

Términos y Condiciones del Programa HSBC Titanium Rewards

Condiciones Generales

HSBC ofrece a los clientes titulares de las Tarjetas de Crédito HSBC Titanium un Programa de Lealtad, denominado "Programa HSBC Titanium Rewards".

Al aceptar su inscripción al Programa HSBC Titanium Rewards, el cliente reconoce y acepta sujetarse en todo momento a los Términos y Condiciones que aparecen a continuación o los que le sustituyan y al efecto se publiquen en la página: www.programa-mas.com.mx/titanium, los cuales podrán ser modificados en cualquier momento y regirán para el tarjetahabiente.

El Programa HSBC Titanium Rewards está sujeto a cambios sin previo aviso en la equivalencia, transferencia y vigencia de los Puntos, así como en la disponibilidad de las recompensas mencionadas.

En caso de quiebra o incumplimiento por parte de cualquier proveedor de productos o servicios que constituyen las recompensas del programa, ni HSBC, ni cualquiera de los Proveedores, ni cualquier otro vendedor de productos y servicios será responsable por dicha quiebra o incumplimiento.

En caso de que a un cliente se le negase alguno de los beneficios del programa al cual tiene derecho, la responsabilidad de HSBC se limitará a respetar los Puntos acumulados en el Programa.

- Este programa es exclusivo para las Tarjetas de Crédito HSBC Titanium emitidas en Territorio Nacional.
- Los Puntos son propiedad de HSBC, por lo que el tarjetahabiente no los puede comprar, vender o transferir de ninguna manera.
- Los productos y servicios adquiridos dentro del Programa HSBC Titanium Rewards, como beneficio de las tarjetas de crédito HSBC no son susceptibles a facturación.
- Los boletos de avión, beneficios de viaje, mercancías, certificados de regalo y cualquier beneficio publicado en el catálogo de premios del programa se encuentran sujetos a disponibilidad y pueden aplicar ciertas restricciones.

Acumulación

El Programa HSBC Titanium Rewards es un Programa de Lealtad enfocado a incentivar el uso de la Tarjeta de Crédito, por medio del cual los Clientes podrán acumular Puntos por la realización de compras de bienes, productos y/o servicios al utilizar las Tarjetas de Crédito HSBC incluidas en el Programa.

Para la generación y acumulación de puntos, no se considerarán, de manera enunciativa más no limitativa la realización de las siguientes operaciones: pagos de anualidad, disposiciones de efectivo, transferencias de saldo, cheques de viajero, pago de comisiones de la Tarjeta de Crédito HSBC, gastos de pagos de seguros, intereses, o cualesquiera otros cargos relacionados con el servicio de la Tarjeta de Crédito, pago de impuestos propios o de terceros, giros de comercios dedicados a los juegos de apuesta y azar y/o cargos no autorizados o no reconocidos, transacciones

efectuadas con fines empresariales o corporativos, compra de inventarios, pago de seguros para grupos, o cualquier otro relacionado.

Los Puntos del tarjetahabiente se acumularán en un número de socio único a razón de: 1 USD (Dólar Americano) o su equivalente en moneda nacional que se haya cargado a la Tarjeta de Crédito HSBC Titanium titular en cualquiera de sus 2 medios de disposición y /o en la(s) Tarjeta(s) de Crédito HSBC Titanium adicional(es) como a continuación se muestra:

Todas las compras	3 Puntos
Mes de cumpleaños del titular	Puntos dobles

La acumulación de Puntos es diaria y podrá verse reflejada en un máximo de 5 días hábiles después de realizada(s) la(s) compra(s), el cliente puede consultar el saldo actualizado de Puntos a través de su estado de cuenta, de la Banca por Internet o llamando al 2241-2700-02 (en caso de contar con dichos canales electrónicos previamente contratados).

Si el tarjetahabiente cancela la compra realizada con su Tarjeta de Crédito HSBC y la misma hubiere generado Puntos, al momento de la cancelación, los puntos serán cancelados de la cuenta pudiendo generar un saldo de Puntos negativo en caso de que estos hubieren sido redimidos, derivado del reverso de Puntos realizado.

El estado de cuenta únicamente reflejará el saldo disponible en Puntos en el periodo (acumulados, generados y próximos a vencer). Para la consulta del saldo en Puntos actualizado, que incluya las transacciones de las compras realizadas con posterioridad a la fecha de corte de la Tarjeta de Crédito HSBC Titanium el Tarjetahabiente podrá consultarlos a través de los canales antes mencionados disponibles para dicho efecto. La inscripción al Programa HSBC Titanium Rewards es automática. Para la acumulación y el canje de Puntos del Programa, es requisito indispensable que al menos una de las Tarjetas de Crédito HSBC Titanium esté(n) activadas, al corriente en sus pagos y sin bloqueo, es decir, que no tengan pagos vencidos, que se encuentren en reestructura, sobregiro o cualquier bloqueo que no permita el uso normal de la Tarjeta de Crédito. La Tarjeta de Crédito HSBC Titanium no participa en ningún Programas de lealtad relacionado a American Express® o cualquiera de sus filiales.

Vigencia de los Puntos

Una vez acumulados los Puntos HSBC no expirarán y serán vigentes hasta la redención de los mismos y/o hasta la cancelación de la Tarjeta de Crédito HSBC

Unificación de Puntos entre cuentas propias

El cliente podrá realizar la unificación de Puntos respecto de las Tarjetas de Crédito HSBC donde sea titular siempre y cuando dichas Tarjetas de Crédito HSBC cumplan con los requisitos, términos y condiciones del Programa más de HSBC y/o HSBC Premier Rewards.

Las Tarjetas de Crédito HSBC elegibles para la unificación de Puntos son: Tarjeta de Crédito HSBC Clásica, Oro, Easy Points, Platinum, Advance y/o Premier World Elite.

Para solicitar la unificación de Puntos entre cuentas propias, se deberá contar con la solicitud y autorización expresa del titular llamando al 2241-2700-02

Redención de Puntos

El cliente titular podrá realizar el canje de Puntos a través de: Banca por Internet ingresando con su usuario y contraseña, dando clic en el número de su Tarjeta de Crédito HSBC Titanium y posteriormente dando clic en la sección "Canjear puntos" ubicada debajo del concepto "Pago para no generar intereses" ; o llamando al 2241-2700-02.

HSBC se reserva el derecho de limitar o rechazar el canje de Puntos en caso de:

- Presunción de la existencia de fraude o alteración en la mecánica de acumulación de Puntos.
- Imposibilidad de autenticación del titular de la Tarjeta de Crédito HSBC de acuerdo a las políticas y procedimientos de HSBC
- Saldo insuficiente de Puntos para cubrir el importe parcial o total del artículo o reservación.
- Rechazo del cargo a la Tarjeta de Crédito HSBC Titanium.

Los Puntos disponibles pueden ser redimidos por:

- Artículos
- Certificados, monederos y recargas electrónicas
- Certificados de Vuelo y de viaje
- Viajes
- Transferencia de puntos a otros programas de lealtad

Los cuales podrá consultar en el catálogo publicado en la página: www.programa-mas.com.mx/titanium, o llamando al 2241-2700-02.

Una vez realizado el canje de Puntos por alguno de los beneficios del programa no se aceptan cancelaciones.

Los Puntos únicamente pueden ser canjeados con base al saldo en Puntos disponibles y serán descontados de inmediato una vez que hayan sido utilizados.

- Artículos

Una vez solicitada la redención de Puntos para la adquisición del artículo, no se aceptan cambios ni devoluciones (a excepción de defecto de fábrica del producto).

Todos los precios sin excepción alguna están sujetos a cambio sin previo aviso según la paridad Peso/Dólar. Los productos y servicios que aquí se anuncian son exclusiva responsabilidad del proveedor que los ofrece.

Debido al cambio de tecnología, los modelos, colores y configuraciones de los productos podrán cambiar, la foto que aparece en el catálogo es solo ilustrativa y de referencia. En este caso se entregará un producto sustituto con características similares o mejores sin previo aviso.

Todos los productos y servicios de este Programa están sujetos a restricciones de los proveedores y/o disponibilidad.

Todos los productos incluyen exclusivamente garantía del proveedor.

El cliente podrá obtener un premio de mercancía canjeando el número exacto de Puntos requeridos o canjeando una parte proporcional en Puntos, cuando así esté disponible más un monto en dinero

que deberá ser pagado con su Tarjeta de Crédito HSBC Titanium. El monto en dinero, cuando así se especifique, podrá ser pagado en mensualidades sin intereses que aparecerán en el estado de cuenta mensual del tarjetahabiente. Todos los artículos y servicios ofrecidos en el catálogo de premios incluyen impuestos aplicables y cargos por manejo y por envío.

El envío de las mercancías tomará un periodo de 5 días hábiles a partir del siguiente día hábil del canje para zonas conurbadas y 7 días hábiles para zonas fronterizas o zonas extendidas (zona rural). Los artículos del catálogo están sujetos a disponibilidad y pueden ser cambiados sin previo aviso.

Es responsabilidad del cliente abrir el artículo y revisar que esté en buen estado desde el momento de la recepción del mismo.

Si el paquete se encontrara en malas condiciones o dañado en el momento de la recepción no se debe recibir y el tarjetahabiente deberá reportarlo inmediatamente al 2241-2700-02 en un lapso no mayor a 3 días naturales. Es necesario conservar el empaque original del artículo y el de paquetería, ya que para hacer la reclamación se solicitarán fotos del artículo.

Las devoluciones de artículos sólo procederán en los casos en los que la mercancía se encuentre dañada por manejo de mensajería o en caso de recibir artículos incorrectos, para que la devolución tenga lugar, los productos deberán ser regresados con empaque y accesorios originales.

Por lo anterior, es responsabilidad del tarjetahabiente proporcionar todos los datos correctos y completos para recepción de sus productos.

Los productos no podrán ser enviados o entregados en apartados postales.

Todos los productos ofrecidos cuentan con la garantía del fabricante y se podrá hacer válida en caso de fallas naturales o defecto de fabricación directamente con el proveedor del producto. La garantía del producto se cancelará de manera automática en cuanto se haga mal uso de éste. Ni HSBC ni ninguno de los proveedores asumen responsabilidad alguna por la calidad, o condición de las mercancías. En caso de que no haya disponibilidad de un artículo canjeado, los agentes harán llegar a los tarjetahabientes una propuesta de sustituto, cuando la propuesta no sea aceptada, se procederá con la cancelación y restauración de Puntos. Los Tarjetahabientes cuentan con 20 días hábiles para confirmar su respuesta sobre la propuesta a partir de la fecha en que se les envía la notificación por correo, en caso de no recibir respuesta en este periodo, la redención se cancelará y se regresarán los puntos a la cuenta.

- Certificados y monederos y recargas electrónicas

Los certificados tendrán un periodo de activación de 72 horas, que comenzarán a correr un día hábil después de la fecha de redención.

- Recarga de saldo de monederos: Solo se puede recargar saldo a monederos que fueron adquiridos a través del programa a partir del 7 de julio de 2013.

La activación de saldo para los monederos se realizará en un periodo máximo de 72 horas, que comenzarán a correr un día hábil después de la fecha de redención. En los casos donde el monedero se encuentre inactivo y sea necesario proporcionar otro monedero, el tiempo de recarga se reajustará a partir de la fecha en que se proporcionó el nuevo monedero.

- Viajes

1.- Procesamiento del pago y redención de Puntos del Programa HSBC Titanium Rewards

Todas las reservaciones deberán liquidarse a través de los Puntos del Programa HSBC Titanium Rewards, ya sea el total de la reservación o mediante un pago combinado.

La redención mínima de Puntos para un pago combinado es de 2,000 Puntos y el resto del valor de la reservación se pagará en pesos mediante un cargo a Tarjeta de Crédito HSBC Titanium.

Al realizar el pago combinado, el Cliente podrá diferir a seis meses sin intereses el saldo en Pesos.

2.- Políticas de Reservación de los servicios señalados en el catálogo.

La redención de puntos no es reembolsable en reservaciones. Al confirmar el viaje, no está permitido realizar cambios, cancelaciones o reembolsos, sin importar el tiempo de anticipación con que se hubiere hecho la reservación, así como la antelación con la que se solicite alguno de los movimientos descritos. En caso de cancelación en pago combinado, el saldo pagado en pesos a través de las tarjetas HSBC no es reembolsable. En caso de que se trate de un cargo no reconocido, el Banco abonará a la Tarjeta de Crédito HSBC Titanium el monto hasta que concluya la aclaración.

La política de no cambios, cancelaciones ni reembolso es aplicable para los servicios contratados como:

- Reservaciones de Hotel
- Vuelos
- Autobuses
- Traslados
- Tours y actividades
- Renta de autos
- Cruceros
- Circuitos
- Seguros de viaje
- Paquetes Aéreos y Terrestres

Las reservaciones no son transferibles en ninguno de los servicios mencionados.

Cualquier modificación que genere un costo podrá ser pagada a través de las tarjetas de crédito, pero no así con Puntos del Programa HSBC Titanium Rewards.

La política de cancelación no contempla el esquema de un “monedero virtual”, por lo que en caso de que Cliente cancele la reservación realizada, el monto pagado por dicha reservación (ya sea que hubiese sido pagado con Puntos o en pago combinado), no podrá ser considerado como un saldo a favor en Puntos para que el Cliente pueda utilizarlo en un viaje posterior.

Si el Cliente no realiza su registro en el hotel o no utiliza el servicio contratado, cualquiera que este sea, se tomará como servicio consumido o “no show” y la cantidad correspondiente en puntos o cargo a su Tarjeta de Crédito HSBC Titanium a la compra del mismo no será reembolsada.

Cada operador es responsable del servicio que proporciona, por lo que ni HSBC ni sus proveedores serán responsables por fallas o incumplimiento en el servicio proporcionado.

Servicio Aéreo: No se otorga descuento a niños. Los infantes (menores de 2 años) deberán ser documentados y pagar el cargo correspondiente, en el aeropuerto de salida, si requieren asiento se cobrará el 100% de la tarifa de adulto. No aplican otros descuentos. Puede aplicar

Mínimo/Máximo de estancia. Si no se utiliza el servicio de vuelo de ida (origen-destino) se perderá el servicio de vuelo de regreso (destino-origen) y cualquier otra conexión posterior al vuelo de salida, por lo que la cantidad correspondiente a la compra tanto en puntos como en cargo a Tarjeta de Crédito HSBC no será reembolsada.

3.- Documentación migratoria.

Es responsabilidad del Cliente informarse, verificar y proveerse de la documentación migratoria necesaria para realizar su viaje, tales como pasaporte, visas, permisos sanitarios y todos los documentos requeridos por las autoridades Aeroportuarias, Aduaneras, Marítimas y Aéreas, de México y de los países a los que visita, por lo que el Cliente deslinda de toda responsabilidad a HSBC, sus afiliadas y subsidiarias, por cualquier eventualidad surgida por la falta de conocimiento de la documentación requerida para realizar su viaje.

HSBC, sus afiliadas y subsidiarias no serán responsables de presentarse alguna imposibilidad del Cliente o de cualquier tercero para viajar por no contar con los documentos necesarios y requeridos para dicho efecto tales como, pero no limitados a pasaportes con al menos 6 meses de vigencia después de la fecha de inicio del viaje, visas, identificación personal, recetas o documentos médicos y certificados.

Los términos y condiciones del sitio de viajes del Programa HSBC Titanium Rewards están basados en el Convenio para la Unificación de Ciertas Reglas Relativas al Transporte Aéreo Internacional. Varsovia, 12 de octubre de 1929.

Transferencia de Puntos HSBC Titanium Rewards a Programas de viajero frecuente de aerolíneas y/o grupos hoteleros.

Para realizar cualquier transferencia de Puntos HSBC por Kilómetros, Puntos o Millas de las aerolíneas y / o grupos hoteleros participantes, el cliente debe estar previamente inscrito en dichos Programas.

Es responsabilidad del Cliente proporcionar el número de cuenta de viajero frecuente o el número de membresía correcto al momento de transferir los Puntos HSBC.

Las transferencias de puntos HSBC solo se aplican a cuentas del mismo cliente propietario, por lo que, según el programa de lealtad de destino, el programa HSBC Titanium Rewards puede solicitar el nombre del cliente para validar la propiedad de la cuenta en tiempo real.

Una vez transferidos los Puntos, no se pueden devolver ni cancelar y estarán sujetos a los términos y condiciones del programa de cada aerolínea y / o grupo hotelero participante.

La transferencia de los Puntos se procesará por un período máximo de 7 días hábiles a partir de la solicitud del Cliente o inmediatamente dependiendo del Programa.

Equivalencia de Puntos HSBC a Programas de viajero frecuente de aerolíneas y/o grupos hoteleros:

Nombre del programa	Equivalencia de Puntos para Tarjetas de Crédito HSBC Titanium
---------------------	---

Aeroplan	1 Punto HSBC = 1 Aeroplan® Points
ALL - Accor Live Limitless	1 Punto HSBC = 1 ALL Reward Points
Finnair Plus	1 Punto HSBC = 1.2 Finnair Plus Points
Flying Blue	1 Punto HSBC = 1 Flying Blue Miles
IHG Rewards Club	1 Punto HSBC = 1.5 IHG® Rewards points
Infinity MileageLands	1 Punto HSBC = 1 Miles
Miles & Smiles	1 Punto HSBC = 1 Turkish Airlines Miles&Smiles Miles
Qantas Frequent Flyer	1 Punto HSBC = 1 Qantas Points
Qatar Airways Privilege Club	1 Punto HSBC = 1 Qmiles
TAP Miles&Go	1 Punto HSBC = 1 Miles
Wyndham Rewards	1 Punto HSBC = 1 Wyndham Rewards Points

- La equivalencia de Puntos HSBC por Kilómetros, Puntos o Millas de las aerolíneas y / o grupos hoteleros participantes puede variar sin previo aviso y se puede consultar en tiempo real en TBD o llamando al TBD.
- Los Puntos HSBC para La transferencia será en bloques de 3,500 Puntos HSBC como mínimo.
- La veracidad de la captura del número de cuenta o número de miembro del programa de fidelización de destino es responsabilidad del cliente, por lo que, si el número de miembro o número de cuenta es incorrecto, la transferencia podría ser aplicada o rechazada sin responsabilidad para HSBC. En caso de error, falla o datos incorrectos que pudieran ser detectados por HSBC, la plataforma de transferencia mostrará un mensaje con el detalle y la transferencia no será procesada. Una vez transferidos los Puntos HSBC, se deducirán inmediatamente del saldo disponible en Puntos HSBC y el cliente recibirá una confirmación por correo electrónico con el detalle de la transferencia de Puntos HSBC. Los puntos transferidos exitosamente no se pueden volver a acreditar en la cuenta de Puntos HSBC ni en la cuenta de otro programa de lealtad participante distinto al solicitado.
- HSBC no asume responsabilidad alguna una vez que los Puntos HSBC hayan sido transferidos a cualquier programa de fidelización participante o por sus acciones en relación al tratamiento, vigencia, términos y condiciones de sus programas de fidelización. Será responsabilidad del Cliente conocer y cumplir con los términos y condiciones de los

Programas de lealtad disponibles para cada una de las aerolíneas y / o grupos hoteleros participantes, eximiendo a HSBC de cualquier responsabilidad al respecto. Al participar en el Programa de transferencia de puntos de HSBC a otros programas de lealtad, el Cliente autoriza expresamente a HSBC a compartir solo la información específicamente necesaria sobre el Cliente para completar el intercambio de Puntos (Número de socio del programa de lealtad participante, Nombre y apellido, cantidad de Puntos a transferir). El Programa HSBC Titanium Rewards está sujeto a cambios sin previo aviso en la equivalencia, transferencia y validez de los Puntos. Para acumular y canjear los Puntos, la Tarjeta de Crédito HSBC debe estar al día con sus pagos y sin bloqueos. Para cualquier queja, el cliente puede llamar al 2241-2700-02. HSBC se reserva el derecho de limitar o prohibir la participación en la transferencia de Puntos HSBC, a cualquier persona, en caso de presumir la existencia de fraude o alteración en la mecánica de operación de la transferencia, o si el participante no cumple en su totalidad con los requisitos de participación establecidos en estas bases.

Certificados de vuelo

Los certificados de vuelo aplican única y exclusivamente para clientes con Tarjetas de Crédito HSBC Titanium y son válidos por un vuelo redondo al destino y origen seleccionados. Los vuelos deberán tener como origen la república mexicana. La reservación de vuelos deberá realizarse con un mínimo 15 días hábiles y un máximo 6 meses de la fecha del viaje. La adquisición del certificado no garantiza la disponibilidad de fechas, vuelos y/o rutas por lo que estarán sujetos a existencia. Una vez realizado el canje del certificado de vuelo, el cliente recibirá una confirmación vía correo electrónico y será contactado por un representante de HSBC Titanium para coordinar la selección de vuelo, asiento y aerolínea dentro de las siguientes 48 horas posteriores a la realización del canje. En caso de no contar con disponibilidad en las fechas seleccionadas se ofrecerán fechas alternativas a elección del cliente. Los boletos podrán ser expedidos a cualquier nombre que el tarjetahabiente designe. Todas las reservaciones y la emisión de boletos están sujetas a las condiciones establecidas por la aerolínea seleccionada por el titular, incluyendo exclusiones y limitaciones de responsabilidad. Una vez generada la reserva del vuelo, los boletos no serán reembolsables ni transferibles y cambios en los mismos estarán sujetos a restricciones y cargos con responsabilidad directa del cliente/pasajero con la aerolínea.

Los certificados de vuelo podrán ser adquiridos únicamente con Puntos del Programa HSBC Titanium Rewards de acuerdo a la siguiente equivalencia:

Destino	Clase turista	Clase business
México	30,000 Puntos	80,000 Puntos
EEUU	80,000 Puntos	170,000 Puntos
Centro América	95,000 Puntos	190,000 Puntos
Sudamérica	100,000 Puntos	285,000 Puntos

Europa	170,000 Puntos	425,000 Puntos
Asia	200,000 Puntos	600,000 Puntos
Medio Oriente	215,000 Puntos	645,000 Puntos
Oceanía	280,000 Puntos	980,000 Puntos

Los certificados de vuelo cubrirán la tarifa base e impuestos del vuelo redondo. Las tarifas aéreas están sujetas a cambios por lo que en caso de que se establezcan nuevos impuestos de la aerolínea serán responsabilidad del tarjetahabiente. Ni Grupo Financiero HSBC, ni el Programa HSBC Titanium Rewards, serán responsables del desempeño de las aerolíneas o de las condiciones del medio cualquiera que éste sea en cualquiera de los viajes o cualquiera de las aerolíneas, incluyendo exclusiones y limitaciones en la responsabilidad, así como tampoco de la política de equipaje de cada aerolínea. La retención de reservaciones no está permitida. Los boletos extraviados, perdidos o expirados no podrán ser reemplazados. Una vez que el boleto solicitado haya sido emitido, el nombre del pasajero, el horario y la ruta no podrán ser modificados o cancelados.

Cancelación

En caso de que un tarjetahabiente decida separarse del Programa HSBC Titanium Rewards y/o cancelar su Tarjeta de Crédito HSBC Titanium, los Puntos acumulados en la cuenta serán cancelados y no podrán ser reactivados, por lo que se pierden de forma inmediata e irrevocable.

En caso de que la Tarjeta de Crédito HSBC Titanium sea cancelada por parte de HSBC o del tarjetahabiente, los Puntos acumulados en la cuenta serán cancelados y no podrán ser reactivados, por lo que se pierden de forma inmediata e irrevocable.

En caso de cancelación de alguno de los 2 medios de disposición, los Puntos acumulados se mantendrán disponibles en el número de socio único y podrán ser utilizados por el tarjetahabiente conforme a los términos y condiciones del programa

Puntos Adicionales

HSBC se reserva el derecho de otorgar Puntos adicionales a tarjetahabientes seleccionados por concepto de promociones temporales, mismas que estarán sujetas a términos y condiciones específicos que serán comunicados de vez en vez.

HSBC se reserva el derecho de descalificar a cualquier tarjetahabiente de participar en el programa e invalidar todos los Puntos acumulados debido a abuso, fraude, o violación a los términos y condiciones del Programa y el Banco puede tomar esta determinación a su propia discreción.

HSBC se reserva el derecho de modificar los términos y condiciones del Programa HSBC Titanium Rewards o de cancelar, modificar o suspender temporal o definitivamente el Programa, así como tiene la opción de restringir, limitar, terminar o cancelar la redención de los Puntos en cualquier momento sin previo aviso y sin responsabilidad alguna.

Centro de Atención Telefónica

El horario de servicio del Centro de Atención telefónica es de lunes a viernes de 8:00 a.m. a 8:00 p.m., sábados y domingos de 9:00 a.m. a 6:00 p.m. el número del Centro de Atención Telefónica es el 2241-2700-02 desde cualquier parte de la República Mexicana.

Términos y Condiciones actualizados en Diciembre 2021