

TÉRMINOS Y CONDICIONES “NIVEL BLACK AV VILLAS”

Banco AV Villas

El presente documento contiene los términos y condiciones aplicables a la campaña “Nivel Black AV Villas” (en adelante, la “Campaña”). La inscripción y participación en la Campaña implican el conocimiento y la aceptación de estos términos y condiciones por parte de cada Participante.

1. VIGENCIA

La Campaña tendrá vigencia desde el 20 de octubre de 2026 hasta el 20 de enero de 2027, dividida en dos (2) Fases La Fase 1 estará vigente desde el 20 de octubre de 2026 hasta el 06 de Diciembre de 2026 y la Fase 2 desde el 07 de diciembre de 2026 hasta el 20 de enero del 2027.

La asignación de los Premios estará sujeta a la disponibilidad de las bolsas establecidas para cada Segmento y Fase. El agotamiento de una bolsa no afectará la participación en los demás Segmentos o Fases que cuenten con premios disponibles.

La Campaña y cada Fase finalizarán a las 23:59:00 horas de la fecha de cierre correspondiente. Las Compras realizadas por fuera de la vigencia de la Fase aplicable no serán contabilizadas.

2. DEFINICIONES

- a) **Banco:** significa Banco AV Villas S.A.
- b) **Medio de Pago:** significa la Tarjeta de Crédito Mastercard Black emitida por Banco AV Villas, en estado activo y normal.
- c) **Compras:** significa las operaciones de compra de bienes o servicios, presenciales o no presenciales, que sean exitosas, queden efectivamente cargadas al Medio de Pago y cumplan las condiciones previstas en estos términos y condiciones. Para la Campaña se tendrá en cuenta el valor acumulado de las Compras válidas realizadas durante cada Fase. No se considerarán Compras válidas los avances en efectivo, las compras de cartera, las transacciones anuladas, reversadas, devueltas, no exitosas, fraudulentas o con sospecha de fraude.
- d) **Facturación:** significa el valor total acumulado de las Compras válidas que hayan sido efectivamente cargadas al Medio de Pago durante la Fase correspondiente, neto de anulaciones, reversos, devoluciones o ajustes identificados por el Banco.
- e) **Transacciones:** significa el número de veces que el Participante utilice el Medio de Pago para realizar Compras válidas durante la Campaña.
- f) **Landing:** significa la página web de la Campaña <https://nivelblack.bancoavillas.com.co/>, a través de la cual los Participantes podrán inscribirse, consultar su Meta de Facturación, revisar su progreso, conocer los Premios disponibles, consultar su posición cuando aplique y redimir los Premios habilitados.
- g) **Inscripción:** significa el acto mediante el cual el Participante ingresa a la Landing de la campaña, dentro de la vigencia de la Campaña, utilizando las credenciales y el proceso de validación definidos por el Banco.
- h) **Meta de Facturación:** significa el monto personalizado de Compras válidas asignado a cada Participante para cada Fase.
- i) **Indicador de Cumplimiento:** significa el resultado de dividir la Facturación acumulada por un Cliente Inactivo durante una Fase entre la Meta de Facturación asignada para dicha Fase.
- j) **Fase:** significa cada uno de los dos periodos independientes de la Campaña.
- k) **Segmento:** significa la clasificación definida por Banco AV Villas para agrupar a los Participantes. Cada Participante pertenecerá exclusivamente al Segmento Activo o al Segmento Inactivo.

- l) **Clientes Activos:** significa los Participantes del Segmento Activo, quienes participan bajo la mecánica de cumplimiento de Meta de Facturación.
- m) **Clientes Inactivos:** significa los Participantes del Segmento Inactivo, quienes participan bajo la mecánica de ranking basada en el Indicador de Cumplimiento.
- n) **Aceleradores:** significa los mecanismos que podrá habilitar el Banco durante la Campaña, mediante los cuales determinadas Compras válidas recibirán una ponderación porcentual adicional para efectos del cumplimiento de la Meta de Facturación y la conformación de los rankings, de acuerdo con las condiciones específicas informadas a los Participantes.
- o) **Premio Meta:** significa el bono digital que podrá recibir un Participante que cumpla la mecánica aplicable a su Segmento durante una Fase, sujeto a la disponibilidad de la bolsa correspondiente, a la verificación del cumplimiento de estos términos y condiciones y a su redención dentro del plazo informado por el Banco.
- p) **Premio Final:** significa el incentivo exclusivo para los Participantes del Segmento Activo que ocupen posiciones ganadoras en el ranking final, consiste en un bono para viaje o un kit de productos de tecnología de conformidad con las condiciones establecidas en estos términos y condiciones.
- q) **Premios:** significa conjuntamente, los Premios Meta y los Premios Finales.
- r) **Participantes:** significa las personas naturales mayores de edad, titulares del Medio de Pago, seleccionadas e invitadas por Banco AV Villas, que cumplan las condiciones de elegibilidad previstas en este documento y completen su Inscripción dentro de la vigencia de la Campaña.

3. MECÁNICA DE LA CAMPAÑA

3.1. Condiciones generales

Solo participarán los clientes invitados por Banco AV Villas a través de correo electrónico o mensaje de texto, que completen su Inscripción en la Landing dentro de la vigencia de la Campaña. Cada Participante será clasificado en el Segmento Activo o en el Segmento Inactivo y participará exclusivamente bajo la mecánica correspondiente. La clasificación y la Meta de Facturación serán comunicadas por el Banco y/o podrán consultarse en la Landing. La asignación de Segmento no podrá ser modificada por el Participante.

3.2. Mecánica del Segmento Activo

Durante la Campaña se desarrollarán dos (2) Fases, cada una representando una oportunidad de ganar un Premio Meta. Para acceder el Premio Meta, el Participante deberá cumplir la totalidad de su Meta de Facturación dentro de la Fase correspondiente, mantener las condiciones de elegibilidad y realizar la redención dentro del plazo establecido, sujeto a la disponibilidad de la bolsa de premios asignada a su Segmento y Fase. Cada Participante podrá recibir máximo un (1) Premio Meta por Fase y hasta dos (2) Premios Meta durante toda la Campaña. Las Compras de una Fase no se trasladarán ni acumularán para la siguiente, y el avance se calculará nuevamente desde cero (0).

3.3. Mecánica del Segmento Inactivo

Los Participantes del Segmento Inactivo también tendrán una Meta de Facturación personalizada para cada Fase. Cumplir la Meta no otorgará automáticamente el derecho a recibir un Premio Meta.

Al finalizar cada Fase, los Premios Meta serán asignados a los (5) Participantes **del Segmento Inactivo que hayan cumplido su Meta de Facturación y obtenido los mayores Indicadores de Cumplimiento, siguiendo el orden descendente del ranking, de conformidad con las condiciones establecidas en estos términos y condiciones.**

Los rankings de las dos Fases serán independientes. Cada Participante podrá recibir máximo un (1) Premio Meta por Fase y hasta dos (2) durante toda la Campaña. En caso de empate en el Indicador de Cumplimiento, tendrá

mejor posición el Participante que haya realizado la mayor cantidad de Transacciones válidas durante la Fase correspondiente. Si el empate persiste, tendrá mejor posición quien haya alcanzado primero el Indicador de Cumplimiento objeto del empate, de acuerdo con la fecha y hora de registro de las Transacciones en los sistemas del Banco.

4. PREMIOS

Podrán acceder a los Premios únicamente los Participantes que: i) hayan cumplido su Meta de Facturación en Compras válidas realizadas durante la vigencia de la Campaña en cada fase correspondiente; y ii) hayan ingresado a la Landing.

4.1. Bolsa de Premios

Para la entrega de los Premios Meta se contará con una bolsa total de cien millones de pesos (\$100.000.000), distribuida entre los Segmentos Activo e Inactivo, de acuerdo con las condiciones establecidas a continuación. Esta bolsa es independiente de la destinada a los Premios Finales prevista en el numeral 5.2.

De esta bolsa estará disponible el 50% para la Fase 1 y el 50% para la Fase 2.

Los Premios Meta serán asignados de acuerdo con la mecánica definida para cada segmento y serán distribuidos de la siguiente forma:

- **Participantes del Segmento Activo:** Contarán con una bolsa de premios total de \$90.000.000 (noventa millones COP), lo que equivale a \$45.000.000 (cuarenta y cinco millones COP) durante cada una de las fases de campaña, y los participantes recibirán el Premio Meta correspondiente cuando cumplan la totalidad de su Meta de Facturación durante la Fase respectiva, completen el proceso de redención dentro del plazo informado y mantengan las condiciones de elegibilidad establecidas en estos Términos y Condiciones.
- **Participantes del Segmento Inactivo:** recibirán el Premio Meta al finalizar la campaña de acuerdo con el orden del ranking de la Fase correspondiente, según los criterios establecidos por Banco AV Villas y hasta agotar la disponibilidad de premios asignada para cada una de las fases que corresponde a \$5.000.000 y un total de \$10.000.000 durante la vigencia de la campaña.

Los Premios Meta estarán sujetos a disponibilidad dentro de la bolsa correspondiente a cada Fase y se asignarán hasta agotar los recursos destinados para esta. Banco AV Villas no estará obligado a ampliar la bolsa de premios disponible para la Campaña.

4.2. Redención y catálogo

Para la redención de su Premio Meta, los Participantes tendrán la opción de redimir Bonos Digitales correspondientes al valor del Premio Meta que les haya sido asignado de acuerdo con la mecánica de la Campaña.

Los Bonos Digitales podrán ser redimidos a través de la Landing en los comercios habilitados por Banco AV Villas. La lista de comercios, los valores disponibles y las condiciones particulares de uso se informarán en la Landing y podrán variar durante la Campaña según disponibilidad.

La disponibilidad de cada comercio podrá variar durante la Campaña y la lista actualizada podrá ser consultada por los Participantes en la Landing.

Los Participantes únicamente podrán seleccionar las opciones disponibles al momento de realizar la redención del Premio Meta.

PARÁGRAFO PRIMERO: Ningún Premio Meta podrá ser sustituido por dinero en efectivo. Una vez agotadas las existencias de una opción, esta será deshabilitada y el Participante deberá elegir entre las opciones disponibles.

PARÁGRAFO SEGUNDO: Cada Premio Meta estará sujeto a los términos y condiciones de uso definidos por el comercio correspondiente.

5. PREMIOS MAYORES

5.1. Participación y ranking final

Podrán acceder a los Premios Finales únicamente los Participantes del Segmento Activo que: (i) hayan cumplido la Meta de Facturación establecida para la Fase 1 o para la Fase 2 de la Campaña; (ii) hayan completado la Inscripción e ingresado a la Landing; (iii) mantengan las condiciones de elegibilidad al momento de la asignación y entrega; y (iv) obtengan una posición ganadora en el ranking final determinado con base en el mayor porcentaje de sobrecumplimiento de la Meta de Facturación alcanzada durante la vigencia de la Campaña.

En caso de empate en el porcentaje de sobrecumplimiento de la Meta de Facturación, tendrá mejor posición el Participante que haya realizado la mayor cantidad de Transacciones válidas durante **el período de evaluación**. Si el empate persiste, tendrá mejor posición quien haya alcanzado primero el porcentaje de sobrecumplimiento objeto del empate, de acuerdo con los registros transaccionales del Banco..

5.2. Bolsa de Premios Finales

Para los Premios Finales de la Campaña se contará con una bolsa total de veinte millones de pesos (\$20.000.000). Los Premios Finales serán asignados a los Participantes del Segmento Activo que ocupen las posiciones ganadoras del ranking final de la Campaña, de acuerdo con la mecánica establecida en el numeral 5.1.

Los Premios consistirán en bonos para viaje o kits de productos de tecnología, cuyas cantidades, valores y condiciones de asignación deberán encontrarse definidos e informados a los Participantes.

5.3. Condiciones de los Premios Finales

Ningún Premio Final podrá ser sustituido por dinero en efectivo, abonos a cuentas ni por un producto o servicio diferente al asignado. El Premio será otorgado directamente al ganador y no podrá ser cedido, transferido ni negociado.

Los gastos, impuestos, documentos, permisos, visas, seguros, traslados y demás conceptos no incluidos expresamente en un bono para viaje serán responsabilidad exclusiva del ganador. Banco AV Villas, Mastercard y los proveedores no gestionarán ni garantizarán visas o permisos migratorios.

5.4. Notificación, aceptación y entrega

Los ganadores serán notificados directamente por Banco AV Villas mediante correo electrónico u otro medio definido por el Banco. Posteriormente podrán ser contactados por el proveedor o la agencia encargada para coordinar la aceptación y entrega.

Los ganadores tendrán un plazo máximo de **quince (15)** días calendario, contados a partir de la fecha de envío de la comunicación de notificación realizada por el Banco a través de los datos de contacto registrados por el Participante, para aceptar el Premio Final, suministrar la información requerida y cumplir las condiciones de entrega.

5.5. Renuncia o reasignación

Si un ganador no acepta las condiciones, no entrega la información requerida dentro del plazo definido, deja de cumplir las condiciones de elegibilidad o no es posible contactarlo utilizando los datos registrados en el Banco, se entenderá que renuncia al Premio Final. En ese caso, el Banco podrá asignarlo al siguiente Participante elegible del ranking.

6. PROCESO DE PARTICIPACIÓN, SEGUIMIENTO Y REDENCIÓN

6.1. Ingresar a la Landing siguiendo las instrucciones indicadas por Banco AV Villas.

- 6.2. Completar la Inscripción con las credenciales solicitadas.
- 6.3. Consultar la Meta de Facturación y realizar Compras válidas durante la Fase correspondiente.
- 6.4. Hacer seguimiento periódico al avance reflejado en la Landing. El progreso podrá presentar un desfase de hasta diez (10) días hábiles después de realizadas las Transacciones.
- 6.5. Los ganadores deberán redimir el Premio Meta en la Landing dentro del plazo informado por Banco AV Villas.
- 6.6. Banco AV Villas no será responsable por retrasos en el procesamiento o registro de Compras derivados de circunstancias que no le sean imputables. Las Compras serán contabilizadas para efectos de la Campaña de conformidad con las condiciones de validez y los períodos establecidos en estos términos y condiciones..

PARÁGRAFO: El Participante, al ingresar en la Landing, autoriza a Banco AV Villas a hacer seguimiento de las Transacciones que realice con su Tarjeta de Crédito Mastercard Black. El seguimiento consiste en consolidar periódicamente en la Landing la Facturación acumulada, la cantidad de Transacciones realizadas, el progreso hacia la Meta de Facturación y, cuando aplique, la posición del Participante dentro del ranking correspondiente.

El progreso de los Participantes podrá verse reflejado en la Landing hasta diez (10) días hábiles después de realizadas las Transacciones. En caso de diferencia entre la información mostrada en la Landing y los registros transaccionales del Banco, prevalecerán estos últimos, sin perjuicio del derecho del Participante a presentar una reclamación.

Banco AV Villas no será responsable por Compras que, por causas ajenas al Banco o por el proceso de compensación y contabilización, no hayan sido efectivamente cargadas al Medio de Pago o no se encuentren disponibles en los sistemas del Banco dentro de los tiempos de actualización informados. Las Compras aplicarán únicamente si cumplen todas las condiciones de validez previstas en este documento.

7. CONDICIONES DE LA CAMPAÑA

- 7.1. El Participante deberá estar al día en el pago de todas sus obligaciones con Banco AV Villas al momento de participar y recibir cualquier Premio.
- 7.2. Ser ciudadano colombiano o extranjero con residencia legal en Colombia.
- 7.3. Ser mayor de edad y titular de cédula de ciudadanía o de extranjería.
- 7.4. Tener el Medio de Pago en estado activo y normal.
- 7.5. Solo serán válidas las Transacciones realizadas dentro de la Fase correspondiente, exitosas y efectivamente cargadas al producto del Participante.
- 7.6. No se tendrán en cuenta avances en efectivo, compras de cartera, pagos de impuestos u obligaciones financieras, pagos de servicios, transacciones en corresponsales, retiros, recargas, transferencias, pagos mediante PSE, cuotas de manejo, comisiones, intereses, Transacciones anuladas, reversadas, no exitosas, fraudulentas o con sospecha de fraude.
- 7.7. Los Premios no son transferibles ni canjeables por dinero en efectivo.
- 7.8. El Participante deberá tener actualizados sus datos y autorizar el tratamiento de sus datos personales.
- 7.9. El Participante no podrá estar vinculado a investigaciones o incluido en listas restrictivas conforme a la regulación aplicable.

8. ACELERADORES

Durante la vigencia de la Campaña, el Banco AV Villas podrá habilitar mecanismos denominados Aceleradores, los cuales consisten en incrementos porcentuales sobre el valor de determinadas Compras realizadas por los Participantes, aplicables exclusivamente para efectos del conteo de Facturación hacia el cumplimiento de la Meta de Facturación y la conformación del ranking, sin que dichos incrementos representen un abono, devolución, beneficio económico o pago adicional a favor del Participante.

Los Aceleradores podrán variar según el Segmento del Participante, aplicarán únicamente durante los períodos y bajo las condiciones específicas definidas para cada uno y serán informados oportunamente por el Banco a través de comunicaciones enviadas a los Participantes y/o mediante la Landing.

PARÁGRAFO: Banco AV Villas podrá de modificar, suspender, sustituir o eliminar uno o varios Aceleradores, así como ajustar sus condiciones, fechas de aplicación, Segmentos elegibles o porcentajes, durante la vigencia de la Campaña, sin que ello genere compensación, indemnización o derecho alguno a favor de los Participantes.

9. SUSPENSIÓN DE LA CAMPAÑA

Banco AV Villas podrá suspender, modificar o terminar anticipadamente la Campaña cuando se presenten hechos constitutivos de fuerza mayor o caso fortuito, orden de autoridad competente, fraude, fallas que afecten la seguridad o integridad de la Campaña, o cualquier otra circunstancia que impida su ejecución en condiciones adecuadas. La decisión será informada por un medio idóneo y se respetarán los derechos adquiridos de los Participantes, cuando corresponda conforme a la ley aplicable.

10. PARA TENER EN CUENTA

10.1. Cambio de términos y condiciones: Los presentes Términos y Condiciones podrán modificarse y los cambios serán informados mediante la Landing u otro medio idóneo.

10.2. Funcionarios del Banco: No podrán participar los funcionarios de Banco AV Villas que hayan intervenido en la estructuración de la Campaña.

10.3. Cobertura geográfica: La Campaña estará vigente en Colombia.

10.4. Disponibilidad: Los Premios y opciones de redención estarán sujetos a disponibilidad.

10.5. Responsabilidad sobre terceros: Banco AV Villas no es productor, fabricante o proveedor de los productos o servicios ofrecidos por los comercios o proveedores; las reclamaciones deberán presentarse directamente ante el tercero correspondiente.

11. RESPONSABILIDAD

Banco AV Villas no será responsable por incumplimientos derivados de fuerza mayor, caso fortuito, hechos atribuibles al Participante, órdenes de autoridad competente o situaciones de orden público, dentro de los límites permitidos por la ley. Los impuestos, retenciones, gastos y costos no incluidos expresamente en la descripción del Premio serán asumidos por el ganador, cuando legalmente corresponda.

Al aceptar un Premio, el ganador declara conocer y aceptar sus condiciones de uso. Las exclusiones o limitaciones de responsabilidad previstas en este documento se aplicarán únicamente dentro de los límites permitidos por la ley y no limitarán los derechos irrenunciables de los consumidores.

12. TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES

12.1. Autorización para el tratamiento de datos personales del Participante

(i) El Participante Ganador al participar en la Campaña y al aceptar el Premio autoriza al Banco AV Villas y a cada una de las entidades que pertenezcan o lleguen a pertenecer a su grupo empresarial, filiales y/o subsidiarias, o a quien represente sus derechos en Colombia y/o en el exterior (el "Grupo"), con el propósito de dar cumplimiento a la ley, el funcionamiento de la operación financiera, el ofrecimiento y administración de productos y/o servicios, entre otros, para que en desarrollo de las actividades que comprende su objeto social, sus datos personales puedan ser solicitados, almacenados, consultados, verificados, transmitidos, compartidos, procesados, modificados, actualizados, aclarados, retirados, divulgados, conservados u objeto de cualquier tipo de operación de tratamiento en virtud de lo dispuesto por la Ley 1266 de 2008, la Ley 1581 de 2012 y demás leyes aplicables, conforme vayan siendo modificadas en el tiempo.

(a) El Participante autoriza al Banco AV Villas para que: (1) lo contacte vía telefónica, mensajería instantánea directamente o a través de sus proveedores, envíe mensajes por cualquier medio, así como correos electrónicos

y redes sociales; (2) comparta la información con proveedores o aliados para la entrega del Premio; (3) consulte, solicite o verifique su información de ubicación o contacto en entidades públicas o privadas, en Colombia o en el exterior; (4) analice sus hábitos de consumo; (5) soliciten, recolecten, consulten, almacenen, compartan, actualicen, procesen, conserven y custodien sus datos biométricos tales como reconocimiento facial, dactilar, voice i.d, entre otros; (6) monitoree las transacciones de sus Productos para fines de establecer el resultado de la Promoción y fines estadísticos, conforme a la política de manejo de datos (conjuntamente los “Datos Personales”).

(b) El Participante autoriza al Banco AV Villas para que: (1) valide y verifique su identidad para el ofrecimiento y administración de productos y servicios, mediante el uso, consulta, comparación, cotejo y verificación de la información personal previamente suministrada por el Participante y registrada en las bases de datos y sistemas de información del Banco, incluyendo datos de identificación, fecha de nacimiento y demás información necesaria para confirmar su identidad; (2) ofrezca y preste sus productos o servicios a través de cualquier medio o canal para su beneficio; (3) suministre información comercial, legal, de productos, de seguridad, de servicio o de cualquier otra índole; (4) efectúe análisis e investigaciones comerciales y estadísticas.

(c) El Participante ganador que acepte el Premio declara conocer que el Banco AV Villas podrá hacer uso de las imágenes que surjan en relación con la Promoción y el Premio, para lo relacionado con comunicaciones y publicaciones promocionales del Banco AV Villas, así como para la finalidad de realizar Promociones informativas a través de diferentes medios audiovisuales y escritos, entre ellos imágenes e historias relacionadas con la Promoción, las cuales podrán ser difundidas en las redes sociales del Banco AV Villas y otros medios. Así mismo declara que cuenta con las calidades y/o autorizaciones necesarias por parte de las personas que participan y se beneficiarán de la Promoción para autorizar al Banco AV Villas en nombre de estas, el uso, modificación y divulgación del material mencionado. En caso el Banco AV Villas o el Grupo sea objeto de cualquier reclamación judicial o extrajudicial relacionada con el material suministrado por el Participante, y estos constituyan en cualquier forma violación a los derechos de autor o de propiedad intelectual de un tercero, el Participante asumirá la defensa del Banco AV Villas o las entidades que conforman el Grupo, a su cargo y expensas y, si hubiere lugar a ello, reembolsará a éste cualquier cantidad que hubiere pagado o a la que fuere condenado por dicha reclamación. A su vez, declara que no ha recibido ninguna remuneración ni promesa de remuneración futura por parte del Banco AV Villas por el material visual o audiovisual mencionado y/o su participación en la publicación de estos, la cual es libre y voluntariamente aceptada.

(ii) El Participante manifiesta que ha sido informado que no se encuentra obligado a autorizar el tratamiento de dichos datos y que cuenta con el derecho a conocer, actualizar y rectificar los datos personales proporcionados, así como del carácter facultativo de las respuestas a las preguntas que sean hechas cuando versen sobre datos sensibles, a solicitar prueba de esta autorización, a requerir información sobre el uso que se le ha dado a los datos personales, a presentar quejas ante la Superintendencia de Industria y Comercio por el uso indebido de mis datos personales y a revocar esta autorización en los casos que sea procedente de acuerdo con la ley aplicable.

Para cualquier información adicional el Participante puede comunicarse a las siguientes líneas de atención Bogotá: (601) 444 1777, Medellín: (604) 352 6000, Cali: (602) 885 9595, Bucaramanga: (607) 630 2980, Barranquilla: (605) 330 4330, Resto país: 018000 51 8000 o dirigirse a cualquiera de nuestras oficinas.

Para conocer la Política para la administración de datos personales, ingrese al sitio web de <https://www.avvillas.com.co>.

Los Participantes y/o ganadores no tendrán derecho a recibir contraprestación adicional por los usos expresamente autorizados en este numeral. Para ejercer sus derechos o presentar consultas y reclamos podrán acudir a las oficinas del Banco, utilizar las líneas de servicio al cliente o las opciones “Defensor del Consumidor” y “Contáctenos” disponibles en el sitio web del Banco.

12.2. CONSULTAS Y RECLAMACIONES SOBRE LA CAMPAÑA

Los Participantes podrán presentar consultas o reclamaciones relacionadas con la contabilización de Compras, el avance en el cumplimiento de metas, la asignación o redención de Premios a través de los canales de atención de Banco AV Villas disponibles en la sección de Canales de Atención del Banco, disponible en <https://www.avvillas.com.co/canales-de-atencion>

La solicitud deberá incluir la identificación del Participante y la información necesaria para validar las Transacciones objeto de la consulta o reclamación. El Banco resolverá la solicitud conforme a sus procedimientos internos y a la normatividad aplicable.

13. DESCALIFICACIÓN

Serán descalificados los Participantes que realicen maniobras engañosas o fraudulentas; suministren información falsa, incompleta o incorrecta; incumplan cualquiera de las condiciones de la Campaña; intenten manipular su administración, seguridad, equidad o funcionamiento; o realicen operaciones destinadas artificialmente a incrementar su Facturación, número de Transacciones o posición. Antes de entregar un Premio, el Banco podrá verificar el cumplimiento de las condiciones y descontar anulaciones, reversos, devoluciones o ajustes. El Banco podrá excluir al Participante y ejercer las acciones legales correspondientes.

14. DIVULGACIÓN

Los presentes términos y condiciones estarán disponibles para consulta durante la vigencia de la Campaña y hasta la fecha límite de redención de los Premios en la Landing o en la página que designe Banco AV Villas.