

Preguntas Frecuentes Campaña “Comprando y Ganando”

PARA CONOCER TÉRMINOS Y CONDICIONES, VISITE EL SITIO INDICADO EN LAS COMUNICACIONES DEL BANCO AV VILLAS

1. ¿Qué es “Comprando y Ganando”?

Es una campaña creada por El Banco AV Villas y Mastercard, que promueve el uso de sus Tarjetas de Crédito Mastercard. La campaña es para un grupo de clientes definido, premiándolos por alcanzar una Meta Personal, la cual está compuesta por un consumo mínimo que deben facturar y un número de compras mínimas que deben realizar con sus Tarjetas de Crédito AV Villas Mastercard en establecimientos de comercio a través de compras presentes y compras por internet, durante el periodo de vigencia de la campaña.

2. ¿Cuál es la Vigencia de la Campaña?

La vigencia para acumular compras y cumplir la Meta Personal inicia el 1 de febrero de 2019 a las 00:00 horas y finaliza el 31 de marzo de 2019 a las 11:59 pm, o cuando se agoten los premios disponibles para redimir, lo que primero ocurra.

La vigencia para la redención de Premios es desde el 1 de febrero de 2019 hasta el 7 de abril de 2019, es decir, la redención se extenderá por 7 días más, posterior a la finalización de la campaña, siempre y cuando haya disponibilidad de premios y haya cumplido previamente con la Meta Personal durante las fechas estipuladas.

3. ¿Quiénes pueden participar en la campaña “Comprando y Ganando”?

Personas naturales, Titulares de mínimo una Tarjeta de Crédito AV Villas Mastercard los cuáles serán seleccionados previamente por El Banco Comercial AV Villas, o tercero autorizado por este último; y hayan sido comunicados sobre su participación a través de correo electrónico y/o SMS.

4. ¿Cómo saber si fui seleccionado?

Los participantes activos en la campaña recibirán una comunicación vía email y/o SMS anunciándoles el inicio de la campaña e invitándolos a participar. Es recomendable, revisar también la bandeja de correo no deseado.

5. ¿Si no fui seleccionado, como me puedo inscribir para participar en la campaña?

La campaña es para un grupo de clientes definido los cuales ya están inscritos y habilitados para participar.

6. ¿Cómo participar? Mecánica de la campaña

1. Al Participante le va a llegar una comunicación mediante correo electrónico y/o SMS avisándole de su participación en La Campaña; dentro de este mismo mensaje se va

a explicar la mecánica, la vigencia, la Meta Personal, los tipos de premios disponibles para redimir de La Campaña y el valor de los mismos.

2. A medida que el participante use su Tarjeta de Crédito AV Villas Mastercard para realizar sus compras en múltiples establecimientos de comercio presentes y a través de comercios electrónicos, el sistema irá acumulándolas, de este modo, El Participante podrá alcanzar su Meta Personal durante la vigencia de La Campaña.
3. Para hacer seguimiento y saber el progreso, el usuario recibirá comunicaciones semanales por correo electrónico y/o mensaje de texto, en las cuales se le compartirá su progreso para alcanzar su Meta Personal.
4. Una vez El Participante alcance su Meta Personal, El Participante recibirá un correo electrónico y/o mensaje de texto con un código que le permitirá ingresar a un catálogo digital; para acceder a la página, deberá hacer clic en el hipervínculo que se le envió en la comunicación. Una vez ahí, El Participante podrá seleccionar el premio disponible que más le guste, y redimirlo dando clic en el botón de “Redimir”. Seguido de esta acción la página le mostrará el código de bono digital asignado, emitiendo un mensaje de “Redención exitosa”. Cuando el participante vea ese mensaje, podrá saber que su redención se procesó de forma correcta.

El cliente puede redimir hasta 3 premios. Una vez redima uno, las compras desde el día que se genere la matriz de facturación más reciente (archivo que incluye la acumulación de compras de lunes a domingo de la semana anterior), serán tenidas en cuenta. Podrá alcanzar su meta nuevamente y volver a redimir. El catálogo de premios solo será visible cuando El Participante, haya cumplido su meta, por lo que es ahí cuando debe consultar la disponibilidad de los mismos.

7. ¿Qué es la Meta Personal?

Es la meta fijada por El Banco a cada participante, y está conformada por dos condiciones:

1. Consumo mínimo que debe facturar el participante durante la vigencia de campaña en cualquier tipo de comercio tanto en (Compras presentes) como en comercios electrónicos (Compras no presentes).
2. Número de compras mínimas que debe realizar El Participante para poder redimir un premio.

8. ¿Se puede redimir ilimitadamente? ¿Hay algún tope de redenciones?

Existe un tope de redenciones y es de 3 premios por cada Participante siempre y cuando haya cumplido con su Meta Personal para redimir cada premio y haya disponibilidad de inventario. El máximo de premios disponibles para la campaña es de 800 unidades.

9. ¿Donde se puede conocer el inventario disponible de un premio? ¿Es posible que se agote?

El catálogo digital de premios y la cantidad disponible de los productos solo será visible cuando El Participante haya cumplido su Meta Personal. En el momento en que se cumple la meta, a El Participante le va llegar un correo electrónico y/o mensaje de texto con un código que le permitirá ingresar al catálogo digital; al cual podrá acceder dando

clic en el hipervínculo que se le envió en la comunicación. Una vez ahí, El Participante podrá seleccionar el premio disponible que más le guste, y redimirlo. Los premios estarán sujetos a la disponibilidad de inventario y hasta agotar existencias.

Sí es posible que determinado producto se agote y por eso la recomendación es alcanzar rápidamente la Meta Personal para poder redimir el premio deseado.

Una vez se agote el producto será desmontado del catálogo de premios, y el Participante únicamente podrá redimir aquellos disponibles.

10. ¿Qué premios puedo redimir?

Una vez los participantes alcancen su Meta Personal, les llegará un correo electrónico y/o SMS con un código donde podrán ingresar al catálogo de premios, el cual se puede acceder dando clic en el hipervínculo que se le envió en la comunicación y redimir uno de los Bonos Digitales, los cuales tendrán vigencia de 2 meses después de terminada la campaña. Por otro lado, semanalmente, se enviarán mensajes de texto y/o correos electrónicos, recordándole a El Participante del tipo de Premios que pueden ganar, y el valor de los mismos.

11. ¿Qué son Bonos Digitales?

Son premios a modo de Bono Digital entregados a través de un código, el cual se debe llevar al establecimiento de comercio indicado para ser redimido como un bono o regalo digital. Las instrucciones de redención de cada bono pueden cambiar y estas se especificarán al momento de ser redimido en la página. Una vez entregado el Bono Digital, es responsabilidad de El Participante velar por la custodia del mismo, con el fin de evitar que sea utilizado por otras personas.

12. ¿Es posible redimir más de un premio al mismo tiempo?

En ningún caso es posible realizar la redención de 2 o más premios al mismo tiempo. Las redenciones se realizan individualmente.

13. ¿Cuáles son las Compras válidas que suman a la Meta Personal?

Únicamente serán válidas las compras en los establecimientos de comercio realizadas a través de datáfonos y/o en comercios electrónicos con cualquiera de las Tarjetas de Crédito AV Villas Mastercard. Es decir, participan las compras en POS a nivel nacional e internacional, tanto en compras con (Tarjeta Presente) como en compras con (Tarjeta No Presente); no se consideran pagos de servicios ni compras en agencias, cajeros automáticos (ATM), recargas de tarjeta transporte, transferencias o traslados. Tampoco compras por canales electrónicos como PSE.

14. ¿Qué hacer si se registró con una tarjeta pero tuvo que cambiarla posteriormente (por pérdida, robo, etc.)?

La acumulación de facturaciones y de comunicaciones están registradas al número de identificación de los usuarios, por consiguiente, si El Participante cambia su Tarjeta de Crédito AV Villas Mastercard posterior al 1 de febrero de 2019, la nueva Tarjeta quedará

asociada al número de identificación del usuario, y por ende, también quedará incorporada a la acumulación de facturación para cumplir con su Meta Personal.

15. ¿Cómo se redime un premio?

Para redimir uno de los premios, el participante debe:

- A. Alcanzar la Meta Personal
- B. Al momento de cumplir la meta, a El Participante le va a llegar un correo electrónico y/o mensaje de texto con un código que le permitirá ingresar al catálogo digital de premios.
- C. Ingresar al catálogo digital de premios dando clic en el hipervínculo que se le envió en la comunicación.
- D. Consultar en el catálogo de productos la disponibilidad de los premios.
- E. Seleccionar el producto a redimir.
- F. Hacer clic en el botón que dice “Redimir” la página le mostrará el código de bono digital asignado, emitiendo un mensaje de “Redención exitosa”. Cuando El Participante vea ese mensaje, podrá saber que su redención se procesó de forma correcta.

Una vez redimido el Premio, la Meta Personal quedará en cero (0) y podrá participar para redimir una vez más, con un límite de máximo 3 redenciones por usuarios o hasta agotar inventario de premios.

16. ¿Dónde se consulta el estado de las redenciones?

En el correo electrónico y/o mensaje de texto donde se le hace notificación al usuario que cumplió su Meta Personal, recibirá un código para acceder a una página, donde se le muestra al usuario el catálogo digital de premios. Una vez redimido el premio, aparece un bono digital, el cual se puede revisar cada vez que se entre a dicha página. Cada vez que el usuario desee revisar el código del bono redimido, debe ingresar a la página, utilizando el código que se le envió en el correo electrónico y/o mensaje de texto.

17. ¿A partir de qué momento se ven reflejadas las compras?

A El Participante se le estarán enviando comunicaciones semanales mediante correo electrónico y/o mensaje de texto, donde se le muestra el progreso que ha tenido frente a la Meta Personal. La información transaccional se actualizará en los mensajes con un tiempo de hasta quince (15) días hábiles posterior a la fecha de la transacción.

18. ¿Cuál es el canal para radicar una queja o reclamo sobre la redención de los premios?

El participante debe comunicarse a la línea de servicio al cliente de El Banco AV Villas: Bogotá 444 1777, Barranquilla: 330 4330, Bucaramanga: 630 2980, Medellín: 325 6000, Cali: 885 9595 y Resto del país: 01 8000 51 8000

19. ¿Dónde se puede comprar para sumar puntos?

El Participante podrá comprar en cualquier establecimiento que disponga de un datáfono que acepte Tarjetas de Crédito (Compras presentes) y a través de comercio electrónico (Compras No Presentes).

20. ¿Si el participante supera el monto de facturación y el número de compras, el excedente cuenta para redimir otro premio?

No, al alcanzar la Meta Personal El Participante recibirá el código de redención, el cual debe redimir para poder continuar acumulando facturación y poder alcanzar de nuevo la Meta Personal para redimir un nuevo premio. : Las compras que sean realizadas mientras el usuario tenga disponible un premio para ser redimido no serán contabilizadas. Una vez El Participante redima su premio, serán tenidas en cuentas todas las compras desde el día que se genere la matriz de facturación más reciente (archivo que incluye la acumulación de compras de lunes a domingo de la semana anterior).

21. ¿Se necesita presentar algún cupón o algo adicional para obtener los descuentos que se comunican en la campaña?

En caso de que el participante reciba correos promocionando descuentos con algún aliado, podrá acceder al mismo pagando con sus Tarjetas Crédito AV Villas Mastercard. Si hubiere algún caso que se necesite un cupón será indicado y entregado en la comunicación que se le envíe al participante.

22. ¿Qué pasa si se reversa una transacción?

Únicamente se tendrán en cuenta las compras exitosas con la Tarjeta de Crédito AV Villas Mastercard, por lo tanto, las compras reversadas no se contabilizarán para alcanzar la Meta Personal.

23. ¿Qué pasa si el participante tiene más de una Tarjeta de Crédito AV Villas Mastercard?

Siempre y cuando El Participante sea el Titular de las tarjetas, las compras que realice con todas estas contarán para alcanzar su Meta Personal.

24. ¿Qué pasa si excedo el monto de mi Meta Personal en una sola transacción?

Dado que la Meta Personal está conformada por dos condiciones, es necesario que El Participante cumpla con ambas. Además del consumo mínimo que debe facturar, El Participante también debe cumplir con un número de compras mínimas. Por consiguiente, por más de que haya excedido el monto mínimo de consumo, no podrá redimir el premio hasta no haber cumplido con ambas condiciones.

25. ¿Por qué no puedo ver el catálogo de premios?

El catálogo digital de premios solo es visible para aquellos que han cumplido con su Meta Personal, para lo cual se les enviará un código que les permitirá ingresar a un catálogo digital de premios al cual se accede dando clic en el hipervínculo que se le envió en la comunicación a través de correo electrónico y/o mensaje de texto. A los

demás participantes, quienes todavía no han alcanzado su Meta Personal, se les avisará mediante correo electrónico y/o mensaje de texto los tipos de premios que pueden ganar y el valor de los mismos.

26. ¿Qué pasa si hice una compra con mi Tarjeta de Crédito AV Villas Mastercard, pero no se ve reflejada en el avance para cumplir con mi Meta Personal?

Esto puede deberse a distintos motivos. En primera instancia, El Participante debe cerciorarse de que su Tarjeta no sea amparada, es decir, que él es el Titular de la Tarjeta, dado que por lo contrario, en caso de ser amparada, las compras que realice participarán a nombre del titular de dicha tarjeta. En segunda instancia, El Participante debe revisar que la transacción no haya sido reversada, puesto que únicamente se tendrán en cuenta las compras exitosas con la Tarjeta de Crédito AV Villas Mastercard, por lo tanto, las compras reversadas no se contabilizarán para alcanzar la Meta Personal. En tercera instancia, la actualización de la información transaccional puede tomar un tiempo de hasta quince (15) días hábiles posterior a la fecha de la transacción. Finalmente, El Participante debe tener en cuenta que las compras realizadas en cajeros automáticos, transferencias, PSE o para Clientes Persona Jurídica, no aplican para alcanzar su Meta Personal.

En caso tal de que esté seguro que existe un error, por favor comunicarse a la línea de servicio al cliente de El Banco AV Villas: Bogotá 444 1777, Barranquilla: 330 4330, Bucaramanga: 630 2980, Medellín: 325 6000, Cali: 885 9595 y Resto del país: 01 8000 51 8000

27. Al cliente le hablaron de la campaña y quiere participar, pero no le ha llegado ninguna comunicación avisándole de cuál es su Meta Personal.

Para poder participar el cliente debe recibir un correo electrónico y/o mensaje de texto, donde se le invita a ser parte de la campaña. Esta comunicación es personal e intransferible, debido a que la campaña no está abierta para todos los clientes. La campaña incluye diferentes grupos de clientes de acuerdo a ciertas características. Por lo tanto, si en esta ocasión el cliente no puede participar, la invitación es a conocer y disfrutar los demás beneficios que tienen usando sus tarjetas Crédito AV Villas Mastercard, en www.AVVillas.com.co o en www.mastercard.com.co

28. ¿Puedo transferir el código a un tercero?

NO, es personal e intransferible, solamente es redimible por el participante, El Banco no se hace responsable por los códigos transferidos a terceros.