

## Términos y condiciones Programa Mi Itaú Viajes

- **¿En qué consiste el Programa Mi Itaú Viajes?**

Mi Itaú Viajes es un plan de lealtad, consistente en un sistema de acumulación y redención de millas que podrán ser **redimidas** en una amplia variedad de opciones de viaje y experiencias, tanto nacionales como internacionales, incluyendo **vuelos aéreos, hospedajes en hoteles y alquiler de vehículos**, entre otros.

- **¿Cómo se puede acceder a este Programa?**

Para inscribirse en Mi Itaú Viajes, deben seguirse los siguientes pasos:

1. Ingresa al portal transaccional con tu usuario y contraseña.
2. Dirígete a la sección «Planes de lealtad» y elige la tarjeta que deseas inscribir.
3. Selecciona Mi Itaú Viajes, confirma tu inscripción y acepta términos y condiciones.
4. Realiza todas tus compras con tu tarjeta de crédito y comienza a acumular millas.

- **¿A quién está dirigido este plan de lealtad?**

Este programa está dirigido exclusivamente a clientes **Persona Natural** que realicen compras con sus **tarjetas de crédito inscritas a Mi Itaú Viajes**. A través de este sistema, los clientes acumulan **millas** por el valor de sus compras facturadas, conforme al factor de conversión que determine el Banco.

- **¿Quiénes pueden pertenecer al Programa Mi Itaú Viajes?**

Podrán ser parte del Programa Mi Itaú Viajes únicamente los clientes del Banco, Persona Natural, que cuenten con tarjetas de crédito Visa o Mastercard (no Lifemiles), que no se trate de una tarjeta de crédito adicional ni marca compartida, y que inscriban sus tarjetas de crédito a través del Portal Transaccional Itaú, ingresando con su usuario y contraseña y diligenciando la solicitud correspondiente.

Una vez el Banco reciba y valide la solicitud, el cliente quedará inscrito en el Programa y, a partir de esa fecha, comenzará a acumular millas por las compras facturadas con las tarjetas de crédito registradas. Las transacciones realizadas antes de la inscripción no generan millas.

La inscripción de cada tarjeta implica la aceptación de los presentes Términos y Condiciones. Con el registro, el cliente declara conocer y aceptar todas las condiciones y limitaciones del Programa. El cliente podrá inscribir todas las tarjetas de crédito que tenga a su cargo, siempre que cumplan con las políticas del Banco.

- **¿Qué tarjetas de crédito no pueden ser inscritas al Programa Mi Itaú Viajes?**

No podrán inscribirse ni recibir los beneficios de Mi Itaú Viajes, aquellas tarjetas de marca compartida o privada (por ejemplo, tarjetas de crédito visa LifeMiles, Tarjetas Club el Nogal, Tarjetas Pradera de Potosí, entre otras) o cuyo titular sea una persona jurídica. Tampoco podrán inscribirse tarjetas adicionales.

- **Beneficios del Programa Mi Itaú Viajes y políticas de acumulación de millas.**

El cliente inscrito en el Programa **Mi Itaú Viajes** acumulará **Millas Itaú** por las compras facturadas con su **Tarjeta de Crédito registrada**. Estas millas podrán ser redimidas a través del **Portal Transaccional Itaú**, accediendo a la plataforma de viajes para adquirir **vuelos aéreos, hospedajes en hoteles y alquiler de vehículos**, entre otros servicios.

Por cada tarjeta inscrita en el Programa, el cliente recibirá **tres mil (3.000) millas de bienvenida**, acreditadas en su cuenta del plan a más tardar el día hábil siguiente a la inscripción. El Banco podrá otorgar millas adicionales en campañas o promociones especiales. En caso de modificar la cantidad base de millas de bienvenida, el Banco informará previamente al cliente a través de los canales establecidos.

Las millas otorgadas en el momento de la inscripción se asignan una única vez, esto quiere decir, que si el cliente desafilia la tarjeta y la vuelve a inscribir no contará nuevamente con las millas de bienvenida.

La acumulación de millas aplica únicamente para **compras nacionales o internacionales**. El Banco otorgará **dos (2) millas por cada dólar (USD) facturado, para lo cual el cálculo se realizará con base en el promedio semanal de la TRM**, sin límite máximo de millas por día, mes o periodo de facturación.

El **factor de conversión** podrá ser modificado por el Banco en cualquier momento, con un preaviso mínimo de **cinco (5) días calendario**, comunicado al correo electrónico registrado por el cliente o a cualquier otro medio informado por este.

El **dólar promedio semanal** corresponde al promedio de la **TRM del dólar estadounidense** calculado para la semana inmediatamente anterior (de lunes a domingo) a la fecha de la compra.

Las millas acumuladas se reflejarán en la cuenta del cliente **dentro de los tres (3) días hábiles siguientes** a la fecha en que el establecimiento de comercio, nacional o internacional, reporte la transacción al Banco.

**No aplica acumulación de millas** para las siguientes transacciones: Compras de Cartera, pago de impuestos, avances, cuota de manejo, comisiones de cajero, cobro por reposición de tarjeta, solicitudes de paz y salvo, referencias y copias de extracto, refinanciación de saldos, cargos por expedición de chequera.

- **Condiciones para la acumulación de millas**

Para que la acumulación de millas sea válida, el cliente deberá cumplir con las siguientes condiciones:

- ✓ **Inscripción en el Programa:**

Estar inscrito en el Programa **Mi Itaú Viajes** a través del **Portal Transaccional del Banco**. Las credenciales de acceso son de uso exclusivo del cliente; el Banco no será responsable por pérdida, robo o uso indebido de las mismas, ni por las redenciones realizadas bajo dichas circunstancias.

- ✓ **Estado de cuenta al día:**

Mantenerse al día con todos los productos del Banco. Si el cliente presenta **30 días de mora** en cualquier producto, perderá el derecho a acumular millas. La acumulación se reactivará únicamente para compras realizadas **después** de ponerse al día en todos los productos.

- ✓ **Compras con tarjeta inscrita:**

Efectuar las compras con la **tarjeta de crédito Itaú inscrita al Programa Mi Itaú Viajes**. No se otorgarán millas por compras realizadas con otras tarjetas del cliente que no estén inscritas en el Programa o que pertenezcan a otros programas de lealtad del Banco.

- **Modalidades de redención, vencimiento y pérdida de millas**

- 1. Vencimiento de millas**

- ✓ Las millas acumuladas tendrán una vigencia de **dos (2) años** contados desde la fecha de acumulación.
- ✓ Si el cliente no realiza la redención dentro de este plazo, las millas se anularán y no podrán ser utilizadas.

- 2. Modalidades de redención**

- ✓ La redención podrá realizarse exclusivamente para **experiencias de viaje** a través del **Portal Itaú** o los canales que el Banco disponga y comunique al cliente.
- ✓ Una vez el cliente ingrese a la plataforma de viajes y confirme la operación, las millas serán redimidas **en línea**.
- ✓ El cliente podrá redimir bajo las siguientes modalidades:

- Solo Millas Itaú.
  - Millas Itaú + pago con tarjeta de crédito.
  - 100% del valor con tarjeta de crédito.
- ✓ No existe un monto mínimo de millas para redimir.

### 3. Condiciones para redimir

- ✓ El cliente debe encontrarse **al día con todos los productos del Banco**.
- ✓ La redención es **personal e intransferible**; el cliente no podrá ceder, transferir ni vender sus millas bajo ninguna modalidad.

### 4. Cambios, devoluciones y reembolsos

- ✓ Una vez realizada la redención, el Banco **no está obligado** a aceptar cambios, devoluciones, sustituciones o reembolsos de millas.
- ✓ En caso de que el Banco acepte una devolución o cambio, este estará sujeto a:
- (i) **Retenciones aplicables** según la normativa tributaria vigente.
  - (ii) Que el cliente continúe inscrito en el Programa **Mi Itaú Viajes**.

- ✓ Si no se cumplen estas condiciones, el trámite no se realizará y las millas redimidas se perderán.

### 5. Disponibilidad y responsabilidad del cliente

- ✓ Las opciones de redención estarán sujetas a **disponibilidad limitada** y hasta agotar existencias en la plataforma del proveedor.
- ✓ Si el cliente no finaliza el proceso de redención, el Programa **no garantiza la disponibilidad** del servicio en futuros intentos.
- ✓ El cliente será responsable de los **impuestos y gastos adicionales** que se generen por la redención (incluyendo retención en la fuente u otros cargos aplicables).

### 6. Consulta de millas

- El cliente podrá consultar el detalle de millas acumuladas por cada tarjeta inscrita y el total consolidado ingresando al **Portal Transaccional – Programa Mi Itaú Viajes** o a través de las Líneas de Servicio al Cliente del Banco Itaú.

- **Campañas o promociones especiales**

El programa podrá contar con campañas especiales de acumulación y redención que se comunicarán oportunamente al cliente.

En caso de existir promociones/campañas específicas, la redención estará limitada a la vigencia de la promoción o hasta agotar inventarios, lo que ocurra primero.

Sin perjuicio de lo anterior dichas campañas o promociones especiales estarán sujetas a los términos y condiciones establecidos en el presente reglamento, así como a los lineamientos que se dispongan para dicha campaña o promoción.

- **Cancelación de millas**

En los siguientes eventos el cliente perderá las millas acumuladas:

- ✓ Si el cliente tiene inscrita una sola tarjeta en el Programa y solicita la cancelación de su inscripción, las millas acumuladas se abonarán como pago a la tarjeta de crédito inscrita. Si el cliente se afilia nuevamente al Programa, las millas previamente abonadas no podrán ser restituidas ni reactivadas.
- ✓ El cliente cancela la tarjeta o por cualquier causa el Banco unilateralmente la cancele.
- ✓ Pasados 75 días de mora en la tarjeta de crédito.
- ✓ Fallecimiento del titular de la tarjeta
- ✓ Pasados 2 años de la fecha de acumulación. En este caso sólo perderá las millas vencidas en el periodo. El Banco informará en el extracto y en la página del programa las millas próximas a vencer.

- **Cancelación del programa Mi Itaú Viajes**

El programa Mi Itaú Viajes no tiene periodo de permanencia mínimo con el Banco, y el cliente podrá en cualquier momento ingresar al portal transaccional y realizar el proceso de cancelación.

- **Desafiliación del Programa**

En el momento que el cliente desafilie sus tarjetas, cuenta con las siguientes opciones para no perder las millas acumuladas:

- ✓ Si el cliente cuenta con dos o más tarjetas dentro del programa de Mi Itaú Viajes y desafilia una de las tarjetas, las millas no se perderán, se pasarán a la tarjeta que se mantenga afiliada.
- ✓ Si el cliente tiene una tarjeta de crédito afiliada al programa Mi Itaú Efectivo y otra al programa Mi Itaú Viajes y solicita la desafiliación al programa Mi Itaú Viajes, se realizará un equivalente a las millas que tienen en dicho programa y se pasará como cashback dentro del monedero del Programa Mi Itaú Efectivo, según lo establezca el Banco.
- ✓ Si el cliente desafilia la única tarjeta que tiene inscrita en el Programa Mi Itaú Viajes y no se encuentra en ninguno de los casos previamente señalados, podrá redimir las

millas antes de realizar la desafiliación, sin embargo, si no lo hace, las millas acumuladas se perderán.

- **Modificación y vigencia del Programa Mi Itaú Viajes**

El Banco podrá modificar en cualquier momento las condiciones del Programa Mi Itaú Viajes y del presente reglamento, poniendo dichas modificaciones a disposición del cliente para su conocimiento. Cuando los cambios impliquen mayores costos u obligaciones adicionales para el cliente, se aplicará la normativa vigente en materia de notificaciones previas antes de que dichos cambios entren en vigor.

Así mismo, el Banco se reserva la facultad de cancelar el Programa Mi Itaú Viajes en cualquier momento. En caso de cancelación del Programa, el Banco se comunicará con el cliente, con la antelación correspondiente, informándole sobre la cancelación e indicando el tiempo que se tiene para redimir las millas acumuladas.

- **Exoneraciones y Responsabilidades del Programa**

Los clientes que participan en el Programa Mi Itaú Viajes entienden y aceptan que la prestación de los servicios de experiencias de viaje se realiza a través de terceros proveedores. Por lo tanto:

- ✓ El Banco no asume responsabilidad por la calidad, idoneidad o cumplimiento de los bienes o servicios adquiridos mediante la redención de millas.
- ✓ La garantía de los productos o servicios corresponde exclusivamente al proveedor, aunque el trámite podrá gestionarse a través del Banco.
- ✓ El Banco actúa únicamente como facilitador financiero y no responde por las condiciones, disponibilidad o ejecución de los servicios ofrecidos por aerolíneas, hoteles, arrendadoras de vehículos u otros proveedores seleccionados por el cliente.
- ✓ Las **Millas Itaú Viajes** son independientes del programa **LifeMiles**. En ningún caso las millas acumuladas en Mi Itaú Viajes podrán convertirse, transferirse o intercambiarse por millas LifeMiles, ni las millas LifeMiles podrán convertirse, transferirse o intercambiarse por millas Itaú Viajes.

- **Solicitudes, quejas y reclamos del Programa**

Para cualquier solicitud relacionada con el Programa, el cliente deberá comunicarse a través de los canales de atención del Banco y podrá presentar los soportes que considere necesarios para el trámite. En caso de no contar con dichos soportes, el Banco validará la información disponible en sus sistemas para dar continuidad al proceso.