

BASES & CONDICIONES

BANCO GNB - PROGRAMA EXPERIENCE

El presente documento describe los términos y condiciones del programa de puntos Experience del Banco GNB Paraguay S.A. (en adelante el Banco). Cualquier circunstancia no prevista en estas condiciones será resuelta exclusivamente por el Banco, de manera definitiva.

DESCRIPCIÓN DEL PROGRAMA

El programa Experience es un sistema de acumulación de puntos a través de los consumos efectuados con las Tarjetas de Créditos participantes emitidas por el Banco, que te permite realizar canjes por productos o servicios, para vivir experiencias gourmet, de relax y en tus viajes por el mundo.

PARTICIPANTES

Participan del Programa los usuarios de las Tarjetas de Crédito Visa Oro Experience, Visa Oro, Mastercard Oro, Mastercard Black, Visa Platinum, Visa Infinite Premier, Mastercard Black Premier, Mastercard Premier Metalcard en adelante las Tarjetas Participantes, que se encuentren vigentes y que no presenten ningún tipo de bloqueo.

No participan del programa y, en consecuencia, no acumulan puntos, las Tarjetas de Crédito Clásicas, empresariales (cualquiera sea su marca y tipo) y las pre-pagas.

El Banco se reserva el derecho de incluir o excluir en cualquier momento nuevas marcas, tipos, clases y/o afinidades de Tarjetas de Crédito al programa.

MECANISMO DE ACUMULACIÓN DE PUNTOS

Se acumulará un (1) punto Experience por cada USD 1 (un dólar) o su equivalente en guaraníes por débitos automáticos, compras en comercios locales, compras en comercios del exterior y pagos de servicios locales, efectuadas con las siguientes tarjetas de Crédito participantes del programa: Visa Oro Experience, Visa Oro, Mastercard Oro, Visa Platinum y Mastercard Black.

Se acumulará un punto y medio (1,5) Experience por cada USD 1 (un dólar) o su equivalente en guaraníes por débitos automáticos, compras en comercios locales, compras en comercios del exterior y pagos de servicios locales, efectuadas con las siguientes tarjetas de Crédito Premier participantes del programa: Visa Infinite Premier, Mastercard Black Premier, Mastercard Premier Metalcard

Las Tarjetas de Crédito adicionales de los titulares acumularán puntos automáticamente en la cuenta del titular de la misma.

Los consumos que generan puntos son:

a) Débitos automáticos para el pago de servicios públicos o privados; b) Compras en comercios locales adheridos a la red de Bancard mediante línea normal (en 1 pago) o plan cuotas; c) Compras en comercios del exterior; d) Pagos de servicios locales (Paraguay).

Importe mínimo de transacción USD.1 (un dólar) o su equivalente en guaraníes.

No acumulan puntos los siguientes conceptos:

a) Cuota Anual; b) Costo de Renovación; c) Gastos e intereses por atraso o financiación; d) Comisiones; e) Adelantos de dinero en efectivo; f) Créditos por cargos impugnados o por devoluciones efectuadas a establecimientos; g) Contracargos; h) Seguros; i) Cargos por asistencias al viajero; j) Transferencias de deuda; k) Cargos administrativos; l) Impuestos; y, m) cualquier otro cargo que no corresponda a un consumo que genera punto, conforme definido en este programa.

El Banco podrá modificar a su criterio el sistema de acumulación de puntos, sin necesidad de aviso alguno.

Los puntos acumulados no podrán canjearse por dinero en efectivo, acreditación en tarjetas (salvo definición puntal por parte del Banco) o cualquier otra forma de pago. Tampoco podrán transferirse a ninguna persona o ser transferidos a ninguna otra tarjeta de un tercero. No se pueden combinar los puntos con ningún otro programa de lealtad/frecuencia que otorgue puntos dentro o fuera del Banco.

Los puntos acumulados en el Programa no tienen valor monetario alguno y sólo pueden ser utilizados conforme a las presentes bases y condiciones.

El Banco se reserva el derecho de descontar puntos erróneamente acreditados. El canje de puntos puede suspenderse hasta que se resuelva satisfactoriamente cualquier discrepancia.

BONIFICACIONES EXTRAORDINARIAS DE PUNTOS

El Banco podrá realizar promociones especiales que contemplen bonificaciones extraordinarias de puntos, las que serán informadas por los medios que estime conveniente, sin que las mismas generen beneficios o condiciones permanente que modifiquen estas bases y condiciones.

REQUISITOS PARA LA VIGENCIA DE LOS PUNTOS ACUMULADOS, CANCELACIÓN O PÉRDIDA.

Para mantener la vigencia de los puntos del programa Experience el titular y/o adicionales de las tarjetas de crédito participantes deberán realizar consumos que generen puntos cada mes de manera ininterrumpida. De no realizarse un consumo dentro del período de (1) un mes calendario por un importe mínimo de USD 1 (un dólar) o su equivalente en guaraníes se darán de baja la totalidad de puntos que hayan acumulado desde la emisión de la tarjeta de crédito.

La pérdida de los puntos acumulados se producirá aun cuando la falta de consumo en el periodo indicado se deba a la imposibilidad de uso de la tarjeta por cualquier motivo, incluso bloqueos administrativos por los supuestos previstos en el Contrato de Tarjeta de Crédito.

En cuanto a las compras en cuotas, la generación de puntos se da en la fecha de la transacción por el total de la compra; por ende, las cuotas mensuales no son consideradas como consumos del mes.

El Banco tiene el derecho a cancelar el 100% de los puntos acumulados desde la emisión de la tarjeta, de forma inmediata e irrevocable en los siguientes casos:

a) En caso de que cualquiera de los productos activos que mantenga el cliente con el Banco tenga una morosidad superior a 60 días;

- b) En los casos de cancelación de las tarjetas de crédito, ya sea voluntariamente solicitadas por el cliente o por disposición del Banco, cualquiera sea la causa; y,
- c) En caso de fallecimiento del titular y/o usuario.
- d) No renovación de la Tarjeta de Crédito.

Los créditos por reverso de transacciones por cualquier motivo, las devoluciones y los ajustes pueden reducir el número acumulado de puntos llegando a crear un balance negativo.

Los puntos acumulados en el programa no constituyen propiedad del cliente y se extinguen con la finalización del programa o por cualquier de las causales aquí previstas, lo que ocurra primero.

VIGENCIA DEL PROGRAMA

El Banco se reserva el derecho de modificar los términos y condiciones del Programa, incluso cancelar la vigencia de este. Igualmente, tiene la opción de restringir, limitar, suspender, terminar o cancelar el canje de los puntos en cualquier momento sin previo aviso.

COMUNICACIÓN DE LOS PUNTOS

El Banco informará a los clientes la generación y acumulación de puntos a través de los extractos mensuales. Además, las consultas de cantidad de puntos acumulados podrán ser realizadas por medio de los siguientes canales:

- Aplicación móvil disponible para Android y iOS y Home Banking
- Comunicándose al Call Center 021 417-6000 Banca Personal - 021 418 3333 Banca Premier, las 24 horas del día

En caso de diferencia en la exposición de la cantidad de los puntos acumulados a través de alguno de los sistemas informáticos y el registro interno del Banco, prevalecerá este último, no generando esta circunstancia obligación alguna a cargo del Banco, sea de reconocimiento y/o resarcimiento de los puntos a favor del cliente.

Toda discrepancia en cuanto a los puntos, ya sean acumulados, expirados, redimidos o ajustados, deberán ser reportadas al Banco dentro de los treinta (30) días posteriores al corte del Extracto para el cual se reclama la discrepancia. Transcurrido este plazo, el Banco asumirá la conformidad por parte del cliente.

UTILIZACIÓN DE LOS PUNTOS Y SISTEMA DE CANJE

Para canjear puntos es requisito que la Tarjeta esté activa (es decir no cancelada, bloqueada ni revocada por cualquier razón) y vigente sin mora (es decir que no existan saldos vencidos en la cuenta del cliente en el momento de la solicitud de puntos). A este efecto se considera mora el no pago de al menos el pago mínimo, desde el primer día posterior al vencimiento del extracto.

Los canjes de puntos podrán ser realizados a través de los siguientes canales:

- Call Center, llamando al 021 417-6000 - Línea GNB Premier 021 417 6363, las 24 horas del día; y,
- Home Banking <https://www.bancognb.com.py>
- POS, autorizados por el Banco para el caso de promociones puntuales

Para el caso de canjes solicitados a través del Home Banking el cliente deberá contar con su clave de acceso.

Los canjes de puntos solicitados vía Home Banking o mediante contacto al Call Center serán solicitados y autorizados exclusivamente por el titular.

Los canjes vía POS sólo aplicarán en caso de promociones mediante acciones puntuales con comercios adheridos y durante eventos o fechas especiales y podrán ser realizado por el titular. En este sentido, el titular podrá canjear la totalidad de puntos acumulados por el titular más los puntos acumulados por su/s adicional/es-

Los canjes de puntos, dependiendo del canal por el cual se realicen, podrán tener diferentes valores o exigencias, según lo determine el Banco a su exclusivo criterio. En ese sentido, para un mismo producto o servicio se podrán asignar diferente cantidad de puntos requeridos, según sea el canal seleccionado para el canje.

El Banco podrá establecer los puntos mínimos y máximos para el canje y acumulación de puntos.

OTRAS CONDICIONES APLICABLES AL CANJE DE PUNTOS

- ✓ Los puntos deben ser canjeados por el cliente titular de la cuenta quién podrá autorizar que el producto o servicio canjeado sea usufructuado o retirado por un tercero el cual deberá especificar al momento de efectuar su canje.
- ✓ El canje está sujeto a disponibilidad en el momento del pedido.
- ✓ El plazo para retiro de productos es a partir de las 48 horas hábiles posteriores al momento de su confirmación para Asunción y Gran Asunción y 96 horas hábiles para el Interior del país en caso que el cliente solicite el envío a una sucursal del interior.
- ✓ Las vigencias de los vouchers estarán sujetos a los acuerdos que Banco GNB Paraguay S.A. realice con los comercios adheridos al programa, los cuales serán indicados en los vouchers.
- ✓ Cada voucher canjeado por el cliente tendrá una validez de 30 (treinta) días corridos para los casos de canjes por productos tangibles (Accesorios Tech, Espumantes, Vinos, Canastas de Productos Gourmet, Cafeteras) y 90 (noventa) días corridos para los canjes por vouchers de Spa, Cenas, Hospedajes y específicamente los que corresponden a Plaza Hogar y Mariscal López. Esta vigencia corre partir de la fecha de realizado el canje, siendo esta vigencia inamovible y bajo ningún aspecto podrá ser renovado el voucher. En caso de no utilizar dicho voucher en el comercio elegido antes de la fecha de su vencimiento, automáticamente el mismo pierde valor y por consecuencia se pierden los

puntos ya canjeados para el efecto y el cliente no podrá reclamar la restitución de dicha suma ni el importe equivalentes en puntos.

- ✓ Para los casos que canjes realizados por vouchers de montos específicos, los mismos servirán como instrumento de pago directo de productos/servicios en el comercio adherido al que corresponda, hasta el importe del valor resultante de los puntos canjeados.
- ✓ De la misma forma, pasada la vigencia de los voucher, todos aquellos que no fuesen retirados de la sucursal por el titular serán destruidos y el cliente no podrá reclamar la restitución de dicha suma ni el importe equivalentes en puntos.
- ✓ Una vez retirado el voucher del Banco por parte del cliente, la responsabilidad ya sea por el uso, tenencia, robo, extravío u otro concepto relacionado al mismo, queda bajo entera responsabilidad del cliente, no asumiendo el Banco responsabilidad alguna que pudiese derivar del uso indebido del mismo. Cualquier solicitud de cambio deberá gestionarse exclusivamente con el proveedor del producto, sin ninguna responsabilidad del Banco.
- ✓ Los puntajes en la grilla podrán ser modificados sin previo aviso cuando el Banco lo considere conveniente.
- ✓ El canje de los puntos está sujeto a las tarifas vigentes en el momento de la redención y pueden ser alteradas sin previo aviso por el proveedor de cada servicio o producto.
- ✓ Para envíos de productos canjeados al interior del país, podrían aplicarse cargos adicionales a ser debitados de la tarjeta o puntos del cliente en concepto de costo de envío, seguros y otros cargos.
- ✓ No se realizarán envíos al interior de productos perecederos, como canastas gourmet y otros productos similares.
- ✓ El canje está sujeto a disponibilidad en el momento del pedido.
- ✓ El uso que se haga de las tarjetas vinculadas al programa implica la aceptación de todos los términos y condiciones estipulados por El Banco.
- ✓ El cliente libera al Banco de toda responsabilidad derivada del uso/adquisición de productos y/o servicios proveídos por los comercios adheridos y adquiridos a través del canje de puntos (por demoras en la entrega de premios, mal funcionamiento, mala calidad, roturas, mala atención, averías, perjuicios derivados de accidentes, robo, hurto, extravío, atentados, demoras, no disponibilidad o falta de stock, etc.). Cualquier reclamo derivado por estas causas, deberá ser tramitado directamente con el comercio y/o proveedor del servicio.
- ✓ Comercios Adheridos al Programa: Son las empresas en cuyos locales podrán ser Redimidos/Canjeados los puntos. Banco GNB Paraguay S.A. se reserva el derecho de incluir o excluir comercios autorizados para el canje del programa.

CONDICIONES ESPECIALES APLICABLES AL CANJE DE BOLETOS AÉREOS Y PAQUETES DE VIAJES

- Para las reservaciones, canjes y emisiones de boletos aéreos aplican las siguientes condiciones:
- Deben hacerse cuando menos con 15 (quince) días antes de la fecha de salida
- Las reservas para los canjes están sujetas a la disponibilidad del producto y/o servicio solicitado. En el caso de boletos aéreos, están sujetas a la disponibilidad de asientos en la aerolínea para las fechas de viajes escogidas por el viajero.
- El cliente podrá canjear sus puntos por boletos aéreos en cualquiera de las principales aerolíneas locales o internacionales de vuelos comerciales programados.
- Las tasas de embarque podrán ser canjeadas con puntos, en caso de poseer la cantidad necesaria para canjear en forma parcial o total dicho concepto
- El administrador (se entiende por tal a la Agencia de turismo) tratará de satisfacer las peticiones de los clientes si desean viajar por una aerolínea específica o con la tarifa más baja o disponibilidad en el período solicitado, pero el Administrador no garantiza dichos requerimientos y se reserva el derecho de escoger la aerolínea y la tarifa más baja disponible en el período solicitado por el cliente para hacer las reservaciones y emitir el boleto.
- No se podrá reembolsar ni cambiar el producto y/o servicio canjeado. En el caso de boletos aéreos canjeado, una vez que el boleto ha sido expedido, no se podrá cambiar, salvo que el cliente abone la diferencia que corresponde en concepto de multa o tarifa que cobra cada aerolínea y que deberá ser abonado con una tarjeta de crédito emitida por el banco, no pudiendo abonarse con puntos acumulados. Los cambios están sujetos a la autorización de la aerolínea.
- Ni el Banco ni el Administrador serán responsables por el desempeño del servicio otorgado por las aerolíneas de los boletos de transporte. Todas las reservaciones están sujetas a las condiciones de transporte, suministro o negocio de la parte que provee el servicio, el cual incluye excepciones y límites de responsabilidad. La industria de las aerolíneas se encuentra en un cambio constante y los cambios se llevan a cabo de forma rápida y sin previo aviso, por lo tanto, las reglas de canje para viajes aéreos están sujetas a cambios sin previo aviso. Estas condiciones también aplican a otros servicios como hoteles, traslados, entradas a espectáculos, etc.
- En caso de confirmación de pasajes, se deberá adjuntar los documentos vigentes con el formulario correspondiente que podrán ser: pasaporte, cédula de identidad o Visa (según exigencia del país de destino).

MODIFICACIONES Y RESOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS

El programa de puntos Banco GNB Puntos Experience es propiedad de Banco GNB Paraguay S.A. por lo que cualquier duda o controversia de los asuntos concernientes al presente programa, será resuelto por Banco GNB Paraguay S.A.

Banco GNB Paraguay S.A. se reserva el derecho de incorporar las modificaciones que estimare pertinentes al presente reglamento, incluso de incorporar otros requisitos o condiciones para el Programa, así como para la obtención de los beneficios, incluidos los mecanismos de acumulación y asignación de puntos, sistema de canje y su vigencia, entre otras.