

REGLAMENTO GENERAL DEL PROGRAMA MULTIPREMIOS

Las siguientes normas y procedimientos regulan las relaciones entre BANCO CITIBANK DE GUATEMALA S.A. y CITITARJETAS DE GUATEMALA LIMITADA, en adelante denominadas "LAS EMPRESAS" y la persona física o jurídica denominada "EL BENEFICIARIO", en lo referente al Programa MULTIPREMIOS (No aplica para tarjetas emitidas en Cobranding, a excepción de las mencionadas en el Anexo 1 del presente reglamento).

- Objetivo del Programa:** LAS EMPRESAS, como un valor agregado a sus productos, han creado un Programa de Premios comercial denominado "Programa MultiPremios", a través del cual otorgan beneficios a clientes u otros (BENEFICIARIOS) con Millas que éstos pueden utilizar para adquirir bienes o servicios de su preferencia en establecimientos afiliados al Programa MultiPremios, en los Centros de Canje de LAS EMPRESAS, o realizar ciertos tipos de pagos que LAS EMPRESAS establezcan bajo el Programa. EL BENEFICIARIO entiende y acepta que cada una de LAS EMPRESAS responderá individualmente ante sus propios beneficiarios por el cumplimiento del presente reglamento y no existe solidaridad pasiva, de ningún tipo, entre éstas.
- Vigencia:** La vigencia del presente Programa es indefinida. No obstante, el plazo podrá ser modificado en cualquier momento, conforme a las políticas comerciales de LAS EMPRESAS. La vigencia del Cupón de Canje MultiPremios es de treinta días calendario a partir del día de haber sido solicitado. Si un cliente no utiliza el cupón de canje en este período de tiempo, perderá las Millas MultiPremios canjeadas.
- Modificación del Reglamento:** LAS EMPRESAS se reservan el derecho de modificar o cancelar parcial o totalmente, según lo considere necesario, los reglamentos, normas, privilegios, beneficios, premios de viaje u otros premios especiales del Programa, únicamente informando de previo a los beneficiarios del Programa en sus estados de cuenta o cualquier medio de comunicación escrito. Todo lo anterior implica que LAS EMPRESAS podrán introducir en el Programa MultiPremios aquellos cambios que afecten por ejemplo, pero no limitados a las afiliaciones de los BENEFICIARIOS, las reglas para ganar millaje, los niveles de millaje y las tablas para la obtención de los premios. Asimismo, LAS EMPRESAS se reservan el derecho de establecer los lugares y centros de canje de los premios.
- Cancelación del Programa:** En el caso de que LAS EMPRESAS estimen conveniente dar por concluido el Programa, la acumulación de Millas se efectuará hasta treinta días calendario posterior a la fecha de vencimiento que sea definida y comunicada a los BENEFICIARIOS, por la vía que las empresas consideren conveniente. El canje de premios podrá ser efectuado hasta 45 días calendario posterior a dicha fecha. Transcurrido dicho plazo sin que EL BENEFICIARIO realizara canje de sus Millas, su derecho quedará automáticamente extinguido y no cabrá ningún reclamo en contra de LAS EMPRESAS.
- Participantes en el Programa:** El Programa MultiPremios es válido únicamente para los BENEFICIARIOS (es decir quienes cuenten con una tarjeta del Programa de Lealtad MultiPremios) que LAS EMPRESAS designen, quienes se reservan el derecho de incluir a discreción. Con el canje de las Millas por los premios, cada BENEFICIARIO estará aceptando las condiciones generales establecidas en el presente Reglamento y/o cualquier publicación del Programa MultiPremios.
- Canje de Millas:** En virtud de lo indicado en el punto anterior, será indispensable que EL BENEFICIARIO firme un comprobante ("voucher" o certificado) cada vez que efectúe un canje de premio en cualquiera de los establecimientos afiliados a LAS EMPRESAS. Si EL BENEFICIARIO se negara a la firma de ese comprobante, el artículo solicitado no le será entregado. LAS EMPRESAS y sus Comercios Afiliados al Programa se reservan el derecho de reemplazar los premios por otros de similar valor

o características, si por causas ajenas a la empresa resulta imposible entregar el premio publicado, sin responsabilidad alguna para las Empresas individual o colectivamente. En estos casos, EL BENEFICIARIO tendrá la opción de modificar su canje por otro artículo, si así lo desea. LA EMPRESA no se responsabiliza por el mantenimiento del inventario de cada proveedor o comercio afiliado al Programa ni por artículos descontinuados que hayan sido solicitados para el canje. En caso de que EL BENEFICIARIO solicite el canje de un producto fuera de inventario o descontinuado, este tendrá derecho a elegir otro producto equivalente. Con el canje de un premio, EL BENEFICIARIO autoriza a LAS EMPRESAS a difundir, si lo creen conveniente, su nombre y/o fotografías en la publicidad que realice sobre el Programa MultiPremios, renunciando EL BENEFICIARIO en forma expresa, al cobro de derechos de imagen. El canje de premios con Comercios Afiliados al Programa está sujeto a la permanencia de tales empresas como participantes dentro del Programa. LAS EMPRESAS no se hacen responsables por premios redimidos y no utilizados durante dicho período de permanencia.

El único requisito para realizar el canje de Millas es encontrarse como cliente activo (es decir, cliente que realiza consumos con su tarjeta de crédito con una frecuencia mínima de 1 vez cada 45 días calendario) y al día de todo tipo de obligaciones generadas por la tarjeta o compañía que dio lugar a su afiliación en el Programa MultiPremios. Una vez solicitado un premio determinado, no será permitido el cambio por otro artículo, a menos que el mismo esté descontinuado o no esté en inventario en el momento del canje. Si EL BENEFICIARIO se encuentra en mora no podrá canjear sus Millas hasta regularizar sus pagos. Tampoco podrá acumular Millas mientras no regule su situación.

Los premios podrán ser canjeados por el titular que porte una tarjeta de MultiPremios o por BENEFICIARIOS con tarjetas de canje, en los Comercios Afiliados al Programa MultiPremios y/o en los centros de canje de LAS EMPRESAS. Deberá presentar para ello, su tarjeta de canje MultiPremios o en caso de estar relacionada su afiliación a una tarjeta de crédito/débito, deberá presentar ésta. Así mismo deberá de presentar un documento que permita su identificación sin lugar a duda, como cédula de vecindad o DPI y pasaporte para extranjeros.

El cliente titular será el único habilitado para presentar una solicitud de premios. En caso de que el cliente titular de la cuenta no pueda solicitar y/o recoger el premio, este puede ser solicitado y/o recogido a través de una tercer persona, por medio de una carta poder simple (en original para ambos casos) otorgada por el cliente titular de la cuenta, debidamente firmada, especificando la identidad de la persona autorizada, dirigida al Programa MultiPremios, adjuntando asimismo, copia del documento de identidad del cliente titular, y el apoderado deberá presentar su documento de identidad original (Cédula de Vecindad o DPI).

En caso de realizar un canje de Millas + Efectivo, éste únicamente podrá ser cargado a la tarjeta de crédito del tarjetahabiente.

Los cupones no podrán ser canjeados por dinero en efectivo, únicamente podrán ser canjeados por artículos y/o servicios.

El comercio no recibirá cupones que presenten daño o alteración, tampoco fotocopias. LAS EMPRESAS no se hacen responsables por cupones perdidos o robados. LAS EMPRESAS se reservan el derecho de modificar o cancelar cualquier cupón en caso de presentarse anomalías o adulteración en el mismo.

LAS EMPRESAS no se hacen responsables por el funcionamiento, estado o garantía de lo artículos canjeados en los Centros de Canje o en los Establecimientos participantes. El BENEFICIARIO deberá revisar los artículos antes de retirarse del lugar, y en los casos en que aplique, se le otorgará garantía del producto.

Toda solicitud de cupón y premio de una Tarjeta Empresarial debe ser presentada con una carta poder simple autorizada por el Representante Legal de la empresa, en la cual

debe indicar el producto a canjear, establecimiento de canje, nombre e identificación de la persona que realizará la gestión. Adicionalmente, debe adjuntar copia del documento de identificación del Representante Legal y copia de la Patente de Sociedad.

LAS EMPRESAS publicarán la lista descriptiva de los premios, así como el número de Millas requeridas para obtenerlos. De la misma manera publicará la lista de comercios en donde se puede realizar canje directamente. LAS EMPRESAS se reservan el derecho de seleccionar el medio de publicación y la frecuencia de las publicaciones y de modificar el medio o frecuencia sin previo aviso. También se reserva el derecho de modificar las condiciones de obtención de todos los premios así como el número de Millas requerido o de anular premios en forma previa y justificada por razones de oportunidad.

El cliente deberá utilizar la totalidad del monto del cupón. En caso de existir un sobrante, la tienda no estará obligada a reintegrar dinero al cliente.

- 7. Canje de Millas por Boletos Aéreos del Programa DISTANCIA de TACA:** Las reservaciones y emisiones de boleto serán realizados en Centros de Canje especiales para el canje y reservación que LAS EMPRESAS indiquen, y bajo el proceso que Grupo TACA publique para tal efecto:

Centros de Canje: Centro de Servicio (C.C. Unicentro, Lobby), Céntrica Plaza (Torre I, Primer Nivel) y Centro Gerencial Las Margaritas (Primer Nivel). El pago de impuestos y cualquier otra tarifa de cobro, podrá cancelarse únicamente con las tarjetas de crédito.

Una vez trasladadas las Millas MultiPremios a Millas DISTANCIA de TACA, aplicarán todas las restricciones y reglamentos del Programa de Viajero Frecuente de TACA, y se dará por finiquitado el canje. El BENEFICIARIO no podrá trasladar nuevamente sus Millas DISTANCIA a Millas MultiPremios.

Las Millas no pueden ser transferidas desde ningún Programa de viajero frecuente. Únicamente se pueden hacer transferencias hacia el Programa de viajero frecuente de DISTANCIA de TACA. Las Millas no pueden unirse con otras Millas de las tarjetas de crédito que ofrezcan la opción de acumular Millas de algún Programa de viajero frecuente.

Una vez que el beneficiario ha reservado su boleto, EL BENEFICIARIO debe comunicarse con LAS EMPRESAS vía servicio al cliente en los Centro de Servicio destinados para completar el proceso de canje de Millas.

Los boletos aéreos, una vez emitidos, estarán vigentes de acuerdo a lo publicado por Grupo TACA. En caso de que el cliente requiera algún cambio, deberá hacerlo directamente en la aerolínea asignada y pagar las penalidades que se generen.

Los boletos emitidos no serán reembolsables, transferibles o negociables por parte de LAS EMPRESAS. En caso de pérdida, robo, destrucción o uso parcial no serán reemplazados por LAS EMPRESAS.

LAS EMPRESAS no garantizan vuelos directos entre las ciudades ofrecidas para redención de premios. Cualquier gasto de pernocta o conexión correrá por cuenta de EL BENEFICIARIO.

Todos los impuestos del boleto o cargos de servicio o administrativos o cualquier otro cobrados por TACA correrán por cuenta de EL BENEFICIARIO.

Los Boletos Aéreos canjeados son ida y vuelta en clase económica. LAS EMPRESAS siempre escogen la línea aérea según el destino, fechas de viaje y disponibilidad de espacio ofrecido por la línea aérea. Durante días festivos y otras temporadas con alta

demanda de viajes, no es posible garantizar asientos disponibles para los viajes utilizando boletos premio.

8. **Canje de Millas por Reservaciones en Hoteles:** Las reservaciones de este tipo serán realizadas directamente por LAS EMPRESAS. El Cliente deberá abocarse al Centro de Servicio Unicentro (C.C. Unicentro, Lobby), Céntrica Plaza (Torre I, Primer Nivel) y Centro Gerencial Las Margaritas (Primer Nivel), para solicitar su reservación y completar el proceso de canje de Millas.

Las tarifas de las reservaciones en los Hoteles estarán vigentes de acuerdo a lo publicado por LAS EMPRESAS.

Las reservaciones emitidas no serán reembolsables, transferibles o negociables por parte de LAS EMPRESAS. En caso de no presentación, pérdida, robo, destrucción o uso parcial no serán reemplazadas por LAS EMPRESAS.

LAS EMPRESAS no garantizan espacios en los Hoteles en temporadas altas como Semana Santa y fin de año. Cualquier gasto por no presentación ("No Show") en el Hotel correrá por cuenta de EL BENEFICIARIO.

9. **Revisión de las Millas Acumuladas:** LAS EMPRESAS se reservan el derecho de revisar los saldos de millaje acumulados por los miembros. La redención de premios puede suspenderse hasta resolver satisfactoriamente cualquier discrepancia o anomalía observada. LAS EMPRESAS se reservan el derecho de extraer Millas de las cuentas de los BENEFICIARIOS que erróneamente hayan sido acreditadas, sin responsabilidad alguna, así como adjudicar Millas suplementarias 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 Millas, 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.
10. **Membresía:** LAS EMPRESAS se reservan el derecho de cancelar la membresía a cualquier BENEFICIARIO que a juicio de LAS EMPRESAS haya realizado fraude, abuso o violación alguna de los créditos de Millas, beneficios, uso de premios o cualquier otro reglamento del Programa. Al ser descalificado, un BENEFICIARIO perderá todos sus derechos de membresía, incluyendo todo el millaje acumulado, privilegios y beneficios. Asimismo, se procederá a la cancelación inmediata de los productos bancarios y de la participación en el futuro del beneficiario en el Programa MultiPremios. Todo lo anterior, sin perjuicio ni renuncia por parte de LAS EMPRESAS de las acciones legales que pueda tomar, según el perjuicio causado. Asimismo, LAS EMPRESAS se reservan el derecho de establecer una tarifa por membresía anual a los BENEFICIARIOS por la permanencia en el Programa MultiPremios. En caso de que el BENEFICIARIO cancele su tarjeta de crédito, cierre sus cuentas o termine de cualquier forma su relación con LAS EMPRESAS, perderá en forma automática su membresía, y el derecho sobre sus Millas acumuladas.
11. **Vigencia de la Millas Acumuladas:** Las Millas MultiPremios NUNCA VENCEN. Las Millas MultiPremios se mantendrán "activas" y "disponibles" para canje, siempre y cuando el cliente realice un consumo o retiro de efectivo con sus tarjetas de débito o crédito. Si un cliente o BENEFICIARIO no efectúa alguna de estas dos operaciones en un plazo menor a 6 (seis) meses consecutivos desde la última transacción realizada, perderá el derecho sobre el 100% (cien por ciento) de sus Millas acumuladas. En caso de que la membresía de EL BENEFICIARIO sea patrocinada por una organización

diferente a LAS EMPRESAS, la vigencia de sus Millas estará sujeta a la negociación realizada entre la organización y LAS EMPRESAS.

LAS EMPRESAS se reservan el derecho de descontarle las Millas a los tarjetahabientes que presenten mora o por cualquier razón que las EMPRESAS consideren conveniente.

12. **Acumulación de Millas:** A partir de la fecha de inscripción, EL BENEFICIARIO acumulará Millas de la siguiente manera:
 - Una (1) milla por cada US dólar o su equivalente en moneda local de consumo que realice con Tarjetas de Crédito o Débito de planes MultiPremios. Aplican límites de acumulación, los cuales serán convertidos a los clientes cada vez que corresponda.
 - LAS EMPRESAS se reserva el derecho de crear productos que acumulen montos diferentes de Millas por transacción.
 - Todo cargo que NO sea considerado consumo, como por ejemplo: Aportes a inversiones, Seguros de Cobertura, Cuotas de Extrafinanciamiento, Cargos bonificables, FRE, etc., no acumulan Millas MultiPremios, excepto en el caso de promociones puntuales. Tampoco acumularán Millas por retiro de efectivo en Cajeros Automáticos o Sucursales.
 - Las Tarjetas Empresariales acumulan 1 Milla MultiPremios por cada dieciséis dólares de consumo (\$16.00). Las Millas se acreditan en la fecha de corte y se reportan mensualmente en el Estado de Cuenta.
 - Tampoco acumulan Millas Tarjetas de Crédito en Mora.
13. **Acumulación Máxima de Millas:** El límite máximo de Millas que EL BENEFICIARIO puede acumular en un mes específico, será igual al total de su límite de crédito autorizado en la tarjeta de crédito. No se considerarán límites especiales garantizados por depósitos en efectivo ni sobregiros. En el caso de las tarjetas de débito Bankactiva el límite máximo de Millas que un cliente puede acumular al mes son 10,000 Millas.
14. **Transferencia de Millas entre Beneficiarios:** Los BENEFICIARIOS del Programa pueden transferir sus Millas MultiPremios a otros BENEFICIARIOS sin cargo alguno cumpliendo con las siguientes condiciones:
 - No se requiere ningún parentesco entre los beneficiarios.
 - No existirán costos en el traspaso.
 - No existe límite en la cantidad de Millas a transferir.
 - LAS EMPRESAS se reservan el derecho de solicitar al beneficiario que cede las Millas cualquier documentación que considere pertinente para respaldar la transacción, como por ejemplo cartas de autorización, copia de documentos de identidad, etc.
 - Tanto el BENEFICIARIO que transfiere las Millas como quien las recibe deben ser clientes activos de las EMPRESAS, es decir deben haber realizado una compra o retiro de efectivo en los últimos seis meses calendario de la fecha de la transferencia de Millas.
 - Aun cumpliendo con todos los requisitos anteriores, LAS EMPRESAS se reservan el derecho de someter a estudio por el tiempo requerido e incluso denegar cualquier solicitud de transferencia de Millas.
15. **Información al Beneficiario:** MultiPremios 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, débito o cuentas bancarias. El beneficiario será el responsable de notificar a LAS EMPRESAS sobre cualquier cambio de domicilio, estado civil o de sus datos generales. Dicha notificación deberá realizarse por medio de la suscripción de un formulario de actualización de datos, disponible en las oficinas de LAS EMPRESAS. Toda solicitud de modificación deberá llevar la firma del miembro titular de MultiPremios.

16. **MultiPremios Ya!**: LAS EMPRESAS ofrecen la posibilidad de realizar el canje de premios por algunos de los productos encontrados en las sucursales o agencias (Precomprados).

Para realizar el canje del producto seleccionado, el beneficiario debe solicitarlo al agente de servicio al cliente del lugar. Siempre para hacer el Canje, el BENEFICIARIO debe presentar la tarjeta de canje MultiPremios, Tarjeta de Crédito o Débito y un documento de identificación.

Se permite el pago de los productos con Millas + efectivo, entendiéndose que el efectivo será siempre un cargo a la tarjeta de crédito.

No se aceptan devoluciones de mercadería, por lo que no se aceptan reversiones de Millas. Los productos estarán sujetos a existencia de inventario.

En caso de canje por electrodomésticos, la garantía de los productos será provista por el fabricante, y ésta se implementará al presentar la copia del voucher, con tres meses máximo de antigüedad.

ANEXO 1

El presente anexo al “Reglamento del Programa de Lealtad MultiPremios” establece las cláusulas que estarán vigentes para las tarjetas MultiPremios con marca compartida, las cuales son: Citi-Paiz Visa y Citi-Claro; y en proceso de cambio a una tarjeta MultiPremios Institucional: Gallo, Cable DX y Quick Card.

15.1. Cláusulas especiales para Tarjetas MultiPremios con Marca Compartidas:

- TODOS los numerales que se mencionan en el presente Reglamento quedan en vigencia para las tarjetas MultiPremios de Marcas Compartidas, a excepción del numeral 12 (doce).
- El **Sistema de Acumulación** de cada tarjeta MultiPremios de Marcas Compartidas queda sujeta al contrato realizado con el socio comercial, y LAS EMPRESAS comunicarán oportunamente los beneficios que EL CLIENTE tiene derecho al utilizar su tarjeta de crédito MultiPremios de Marca Compartida.