

Términos y condiciones del Programa Capital Plus

Versión 1.0 · Vigente desde el 26 de julio de 2026

Reglas de afiliación, acumulación, administración y canje de puntos del programa de recompensas Capital Plus.

Documento institucional sujeto a aprobación de la entidad patrocinadora, su asesoría jurídica, cumplimiento y Delegado de Protección de Datos antes de publicación definitiva.

1. Identificación y alcance

Capital Plus es un programa de recompensas habilitado por la entidad patrocinadora con la que el participante mantiene su relación comercial o financiera. La entidad patrocinadora será identificada en el contrato, estado de cuenta, aplicación o canal de afiliación correspondiente y actúa como responsable de las condiciones comerciales ofrecidas a sus clientes. Codeworld provee la plataforma tecnológica y no capta depósitos, no intermedia recursos del público ni sustituye a la entidad financiera. Estos términos regulan el acceso al programa, la cuenta de puntos, el catálogo y las operaciones realizadas por web, aplicación móvil u otros canales autorizados.

2. Aceptación, afiliación y capacidad

La afiliación es voluntaria y requiere que el participante sea mayor de edad, tenga capacidad legal, mantenga una relación vigente con la entidad patrocinadora y complete los controles de identidad aplicables. La aceptación electrónica tiene la misma eficacia que la aceptación escrita conforme a la legislación ecuatoriana. La entidad podrá solicitar actualización de datos, autenticación reforzada o evidencia adicional antes de habilitar una operación. La cuenta es personal, individual e intransferible, salvo funcionalidades expresamente autorizadas.

3. Naturaleza de los puntos

Los puntos son unidades promocionales de cálculo y fidelización. No constituyen dinero, moneda electrónica, depósito, ahorro, valor, título, instrumento financiero, medio de pago de aceptación general, crédito a favor del participante ni generan intereses o rendimientos. No están cubiertos por seguro de depósitos ni son canjeables por efectivo, salvo obligación legal o campaña que lo establezca expresamente. Su valor de referencia sirve únicamente para calcular beneficios dentro del programa y puede variar según producto, campaña, canal o entidad patrocinadora.

4. Acumulación y acreditación

Los puntos se acreditan por transacciones elegibles, campañas, bonificaciones u otras reglas informadas antes de la operación. La acreditación puede ser inmediata o quedar en procesamiento hasta que la transacción de origen sea confirmada. Operaciones anuladas, reversadas, fraudulentas, impugnadas, en mora o que incumplan la campaña no generan puntos y permiten el débito de los ya acreditados. El participante debe revisar su saldo e informar diferencias por los canales de atención, adjuntando los soportes disponibles.

5. Vigencia y caducidad

La vigencia de los puntos será la comunicada por la entidad patrocinadora o la campaña que los origine. Cuando exista caducidad, se informará de manera clara y razonablemente anticipada mediante la aplicación, web, estado de cuenta, correo u otro canal registrado. Los puntos vencidos dejan de estar disponibles y no se restituyen, excepto por error atribuible al programa o disposición legal. La inactividad prolongada, el cierre definitivo de la relación o el fallecimiento se tratarán según la política de la entidad patrocinadora y la normativa aplicable.

6. Catálogo, disponibilidad y proveedores

Las imágenes son referenciales. Cada ficha indicará características esenciales, puntos requeridos, impuestos, copago, restricciones, stock y modalidad de entrega. La disponibilidad se valida nuevamente al confirmar. Los bienes y servicios pueden ser suministrados por terceros identificados en la orden; estos responden por calidad, garantía y cumplimiento dentro de su ámbito. Si un beneficio queda indisponible, se ofrecerá restitución de puntos, alternativa equivalente o solución permitida por la ley, sin imponer sustituciones al participante.

7. Canjes, cupones y descuentos

Antes de confirmar, el participante visualizará el detalle, cantidad, subtotal, descuento en puntos y dólares cuando corresponda, cupón aplicado, impuestos, entrega, copago y total. Los cupones se sujetan a vigencia, cupo, productos elegibles, uso máximo y demás condiciones publicadas. No son acumulables salvo indicación expresa. El descuento efectivo de una promoción con variaciones corresponde a la configuración seleccionada; la etiqueta “hasta” muestra el mayor beneficio disponible y no garantiza que todas las variaciones tengan el mismo porcentaje.

8. Transferencias y operaciones digitales

Las transferencias de puntos solo se ejecutan entre cuentas elegibles y luego de verificar al beneficiario. Antes de confirmar se mostrará su nombre y una identificación enmascarada. Una transferencia correctamente autorizada es irreversible, salvo duplicidad, error técnico comprobado, fraude o mandato de autoridad. Las gift cards, donaciones y pagos de tarjeta son operaciones distintas a la compra de productos y se rigen además por sus condiciones específicas, incluida la emisión, uso, vigencia y restricciones del tercero receptor.

9. Compra de puntos y pagos externos

Cuando se permita comprar puntos, el cobro será procesado por un proveedor externo autorizado. La orden puede permanecer en estado pendiente o procesamiento hasta la confirmación verificable del proveedor. La sola apertura o cierre del modal de pago no confirma el cobro. Los puntos se acreditan únicamente cuando el estado sea pagado o aprobado. La referencia del pago, estado, valor, fecha y orden relacionada estarán disponibles en el comprobante. Rechazos y cancelaciones no generan puntos.

10. Seguridad y operaciones no reconocidas

El participante debe custodiar dispositivo, claves, códigos de verificación y sesión; no debe compartirlos ni ingresar desde enlaces sospechosos. Debe reportar de inmediato pérdida, acceso no reconocido o inconsistencias. El programa puede bloquear preventivamente una operación o cuenta por señales de fraude, suplantación, abuso, sanciones, requerimiento legal o riesgo de seguridad, aplicando medidas proporcionales y permitiendo revisión. La autenticación no excluye el análisis de un reclamo ni limita derechos irrenunciables.

11. Suspensión, terminación y saldo

La membresía puede terminar por solicitud del participante, cierre de la relación con la entidad patrocinadora, fallecimiento, fraude comprobado, incumplimiento grave o finalización del programa. Salvo fraude, imposibilidad legal o causa de fuerza mayor, se comunicará la terminación y un plazo razonable para usar puntos vigentes. La cancelación de la cuenta no elimina obligaciones pendientes ni impide conservar información necesaria para reclamos, auditoría y cumplimiento legal.

12. Cambios al programa

Las modificaciones materiales se informarán de forma clara antes de entrar en vigor, indicando su fecha y efectos. No se aplicarán retroactivamente en perjuicio del participante a operaciones ya confirmadas. Cambios urgentes por seguridad, ley o mandato de autoridad podrán aplicarse de inmediato con comunicación posterior. Si el cambio requiere consentimiento según la ley, se solicitará de forma separada y verificable.

13. Responsabilidad y fuerza mayor

Cada interviniente responde por sus actos y obligaciones. No se excluye responsabilidad por dolo, culpa grave, vulneración de derechos irrenunciables, seguridad exigible o tratamiento ilícito de datos. Interrupciones por mantenimiento, telecomunicaciones, eventos naturales o terceros se atenderán con medidas de continuidad y comunicación razonable. Ninguna cláusula limita los derechos del consumidor o usuario financiero reconocidos por la legislación ecuatoriana.

14. Atención, reclamos y solución de controversias

El participante puede presentar consultas o reclamos desde PQRS, soporte de la aplicación o canales oficiales de la entidad patrocinadora. Recibirá número de caso y respuesta motivada dentro del plazo aplicable. Puede acudir al Defensor del Cliente y a la Superintendencia de Bancos cuando corresponda, a la Superintendencia de Protección de Datos Personales en materia de datos y a las autoridades administrativas o judiciales competentes. La ley aplicable es la de la República del Ecuador; no se impone renuncia a jurisdicción ni a derechos irrenunciables.

Marco normativo de referencia

- Constitución de la República del Ecuador, artículos 52, 66 numeral 19 y 308.
- Ley Orgánica de Protección de Datos Personales, Registro Oficial Suplemento 459, 26 de mayo de 2021.
- Reglamento General a la Ley Orgánica de Protección de Datos Personales, Decreto Ejecutivo 904.
- Ley Orgánica de Defensa del Consumidor y normativa aplicable.
- Código Orgánico Monetario y Financiero y normativa de protección del usuario financiero aplicable.
- Codificación de las Normas de la Superintendencia de Bancos, Libro I, Título XIII.
- Resoluciones y criterios vigentes de la Superintendencia de Protección de Datos Personales.