



**REGLAMENTO GENERAL DEL PROGRAMA**  **LATORRE VISA**

Las siguientes normas y procedimientos regulan las relaciones entre **BANCO FICOHSA GUATEMALA S.A.**, en adelante denominadas “**LA EMPRESA**” y la persona física denominada “**EL BENEFICIARIO**”, en lo referente al **Programa La Torre Visa**.

## 1. OBJETIVO DEL PROGRAMA

LA EMPRESA, como un valor agregado a sus productos, han creado un Programa denominado “**Programa La Torre Visa**” a través del cual otorga beneficios a clientes en Supermercados La Torre, La Torre Express y EconoSuper.

Los puntos acumulados con estas tarjetas se pueden utilizar para acreditar al saldo de la Tarjeta en quetzales o para realizar canjes en los POS de La Torre, o realizar pagos de servicios y productos que LA EMPRESA establezca bajo el Programa, EL BENEFICIARIO entiende y acepta que cada una de LA EMPRESA responderá individualmente ante sus propios BENEFICIARIOS por el cumplimiento del presente reglamento y no existe solidaridad pasiva entre éstas.

## 2. VIGENCIA DEL PROGRAMA LA TORRE VISA

La vigencia del presente Programa es indefinida. No obstante, el plazo podrá ser modificado en cualquier momento, conforme a las políticas comerciales de LA EMPRESA. La información presentada en este reglamento tendrá vigencia mientras no haya una nueva publicación que la derogue.

## 3. MODIFICACIÓN DEL REGLAMENTO

LA EMPRESA se reserva el derecho de modificar o cancelar parcial o totalmente, según lo consideren necesario, los reglamentos, normas, privilegios, beneficios, premios del **Programa La Torre Visa**, notificando o publicando dicho reglamento para conocimiento de los clientes a su discreción. Todo lo anterior implica que LA EMPRESA podrá introducir en el **Programa La Torre Visa** aquellos cambios que afecten por ejemplo, pero no limitados a las afiliaciones de los BENEFICIARIOS, las reglas para acumular Puntos, topes de acumulación y cualquier otro cambio del Programa de Lealtad.

## 4. CANCELACIÓN DEL PROGRAMA

En el caso de que LA EMPRESA estime conveniente dar por concluido el Programa, la acumulación de Puntos se efectuará hasta treinta días naturales posteriores a la fecha de vencimiento que sea definida y comunicada efectivamente a los BENEFICIARIOS. **El canje de premios podrá ser efectuado hasta 45 días naturales posteriores a dicha fecha.** Transcurrido dicho plazo sin que EL BENEFICIARIO realizara canje de sus Puntos, su derecho quedará automáticamente extinguido y no cabrá ningún reclamo en contra de LA EMPRESA.

## 5. PARTICIPANTES EN EL PROGRAMA

El **Programa La Torre Visa** es válido únicamente para los BENEFICIARIOS que LA EMPRESA designe, quienes, según lo establecido, podrán ser otros, no tarjeta habientes incluidos en el Programa a discreción de LA EMPRESA. Con el canje de las Puntos o acreditación al saldo de la Tarjeta, cada BENEFICIARIO estará aceptando las condiciones generales establecidas en el presente Reglamento y / o cualquier publicación efectuada por LA EMPRESA en relación al **Programa de La Torre Visa**.

## 6. ACUMULACIÓN DE PUNTOS LA TORRE

Los Puntos La Torre se acumularán de la siguiente manera:

### **Ficohsa La Torre Visa Clásica:**

10% de reintegro en Supermercados La Torre y La Torre Express. El reintegro será acumulado en Puntos.

### **Ficohsa La Torre Visa Oro:**

10% de reintegro en Supermercados La Torre y La Torre Express. El reintegro será acumulado en Puntos.

### **Ficohsa La Torre Visa Platinum:**

10% de reintegro en Supermercados La Torre y La Torre Express. El reintegro será acumulado en Puntos.

## Excepciones de Acumulación:

- Todo cargo que no sea considerado consumo, como por ejemplo: Aportes a inversiones, Seguros de Cobertura, Cuotas de Extra financiamiento e Intrafinanciamiento, Cargos Bonificables, Transacciones en Casino etc., no acumulan Puntos, excepto en el caso de promociones puntuales. Tampoco acumularán Puntos los retiros de efectivo en Cajeros Automáticos o en Agencias Bancarias.
- Las tarjetas Corporativas no acumularán Puntos, excepto en el caso de promociones puntuales.
- Las tarjetas adicionales acumularán Puntos La Torre para la tarjeta titular.
- Las compras o consumos con cargo a la tarjeta de crédito, y que por cualquier motivo, fuesen reversados total o parcialmente, les serán reversados los Puntos La Torre que estas generen o los sucesivos en caso de haber sido utilizados
- No acumularan Puntos La Torre las tarjetas de crédito en mora.

## 7. ACUMULACIÓN MÁXIMA DE PUNTOS

| PRODUCTO                  | ACUMULACIÓN MÁXIMA POR MES |
|---------------------------|----------------------------|
| Ficohsa La Torre Clásica  | 750                        |
| Ficohsa La Torre Oro      | 1,000                      |
| Ficohsa La Torre Platinum | 1,250                      |

LA EMPRESA se reserva el derecho a modificar el monto máximo de acumulación mensual.

## 8. REVISIÓN DE LOS PUNTOS ACUMULADOS

LA EMPRESA se reserva el derecho de revisar los saldos de Puntos acumulados por los miembros. La redención de premios puede suspenderse hasta resolver satisfactoriamente cualquier discrepancia o anomalía observada. LA EMPRESA se reserva el derecho de extraer Puntos de las cuentas de los BENEFICIARIOS que erróneamente hayan sido acreditadas, así como adjudicar Puntos suplementarios con motivo de campañas de promoción puntuales, que oportunamente sean anunciadas a los BENEFICIARIOS por compensación o buena voluntad. Para efectos de tales bonos de Puntos, LA EMPRESA se reserva el derecho de adjudicarlas a una porción o segmento de los BENEFICIARIOS del Programa, de acuerdo con parámetros de la promoción que específicamente ésta realice, o según se crea conveniente; sin que esto se convierta en una obligación para todos los miembros del Programa.

## 9. CANJE DE PUNTOS LA TORRE

### En Supermercados La Torre

- El único requisito para realizar el canje de Puntos es encontrarse como cliente activo y al día de todo tipo de obligaciones generadas por la tarjeta o compañía que dio lugar a su afiliación en el Programa La Torre. Si EL BENEFICIARIO se encuentra en mora no podrá canjear sus Puntos hasta normalizar su situación. Tampoco podrá acumular Puntos mientras no regule su situación.
- Una vez canjeado los puntos, no está permitido el cambio por otro artículo o la cancelación de la solicitud ya realizada, a excepción de aquellos casos donde el artículo canjeado posea garantía del proveedor.
- En caso que EL BENEFICIARIO no tenga los Puntos necesarios para realizar el canje, podrá complementar el pago del producto con efectivo o cargo a tarjeta de crédito
- LA EMPRESA se reserva el derecho de seleccionar el medio de

publicación y la frecuencia de las publicaciones y de modificar medio o frecuencia sin previo aviso. También se reserva el derecho de modificar las condiciones de obtención de los puntos, así como el número de puntos requerido o de anular premios en forma previa y justificada por razones de oportunidad.

### Acreditación al Saldo de La Tarjeta

Para la acreditación de puntos al saldo de la tarjeta, EL BENEFICIARIO lo puede realizar por siguientes medios:

- Call Center de Servicio al cliente
- Ficohsa Online.
- El equivalente en Quetzales de sus Puntos La Torre será acreditado al saldo deudor de la tarjeta de crédito hasta 5 días hábiles posteriores a la solicitud.
- Al BENEFICIARIO no se le entregará el efectivo, y podrá verificar en su próximo estado de cuenta la acreditación.
- Siempre y cuando el BENEFICIARIO tenga Puntos disponibles podrá realizar la transacción, aplican restricciones en relación a políticas de crédito como ser moras, sobregiros y cobro judicial donde el BENEFICIARIO no podrá realizar la transacción.
- El crédito del efectivo no podrá ser a favor de terceros, únicamente se realizará el crédito al titular de la tarjeta de crédito La Torre.
- Las tarjetas empresariales quedan excluidas de la redención de Puntos por efectivo.

## 10. MEMBRESÍA

LA EMPRESA se reserva el derecho de cancelar la membresía a cualquier BENEFICIARIO que a juicio de LA EMPRESA haya realizado fraude, abuso o violación alguna de los créditos de Puntos, beneficios, uso de premios o cualquier otra violación al Reglamento del Programa. Al ser descalificado, un BENEFICIARIO perderá todos sus derechos de membresía, incluyendo todo los puntosa acumulados. Asimismo, se procederá a la cancelación inmediata de los productos bancarios y de la participación en el futuro de EL BENEFICIARIO en el Programa La Torre Visa. Todo lo anterior, sin perjuicio ni renuncia por parte de LA EMPRESA de las acciones legales que pueda tomar, según el perjuicio causado. Asimismo, LA EMPRESA se reserva el derecho de establecer una tarifa por membresía anual a los BENEFICIARIOS por la permanencia en el Programa La Torre Visa, la cual deberá ser previamente aprobada por escrito por el Tarjeta habiente. En caso de que EL BENEFICIARIO cancele su tarjeta de crédito, cierre sus cuentas o termine de cualquier forma su relación con LA EMPRESA, perderá en forma automática su membresía, y el derecho sobre sus Puntos acumuladas.

## 11. EXPIRACIÓN DE LOS PUNTOS LA TORRE

- Si un BENEFICIARIO no efectúa un consumo/compra con su tarjeta de crédito en un plazo de 120 días o entra en mora, sus puntos serán penalizados de la siguiente manera:

### Penalización y vencimiento:

- 50% de saldo de puntos por mora 30.
- 100% de saldo de puntos por mora 60.
- 100% de saldo de puntos por cancelación.
- 100% de saldo de puntos por más de 120 de inactividad.
- Vencimiento de puntos: 18 meses.
- El BENEFICIARIO perderá los Puntos La Torre disponibles en su cuenta al cancelar su tarjeta por decisión propia. Si EL BENEFICIARIO no los canjeó o transfirió a otra tarjeta de crédito que acumule Puntos La Torre estos no serán reversados, por lo que LA EMPRESA queda eximida de todo reclamo y responsabilidad.

- Si la cancelación de la tarjeta es por decisión del banco, los Puntos La Torre disponibles de la tarjeta serán utilizados para cancelar la deuda vigente de la tarjeta. En caso de no tener deuda pendiente, el banco entregará en Quetzales el equivalente de los Puntos disponibles por medio de un cheque al titular de la tarjeta.
- En caso de muerte del tarjetahabiente titular la totalidad de los Puntos La Torre disponibles serán penalizados.

## 12. INFORMACIÓN AL BENEFICIARIO

**La Torre Visa** es un Programa personalizado. La correspondencia y material publicitario, relacionados con el Programa y Programas externos, se enviarán a la dirección que se haya indicado para el envío de estados de cuenta de tarjetas de crédito. EL BENEFICIARIO será el responsable de notificar a LA EMPRESA sobre cualquier cambio de domicilio, estado civil o de sus datos generales. Dicha notificación deberá realizarse en las oficinas de LA EMPRESA o llamando a las líneas de servicio al cliente.