

REGLAMENTO GENERAL PROGRAMA DE PUNTOS REALES

El presente Reglamento rige la relación entre CITI en Guatemala, El Salvador, Honduras, Nicaragua, Costa Rica y Panamá (en adelante denominadas como “LAS EMPRESAS”) y sus clientes respectivos en lo referente a la tarjeta de crédito Citi DISTANCIA REAL que maneja dos programas de lealtad ajenos al banco (DISTANCIA de Taca y sus filiales y PUNTOS REALES de Real Hotels and Resorts y sus filiales). A los fines del presente Reglamento, queda entendido que cada una de LAS EMPRESAS serán responsables del cumplimiento del mismo, actuando en forma separada e independiente frente a su propia clientela y sin que exista responsabilidad solidaria entre éstas.

- 1. Objeto del Programa:** Bajo los dos Programas de Lealtad que se manejan bajo la tarjeta Citi DISTANCIA REAL, LAS EMPRESAS incentivan la frecuencia del uso de las tarjetas de crédito Citi DISTANCIA REAL, mediante el beneficio de recibir una Milla DISTANCIA y un PUNTO REAL por cada dólar de compra.

Tales beneficios, se otorgan indistintamente de que tales compras hayan sido efectuadas por el tarjeta-habiente principal o sus adicionales, e indistintamente del tipo de moneda (moneda local o dólar estadounidense) en que se realizaron las mismas.

- 2. Participantes en el Programa:** Las personas naturales que sea Titular o Adicional de los productos de LAS EMPRESAS de una tarjeta de crédito Citi DISTANCIA REAL.

Para los efectos del presente Reglamento, se entiende por “Cliente Titular o Adicional” (en lo sucesivo, EL CLIENTE), la persona identificada en los registros de LAS EMPRESAS como el cliente principal de los productos antes referidos.

El canje de Millas DISTANCIA o PUNTOS REALES efectuados por EL CLIENTE presupone la aceptación de EL CLIENTE de las condiciones generales establecidas en el presente Reglamento.

Es obligación de los miembros el conocer y cumplir todas las reglas y políticas del programa de viajero frecuente DISTANCIA, así como del programa de PUNTOS REALES. Cada miembro asumirá la responsabilidad de actualizarse e informarse regularmente acerca de dicha reglamentación y cualquier modificación futura, con el fin de conocer sus derechos y sus responsabilidades.

- 3. Sistema de Acumulación:** Las compras efectuadas con cargo a la tarjeta de crédito Citi DISTANCIA Real le harán acumular al cliente 1 Milla DISTANCIA y 1 PUNTOS REAL por cada dólar de compra o su equivalente en moneda local.

Los PUNTOS REALES acumulados no tienen valor monetario de ningún tipo y se prohíbe su venta u obsequio a cualquier persona y/o empresa. No se puede hacer transferencia, redención o intercambio fuera de una transacción con REAL HOTELS & RESORTS. No se permite la compra, venta, intercambio o transferencia a cualquier título de premios de REAL HOTELS & RESORTS para lucro personal ni de terceras personas. Los PUNTOS REALES o premio redimido con este sistema de puntos no será válido si se transfiere por dinero en efectivo o cualquier otro medio. Los transgresores son responsables del pago de la tarifa completa asociada, de los daños, perjuicios, costos legales y operacionales.

PUNTOS REALES puede ampliar su programa integrando nuevos hoteles o empresas asociadas. En este caso, se informará a los miembros, según considere conveniente, acerca de esta adhesión y de las condiciones impuestas por dichas empresas. Por otro lado, los hoteles y compañías afiliadas al programa pueden terminar su participación sin necesidad de previo aviso a los miembros del Programa de PUNTOS REALES. La acumulación de Puntos y el uso de premios con las empresas asociadas están sujetos a la permanencia de tales empresas como participantes dentro del programa. PUNTOS REALES no se hace responsable por premios redimidos y no utilizados durante dicho período de permanencia.

- 4. Revisión de Millas DISTANCIA y PUNTOS REALES acumulados:** LAS EMPRESAS se reservan el derecho de revisar los saldos de Millas DISTANCIA y PUNTOS REALES acumulados por EL CLIENTE.
- 5. Estado de Cuenta:** El cliente puede verificar su estado de cuenta de PUNTOS REALES visitando www.puntosreales.com

- 6. Pérdida PUNTOS REALES acumulados:**

PUNTOS REALES se reservan el derecho de modificar o terminar, parcial o totalmente, según considere necesario, los reglamentos, normas, privilegios, beneficios, premios de viaje u ofertas especiales del programa de viajero frecuente, a su discreción y sin previo aviso. Esto significa que, PUNTOS REALES puede introducir cambios que afecten, por ejemplo, las afiliaciones de los

miembros, las reglas para ganar puntaje, los niveles de puntaje y las tablas para la obtención de los premios de estadía.

En el caso de la terminación total o parcial del programa PUNTOS REALES el cliente tendrá un total de 30 días para la utilización de sus PUNTOS REALES acumulados, posterior a estos 30 días los PUNTOS no redimidos serán perdidos. Real Hotels & Resorts puede cambiar su tabla de redención de PUNTOS REALES, este cambio será notificado al cliente por medio de REAL HOTELS & RESORT y Citi.

7. Periodicidad y forma de entrega de las Devoluciones: En cualquier momento, el titular de la tarjeta Citi DISTANCIA REAL podrá reclamar la devolución de sus Millas DISTANCIA y/o PUNTOS REALES acumulados correspondiente a los consumos efectuados con cargo a su tarjeta de crédito Citi DISTANCIA REAL. Sus Millas DISTANCIA y PUNTOS REALES estarán disponibles en su cuenta en el mes inmediato posterior a la fecha de corte de su tarjeta de crédito

8. Procedimientos de redención:

Para poder realizar redenciones con el programa de REAL HOTELS & RESORT el cliente debe de contar con el número de PUNTOS REALES que verifica se afilio al programa y PUNTOS REALES para la redención.

Si el cliente no cuenta con No. de PUNTOS REALES el cliente lo podrá obtener ingresando a la página web de www.puntosreales.com hace clic en registrarse y con su número de viajero frecuente DISTANCIA, el mismo que tenga registrado en su tarjeta de crédito Citi DISTANCIA REAL, se le permitirá ingresar a la pagina y registrarse, el cliente debe completar el formulario que se le muestra y si todos los datos ingresados están correctos, una notificación vía correo electrónico le será enviada conteniendo su número real y clave para el ingreso a su cuenta

9. Otras formas de devolución: LAS EMPRESAS, previa comunicación escrita a los titulares de la tarjeta de crédito Citi DISTANCIA REAL y con una anticipación de treinta días naturales, podrán modificar la forma de entrega de Millas DISTANCIA y PUNTOS REALES acumulado, mediante cualquier modalidad que estimen apropiadas. En tal supuesto, EL CLIENTE podrá disponer del monto acumulado de Millas DISTANCIA y PUNTOS REALES en los términos convenidos originalmente antes de la puesta en vigencia de las enmiendas; caso contrario, el monto acumulado se regirá por los nuevos términos y condiciones comunicados a EL CLIENTE.

10. Excepciones: Quedan exceptuados de acumulación de PUNTOS REALES y Millas DISTANCIA, por lo tanto, no generarán derecho a devolución:

- a) Los consumos efectuados mediante Extra-financiamiento, Compra Fácil o cualquier otro programa crediticio.
- b) Los cargos efectuados para pagar comisiones administrativas establecidas por LAS EMPRESAS, tales como, pero sin limitarse a estas: cargos por membresía, renovación, reposición de tarjeta, o cualquier otro cargo por servicio.
- c) Los retiros de efectivo.
- d) Las tarjetas de crédito que hayan sido canceladas voluntariamente o por cualquiera de LAS EMPRESAS.

11. Disposiciones Especiales:

Al redimir un premio de Puntos Reales tenga en cuenta lo siguiente:

El cliente es responsable de solicitar su reservación llamando directamente al hotel de su interés indicando que utilizará sus Puntos Reales para cubrir su estadía. En ningún momento es posible hacer reservaciones con Puntos a través del sitio web de alguno de los hoteles. Una vez que el cliente tenga confirmada su reservación, debe proceder a redimir sus puntos a través de www.puntosreaels.com para poder imprimir sus cupones premio.

Para poder hacer efectivo cualquier premio seleccionado, debe presentar sus cupones impresos, de lo contrario no será posible hacerlos efectivos.

Los cupones premio tendrán un validez de 6 meses calendario que cuentan a partir de la fecha de emisión del mismo. En este período de tiempo el cliente bien podrá hacer efectivo el premio que ampara el cupón premio o bien solicitar la reacreditación de los puntos.

Una vez emitido un certificado tiene un estado de Activo, lo cual indica que el premio puede ser reclamado por el cliente o bien solicitar la reacreditación de los puntos.

Si transcurridos los 6 meses de validez del cupón, el cliente no ha reclamado el premio ni solicitado la reacreditación de los puntos, el sistema mismo se encarga de aplicar un estado de Vencido al premio, lo cual implica que los puntos se perdieron y Real Hotels and Resorts que eximido de toda responsabilidad al respecto.

Todas estas condiciones le son notificadas al cliente por medio de un correo electrónico y aparecen reflejadas en el cupón premio por lo cual el cliente no puede asumir desconocimiento de las mismas como motivo de no haber hecho efectivo el premio en el tiempo estipulado,

12. Promociones Especiales: A manera de incentivos adicionales, LAS EMPRESAS podrán realizar promociones especiales, de vigencia determinada, en la cual podrá otorgar devoluciones diferentes a las establecidos en el presente Programa por consumos realizados en determinadas categorías de comercios o establecimientos afiliados.

Las Promociones Especiales que LAS EMPRESAS realicen bajo el Programa de Lealtad Citi DISTANCIA REAL, tendrán una vigencia temporal y se anunciarán en medios de comunicación masivos o directos. Cada publicación, indicará la naturaleza y cantidad de los beneficios ofrecidos, duración de la Promoción, así como condiciones especiales que rijan para cada una. Supletoriamente, se regirán por las condiciones generales y permanentes contenidas en el Programa de Lealtad Citi DISTANCIA REAL.

El presente Reglamento se aplicara supletoriamente a cada una de esta Promociones Especiales. Los dos programas de lealtad que se manejan bajo la tarjeta de crédito “Citi DISTANCIA REAL” podrá ser consultado por los clientes en la página web de LAS EMPRESAS; adicionalmente, queda a disposición de los clientes en cualquiera de las sucursales de LAS EMPRESAS.

- a. Incompatibilidad con otros Programas de Lealtad: El programa Citi DISTANCIA REAL es incompatible con cualquier otro programa de lealtad de LAS EMPRESAS. Por lo tanto, los consumos efectuados con la tarjeta de crédito Citi DISTANCIA REAL únicamente otorgarán derechos para solicitar las devoluciones descritas en el presente reglamento.

13. Modificación del Reglamento: En cualquier momento, LAS EMPRESAS se reservan el derecho de modificar el presente Reglamento.

Para tales efectos, LAS EMPRESAS podrán publicar las enmiendas en un periódico de circulación nacional o bien, comunicarlo al último domicilio registrado de sus respectivos tarjeta-habientes.

En cualquier caso, LAS EMPRESAS informarán a sus tarjetahabientes que disponen de un plazo de treinta días calendario, contados a partir de la fecha de publicación o de comunicación de las enmiendas, para hacer uso de las Millas DISTANCIA y PUNTOS REALES acumulado bajo las condiciones originales del Reglamento.

Transcurrido dicho plazo, se entenderá que automáticamente han sido aceptadas las enmiendas al Reglamento y que, en lo sucesivo, la nueva versión del Reglamento será aplicable a las Millas DISTANCIA y PUNTOS REALES acumulado.

- 14. Vigencia del Programa:** Los programas de lealtad a los que les da acceso su tarjeta de crédito Citi DISTANCIA REAL tendrá una vigencia indeterminada. No obstante lo anterior, LAS EMPRESAS se reservan el derecho de suspenderlo o terminarlo en cualquier momento, dando la noticia de ello con treinta días de anticipación por medio de notificaciones insertas en los estados de cuenta mensuales de la tarjeta de crédito Citi DISTANCIA REAL, o mediante avisos en sucursales.

- 15. Aceptación:** La solicitud de redención del Millas DISTANCIA y/o PUNTOS REALES o la falta de impugnación del primer estado de cuenta será tenida como aceptación de los términos y condiciones de este Reglamento.