

REGLAMENTO DE PRODUCTO

Tarjeta BAC / AAdvantage®

Costa Rica

DEFINICIONES:

BAC: es BANCO BAC SAN JOSE S.A.

MILLAS AADVANTAGE® O MILLAS: Es el término bajo el cual se designa a la forma de acumular unidades para canjear o reclamar productos y servicios directamente en American Airlines®, calculadas por cada dólar o su equivalente en colones que se adjudican por las compras con las tarjetas BAC / AAdvantage® tanto dentro como fuera del país.

CLIENTE O PARTICIPANTE: Toda persona mayor de edad, que cuente con un documento de identificación válido y al día, reconocido por el Gobierno de Costa Rica, y que posea una tarjeta BAC / AAdvantage®. Se requiere que esta persona cancele las compras con su tarjeta de crédito BAC / AAdvantage®. Que se encuentre al día en sus pagos, se adhiera a este Reglamento, así a como las condiciones de aceptación de las devoluciones y a los beneficios que le correspondan, según el caso.

TITULAR: Es la persona a nombre de quien se encuentra la tarjeta de crédito BAC / AAdvantage®, y a nombre de quien se aceptará el reclamo de millas, todo de acuerdo con el presente reglamento. Los titulares que se afilien al programa estarán automáticamente adheridos a este reglamento.

ESTADO DE CUENTA: Es el dato (o control) de las transacciones efectuadas y saldos del uso de la tarjeta BAC / AAdvantage® por parte del tarjetahabiente. El estado de cuenta de cada tarjetahabiente de BAC se llevará por medio de una base de datos (sistema). BAC enviará a sus clientes mensualmente, el estado de cuenta correspondiente a su tarjeta. Los estados de cuenta se refieren a cortes mensuales, de acuerdo a cada contrato y a cada tarjeta y se envían en la forma que hayan acordado con BAC, sea electrónico o físico. Por corte se entiende el balance real por parte del tarjetahabiente, sea de su deuda hasta ese momento con el cálculo de intereses y el total disponible. El estado de cuenta también muestra las transacciones, los cargos, así como los montos de pagos mínimos o totales y la fecha máxima de pago. Podrá contener otro tipo de información para el usuario. El estado de cuenta dará también aviso de la cantidad de millas acumuladas en el mes que se reportarán a AAdvantage para canjear.

BENEFICIO: Es la cantidad de millas que pueden ser reclamadas por el titular por bienes y servicios en American Airlines®.

1. El presente programa pertenece a BANCO BAC SAN JOSE S.A y American Airlines®, y únicamente ofrece a sus clientes mediante sus tarjetas asociadas a este plan de lealtad un medio de acumulación de millas. El cliente acepta expresamente que su información personal pueda ser utilizada y compartida entre las entidades indicadas anteriormente, para efectos de la prestación del servicio establecido en el presente programa.

2. En caso de necesitar información acerca del millaje que ha acumulado visite www.aa.com/espanol y brinde su número de viajero frecuente.

3. El programa aplica únicamente a las tarjetas BAC / AAdvantage®, de cualquiera de las marcas que representa BAC.

4. BAC posee varias tarjetas de crédito, asociadas a distintos programas según sus políticas comerciales y de mercadeo, AAdvantage® es un programa independiente de todos los demás programas de BAC. Si una tarjeta ya cuenta con los beneficios de otro programa, no podrá acogerse al programa AAdvantage®. No obstante, lo aquí dicho, el programa AAdvantage® podrá aplicar conjuntamente con otros programas, pero únicamente para actividades promocionales, todo de conformidad con lo que la publicidad y el reglamento especial determinen para el período que se acuerde concretamente.

5. Las tarjetas BAC / AAdvantage® participan en todas las promociones de BAC, salvo que el reglamento respectivo establezca otra cosa.

6. BAC se reserva el derecho de determinar el tipo de programa en el que un tarjetahabiente ha de ser ubicado. Igualmente, previa solicitud del interesado, BAC podrá estudiar toda solicitud de cambio de programa, y de acuerdo a sus políticas comerciales podrá concederla o no.

7. Las personas a las que se apruebe un cambio de un programa al otro, perderán los beneficios adquiridos hasta ese momento en el anterior programa.

8. BAC / AAdvantage® es un programa de lealtad de acumulación de millas AAdvantage que se clasifica de la siguiente manera:

ACUMULACIÓN MILLAS AADVANTAGE®			
PLAN DE LEALTAD	COLOR	MARCA	FACTOR DE ACUMULACIÓN
BAC Credomatic / AAdvantage®	GOLD	VISA	1 milla por dólar facturado
BAC Credomatic / AAdvantage®	GOLD	MASTER CARD	1 milla por dólar facturado
BAC Credomatic / AAdvantage®	GOLD	AMERICAN EXPRESS	1 milla por dólar facturado
BAC Credomatic / AAdvantage®	PLATINUM	VISA	1 milla por dólar facturado
BAC Credomatic / AAdvantage®	PLATINUM	MASTER CARD	1 milla por dólar facturado
BAC Credomatic / AAdvantage®	PLATINUM	AMERICAN EXPRESS	1 milla por dólar facturado
BAC Credomatic / AAdvantage®	BLACK	MASTER CARD	1 milla por dólar facturado
BAC Credomatic / AAdvantage®	PRESTIGE	AMERICAN EXPRESS	1.25 millas por dólar facturado

Al momento de realizar la compra, el sistema acreditará la cantidad de millas correspondientes, una vez que el comercio afiliado haga efectivo el cobro de la transacción y que éste haya tramitado los vouchers (realice el cierre de la POS). Las millas acumuladas el cliente podrá visualizarla a través de banca en línea en la sección de tarjetas, específicamente en su producto BAC

/ AAdvantage® o bien en su estado de cuenta. Una vez la tarjeta realice el corte mensual, estas millas serán enviadas al viajero frecuente en American Airlines que el cliente haya registrado con su cuenta. El cliente podrá visualizar sus millas acumuladas a través de American Airlines. Es importante recalcar que no todas las compras acumulan millas, ya que va a depender de la industria en la que este registrado el comercio.

9. Las millas AAdvantage® se consultan y se canjean directamente en American Airlines. **Existe un tope de acumulación máximo de 30.000 Millas mensuales por cliente, indiferentemente si el**

cliente cuenta con una o más tarjetas a su nombre. Para establecer los topes de acumulación se tomarán en consideración los consumos de cada mes calendario y no las fechas de corte de la tarjeta. El tope se define según la fecha en que se procesa la transacción y no la fecha en que se realiza.

Las millas no tienen vencimiento.

Las millas acumuladas no podrán ser transferidas por el cliente a un tercero, tampoco podrán ser negociadas y de ninguna manera podrán ser entregadas en dinero en efectivo u otro medio de compensación equivalente.

10. Participan todas las personas mayores de 18 años que sean tarjetahabientes, de una **tarjeta de crédito personal BAC / AAdvantage®**.

No participan en el presente programa las tarjetas empresariales o corporativas, aunque la tarjeta posea la indicación de AAdvantage®. En caso de que por error se otorgue una tarjeta con la indicación de AAdvantage® y no cumpla con los requisitos establecidos en el presente reglamento, no tendrá derecho a los beneficios establecidos en el presente programa.

11. Toda persona que desee participar en el programa o reclamar un beneficio, deberá tener conocimiento de este Reglamento, así como la normativa de BAC en materia de tarjetas de crédito, así como las políticas comerciales de la empresa, ya que la aceptación y recibo de los beneficios implica la forzosa e ineludible obligación, de conocer las condiciones de participación, así como las condiciones, limitaciones y responsabilidad del programa y sus beneficios. Por lo anterior y para todos los efectos legales, el patrocinador entenderá que la manifestación de voluntad de esta aceptación, se verificará por el hecho de reclamar o canjear las millas en el Plan AAdvantage®, entendiendo que toda persona para reclamarlo válidamente, deberá tener conocimiento de este documento haber dado su adhesión a todas y cada una de las cláusulas del reglamento, lo que hará con su firma en el comprobante (voucher) cada vez que efectúe un reclamo de millas o canje BAC / AAdvantage® en cualquiera de los establecimientos de American Airlines® o al generar dicha redención en la página web de American Airlines®.

De no aceptar las regulaciones de este reglamento el programa AAdvantage puede denegar la redención de millas. Si una persona a pesar de poseer una tarjeta BAC / AAdvantage® no posee número de viajero frecuente, no tendrá derecho a reclamar las millas que pudiere haber acumulado.

Sera responsabilidad del cliente otorgar el número de viajero frecuente al solicitar el producto BAC / AAdvantage®. En caso de no tener un viajero frecuente el sistema automáticamente le asignara uno.

Si el cliente ya contaba con un código de viajero frecuente y no facilito la información al momento de solicitar su producto BAC / AAdvantage®, el sistema le generara uno de forma automática y será responsabilidad del cliente solicitar a la aerolínea la unificación de sus viajeros frecuentes, para que este pueda acumular las millas ganadas de forma correcta.

Los cambios en el factor de redención quedan a discreción de BAC y/o American Airlines (según corresponda).

DESCRIPCIÓN DEL PROGRAMA

12. AAdvantage® es un programa de lealtad de American Airlines® que consiste en acumular millas AAdvantage® por facturación, ya sea en dólares o su equivalente en colones. El cálculo de consumo se realizará diariamente, al tipo de cambio oficial del día en que la transacción sea cargada en la cuenta y no sobre las autorizaciones flotantes del día. Los decimales de millas no se contabilizarán, tampoco se acumularán.

13. Las millas se acumulan en números enteros de tal forma que cualquier monto decimal por transacción al final del día no se sumará. Aplican las compras nacionales e internacionales.

14. Las millas AAdvantage® se consultan y se canjean directamente por medio de American Airlines® y su programa AAdvantage®.

15. En el caso de nuevos miembros, el beneficio del programa surtirá efecto en el momento que sea registrado en el sistema, realice su primera transacción con su tarjeta BAC / AAdvantage® y una vez que se reporte la cantidad total de millas a American Airlines, cuando se genere su corte mensual de tarjeta de crédito y la aerolínea las confirme como acreditadas al viajero frecuente.

DURACIÓN DEL PROGRAMA

16. El programa de lealtad de la Tarjeta BAC / AAdvantage® tendrá una vigencia indeterminada y se regirá por el presente Reglamento, sin perjuicio de que el programa pueda ser mejorado y el Reglamento pueda ser reformado a tales fines, sea total o parcialmente, de igual modo el programa podrá suspenderse en cualquier momento si el acuerdo de cooperación entre BAC y AAdvantage se da por terminado.

17. En caso de modificaciones o finalización del programa y/o reformas al Reglamento se darán a conocer en la página de internet www.baccredomatic.com. BAC también podrá utilizar otros medios de comunicación por ejemplo correo electrónico y/o físico dirigido a los tarjetahabientes.

18. El programa podrá ser finalizado en cualquier momento por parte BAC, con el simple hecho de informar dicho evento a todos los tarjetahabientes, lo cual hará con al menos treinta días (un mes calendario) de anticipación. Este comunicado se hará por cualquiera de las formas indicadas en la cláusula anterior.

19. El plazo de reclamo de las millas AAdvantage®, será regulado de acuerdo a los términos y condiciones del programa AAdvantage® el cual puede ser consultado en la dirección electrónica <https://www.aa.com/i18n/aadvantage-program/aadvantage-terms-and-conditions.jsp>, mismo al cual el tarjetahabiente se adhiere y acepta todas sus regulaciones.

20. En caso de cancelarse una tarjeta, ya sea por voluntad del tarjetahabiente, o forzosamente, las millas acumuladas posterior al último corte y hasta la fecha de cancelación, se perderán.

21. La tarjeta BAC / AAdvantage® **deberá ser utilizada solamente para fines personales no así para fines empresariales.**

FORMA DE PARTICIPAR EN EL PROGRAMA AADVANTAGE®

22. El programa AAdvantage® otorga al tarjetahabiente de BAC / AAdvantage® la acreditación de millas canjeables, tal y como se ha venido señalando.

23. Las compras de productos y servicios se podrán realizar en cualquier negocio en donde se acepte la tarjeta BAC / AAdvantage® como forma de pago, sea nacional o internacional.

24. No obstante lo dicho en la cláusula anterior, las compras por sí solas no generan las millas AAdvantage®, sino que esto sucede cuando el respectivo voucher ha sido debidamente tramitado ante BAC por el comercio afiliado. La acreditación de millas no se llevará a cabo, sino hasta el siguiente corte, según cada tarjeta.

25. Las transacciones no autorizadas no generan beneficio alguno a los efectos del programa. Las transacciones revertidas harán que la acumulación de las millas de esa transacción también sea revertida.

26. No acumulan millas las compras, pagos o cargos que se detallan a continuación:

- Cargos automáticos y/o extra-financiamiento.
- Transacciones realizadas con el dispositivo COMPASS (peajes y parqueos).
- Cobros administrativos
- Compras en otras aerolíneas diferentes a American Airlines®.
- Compras realizadas a TASA CERO y/o Minicuotas.
- Retiros de efectivo en cajeros automáticos o ventanillas.
- Transacciones en casinos, lugares de juegos de azar y/o night clubs.
- Pago de seguros.
- Programa cero por ciento interés.
- Comisiones por retiros de efectivo.
- Pagos por servicios públicos como electricidad, teléfono, agua, tampoco aplica impuestos, marchamos, permisos de construcción, pagos de multas, tasas, y/o cualquiera otro cargo por entes gubernamentales.
- Pagos por servicio de telecomunicaciones.
- Cargos por concepto de membresías, intereses corrientes, intereses moratorios o anualidades.
- Pagos o donaciones de beneficencia.
- Pagos a fundaciones u organizaciones sin fines de lucro.
- Pagos que en su caso se apliquen a la cuenta del Tarjetahabiente que correspondan o deriven de haber hecho efectivo alguno de los beneficios del programa o de contracargos.
- Cargos por aclaraciones, reclamaciones, quejas de cargos que resulten improcedentes.

Todas aquellas compras, cargos o pagos que BAC llegue a determinar que no aplican, no acumularan millas.

27. Las compras que se realicen dentro de mes (o corte), pero que no sean reportadas o contabilizadas por BAC dentro del periodo de corte, serán acumuladas para el mes siguiente según cada corte.

28. Las millas serán acumulables mientras el programa se encuentre vigente, no obstante, el monto máximo de acumulación es de treinta mil millas mensuales (30.000) según los días naturales que comprenda cada mes, bajo ningún caso se reintegrarán las millas que excedan el tope establecido para el mes siguiente según cada corte, las millas acumuladas que excedan el tope mensual se perderán.

RECLAMO DE LOS BENEFICIOS Y RECLAMOS ADMINISTRATIVOS ANTE BAC

29. Como ya se mencionó, las millas se reportan a la aerolínea American Airlines en la fecha de corte de cada tarjeta, quien a su vez goza de hasta 30 días hábiles para confirmar la acreditación de las mismas en el viajero frecuente de AAdvantage® relacionado con la tarjeta de crédito.

Las millas reportadas al viajero frecuente pueden presentar atrasos, si es necesario se reportarían varios cortes en una misma fecha, el dato que muestra el Estado de Cuenta corresponde al monto acumulado en el momento del corte, pero puede variar con respecto a la fecha y cantidad de millas reportadas finalmente al viajero frecuente.

30. Los beneficios podrán ser reclamados por parte del tarjetahabiente a partir del momento en que se confirme su acreditación por parte de la aerolínea a su viajero frecuente AAdvantage®, según el corte oficial de la acumulación, que se observa en el estado de cuenta AAdvantage del tarjetahabiente. El reclamo lo podrán hacer únicamente en horas de atención al público de American Airlines.

31. No se admiten reclamos sobre casos de errores en acumulaciones o revisiones si ya han pasado 12 meses del hecho o momento de acumulación de las millas. Es decir, todo reclamo sobre la acumulación de millas debe ser en un plazo inferior a un año.

32. Para reclamar las millas AAdvantage® se deberá presentar en oficinas de American Airlines para realizar el canje según lo estipulado en el Programa AAdvantage®, con su número de viajero frecuente, tarjeta de crédito correspondiente y su documentación de identificación válida y vigente de acuerdo con la legislación, para verificar las millas que tienen acumuladas; este procedimiento se hará por medio del sistema de American Airlines. Adicionalmente el cliente también puede llamar a la Sucursal Telefónica de American Airlines, 4020-1217 para consultar y/o redimir millas acumuladas dentro de su Viajero Frecuente AAdvantage®.

33. En ningún caso podrá reclamar mayor cantidad de millas que las que el sistema le haya adjudicado, salvo que demuestre que existe un error por parte de BAC.

34. Cualquier reclamo administrativo que desee presentar el tarjetahabiente deberá hacerlo personalmente y con las pruebas del caso. Si BAC reconoce el error, le acreditará inmediatamente la cantidad de millas que le correspondan, hasta el máximo que se indica en el punto anterior.

35. Si BAC no acepta el reclamo administrativo, entonces el tarjetahabiente podrá hacer su reclamo en forma escrita, autenticado por abogado, presentando las pruebas que estime convenientes. El fallo final no tendrá recurso alguno.

36. Todos los reclamos administrativos se deberán hacer en la forma normal o usual de reclamo de las transacciones del tarjetahabiente de BAC, de acuerdo a las políticas propias para este tipo de trámites.

USO DE LA INFORMACIÓN CREADA EN LA BASE DE DATOS

37. Con el presente programa, toda persona pasará a formar parte de la Base de Datos de BANCO BAC SAN JOSE S.A. y para el programa AAdvantage®, en la cual quedarán asentadas todas las cancelaciones de compras de productos o servicios que realice, siempre y cuando la persona se encuentre debidamente afiliada a este programa. Para efectos de mercadeo, el participante acepta que la información ahí consignada pueda ser empleada para el envío de ofertas y promociones, así como otros productos y servicios BAC.

Si un cliente no está de acuerdo en que su nombre aparezca en la base de datos y que la misma pueda ser empleada con efectos discrecionales, entonces deberá renunciar al programa y a al uso de la tarjeta. Asimismo, los tarjetahabientes afiliados al plan se comprometen a actualizar sus datos en caso de cambio de domicilio, teléfono o apartado, o cualquier dato personal.

SEGUROS DE MARCA

38. Si el cliente tiene dudas sobre los seguros o requiere hacer uso de estos, debe comunicarse directamente a la marca, se adjunta el detalle de contacto.

- **American Express:**
 - Para usar los seguros de su tarjeta deberá llamar al número 1-312-935-3605, el número gratuito dentro de Estados Unidos es 1-888-517-8319, página web: <https://cardmember-benefits.axa-assistance.us/home>
- **Visa:**
 - Para usar los seguros de su tarjeta deberá llamar al número 1-303-967-1098 (Llamada de cobro revertido), página web: www.visa.com/portalbeneficios
- **Mastercard:**
 - Para usar los seguros de su tarjeta deberá llamar al número +506 4001-7931 (Costa Rica), +1-636-722-7111 (USA, llamada con cobro revertido o directo), página web: www.mycardbenefits.com

RESPONSABILIDAD Y RESTRICCIONES

39. En la publicidad de este programa se ha consignado la frase "APLICAN RESTRICCIONES", en señal de que la participación de los interesados, así como el programa y los beneficios que otorga están sujetos a condiciones y limitaciones.

Estas condiciones y restricciones son las que se indican en este reglamento.

40. El simple acto de tener una tarjeta BAC / AAdvantage® con tal y como se describe en este reglamento, en especial el reclamo del beneficio dará por hecho que los y las participantes, conocen de la existencia de las condiciones y limitaciones del programa, los premios y de participación, a las cuáles se han adherido. La aceptación de cualquier beneficio que otorgue el programa AAdvantage®,

estará sujeto a la adhesión de las condiciones de este reglamento, es decir, que, para la aceptación del mismo, el tarjetahabiente, debe conocer y aceptar este reglamento.

41. BAC sólo responde por la cantidad de millas reclamables, pero no por los productos o servicios obtenidos mediante las millas acumuladas, las cuales son competencia única del programa AAdvantage®.

42. Los objetos y servicios reclamados serán de plena responsabilidad de los interesados a partir del momento en que sean reclamados, para lo cual deberán seguir las instrucciones verbales, escritas o manuales. Los plazos de reclamos y garantías serán respetados por cada reclamante.

43. Penalidad de millas AAdvantage®:

El tarjetahabiente deberá estar **AL DIA** en todas sus operaciones financieras con BAC, es decir, no ostentar el día del reclamo, la condición de MOROSO, ni siquiera como fiador o avalista; así como también deberá estar **AL DIA**, en el pago mínimo de la tarjeta BAC.

En caso de atraso se establece la penalidad de millas AAdvantage® de la siguiente forma:

- De 1 a 30 ó 31 días de atraso (según aplique el mes) pero no más de 32 días: el tarjetahabiente perderá el 50% de las millas AAdvantage® acumuladas a ese día después del último corte con su cuenta al día.

- Con 32 días de atraso o más: el tarjetahabiente perderá el 100% las millas AAdvantage® acumuladas a ese día después del último corte con su cuenta al día.

- En caso de cancelación de la tarjeta se castiga el 100% de las millas AAdvantage® acumuladas que BAC no haya reportado a la aerolínea.

44. Cualquier asunto que se presente con el programa y que no esté previsto en el presente reglamento, será resuelto por BAC, en estricto apego a las leyes de la República.

45. Si una persona por el motivo que sea, devuelve (retorna) un producto o servicio al punto de venta, entonces el voucher de compra será cancelado, anulado, y en este caso, BAC podrá eliminar las millas acumuladas por dicha compra. Los dineros revertidos por cualquier razón, harán perder las millas acumuladas de la transacción revertida.

46. La participación de los clientes actuales queda sujeta a lo indicado en este Reglamento, así como a sus futuras modificaciones, y desde luego continuará recibiendo millas AAdvantage®. De presentarse el caso en que una persona no desee seguir participando en el programa y desee abandonarlo, deberá así comunicarlo a BAC por escrito, para que la empresa tome la decisión de retirarle del programa y pasarlo a otro, o cancelarle la tarjeta. A partir de ese momento, serán excluidos del sistema.

47. Si BAC varía el presente Reglamento y el cliente no está de acuerdo, se procederá como señala el artículo anterior.

48. BAC podrá ofrecer otro tipo de beneficios para épocas especiales, que estarán sujetos a la modificación de este reglamento o al que se confeccione al efecto o a lo que indique la publicidad respectiva.

49. La responsabilidad de BAC en este programa promocional, será la de otorgar y acumular las millas AAdvantage® a los que tengan derecho los tarjetahabientes BAC / AAdvantage®.

50. BAC no intervendrá, ni tendrá responsabilidad alguna por los inconvenientes o problemas o discusiones que se presenten con respecto a la titularidad de millas AAdvantage® en una tarjeta. Lo mismo sucederá en el caso del titular y tarjetahabiente adicional con respecto al reclamo o canje del beneficio. Estos conflictos deben ser resueltos por las partes, y si no pueden resolverlo, deberán recurrir a un Tribunal de Resolución Alternativa de Conflictos (RAC) o a los juzgados comunes, pero nunca se hará resolver el problema a BAC.

51. Si una tarjeta BAC es extraviada o robada, el tarjetahabiente deberá comunicarlo inmediatamente a las oficinas de la entidad, para que las transacciones sean congeladas. BAC no se hace responsable por el uso que una tercera persona no autorizada haga de la tarjeta, si es que el titular no avisa inmediatamente la pérdida.

Las tarjetas BAC se rigen por los contratos propios de cada una de ellas, como ya se mencionó.

52. Cada tarjetahabiente será el responsable de notificar a BAC acerca de cualquier cambio de domicilio, estado civil o de sus datos generales. BAC podrá verificar los datos aportados por el participante, y la compra de un producto en cualquier momento durante la realización del programa AAdvantage®.

Las personas que no cumplen con los requisitos reglamentarios, serán descalificadas y las millas que les había acreditado por la transacción dudosa serán desechadas.

53. Los beneficiarios del programa serán responsables por el uso y disfrute de los bienes y servicios que reclamen, a partir del día en que le sea adjudicado.

54. Si una persona reclama y le es aceptado por engaño o error, entonces el tarjetahabiente deberá reintegrar el valor de lo que recibió, sin perjuicio de la gravedad del caso, en que pueda ser denunciando penalmente y hacer todo tipo de reclamos por daños y perjuicios.

55. Para mayor información o consultas, se puede contactar al 2295-9898 o verificar información en la página web www.baccredomatic.com.

La mecánica y la redacción del presente Reglamento están amparadas por la legislación nacional e internacional de Derechos de Autor.