Reglamento General de Términos y Condiciones de Uso para Beneficiarios de Tarjetas Físicas Pluxee

1. Definiciones

- ✓ **Beneficiario:** Persona natural designada por el Cliente para recibir y utilizar una Tarjeta Pluxee y los saldos cargados en ella, conforme a las condiciones del Producto.
- ✓ **Cliente:** Persona natural o jurídica que ha contratado con Pluxee la emisión, administración o prestación de servicios asociados a los Productos Pluxee y que determina los Beneficiarios.
- ✓ **Dato Personal:** Cualquier información vinculada o que pueda asociarse a una persona natural determinada o determinable, conforme a la legislación aplicable.
- ✓ **Establecimiento(s) Afiliado(s):** Establecimiento habilitado dentro de la Red Pluxee para aceptar uno o varios Productos como mecanismo de redención de bienes y/o servicios.
- ✓ **Producto:** Solución de beneficios, incentivos, dotación, ayudas, gastos u otra finalidad empresarial administrada por Pluxee, cuyas condiciones particulares determinarán las categorías de bienes o servicios que pueden adquirirse.
- ✓ **Red Pluxee:** Conjunto de establecimientos, canales, dispositivos, plataformas y operadores habilitados por Pluxee para permitir el uso y procesamiento de los Productos.
- ✓ **Reglamento:** El presente documento.
- ✓ **Pluxee:** Pluxee Colombia S.A.S.
- ✓ **Saldo:** Valor cargado por instrucción del Cliente a un Producto Pluxee y disponible para su redención por el Beneficiario dentro del término de vigencia correspondiente.
- ✓ **Tarjeta Física:** Instrumento físico emitido o administrado por Pluxee y asignado a un Beneficiario para utilizar los saldos asociados al Producto correspondiente.
- ✓ **Transacción:** Cualquier operación con una Tarjeta Pluxee que realice el Beneficiario en un datafono o dispositivo de acceso, por la cual se realice una captura y enrutamiento por la Red, incluyendo, pero no limitado a consultas de saldos y errores en la digitación de la clave respectiva.
- ✓ **Tratamiento:** Cualquier operación o conjunto de operaciones realizadas sobre Datos Personales, incluyendo recolección, almacenamiento, uso, circulación, transmisión, transferencia o supresión.
- ✓ **Vigencia de la tarjeta:** Es el periodo discriminado en el plástico de la Tarjeta que corresponde al periodo dentro del cual el producto puede ser utilizado por los Beneficiarios en la Red Pluxee, que en todo caso será de 6 años contados a partir de su expedición.
- ✓ **Vigencia de los saldos en la tarjeta:** Los saldos cargados a la Tarjeta Física tendrán una vigencia improrrogable de doce (12) meses contados a partir de la fecha de su expedición y/o activación
- ✓ **Reexpedición:** Es el proceso mediante el cual Pluxee genera y envía nuevamente una tarjeta física al titular como resultado del vencimiento, hurto, pérdida, etc, del plástico. La reposición o reexpedición no renovará ni prorrogará la vigencia original de los saldos.

C1 - Internal Usage - Pluxee

Renovación de tarjetas por vencimiento: Es el proceso mediante el cual Pluxee emite una nueva tarjeta para reemplazar una tarjeta próxima a expirar o ya vencida

2. Características de las Tarjetas Pluxee

La Tarjeta Pluxee es un instrumento destinado a permitir la redención de los saldos asignados por el Cliente para la adquisición de bienes y/o servicios en los Establecimientos Afiliados y de acuerdo con las condiciones del Producto correspondiente, los cuales son:

- ✓ Hacer uso de la Red Pluxee en los establecimientos habilitados para el Producto.
- ✓ Realizar compras de acuerdo con las categorías, finalidades y condiciones aplicables al Producto.
- ✓ Para usar tu tarjeta pásala por el datafono y digita tu clave personal. Podrás usar tu tarjeta con un número máximo de transacciones diarias y un cupo máximo diario que se puede realizar en una o varias transacciones sin superar el límite.
- ✓ Consultar saldo y movimientos a través de Pluxee Consumidores App, Web y los demás canales habilitados.
- ✓ Acceder a promociones, descuentos y beneficios ofrecidos dentro del ecosistema Pluxee.
- ✓ Pensando en tu seguridad, la tarjeta se entrega con una clave confidencial e intransferible, que puede ser modificada por el Beneficiario que se hace responsable del uso que se haga de la Tarjeta Pluxee y de la clave correspondiente, exonerando a Pluxee de cualquier reclamación que pueda surgir por razón de lo anterior.
- ✓ Si la tarjeta se bloquea por 3 intentos fallidos de clave, en 24 horas se desbloquea automáticamente.
- ✓ En caso de pérdida o hurto, el Beneficiario deberá solicitar el bloqueo a través de los canales de atención habilitados.
- ✓ La Tarjeta no genera para el Beneficiario cobro de cuota de manejo ni cobro por la realización ordinaria de transacciones, salvo que una condición particular legalmente procedente sea previamente informada.
- ✓ La Tarjeta no permite el retiro o redención del saldo en dinero en efectivo, salvo que una funcionalidad particular del Producto expresamente habilitada contemple dicha posibilidad y esta resulte legalmente procedente.
- ✓ Las recargas de saldos serán realizadas por instrucción del Cliente y de acuerdo con las condiciones del Producto.

3. Procedimiento de Uso

- ✓ **Compras:** Para efectuar compras en los Establecimientos Afiliados, el Beneficiario deberá utilizar la Tarjeta y completar los mecanismos de autenticación exigidos para el Producto, incluyendo la digitación de su clave cuando corresponda.
- ✓ **Consultas de saldos y movimientos:** Para efectuar consultas de saldos y movimientos de su Tarjeta Pluxee, el Beneficiario puede: - Registrarse en https://www.pluxee.co/ , ingresar su ID y contraseña y descargar la aplicación móvil disponible para dispositivos Android y IOS "Pluxee Consumidores". - Comunicarse a las líneas de Servicio al Cliente en: Línea gratuita Nacional: 018000114005; Bogotá: (601)7431010; Cali:

C1 - Internal Usage - Pluxee

(602)4856431; Medellín: (604) 604 4051; Barranquilla: (605)3851278; Correo electrónico: servicioalcliente.co@pluxeegroup.com

Pérdida o hurto: El Beneficiario deberá solicitar el bloqueo de la Tarjeta tan pronto tenga conocimiento de la pérdida, hurto o posible uso no autorizado, así mismo deberá solicitar la reexpedición.

- ✓ **Otros bloqueos:** Pluxee podrá gestionar bloqueos por deterioro, problemas de autenticación, riesgos de seguridad, posibles fraudes u otras causas objetivamente justificadas.

4. Vigencia de la Tarjeta

La Tarjeta Física tendrá una vigencia de seis (6) años contados a partir de su fecha de expedición, salvo que las condiciones particulares del Producto establezcan un término diferente.

La vigencia de la Tarjeta es independiente de la vigencia de los saldos cargados en ella (12 meses). La expiración física o tecnológica de la Tarjeta no modificará ni prorrogará la vigencia original de los saldos asociados.

5. Vigencia de los Saldos

Los saldos cargados a la Tarjeta Física tendrán una vigencia improrrogable de doce (12) meses contados a partir de la fecha de su expedición y/o activación, según corresponda conforme a las características del Producto y en línea con lo dispuesto en la Circular Externa 6 de 2014 en su artículo 2.18.3.2 Vigencia de los bonos de compra, certificados o tarjetas de regalo.

Una vez vencido dicho término, el saldo no utilizado perderá su vigencia y no dará lugar a sustitución, reembolso, devolución o entrega en dinero en efectivo a favor del Cliente y/o del Beneficiario. Las redenciones o consumos parciales no suspenderán, interrumpirán, renovarán ni prorrogarán automáticamente el término de vigencia del saldo. En ningún caso los saldos vencidos serán canjeables en dinero, ni transferibles.

6. Administración, Restitución, Retiro y Traslado de Saldos

Los saldos cargados a una Tarjeta estarán destinados y serán trasladados al Beneficiario correspondiente durante su término de vigencia. La solicitud formulada por el Cliente para retirar, restituir, trasladar, consolidar o reasignar un saldo previamente cargado no genera automáticamente para Pluxee la obligación de realizar dicha operación.

Pluxee evaluará su procedencia teniendo en consideración el estado del Producto, la entrega y/o activación de la Tarjeta, la existencia de Transacciones, la naturaleza del beneficio, las condiciones contractuales aplicables y la documentación que soporte la solicitud.

- ✓ **Tarjetas sin consumos:** Cuando una Tarjeta no haya registrado consumos, Pluxee podrá efectuar la restitución, retiro o reasignación del saldo a solicitud del Cliente, siempre que la operación resulte procedente de acuerdo con las condiciones del Producto.
- ✓ **Tarjetas con consumos:** Cuando el Beneficiario haya realizado una o más Transacciones con la Tarjeta, cualquier solicitud del Cliente encaminada al retiro,

C1 - Internal Usage - Pluxee

restitución o traslado del saldo remanente requerirá, como regla general, la autorización previa, expresa y verificable del Beneficiario. Dicha autorización deberá constar por escrito y ser remitida por el Beneficiario, desde su correo electrónico, tanto al Cliente como a servicioalcliente.co@pluxeegroup.com.

Traslado entre tarjetas: El traslado o consolidación de saldos estará sujeto a validación previa de Pluxee y no procederá automáticamente entre Tarjetas correspondientes a Beneficiarios diferentes cuando el beneficio ya haya sido puesto a disposición de estos. Pluxee podrá exigir las autorizaciones correspondientes.

- ✓ **Monto mínimo de restitución:** Cuando resulte procedente una restitución o traslado de saldo, no se realizarán operaciones de restitución por valores inferiores a ocho mil pesos ($8.000 COP), por corresponder al monto mínimo operativo definido para este tipo de gestión. Esta limitación no modifica la fecha de vigencia del saldo ni supone su pérdida anticipada mientras este continúe vigente.

7. Responsabilidades del Beneficiario

- ✓ Utilizar la Tarjeta conforme al presente Reglamento y a la finalidad del Producto.
- ✓ Custodiar diligentemente la Tarjeta, la clave, credenciales, códigos de autenticación y demás elementos de seguridad.
- ✓ Abstenerse de compartir la Tarjeta o sus mecanismos de autenticación con terceros.
- ✓ Reportar tan pronto tenga conocimiento la pérdida, hurto, posible suplantación, compromiso de seguridad o uso no autorizado.
- ✓ Utilizar los saldos dentro del término de vigencia.
- ✓ Suministrar información completa y veraz cuando presente solicitudes, reclamaciones o gestiones relacionadas con el Producto.

El Beneficiario será responsable por las Transacciones cuya realización sea directamente atribuible al incumplimiento de sus deberes de custodia o seguridad, siempre que exista relación causal entre dicho incumplimiento y la operación cuestionada.

8. Responsabilidades de Pluxee

Pluxee administrará y operará los Productos conforme a sus características, implementará medidas razonables de seguridad y dispondrá canales para la atención de los Beneficiarios.

Las obligaciones del Beneficiario no limitarán las responsabilidades que legalmente correspondan a Pluxee respecto de hechos que le sean imputables, incluyendo fallas de seguridad, procesamiento u operación de los sistemas bajo su control.

9. Transacciones No Reconocidas

Cuando el Beneficiario manifieste desconocer una Transacción, deberá comunicarlo a Pluxee a través de los canales habilitados y suministrar la información necesaria para su identificación y análisis.

Pluxee realizará las validaciones correspondientes teniendo en consideración los registros transaccionales, mecanismos de autenticación, información de seguridad, documentación aportada por el Beneficiario y demás evidencia técnica u operativa disponible. La

C1 - Internal Usage - Pluxee

presentación de una reclamación no implica por sí misma el reconocimiento automático de la devolución del valor reclamado.

10. Soporte General y PQR

El Beneficiario podrá utilizar los canales de atención vigentes dispuestos por Pluxee, incluyendo Pluxee Consumidores App, el portal oficial de Pluxee, las líneas de atención y demás mecanismos que Pluxee habilite. Los canales actualizados podrán consultarse en www.pluxee.co.

11. Tratamiento de Datos Personales

Pluxee Colombia S.A.S. realizará el Tratamiento de los Datos Personales del Beneficiario en calidad de Responsable cuando corresponda, de conformidad con la Ley 1581 de 2012, sus normas reglamentarias y demás disposiciones aplicables.

Los Datos Personales podrán ser tratados para finalidades relacionadas con registro y enrolamiento, autenticación, activación y administración de la Tarjeta, administración y trazabilidad de saldos y Transacciones, soporte, seguridad y prevención de fraude, atención de peticiones, quejas y reclamos y cumplimiento de obligaciones legales y contractuales.

Las actividades que requieran consentimiento específico estarán sujetas a la correspondiente autorización. Las condiciones completas del Tratamiento, finalidades, derechos de los Titulares, transferencias y transmisiones de información y mecanismos para ejercer los derechos podrán consultarse en la Política de Uso de Datos y el Aviso de Privacidad para Consumidores de Pluxee disponibles en www.pluxee.co/politicas-deprivacidad/ .

El Beneficiario podrá ejercer sus derechos a través de los canales establecidos por Pluxee, incluido el correo privacy.co@pluxeegroup.com .

12. Actualización y Aplicación del Reglamento

Pluxee podrá actualizar el presente Reglamento cuando resulte necesario como consecuencia de modificaciones legales o regulatorias, requerimientos de autoridades competentes, cambios tecnológicos, condiciones de seguridad, incorporación o modificación de funcionalidades o cambios operativos objetivamente justificados.

Cuando la modificación implique un cambio material en las condiciones de utilización del Producto, Pluxee informará al Beneficiario a través de los canales disponibles antes de su entrada en vigencia. Las modificaciones no afectarán retroactivamente las Transacciones ya realizadas ni derechos consolidados, salvo disposición legal u orden de autoridad competente.

El presente reglamento esta disponible permanentemente para la consulta y será vinculante para el Beneficiario una vez haya sido puesto a su disposición y este manifieste su aceptación mediante los mecanismos habilitados por Pluxee o utilice el Producto, según corresponda. Pluxee podrá conservar registros electrónicos que permitan acreditar la versión del Reglamento puesta a disposición, su fecha y el mecanismo de aceptación.

C1 - Internal Usage - Pluxee

13. Disposiciones Finales

Ninguna disposición del presente Reglamento podrá interpretarse como renuncia, restricción o limitación de los derechos que correspondan al Beneficiario conforme a normas imperativas.

Las situaciones no reguladas expresamente se resolverán conforme a las condiciones aplicables al Producto, los acuerdos contractuales correspondientes, el principio de buena fe y la legislación colombiana aplicable.

14. Monto de Compra para Tarjetas

Producto	Cantidad de transacciones			Máximo monto (Venta Presente)			
	Diario	Semanal	Mensual	Por transacción	Diario	Semanal	Mensual
Tarjeta Ayuda Exclusiva	8	56	240	$ 3.000.000	$ 3.000.000	$ 21.000.000	$ 90.000.000
T. Pluxee Canasta Ad	5	35	150	$ 2.500.000	$ 2.500.000	$ 17.500.000	$ 75.000.000
T. Pluxee Canasta	5	35	150	$ 2.500.000	$ 2.500.000	$ 17.500.000	$ 75.000.000
T. Pluxee Dotacion Ad	5	35	150	$ 3.000.000	$ 3.000.000	$ 21.000.000	$ 90.000.000
T. Pluxee Dotacion	5	35	150	$ 3.000.000	$ 3.000.000	$ 21.000.000	$ 90.000.000
T. Pluxee Gasolina Ad	5	35	150	$ 12.000.000	$ 12.000.000	$ 84.000.000	$ 360.000.000
T. Pluxee Gasolina	5	35	150	$ 3.000.000	$ 3.000.000	$ 21.000.000	$ 90.000.000
T. Pluxee Premium Ad	5	35	150	$ 4.000.000	$ 4.000.000	$ 28.000.000	$ 90.000.000
T. Pluxee Premium Inc Ad	5	35	150	$ 4.000.000	$ 4.000.000	$ 28.000.000	$ 90.000.000
T. Pluxee Navidad Ad	5	35	150	$ 4.000.000	$ 4.000.000	$ 28.000.000	$ 120.000.000
T. Pluxee Premium (Incluye T. Pluxee Premium, T. Pluxee Premium Inc y T. Pluxee Navidad)	5	35	150	$ 4.000.000	$ 4.000.000	$ 28.000.000	$ 90.000.000
T. Pluxee Gastos Via Ad	10	70	300	$ 1.000.000	$ 1.000.000	$ 7.000.000	$ 30.000.000
T. Pluxee Gastos Teletrabajo	5	35	150	$ 5.000.000	$ 5.000.000	$ 35.000.000	$ 150.000.000
T. Pluxee Anticipos	10	70	300	$ 5.000.000	$ 5.000.000	$ 35.000.000	$ 150.000.000

C1 - Internal Usage - Pluxee