

## REGLAMENTO PROMOCIÓN

### “Vuelve Davivienda por goleada 2017-2018 / Liga de Campeones de Europa”

Con el fin de establecer el marco legal y condiciones generales con que se desarrolla la Promoción “Vuelve Davivienda por goleada 2017-2018/ Liga de Campeones de Europa” y durante su vigencia, la empresa Banco Davivienda (COSTA RICA) S.A., con cédula jurídica número tres- ciento uno- cero cuarenta y seis mil ocho, en adelante **Davivienda** o el **ORGANIZADOR** emite el presente Reglamento. En consecuencia dicha promoción se rige por las disposiciones del ordenamiento jurídico de la República de Costa Rica y por lo establecido en los siguientes

#### ARTÍCULOS:

Por el solo hecho de participar en la promoción, los participantes aceptan las reglas de este Reglamento, incluyendo aquellas cláusulas relacionadas a la responsabilidad de **Davivienda**.

La participación y obtención del beneficio al que se refiere esta promoción estará condicionado al cumplimiento previo de todas y cada una de las leyes y regulaciones aplicables, así como de lo dispuesto por este reglamento.

#### Artículo 1. Del Organizador de la Promoción y del Reglamento.

La promoción denominada “Vuelve Davivienda por goleada 2017-2018/ Liga de Campeones de Europa” es organizada por Banco Davivienda (Costa Rica) S.A., cédula jurídica tres- ciento uno- cero cuarenta y seis mil ocho, en adelante conocido como el “**ORGANIZADOR**”.

Este Reglamento determina las condiciones bajo las cuales se rige La promoción denominada “Vuelve Davivienda por goleada 2017-2018/ Liga de Campeones de Europa”. Lo aquí dispuesto es de acatamiento obligatorio para participantes y organizadores. Este Reglamento se encuentra publicado en la página web ([www.davivienda.cr](http://www.davivienda.cr)) del **ORGANIZADOR** y en todos aquellos medios que éste considere pertinentes.

#### Artículo 2. Descripción de la Promoción.

La Promoción que se regula mediante este Reglamento consiste en que toda persona física, mayor de edad que tenga documento de identidad vigente válido en la República de Costa Rica, pasaporte y visa de Estados Unidos para ingresar al país de destino en un estado válido y vigente, que sea cliente del **ORGANIZADOR** y que posea alguno de los siguientes productos: Tarjeta de Crédito Davivienda, Cuenta Maestra MileagePlus (Clásica, Dorada o Platinum), (excepto las Tarjetas Business que no participan en esta promoción) Cuenta Maestra LifeMiles (Clásica, Dorada o Platinum), Cuenta Maestra Davipuntos –anteriormente Programa de Lealtad Regálate (Clásica, Dorada, Platinum o Premium), así como toda tarjeta de débito **Davivienda**, podrá participar de conformidad con el procedimiento que más adelante se detallará, en la **Promoción** cuyo premio consiste en un (1) viaje para **UN (1)** ganador y un (1) acompañante mayor de edad, para asistir a la **Final de la Liga de Campeones de Europa**.

El **Ganador** de la promoción y su acompañante se beneficiarán de lo siguiente:

- Viajar a Ucrania para asistir al partido de la final de la Liga de Campeones de Europa a realizarse el día veintiséis (26) de mayo de dos mil dieciocho (2018), cuyos equipos se darán a conocer una vez pasada las semifinales de la temporada dos mil dieciocho (2018)
- Boleto aéreo San José-Ucrania // Ucrania-San José
- Traslado Aeropuerto-Hotel-Aeropuerto
- Seis (6) noches de alojamiento en hotel tres estrellas, con desayunos incluidos.
- Entradas al partido de la **Final del Clásico Europeo** de la temporada 2018 a realizarse el día veintiséis (26) de mayo de dos mil dieciocho (2018).
- Tour por la ciudad seleccionado por el Organizador.
- Impuestos de boleto aéreo e impuestos hoteleros
- Impuesto de salida de Costa Rica



Las fechas de salida y de regreso le serán oportunamente comunicadas al Ganador y su acompañante.

El premio no incluye propinas a meseros, botones y otros prestadores de servicios. El ganador y su acompañante deberán acatar todas las medidas de seguridad que establezca la administración y los encargados de seguridad del Estadio para el día del partido.

### **Artículo 3. Plazos de la Promoción.**

Esta promoción se rige por los siguientes plazos, que son de carácter perentorio:

- a. **Plazo promocional:** La promoción es válida por tiempo limitado. El plazo promocional inicia el día catorce (14) de marzo de dos mil dieciocho (2018) y finaliza el día treinta (30) de abril de dos mil dieciocho (2018) ambas fechas inclusive. Pasada esta última fecha caducará el derecho de participar en forma alguna.
- b. **Fecha del sorteo:** El sorteo se realizará el día lunes siete (7) de mayo de dos mil dieciocho (2018). El **ORGANIZADOR** podrá modificar la fecha del sorteo por razones de conveniencia u oportunidad, pero este cambio no modifica el plazo para participar en la promoción, para no afectar las probabilidades de ganar. El **ORGANIZADOR** comunicará por los medios que estime convenientes el cambio de fecha en la que se realizará el sorteo.
- c. **Anuncio de los ganadores:** Quienes participen aceptan que de resultar ganadores de esta promoción sus nombres se anunciarán al público dentro del plazo de dos semanas después de haberse realizado el sorteo, por medio de la página web [www.davivienda.cr](http://www.davivienda.cr) y dichos nombres junto con sus números de documento de identificación estarán disponibles también en las sucursales del **ORGANIZADOR** para que cualquier interesado pueda consultarlos. En virtud de que para participar en esta promoción no se requiere manifestación expresa por parte del cliente para participar, el **ORGANIZADOR** localizará a quienes resulten favorecidos vía telefónica a los números que consten en los registros del **ORGANIZADOR** y se le informará que resultó favorecido del premio y se solicitará su consentimiento para que se publique su nombre en el sitio web del **ORGANIZADOR**. Es condición indispensable para reclamar el premio, que el cliente acepte la publicación de su nombre en el sitio indicado. De manera que luego de tres intentos telefónicos en días sucesivos para localizar al cliente y éste no puede ser localizado o no acepta participar en la Promoción, se elegirá en forma automática el suplente correspondiente.
- d. **Fecha límite para reclamar el premio:** Después de haber sido publicado el nombre de los ganadores, éstos disponen de cinco (5) días naturales para reclamar el premio. Una vez vencido este plazo, no tendrán derecho a reclamarlo ni pretender indemnización alguna.

### **Artículo 4. De la forma de participar.**

Solamente podrán participar en esta promoción personas físicas que sean mayores de edad, que cuenten con un documento de identificación válido y vigente desde el inicio de la promoción y hasta el día del recibo del premio o del recibo del beneficio establecido en la promoción, reconocido por el Gobierno de la República de Costa Rica, que conozcan y acepten en forma anticipada las condiciones y limitaciones establecidas en este Reglamento.

No podrán participar las siguientes personas: a. Empleados, ejecutivos y funcionarios de la empresa organizadora; b. Empleados, ejecutivos y funcionarios de las agencias de publicidad y demás proveedores involucrados en esta promoción; c. Los parientes hasta segundo grado por consanguinidad y/o afinidad de todos los anteriores.

Para participar en la Promoción, los clientes acumularán acciones (puntos futboleros) de la siguiente manera:

1. Obtendrán tres (3) acciones por cada veinte mil colones (¢20.000,00) o cuarenta dólares moneda de curso legal de los Estados Unidos de América (US \$40,00) en



compras acumuladas, utilizando cualquier tarjeta de **Davivienda**. No aplican tarjetas corporativas, solo personas físicas.

2. Obtendrán tres (3) acciones por el acumulado de cada veinte mil colones (¢20.000,00) o cuarenta dólares, moneda de curso legal de los Estados Unidos de América (US \$40,00) en desembolsos de Intrafinanciamiento o Extrafinanciamiento.
3. Obtendrán cincuenta (50) acciones por la apertura de una Tarjeta de Crédito nueva (cliente nuevo, tarjeta adicional u otra nueva tarjeta manteniendo la actual) con un consumo mínimo de veinte mil colones (¢20.000,00) o cuarenta dólares, moneda de curso legal de los Estados Unidos de América (US \$40,00).
4. Obtendrán cincuenta (50) acciones adicionales por cada compra mayor o igual a s a cien mil colones (¢100.000,00) o doscientos dólares, moneda de curso legal de los Estados Unidos de América (US \$200,00) realizadas en una sola compra.
5. Adicionalmente el cliente podrá convertir sus Davipuntos sin redimir por acciones (Puntos futboleros), cada Davipunto que el cliente desee canjear por acciones tendrá la siguiente equivalencia:

- Un (1) Davipunto equivale a Una (1) Acción (Punto Futbolero).

El cliente que desee realizar el canje de Davipuntos por puntos futboleros lo podrá solicitar llamando al Teléfono Rojo (2287-1111) o visitando cualquiera de las sucursales del ORGANIZADOR.

El mínimo de Davipuntos que el cliente podrá canjear por acciones (puntos futboleros) será de quinientos (500) (Davipuntos).

Las acciones (puntos futboleros) se generarán de forma automática, por lo que el cliente no necesitará inscribirse para poder participar. Después de cada sorteo las acciones correspondientes a dicho período caducarán en forma automática.

Las acciones acumuladas no tienen valor monetario y no pueden intercambiarse por dinero, ni puede disponerse de ellas a favor de terceros. Cada participante tendrá derecho a una acción por cada monto o cantidad del producto que se esté promocionando, sin que se puedan generar fracciones de acciones en caso de que no se complete el monto.

#### **Artículo 5. Utilización de las acciones en otras promociones.**

Las acciones acumuladas por los clientes podrán ser aplicadas a promociones futuras que Davivienda implemente, en el tanto sean compatibles con lo aquí estipulado. Sin embargo, para que lo dispuesto en este artículo opere debe existir una manifestación expresa de Davivienda.

#### **Artículo 6. De los premios y del ganador.**

En esta promoción se sorteará UN (1) premio que será asignado de la misma forma a la persona favorecida.

**Davivienda** no cubrirá los gastos en que incurra el ganador para hacer efectivo su premio ni para el goce y disfrute del mismo.

El ganador al firmar el recibo de su premio, manifiesta su conformidad y exime de toda responsabilidad a **Davivienda**. Una vez recibido el premio de conformidad, el **ORGANIZADOR** no responderá por cualquier daño, pérdida o menoscabo que sufra el mismo por razones que no le sean imputables al **ORGANIZADOR**.

Para ser acreedores de los premios, los participantes deberán cumplir con todos los requisitos establecidos en el presente reglamento.

Se debe entender que el premio aquí descrito es indivisible, intransferible y no negociable por otro bajo ninguna circunstancia. El uso o destino que cada favorecido haga con los premios acreditados, en virtud de esta promoción, será su única responsabilidad, pues la obligación del **ORGANIZADOR** culmina con la entrega del premio.

#### **Artículo 7. Del sorteo.**

El sorteo se llevará a cabo en las oficinas de **Banco Davivienda (Costa Rica) S.A.** y en presencia de un notario público quien levantará un acta haciendo constar la identidad de el ganador y de los suplentes. No podrá decretarse ganador en el caso de comprobarse antes de realizarse el sorteo, que nadie ha cumplido con las condiciones mínimas de participación mencionadas.

El día del sorteo se emitirá un reporte de todas las acciones generadas según las reglas antes expuestas y que cumplan con todas las condiciones estipuladas en este Reglamento. El reporte de participantes será ordenado de forma ascendente de acuerdo al número de acciones y a cada una se le asignará un número consecutivo empezando desde el número uno, el cual será asignado al primer participante de la lista, y así sucesivamente hasta terminar con el último participante de la lista, dicho número será con el que cada acción podrá participar en el sorteo.

El **ORGANIZADOR** dispondrá de un sistema interno, donde se contemplan todas las acciones generadas en los diferentes productos que participan en esta promoción. El sistema trabajará mediante un sistema aleatorio que se encuentra determinado por una fórmula matemática que se denomina "Random", la cual da un número que va de punto cero a punto uno; este número se multiplica por la cantidad de participantes que haya sido asignada, y así se obtendrá el número del participante favorecido y de los suplentes. El número favorecido será localizado en la lista de operaciones y el titular de la misma será el ganador.

El ganador potencial estará sujeto a verificación por parte de **Davivienda** en cuanto a las condiciones de la promoción y sus datos personales. Ninguna participación deberá considerarse como ganadora hasta tanto no se verifique la elegibilidad del participante, la veracidad de la información brindada, y el cumplimiento de los demás requisitos de este Reglamento.

#### **Artículo 8. De los suplentes.**

En caso de que en las circunstancias que se indicarán el ganador no acepte o retiren el premio, se elegirán un máximo de cuatro (4) suplentes cuyos nombres serán determinados el día del sorteo, quienes sustituirán a los ganadores en los siguientes casos: **a) Falta de localización de alguno de los favorecidos:** Este supuesto aplica para promociones que se realicen sin el consentimiento del cliente, en el que luego de transcurridas las condiciones y plazo para su localización el cliente no se presente a reclamar el premio. **b) Falta de aceptación del premio por parte de alguno de los ganadores:** En caso que un cliente no acepte el premio o acepte la publicación de su nombre en el sitio web, quedará excluido de la promoción y se considerará como sustituto al suplente que por turno corresponda. **c) Falta de reclamo del premio en el plazo establecido:** En caso de un cliente favorecido que fue localizado y que aceptó expresamente estar en disposición de retirar el premio, pero no realiza el retiro dentro del plazo establecido quedará excluido de la promoción. **d) Falta de cumplimiento de requisitos para ser acreedor del premio:** En caso de que el **ORGANIZADOR** determine que la persona que resultó ganadora no cumple con los requisitos o disposiciones establecidas en este Reglamento para ser acreedor del premio. En el caso de clientes favorecidos que hayan participado voluntariamente en la promoción o que habiendo aceptado el premio no lo retiren se determinará un único suplente para cubrir esos supuestos y en caso de que el suplente no acepte el premio o no lo retire en el plazo establecido, caducará el derecho del suplente a retirar el premio, sin responsabilidad alguna para el **ORGANIZADOR**. El orden de las suplencias será el mismo en que fueron seleccionados y el nombre de los suplentes no se hará público a menos que sea necesario darles un premio. La suplencia no genera ningún otro tipo de derecho más que el indicado en esta cláusula.

#### **Artículo 9. De la publicación del Reglamento y del ganador.**

Tanto el presente reglamento como el nombre del Ganador será publicadas en la página web [www.davivienda.cr](http://www.davivienda.cr). En relación con la publicación de los ganadores se seguirán las reglas establecidas en el Artículo 3 inciso c).



#### **Artículo 10. Del reclamo y la entrega del premio.**

En caso de promociones en las que no se localice al ganador Davivienda realizará un máximo de tres intentos, en tres días distintos de localizar a cada ganador. De cada intento se dejará constancia escrita. Si no fuese posible localizar a algún ganador potencial o habiéndose localizado decide no aceptar el premio, se dejará constancia escrita de tal circunstancia y luego de cinco días hábiles posteriores a la fecha del sorteo, se tendrá por renunciado el premio, en cuyo caso se escogerá un suplente de acuerdo con el orden en el que fueron escogidos en esa condición de suplentes. En caso de que no se logre localizar al suplente o siendo localizado no acepte el premio, se repetirá el mismo proceso de escogencia de otro suplente por un máximo de tres ocasiones. Luego de las tres ocasiones en que se designe un suplente sin que éste acepte el premio, el reclamo del premio se declarará desierto o rechazado, sin responsabilidad alguna para Davivienda. De igual manera, se tendrá por desierto o rechazado el premio, cuando habiendo manifestado el ganador o suplente su decisión de aceptar el premio, no lo retira luego de transcurridos treinta días naturales después de la publicación de los nombres de los ganadores.

Tratándose de promociones en las que existe una manifestación tácita o expresa del cliente de interés en participar, Davivienda intentará localizar al ganador en un máximo de tres intentos y de igual manera se dará un plazo de una (1) semana a partir de la publicación de los nombres de los ganadores, para que éstos se contacten con el Organizador. Si vencido este plazo algún ganador potencial no se presenta a reclamar su premio, se procederá convocar al primer suplente elegido. Al suplente se le dará un plazo de cinco (5) días naturales contados a partir de la fecha en la que se contacte al ganador para reclamar el premio. Si el suplente no retira el premio en el plazo establecido, perderá su derecho a participar en la promoción, declarándose desierta o rechazada la entrega del premio sin responsabilidad para Davivienda. Davivienda harán sus mejores esfuerzos por localizar cada ganador potencial, sin que esto implique que asumen responsabilidad alguna en caso de no hallarlo.

El **ORGANIZADOR** establecerá los trámites y/o procedimientos y requisitos que considere necesarios para la debida entrega de los premios, lo cual puede incluir la obligación del cliente ganador de firmar un documento en el que: a) Manifieste su conformidad con la entrega del premio. b) Declare bajo juramento ser elegible para reclamar el premio. c) Libere a Davivienda de responsabilidad por su participación en la promoción y por el uso y funcionamiento del premio. Si el participante se niega a firmar dicho documento no podrá retirar su premio y caducará automáticamente el derecho de reclamo del premio.

Para reclamar efectivamente su premio, cada ganador potencial deberá acudir por sus propios medios a las **Oficinas Centrales del ORGANIZADOR**, ubicadas en Escazú, diagonal a Multiplaza, Edificio Meridiano, San José Costa Rica, en su horario de oficina y portar su cédula de identidad o cualquier otro documento oficial que acredite tanto su identidad como que es mayor de edad. Si un participante seleccionado no se comunica dentro del plazo indicado, si se niega a firmar la declaración jurada y liberación de responsabilidad, o si de cualquier manera incumple este reglamento, se entenderá que renuncia a su premio.

Cada premio deberá ser reclamado por la persona ganadora; no obstante, el ganador podrá autorizar a un tercero a retirar su premio, para ello deberá contar con una autorización escrita del ganador, autenticada por un abogado y una copia certificada por un notario de la identificación del cliente favorecido y del tercero autorizado. Para aquellos casos donde se presente un apoderado del cliente, dicho poder (en el caso de poderes especiales) o certificación de personería (en caso de poderes inscribibles en el Registro Público) no podrá tener más de un mes de emitido, si tuviera más tiempo, tendrá que presentar la certificación correspondiente indicando que dicho poder se encuentra al día.

El **ORGANIZADOR** se reserva el derecho de descalificar y/o exigir la devolución de los premios otorgados a aquellos participantes que directa o indirectamente hayan alterado, incumplido o violado, las normas establecidas en este Reglamento.

#### **Artículo 11. Responsabilidad del Organizador.**

**Davivienda** es responsable únicamente por la entrega del premio indicado en este Reglamento y por la aplicación del mismo. Los ganadores de los premios serán responsables del uso y



disfrute que le den al mismo. Los participantes liberan de responsabilidad a los organizadores, copatrocinadores, empresas afiliadas, y demás involucrados en esta promoción, así como a sus ejecutivos, empleados, representantes o agentes por cualquier daño que surja directa o indirectamente como consecuencia de su participación en la promoción, o que resulte en forma directa o indirecta de su aceptación, retiro o posesión del premio, o bien del hecho que su identidad se haga pública por el hecho de haber participado y/o ganado en la promoción.

EL **ORGANIZADOR** no responderá por cualquier daño, pérdida o en los que puedan ocurrir por el uso y disfrute de los premios de esta promoción, que se hayan entregado a los favorecidos. La responsabilidad del **ORGANIZADOR** culmina con la acreditación del premio con las características establecidas en este Reglamento, no garantiza que el premio servirá para un fin específico o cumplirá un propósito o uso determinado.

Sin perjuicio de lo anterior, expresamente se libera la responsabilidad de los organizadores por:  
a) Gastos incurridos para participar en la promoción, para hacer efectivo el premio o para disfrutarlo; b) Daños sufridos a la integridad o bienes de los ganadores o de terceros que se ocasionen en virtud de esta promoción o durante el disfrute del premio.

#### **Artículo 12. Derechos de imagen.**

Los participantes aceptan y autorizan al participar en esta promoción que su nombre, voz e imagen aparezcan en programas de televisión, publicaciones y demás medios publicitarios y en general en todo material de divulgación con fines promocionales que el Organizador desee hacer durante la promoción o una vez finalizada la misma, sin que ello implique la obligación de remunerarlos o compensarlos adicionalmente. Asimismo, renuncian a cualquier reclamo por derechos de imagen.

#### **Artículo 13. Relación entre las partes.**

Ninguna disposición de la presente promoción se deberá interpretar como creadora de una relación entre las partes más allá de lo necesario para dar cumplimiento a las estipulaciones de esta promoción. Ningún participante o ganador de la promoción, por el hecho de serlo, adquiere la condición de empleado, representante o agente de la compañía Organizadora ni de los patrocinadores de la promoción. Con el cumplimiento de las obligaciones establecidas en este Reglamento finalizará la relación entre las partes en su totalidad.

#### **Artículo 14. Suspensión de la promoción.**

Davivienda se reserva el derecho de suspender la promoción temporal o definitivamente en caso de comprobarse la existencia de asignación o reclamo de premios en forma fraudulenta, así como en casos de fallas técnicas, o cualquier otro evento fuera del control razonable de los organizadores. La alteración de documentos e información sobre los ganadores así como el engaño, fraude o falsificación, manipulación no autorizada que obstaculicen el normal desempeño de la promoción y las acciones que a juicio de los organizadores sean ilegales y puedan ocasionar perjuicio a la promoción o sus organizadores podrán ser perseguidas por los medios previstos en la Ley.

#### **Artículo 15. Información personal.**

La totalidad de la información proporcionada por los participantes pertenecerá al Organizador. Los participantes, al aportar sus datos, autorizan el acceso a dicha información por parte del **ORGANIZADOR** y su inclusión en una base de datos, si a bien lo tuviese el **ORGANIZADOR**, autorizando además el uso de dicha base de datos para enviar información comercial de la empresa organizadora o de terceros, así como cualquier fin comercial que no esté prohibido.

#### **Artículo 16. Identidad del ganador:**

Al finalizar la promoción, el nombre, número de cédula o datos de identidad del ganador estarán disponibles para ser consultados por cualquier interesado.

#### **Artículo 17. Restricciones y limitaciones.**

1- La responsabilidad del **ORGANIZADOR** culmina con la acreditación del premio, de manera que éste no se responsabiliza por accidentes, muerte, enfermedades, gastos médicos y demás daños y perjuicios en los que puedan ocurrir los clientes por el uso y disfrute de los premios entregados; 2-. El **ORGANIZADOR** se responsabiliza únicamente por la entrega de los premios con las características señaladas en este Reglamento; 3-. El **ORGANIZADOR** no se hará cargo



de ningún gasto incurrido por los favorecidos con los premios para retirarlos o hacerlos efectivos; 4-. Si un favorecido no acepta un premio o las condiciones de los mismos, este premio se considera renunciado y extinguido en relación al favorecido y no le asistirá derecho a reclamo o indemnización alguna, ni siquiera parcialmente. Y en este caso el **ORGANIZADOR** no está obligado en asignar otro ganador; 5-. Cada favorecido deberá firmar conforme el recibo de su premio, aceptando todas las limitaciones y condiciones que el premio represente y de tal forma liberará al patrocinador de toda responsabilidad. En el evento injustificado de haber aceptado un premio, pero por la circunstancia que sea, se negase a recibirlo o se niega a suscribir el documento de retiro del premio, el favorecido perderá su derecho al premio; 6-. Los premios no son transferibles, negociables, ni pueden ser comerciados. Estos premios serán entregados únicamente a la persona favorecida según los términos de este reglamento y conforme a la información que conste en los registros del **ORGANIZADOR**; 7-. Si se demuestra que una persona formalizó incorrectamente el producto incluido en la promoción, no brindó sus datos en forma correcta, o recibió un premio por medio de engaño o falsificación, el **ORGANIZADOR** no estará obligado a hacer entrega del premio y/o beneficio y a su vez estará facultado para reclamar el premio o beneficio entregado en cualquier momento y a su vez estará facultado para reclamar el premio o beneficio entregado en cualquier momento, y se reserva el derecho de tomar las acciones legales del caso; 8-. El **ORGANIZADOR** suspenderá en forma inmediata la presente promoción, sin asumir responsabilidad alguna, si se llegaren a detectar defraudaciones tales como alteraciones, imitaciones, reimpressiones, sustituciones o cualquier otra irregularidad entre los clientes que pretendan participar, o si se presentara una circunstancia de fuerza mayor que afecte gravemente los intereses del **ORGANIZADOR**. Esta circunstancia se comunicará públicamente, cesando la promoción a partir de la fecha de comunicación; 9-. El **ORGANIZADOR** se reserva el derecho de modificar las fechas y premios estipulados. 10-. Cualquier violación a las normas, procedimientos o condiciones establecidos para la promoción implicará la inmediata exclusión de la misma y/o la revocación y retiro del premio. 11.- En esta promoción NO podrán participar los empleados del **ORGANIZADOR**, ni empleados de las sociedades que conforman el Grupo Financiero Davivienda. La misma restricción aplica para familiares hasta segundo grado de consanguinidad y/o afinidad de dichos empleados. 12.- En caso de que por error se le comunique a una persona que ha salido favorecida, pero no cumple con los términos de este Reglamento, acepta y conoce que el **ORGANIZADOR** no estará obligado a entregarle el premio y renuncia a cualquier tipo de reclamo contra el **ORGANIZADOR**. 13.- Es responsabilidad del **ORGANIZADOR** la publicación del presente Reglamento por los medios que determinen más convenientes, con el fin de dar a conocer las condiciones de participación en la presente promoción. Sin perjuicio de lo anterior, el **ORGANIZADOR** se compromete a mantener publicado durante el plazo de la promoción el Reglamento en la página web y la lista de ganadores y en todos aquellos medios que considere pertinentes. 14.- Agencia de Viajes Terranova será la única responsable por el servicio y por brindar las condiciones establecidas en la promoción, así como atender cualquier situación que pueda presentarse durante y después de su uso.

#### **Artículo 18. Consultas y reclamos.**

Cualquier duda o reclamo sobre los alcances e interpretación del presente reglamento podrá evacuarse a través del número telefónico 2287-1111 del Teléfono Rojo de BANCO Davivienda (Costa Rica) S.A. sin que la respuesta implique bajo ninguna circunstancia una modificación total o parcial de este reglamento o una dispensa de su cumplimiento.

