

TÉRMINOS Y CONDICIONES

CAMPAÑA “PAGAS Y GANAS: PONTE AL DÍA Y VIVE LOS PARTIDOS DE PRINCIPIO A FIN”

1. Organizador

La campaña promocional “Pagas y Ganas: Ponte al día y vive los partidos de principio a fin” es organizada y administrada por Banco Serfinanza S.A., en adelante “el Banco”, bajo los términos, condiciones, criterios de validación y lineamientos establecidos en el presente documento y en las comunicaciones oficiales enviadas a los clientes seleccionados a través de los canales definidos por el Banco.

2. Objeto de la campaña

La presente campaña busca fortalecer la experiencia y fidelización de clientes seleccionados por el Banco, mediante beneficios por cumplimiento promocionales relacionados con la temporada, otorgados conforme al cumplimiento de las condiciones establecidas y hasta agotar existencias.

3. Clientes participantes

Podrán participar únicamente los clientes que hayan sido seleccionados e impactados directamente por el Banco a través de sus canales oficiales para participar en la campaña.

La selección e invitación a participar no garantiza la asignación automática de beneficios. Para acceder a los beneficios, el cliente deberá cumplir la totalidad de las condiciones descritas en estos términos y condiciones.

El Banco se reserva el derecho de validar internamente la elegibilidad del cliente, el estado de su obligación, la inscripción, el pago realizado y cualquier otro criterio operativo requerido para la correcta ejecución de la campaña.

4. Vigencia de la campaña

La campaña tendrá vigencia desde el 22 de mayo de 2026 y hasta el 30 de mayo de 2026, o hasta agotar existencias de los beneficios disponibles, lo que ocurra primero.

Para participar, el cliente primero debe inscribirse en los canales oficiales para participar en la campaña. El cliente deberá realizar el pago de la totalidad del pago mínimo actual facturado a más tardar el 30 de mayo de 2026, además de cumplir las demás condiciones de la campaña. La asignación de beneficios estará sujeta a que dicho pago sea aplicado y validado por el Banco.

5. Políticas y Condiciones aplicables a la campaña

Para participar en la campaña, el cliente deberá cumplir la totalidad de las siguientes condiciones:

1. Haber sido seleccionado e impactado por el para participar en la campaña.
2. Inscribirse correctamente a través del canal de WhatsApp del Centro de Soluciones (3104070914) o del canal que el Banco defina para esta campaña.
3. Registrar información completa, veraz y actualizada en el flujo de inscripción, validado la titularidad con el número de identificación.

4. Como requisito previo al pago, el cliente deberá encontrarse debidamente inscrito.
5. El cliente deberá cancelar la totalidad del pago mínimo facturado vigente a más tardar el 30 de mayo de 2026.
6. Que el pago se encuentre registrado y validado en los sistemas del Banco.
7. La asignación del PIN DGO y/o el televisor estará sujeta a que el cliente se encuentre al día en todos sus productos financieros con el Banco.
8. Cumplir las demás condiciones informadas en estos términos y condiciones y en las comunicaciones oficiales de la campaña.
9. El cliente será considerado participante válido una vez el Banco verifique la correcta inscripción y el pago total del mínimo facturado vigente.
10. No aplica para el servicio del débito automático aplicado desde las cuentas de ahorro del Banco.
11. La campaña aplica exclusivamente para tarjetas activas al momento de la validación.

6. Beneficios disponibles

La campaña contará con beneficios promocionales sujetos a disponibilidad y hasta agotar existencias. El beneficio disponible corresponde a:

- Seis (6) televisores.
- Trescientos (300) PINes DGO.

Para efectos de control, administración y asignación de los beneficios, el Banco gestionará internamente los beneficios a los clientes que hayan sido seleccionados e impactados directamente por el Banco a través de sus canales oficiales para participar en la campaña.

Distribución de beneficios

Segmento de control	Televisores disponibles	PINes DGO disponibles
Segmento Elegido	6 televisores	300 PINes DGO

7. Asignación de los televisores

Los seis (6) televisores serán asignados a los primeros clientes que cumplan las condiciones de la campaña dentro del segmento de control seleccionado, de acuerdo con la distribución definida por el Banco.

Los seis (6) primeros clientes que completen las condiciones de la campaña recibirán cada uno un (1) televisor y un (1) PIN DGO, sujeto a disponibilidad y validación del Banco.

Para efectos de la asignación, se entenderá como cumplimiento validado la correcta inscripción del cliente y el pago total el mínimo facturado vigente, siempre que dicho pago haya sido aplicado a la obligación y validado por el Banco dentro del término de vigencia de la campaña.

8. Asignación de los PINes DGO

Los PINes DGO serán asignados a los primeros clientes que cumplan integralmente las condiciones establecidas en la campaña, dentro del segmento de control definido por el Banco, hasta agotar la bolsa disponible de trescientos (300) PINes DGO.

Los clientes que resulten beneficiarios de uno de los televisores también recibirán un (1) PIN DGO, el cual hará parte de la bolsa de trescientos (300) PINes DGO disponible para el segmento correspondiente.

El PIN DGO constituye un beneficio promocional para acceso a la plataforma DGO y estará sujeto a las condiciones de uso, redención, disponibilidad y vigencia que sean informadas por el Banco y/o el proveedor del servicio.

9. Orden de asignación y criterios de desempate

Los beneficiarios promocionales serán asignados por el Banco conforme al orden cronológico de cumplimiento válido de las condiciones de la campaña hasta agotar existencias.

Para la asignación de los seis (6) televisores, se aplicarán los siguientes criterios, en el orden indicado:

1. Serán beneficiarios los seis (6) primeros clientes pertenecientes al segmento de control definido por el Banco que cumplan integralmente las condiciones de la campaña, consistente en:
 - La correcta inscripción a través del flujo habilitado para la campaña.
 - El pago total del mínimo facturado vigente, debidamente aplicado y validado por el Banco.
2. En caso de empate en el momento del cumplimiento, el beneficio será asignado al cliente que haya realizado primero la inscripción mediante el flujo dispuesto para la campaña.
3. Si el empate persiste, el beneficio será asignado al cliente que registre el menor número de días de mora al corte definido para la selección de la campaña.
4. En caso de mantenerse el empate, el Banco utilizará la trazabilidad interna disponible en sus sistemas de información para determinar el orden de cumplimiento, sin acudir a mecanismo de sorteos, rifa o azar.

Para la asignación de los PINes DGO se aplicará igualmente el orden de cumplimiento validado por el Banco, hasta agotar la cantidad disponible de beneficios.

10. Condiciones generales de entrega de beneficios

- Los beneficios son personales e intransferibles.
- Los beneficios no son canjeables por dinero en efectivo, abonos a la obligación, descuentos, saldos a favor ni otros productos o servicios diferentes a los expresamente definidos por el Banco.
- El Banco validará internamente el cumplimiento de las condiciones antes de realizar la entrega de cualquier beneficio.
- La entrega de los beneficios estará sujeta a disponibilidad, validación de cumplimiento y tiempos operativos del Banco.
- El Banco podrá contactar al cliente a través de los datos registrados en la inscripción o en las bases internas del Banco.
- Si el cliente suministra información incompleta, errada, falsa o no verificable, el Banco podrá descartar su participación o asignar el beneficio al siguiente cliente que cumpla las condiciones, según corresponda.

- El Banco no será responsable por errores en los datos suministrados por el cliente, fallas de conectividad, indisponibilidad de canales externos, imposibilidad de contacto o situaciones atribuibles al participante.
- En caso de reverso, rechazo, anulación o no aplicación del pago, el cliente no será considerado participante válido y perderá cualquier derecho al beneficio.
- El Banco podrá solicitar documentos o información adicional para validar identidad, titularidad y cumplimiento de las condiciones de la campaña.

11. Condiciones específicas de los televisores

- El modelo, marca, referencia, tamaño y demás características de los televisores serán definidos por el Banco de acuerdo con la disponibilidad existente al momento de la asignación del beneficio.
- El beneficio no incluye instalación, accesorios adicionales, planes de televisión, servicios de internet, adecuaciones locativas, transporte especial ni cualquier otro concepto que no haya sido expresamente informado por el Banco como parte de la campaña.
- La garantía de los televisores estará sujeta exclusivamente a las condiciones establecidas por el fabricante, proveedor o comercializador correspondiente.
- El Banco informará al cliente beneficiario el procedimiento, lugar, canal o mecanismo definido para la entrega del televisor.

12. Condiciones específicas de los PINes DGO

- El PIN DGO será entregado a través del canal definido por el Banco, una vez se valide el cumplimiento integral de las condiciones de la campaña.
- La activación, redención, vigencia, disponibilidad de contenidos y uso del PIN DGO estarán sujetas a las políticas y condiciones establecidas por la plataforma DGO y/o del proveedor del servicio correspondiente.
- El cliente será responsable de contar con conexión a internet, dispositivo compatible y demás condiciones técnicas necesarias para la utilización del beneficio.
- El Banco no será responsable por la imposibilidad de redención o uso del PIN DGO cuando este sea atribuible a errores del cliente, vencimiento del PIN, fallas de conectividad, incompatibilidad de dispositivos o situaciones propias de la operación y disponibilidad de la plataforma DGO.

13. Restricciones y causales de exclusión

No podrán acceder a los beneficios de la campaña los clientes que incumplan cualquiera de las condiciones definidas por el Banco incluyendo, entre otras la falta de inscripción en el canal definido y habilitado, no haber sido previamente seleccionados o impactados para participar, no efectúen el pago total del mínimo facturado vigente dentro del plazo establecido o presentar pagos parciales, rechazados, reversados, anulados, y no aplicados o no validados por el Banco.

El Banco podrá excluir de la campaña a los clientes que suministren información falsa, erróneas, incompleta o inconsistente, o que incumplan cualquiera de las disposiciones contenidas en los presentes términos y condiciones.

14. Comunicaciones de la campaña

La campaña será divulgada a través de los canales oficiales definidos por el Banco, incluyendo, entre otros, WhatsApp, SMS, correo electrónico, llamadas telefónicas, página web y demás canales autorizados por el banco.

Así mismo, el Banco podrá remitir recordatorios, confirmaciones de inscripción, mensajes de validación, notificaciones de cumplimiento, comunicaciones a beneficiarios y cualquier otra información necesaria para la adecuada ejecución y administración de la campaña.

15. No constituye sorteo, rifa ni juego de azar

La presente campaña no corresponde a una rifa, sorteo, juego promocional de azar ni a ningún mecanismo de selección aleatoria de ganadores.

La asignación de los beneficios promocionales se realizará con base en el cumplimiento de condiciones objetivas previamente definidas, el orden cronológico de cumplimiento válido, la disponibilidad de beneficios y la validación efectuada por el Banco.

En consecuencia, la entrega de los televisores y pines Digo dependerá exclusivamente del cumplimiento de las condiciones establecidas en los presentes términos y condiciones, sin intervención de mecanismos de azar o aleatoriedad.

16. Tratamiento de datos personales

Mediante la inscripción y participación en la presente campaña, el cliente autoriza de manera previa, expresa e informada por el Banco para almacenar, usar, consultar, actualizar, verificar y, en general, efectuar el tratamiento de sus datos personales, con la finalidad de administrar y ejecutar la campaña, validar el cumplimiento de condiciones, verificar identidad, gestionar contactos, asignar y entregar beneficios, atender requerimientos legales y desarrollar las actividades operativas y administrativas relacionadas con la campaña.

El tratamiento de los datos personales se realizará conforme a la política de tratamiento de datos personales del Banco, la Ley 1581 de 2012, sus decretos reglamentarios y demás normas que las modifiquen, adicionen o sustituyan.

17. Modificaciones, suspensión o cancelación

El Banco se reserva la facultad de modificar, aclarar, suspender, limitar o cancelar, total o parcialmente, la presente campaña en cualquier momento, por razones operativas, comerciales, técnicas, legales, presupuestales, de seguridad, fuerza mayor, caso fortuito o cualquier circunstancia que impida la adecuada ejecución de la campaña.

Cuando resulte procedente, dichas modificaciones o decisiones serán informadas a través de los canales oficiales definidos por el banco.

18. Aceptación de términos y condiciones

La inscripción y participación en la campaña constituye manifestación expresa e inequívoca de conocimiento, entendimiento y aceptación integral de los presentes términos y condiciones por parte del cliente.

En consecuencia, cualquier cliente que no acepte total o parcialmente las disposiciones aquí establecidas deberá abstenerse de participar en la campaña. Para mayor información, los clientes podrán consultar los canales oficiales de atención dispuestos por el Banco.

19. Entrega de los beneficios

El Banco realizara la entrega de los beneficios objeto de la presente campaña a más tardar el 30 de junio 2026, o antes de dicha fecha en caso de agotarse previamente las existencias disponibles para la campaña.