo integran, serán intransferibles.

Sección 4.07 Entrega de los Bonos digitales

La entrega de los bonos digitales está a cargo de JUJU S.A.S. (la "Agencia"), empresa aliada de Mastercard Colombia Inc. Sucursal Colombiana, y el Organizador. La Agencia es la responsable de garantizar la correcta entrega de los Incentivos en las condiciones adecuadas.

En caso de que el Cliente ganador presente algún inconveniente con su Incentivo tales como:

- (i) Retraso en la entrega de su Incentivo
- (ii) Digitó mal su email en la plataforma;
- (iii) Recibió un Incentivo diferente al que redimió;
- (iv) Código inactivo;
- (v) En el comercio no le recibieron el código;
- (vi) Bono vencido;
- (vii) Desconoce el proceso de redención;
- (viii) Bono extraviado;
- (ix) Forma de consumo;
- (x) Bono redimido;
- (xi) Producto en mal estado; y
- (xii) Cualquier otro problema que tenga que ver directamente con su Incentivo.

Deberá notificarlo dentro de los sesenta (60) días siguientes a la fecha de entrega del bono, el cliente puede comunicarse al correo electrónico juju@sac.com o a la línea de atención 018000423528 indicando el inconveniente asociado a la promoción, datos de contacto, información sobre el bono y una breve descripción del problema presentado.

Si por alguna razón no se puede solucionar el inconveniente del Bono digital, el Organizador, con el objetivo de solucionar el problema y buscando su satisfacción, podrá ofrecer un bono de resarcimiento al Cliente por el mismo valor en el mismo u otro comercio. En caso de aceptarlo, el Cliente se lo deberá manifestar al Organizador de forma verbal, por vía correo electrónico. Con la aceptación de este nuevo bono digital se entiende que el Cliente renuncia al bono digital originalmente remitido.

CLÁUSULA V

Responsabilidad

Sección 5.01 Exclusión de responsabilidad

El Organizador de la Promoción no se hace responsable en las siguientes circunstancias, siempre que se esté de acuerdo con la ley aplicable:

- (i) El incumplimiento de sus obligaciones, cuando tal incumplimiento total o parcial se produzca por causas o circunstancias constitutivas de fuerza mayor o caso fortuito, calificadas de conformidad con la ley aplicable.
- (ii) Los impuestos o gastos que no se encuentren especificados dentro del Incentivo.
- (iii) Los reclamos presentados en cuanto a la calidad, estado y proceso de entrega de los Incentivos redimidos y los productos adquiridos con éstos, entendiéndose que, es la Agencia la responsable de esto.
- (iv) La calidad de los productos/servicios adquiridos con los Productos del Organizador, puesto que solo es el emisor de dichos instrumentos de pago.
- (v) El incumplimiento de sus obligaciones por causas atribuibles al Cliente.
- (vi) Los impuestos o gastos no especificados serán responsabilidad de los Clientes ganadores de los Incentivos.

Al aceptar el Incentivo se entenderá que los Clientes ganadores: (i) liberan al Organizador de cualquier responsabilidad de situaciones que puedan sufrir por el goce o uso del Incentivo.

Sección 5.02 Autorización tratamiento datos personales del Cliente

Los Clientes autorizan a El Organizador para recolectar, almacenar, tratar y usar sus datos personales, compartir información entre ellos y contactarlo con el fin de informarle sobre la Promoción, así como enviarle información relacionada con los productos, servicios, beneficios ofrecidos por Bancolombia y publicar material promocional o fotográfico de esta Promoción. Sin perjuicio del derecho que tiene el cliente de conocer, actualizar, rectificar, suprimir o revocar sus datos personales.

Asimismo, los Clientes autorizan al Organizador para que: a) los contacten vía telefónica, mensajería instantánea directamente o a través de sus proveedores, envíe mensajes por cualquier medio, así como correos electrónicos y redes sociales; (b) Valide y verifique la identidad para el ofrecimiento y administración de productos y servicios; (c) Ofrezca y preste sus productos o servicios a través de cualquier medio o canal para su beneficio; (d) Suministre información comercial, legal, de productos, de seguridad, de servicio o de cualquier otra índole; (e) Efectúen análisis e investigaciones comerciales, estadísticas.

Los Clientes que acepten los Términos y Condiciones reconocen que El Organizador podrá hacer uso de las imágenes que surjan de la Promoción, para lo relacionado con comunicaciones y publicaciones promocionales de El Organizador, así como para la finalidad de realizar Promociones informativas a través de diferentes medios audiovisuales, entre ellos imágenes e historias relacionadas con La Promoción, las cuales podrán ser difundidas en las redes sociales de El Organizador y otros medios.

En caso de que El Organizador de la Promoción o las entidades que conforman el Grupo Bancolombia sean objeto de cualquier reclamación judicial o extrajudicial, relacionadas con el material suministrado por el Cliente, y estos constituyan en cualquier forma violación a los derechos de autor o de propiedad intelectual de un tercero, asumirá la defensa de Bancolombia o las entidades que conforman el Grupo, a su cargo y expensas y, si hubiere lugar a ello, reembolsará a éste cualquier cantidad que hubiere pagado o a la que fuere condenado por dicha reclamación. A su vez, declaran que no han recibido ninguna remuneración ni promesa de remuneración futura por parte de El Organizador de la Promoción por el material visual o audiovisual mencionado y/o su participación en la publicación de estos, la cual es libre y voluntariamente aceptada.

Los Clientes manifiestan que han sido informados que no se encuentran obligados a autorizar el tratamiento de dichos datos y que cuenta con el derecho a conocer, actualizar y rectificar los datos personales proporcionados, a solicitar prueba de esta autorización, a requerir información sobre el uso que se le ha dado a los datos personales, a presentar quejas ante la Superintendencia de Industria y Comercio por el uso indebido de mis datos personales y a revocar esta autorización en los casos que sea procedente de acuerdo con la ley.

Para más información, puede comunicarse a las siguientes líneas de atención Bogotá (601) 343 0000, Medellín (604) 510 9000, Cali (602) 554 0505, Barranquilla (605) 361 8888, Bucaramanga (607) 697 2525, Cartagena (605) 693 4400, Resto del país 018000912345 o dirigirse a cualquiera de nuestras oficinas.

Para conocer la Política para el tratamiento de datos personales, ingrese al sitio web de <https://www.grupobancolombia.com/personas/documentos-legales/proteccion-datos/bancolombia-sa/>

CLÁUSULA VI

Misceláneos

Sección 6.01 Modificaciones

El Organizador de la Promoción podrá realizar modificaciones a los presentes términos y condiciones en caso de considerarlo necesario. Dichas modificaciones serán informadas mediante publicación en la Plataforma.

Sección 6.02 Descalificación

Serán descalificados los Clientes que:

- (i) Hayan realizado, a juicio del Organizador cualquier tipo de maniobra engañosa o fraudulenta para incrementar sus posibilidades reales de ser un posible ganador.
- (ii) Hayan suministrado al Organizador cualquier tipo de datos o información que no sea verídica o que sea incorrecta.
- (iii) Se identifique el incumplimiento, por parte del Cliente, de alguna de las condiciones establecidas para la Promoción o cualquier acto de defraudación o fraude por parte de éste hacia el Organizador de la Promoción.

En caso de que el Organizador de la Promoción determine que alguno de los Clientes ha violado alguna de las reglas fijadas en los presentes Términos y Condiciones, procederá a su inmediata exclusión.

Parágrafo. Si como resultado de la información falsa y/o las acciones fraudulentas del Cliente, resultase perjudicado un tercero y éste formulase cualquier tipo de reclamación en contra del Organizador, este último tomará las acciones legales correspondientes en contra del Cliente para obtener la reparación de los daños y perjuicios ocasionados como consecuencia de dicha reclamación.

Sección 6.03 Suspensión

El Organizador podrá suspender de forma inmediata la Promoción, sin asumir responsabilidad alguna si se llegaren a detectar delitos, fraudes o cualquier irregularidad en la forma de participar, en la forma de realizar transacciones con los instrumentos pago definidos por el Organizador, o en el comportamiento de alguno de los Clientes, durante la Vigencia de la Promoción y/o durante el uso del Incentivo, o si se presentara alguna circunstancia de fuerza mayor que afecte los intereses o buena fe del organizador de la Promoción.

Fecha última actualización: 12/Febrero/2025