

TÉRMINOS Y CONDICIONES

Experiencias Fanbag – tuplús

Identificación del Organizador

La presente promoción es organizada por TUPLUS – ADL Digital Lab SAS, en alianza comercial con FANBAG COLOMBIA S.A.S.

Canales de contacto:

tuplús: servicioalcliente@tuplus.com.co

Fanbag: info@fanbag.com.co

Objeto de la actividad

Los presentes términos y condiciones regulan la redención de puntos acumulados en el programa tuplús por bonos electrónicos Fanbag, los cuales permiten acceder a experiencias ofrecidas por Fanbag y sus aliados comerciales, conforme a las condiciones aquí establecidas.

La participación en la actividad implica la aceptación plena e incondicional de estos términos y condiciones.

Participantes

Podrán participar las personas naturales que:

- a) Sean titulares de una cuenta activa en el programa tuplús.
- b) Dispongan de la cantidad de puntos requerida para efectuar la redención.
- c) Cumplan los requisitos establecidos por tuplús y Fanbag para la utilización del beneficio.

Mecánica de redención

1. El cliente deberá ingresar a la plataforma de redención de beneficios tuplús.
2. Seleccionará el bono Fanbag de su interés dentro del catálogo disponible.
3. Confirmará la operación de redención utilizando los puntos requeridos.
4. Una vez confirmada la transacción, los puntos serán debitados de manera definitiva de la cuenta del participante.
5. Finalizada la redención, se generará la solicitud de emisión del correspondiente bono electrónico Fanbag.
6. Cada bono Fanbag es válido por **una (1) experiencia**, que el usuario podrá seleccionar dentro del portafolio disponible en la plataforma de Fanbag.

Entrega del Bono Electrónico

1. Una vez realizado el canje en tuplús, el cliente recibirá el **voucher con instrucciones de manera inmediata**.

2. El cliente es responsable de verificar que sus datos de contacto se encuentren actualizados. En caso de no recibir el bono electrónico, deberá comunicarse con los canales de atención de tuplús para validar la emisión y reenvío del voucher.
3. La entrega se entenderá realizada cuando el bono haya sido enviado al correo electrónico registrado por el cliente.

Uso del bono y reserva de experiencias

La redención del bono requiere **reserva previa**, la cual debe solicitarse con mínimo **48 horas de anticipación** a la fecha deseada.

- Todas las experiencias están **sujetas a disponibilidad del proveedor** y a las condiciones específicas de cada servicio (horarios, capacidad, ubicación, restricciones, entre otros).
- El portafolio de experiencias podrá variar y las opciones disponibles serán las que se encuentren activas al momento de realizar la reserva en la plataforma de Fanbag.
- Una vez confirmado el canje de puntos tuplús y emitido el bono electrónico, no procederán reversos voluntarios de puntos ni devoluciones del bono. Sin perjuicio de lo anterior, en caso de error en la emisión, fallas atribuibles a tuplús o Fanbag, imposibilidad de entrega del bono o indisponibilidad definitiva de la experiencia adquirida, el cliente podrá solicitar la revisión de su caso a través de los canales de atención dispuestos.
- Para solicitudes de cambio o reprogramación, el cliente deberá gestionar directamente con Fanbag, de acuerdo con sus políticas vigentes, a través de los canales oficiales.
- El bono **no es redimible por dinero**, ni total ni parcialmente, ni acumulable con otras promociones, salvo indicación expresa.
- El uso del bono implica la aceptación de los términos y condiciones del proveedor de la experiencia.

Disponibilidad de experiencias

1. Las experiencias disponibles podrán variar durante la vigencia del bono debido a cambios operativos, disponibilidad de proveedores, ubicación geográfica, capacidad instalada, temporadas especiales o decisiones comerciales de Fanbag. La disponibilidad definitiva será la publicada en el portal de redención al momento de efectuar la reserva.
2. En caso de agotamiento, suspensión o retiro definitivo de una experiencia, Fanbag podrá ofrecer experiencias equivalentes dentro de la misma categoría o de valor comercial similar.
3. Tuplús actúa únicamente como programa de fidelización y canal de redención de puntos. La prestación material de las experiencias, su ejecución, calidad, disponibilidad y condiciones operativas son responsabilidad exclusiva de Fanbag y de los proveedores aliados que ejecutan cada actividad.

Vigencia del bono

Cada bono tendrá una vigencia de un (1) año contado a partir de su fecha de emisión.

Una vez vencida la vigencia, el bono expirará automáticamente y no podrá utilizarse.

Los bonos vencidos no darán lugar a devolución de puntos, compensaciones, indemnizaciones o sustituciones, salvo que la imposibilidad de uso sea atribuible directamente a Fanbag o a tuplús.

Vigencia de la actividad

La actividad de redención de bonos electrónicos Fanbag mediante puntos tuplús estará vigente hasta agotar las existencias de bonos disponibles para redención dentro de la plataforma tuplús.

La disponibilidad de los bonos está sujeta al inventario asignado para esta actividad y podrá variar de acuerdo con la demanda de redenciones realizadas por los usuarios.

Una vez agotadas las existencias disponibles de bonos Fanbag, tuplús podrá retirar el beneficio de su catálogo de redenciones sin que ello genere obligación de reposición, compensación o reconocimiento alguno a favor de los usuarios que no hubieren efectuado la redención oportunamente.

Los bonos que hayan sido redimidos válidamente antes del agotamiento de existencias conservarán su vigencia y podrán utilizarse conforme a las condiciones establecidas en los presentes términos y condiciones.

Tratamiento de datos personales

Los datos personales suministrados o utilizados durante el proceso de redención serán tratados por ADL Digital Lab S.A.S. y Fanbag Colombia S.A.S. conforme a sus respectivas políticas de tratamiento de datos personales, disponibles en sus canales oficiales, para la gestión del canje, entrega del bono, atención de solicitudes y cumplimiento de obligaciones legales.

Peticiones, quejas y Reclamos

Las consultas, peticiones, quejas y reclamos relacionados con el proceso de canje podrán presentarse ante tuplús a través de servicioalcliente@tuplus.com.co. Las solicitudes relacionadas con la reserva, reprogramación o ejecución de la experiencia deberán gestionarse directamente con Fanbag a través de info@fanbag.com.co

Modificaciones

Tuplús y Fanbag podrán realizar modificaciones a los presentes términos cuando ello resulte necesario por razones operativas, regulatorias o comerciales. Las modificaciones serán informadas a través de los canales oficiales antes de su entrada en vigor.

Ninguna de las partes será responsable por incumplimientos derivados de eventos de fuerza mayor, caso fortuito, órdenes de autoridad competente, desastres naturales, emergencias sanitarias o situaciones ajenas a su control razonable.