

Reglamento e-pay

Actualizado el 12 de marzo 2026

Por medio del presente reglamento se regulan las condiciones entre TARJETAS CUSCATLAN, SOCIEDAD ANÓNIMA denominada en lo sucesivo como "LA EMPRESA" y los tarjetahabientes denominados "EL BENEFICIARIO", en lo referente al programa de lealtad CASH BACK.

- Objeto del Programa:** El programa de Lealtad CASH BACK brinda un beneficio que consiste en la devolución de un porcentaje de las compras realizadas.

El producto CASH BACK E-PAY PLATINUM VISA CUSCATLAN otorga acumulación de efectivo en lo sucesivo "CASH BACK" con tarjetas de crédito por pagos en las Apps seleccionadas de música, streaming, lifestyle, delivery, por pagos automáticos de servicios básicos afiliados y por compras en otros comercios que no estén comprendidos dentro de los rubros previamente enunciado.

- Participantes en el Programa:** Las personas poseedoras de una o varias tarjetas de crédito CASH BACK E-PAY PLATINUM CUSCATLAN, participan automáticamente en este Programa, sin necesidad de afiliación especial y en forma totalmente gratuita.

- Sistema de Acumulación:** Las compras efectuadas con una Tarjeta de Crédito CASH BACK E-PAY PLATINUM VISA CUSCATLAN otorgarán a su titular el derecho la siguiente devolución:

3.1. CINCO POR CIENTO (5%) de las compras que los tarjetahabientes realicen en las siguientes aplicaciones: Netflix, Amazon, Spotify, Deezer, Uber, Pedidos Ya, Apple, Disney Plus, Airbnb, Luuk, IndrivER, Start+, Paramount+, HBO, Cemaco.com, Walmart.com, Ebay, Prime Video y en pagos de colectores de servicios básicos (agua, energía y telefonía) afiliados a Pagos Automáticos;

3.2. UNO POR CIENTO (1%) de las compras que los tarjetahabientes realicen en el resto de comercios que no estén comprendidos en el inciso anterior.

Estas devoluciones se acumularán de forma diaria y estarán disponibles para redención hasta que se complete el ciclo de facturación mensual. El monto máximo de acumulación de CASH BACK para Tarjetas de Crédito CASH BACK E-PAY PLATINUM VISA CUSCATLAN

Monto de acumulación mensual
Q 250.00

- Estado de Cuenta:** El monto de devolución que la Tarjeta de Crédito CASH BACK E-PAY PLATINUM VISA CUSCATLAN vaya acumulando se reflejará mensualmente en el estado de cuenta correspondiente, en la sección "Programa CASH BACK". De igual forma, el estado de cuenta reflejará el total de CASH BACK redimido en el mes. En caso de que EL CLIENTE estuviere en desacuerdo con la información reflejada en su estado de cuenta, deberá presentar su reclamo dentro de un plazo no mayor a noventa (90) días después de la fecha de corte establecida en dicho estado de cuenta.

- Canje:** Para efectos del canje del CASH BACK acumulado, EL BENEFICIARIO titular de la tarjeta de crédito, podrá optar por solicitar la entrega del CASHBACK se aplique a cualquier saldo deudor de su Tarjeta E-pay Platinum CUSCATLAN. EL BENEFICIARIO, deberá comunicarse a nuestro Call Center (2279-9000) o acercarse a nuestros Centros de Servicio y solicitar la aplicación al saldo deudor de su tarjeta de crédito.

Concepto	Valor
1 Cash Back	GTQ1.00

El monto redimido al saldo de la Tarjeta Epay Platinum CUSCATLAN se interpretará como efectivo, por lo tanto, el pago está sujeto al Impuesto Sobre la Renta y Timbres Fiscales, los cuales serán cargados a la tarjeta en el próximo estado de cuenta del mes que se realice el canje.

Importante: Para realizar el canje de cashback el cliente debe estar al día en sus pagos y que se encuentre “activo”. Se considera que EL BENEFICIARIO se encuentra activo, cuando realiza al menos una compra a través de POS con Tarjeta Epay Platinum CUSCATLAN en un plazo máximo de seis meses y se encuentre al día en todo tipo de obligaciones generadas por la Tarjeta Epay Platinum CUSCATLAN. El titular de la Tarjeta Epay Platinum CUSCATLAN es el único habilitado para canjear Cashback acumulado.

6. Modificación del Reglamento: LA EMPRESA se reserva el derecho de modificar, ampliar o cancelar parcial o totalmente, según lo consideren necesario, el Reglamento, términos, condiciones, privilegios, beneficios u otros premios especiales de El Programa, notificando previamente a LOS BENEFICIARIOS de El Programa a través de un periódico de circulación nacional, comunicándolo al último domicilio registrado de sus respectivos tarjeta habientes o bien, notificándolo a través de los distintos canales de comunicación entiéndanse correo electrónico, pagina web y estados de cuenta.

7. Revisión de CASH BACK acumulado: LA EMPRESA se reserva el derecho de revisar los saldos de Cash Back acumulado por EL CLIENTE en caso de observarse cualquier discrepancia o anomalía en dichos saldos.

En ese sentido, la participación de EL CLIENTE en El Programa podrá ser suspendida por LA EMPRESA hasta que éstas hayan sido resueltas satisfactoriamente. LA EMPRESA se reserva el derecho de descontar las devoluciones erróneamente acreditadas a EL CLIENTE.

8. Pérdida del CASH BACK acumulado: El monto o saldo de Cash Back acumulado tendrá una vigencia de dos años a partir de su acumulación, excepto cuando el tarjeta habiente no realice compras y/o retiros de efectivo con su Tarjeta de Crédito CASH BACK E-PAY VISA CUSCATLAN, durante un período de seis meses, contados desde el último consumo y/o retiro de efectivo realizado, o cuando cayere en mora de 90 días o más, o cancele su tarjeta de crédito, en cuyo caso automáticamente perderá la totalidad de su CASH BACK acumulado a esa fecha, sin derecho a devolución o que se aplique a cualquier saldo deudor existente.

En caso de que EL CLIENTE o BENEFICIARIO cancele su tarjeta de crédito por cambio de producto, éste podrá canjear su CASH BACK acumulado dentro de un plazo máximo de 1 mes contado a partir de la fecha de su cancelación. Una vez vencido el plazo el CASH BACK acumulado vencerá y será eliminado del saldo del cliente o BENEFICIARIO. Si la cancelación de la tarjeta de crédito se realizara por voluntad de EL CLIENTE o BENEFICIARIO éste deberá canjear su Cash Back previo a la cancelación de la cuenta, luego de cancelada la cuenta no se aceptarán canjes de CASH BACK. Si la cancelación de la tarjeta de crédito se realizara en virtud de cambios en las políticas de crédito de LA EMPRESA, EL CLIENTE no tendrá la posibilidad de canjear el CASH BACK, una vez la tarjeta se encuentre cancelada.

9. Periodicidad y forma de entrega de las Devoluciones: En cualquier momento EL CLIENTE podrá reclamar la devolución o CASH BACK acumulado, siempre y cuando se encuentre al día en el pago de sus obligaciones con la Tarjeta de Crédito CASH BACK E-PAY PLATINUM VISA CUSCATLAN y tuviere un mínimo acumulado disponible de Diez dólares de los Estados Unidos de América (US\$10.00) o su equivalente en moneda nacional.

De ser procedente la solicitud de devolución, ésta se efectuará –en moneda Quetzal de Guatemala- acreditando al titular de la Tarjeta de Crédito CASH BACK CUSCATLAN, el monto correspondiente de su CASH BACK acumulado. Una vez acreditado dicho monto, el tarjeta habiente titular podrá disponer libremente del mismo.

10. Otras formas de devolución: LA EMPRESA, previa comunicación escrita a los tarjeta habientes titulares de la Tarjeta de Crédito CASH BACK E-PAY PLATINUM VISA CUSCATLAN y con una anticipación de cuarenta y cinco días naturales, podrán modificar la forma de entrega del CASH BACK acumulado, mediante cualquier modalidad que estimen conveniente, en tal supuesto, EL CLIENTE podrá disponer del monto acumulado de CASH BACK en los términos convenidos originalmente antes de la puesta en vigencia de las modificaciones, y dispondrán de un plazo para hacer uso del CASH BACK acumulado, caso contrario, el monto acumulado de CASH BACK se regirá por los nuevos términos y condiciones comunicados a EL CLIENTE.

11. Excepciones: Quedan exceptuados del Programa de Lealtad CASH BACK y por lo tanto, no generarán derecho a devolución:

- Los consumos efectuados mediante Extrafinanciamiento, Pagos sin Intereses, o cualquier otro programa crediticio.
- Los cargos efectuados para pagar comisiones administrativas establecidas por LA EMPRESA, tales como, pero sin limitarse a: cargos por membresía, renovación, reposición de tarjeta, o cualquier otro cargo por servicio.

- 13.
- Los retiros de efectivo.
 - Las tarjetas de crédito que hayan sido canceladas voluntariamente o por decisión de LA EMPRESA.
 - No acumulan CASH BACK las compras realizadas en casinos, o entidades que realicen actividades similares en forma conexa.

12. Disposiciones Especiales: El Programa de Lealtad CASH BACK, se rige bajo las siguientes disposiciones especiales:

Promociones Especiales: A manera de incentivos adicionales, LA EMPRESA podrá realizar promociones especiales, de vigencia determinada, en la cual podrá otorgar devoluciones diferentes a las establecidas en el presente Programa, por consumos realizados en determinadas categorías de comercios o establecimientos afiliados. Las Promociones Especiales que LA EMPRESA realice bajo el Programa de Lealtad CASH BACK, tendrán una vigencia temporal y se anunciarán en medios de comunicación masivos o directos. Cada publicación, indicará la naturaleza, cantidad de los beneficios ofrecidos, duración de la Promoción, así como condiciones especiales en que se rija cada una. Supletoriamente, se regirán por las condiciones generales y permanentes contenidas en el presente Reglamento General del Programa de Lealtad CASH BACK. Cada Promoción Especial indicará que el Reglamento del Programa podrá ser consultado en la página web de LA EMPRESA y/o quedará a disposición de los clientes en las agencias de la misma.

Incompatibilidad con otros Programas de Lealtad: El programa de Lealtad CASH BACK es incompatible con cualquier otro programa de lealtad de LA EMPRESA o de cualquiera de sus filiales, afiliadas o subsidiarias. Por lo tanto, los consumos efectuados con la Tarjeta de Crédito CASH BACK CUSCATLAN únicamente otorgarán derechos para solicitar las devoluciones descritas en el presente Reglamento.

14. Pago a la Tarjeta con CASH BACK acumulado: En caso de que EL CLIENTE dejare de abonar y/o realizar pagos a su cuenta de Tarjeta de Crédito CASH BACK E-PAY PLATINUM VISA CUSCATLAN y posteriormente cayere en mora de noventa (90) días o más, procederá LA EMPRESA automáticamente a eliminar la totalidad de su Cash Back acumulado a esa fecha, sin derecho a devolución o que se aplique a cualquier saldo deudor existente.

15. Modificación del Reglamento: En cualquier momento, LA EMPRESA se reserva el derecho de modificar el presente Reglamento.

Para tales efectos, LA EMPRESA podrá publicar las enmiendas o modificaciones pertinentes, notificándolo a través de los estados de cuenta o página web de LA EMPRESA.

En cualquier caso, LA EMPRESA informará a sus tarjetahabientes que disponen de un plazo de treinta días calendario, contados a partir de la fecha de publicación o de comunicación de las enmiendas, para hacer uso del CASH BACK acumulado bajo las condiciones originales del Reglamento. Transcurrido dicho plazo, se entenderá que automáticamente han sido aceptadas por EL CLIENTE las enmiendas o modificaciones al Reglamento y que, en lo sucesivo, la nueva versión del Reglamento será aplicable al CASH BACK acumulado.

16. Vigencia del Programa: El Programa de Lealtad CASH BACK tendrá una vigencia indeterminada. No obstante, lo anterior, LA EMPRESA se reserva el derecho de suspenderlo o terminarlo en cualquier momento, dando la noticia o comunicación de ello con cuarenta y cinco días de anticipación por medio de notificaciones en los estados de cuenta mensuales de la tarjeta de crédito CASH BACK E-PAY PLATINUM VISA CUSCATLAN, o mediante avisos en agencias o por cualquier otro medio idóneo que LA EMPRESA crea conveniente.

La terminación del Programa no extinguirá los derechos adquiridos por el tarjetahabiente, quien podrá reclamar las devoluciones a que tenga derecho, siempre que tenga, al momento de la terminación del Programa, un mínimo acumulado a Diez dólares de los Estados Unidos de América (US\$10.00) o su equivalente en moneda nacional. En el supuesto anterior, el tarjetahabiente deberá efectuar la solicitud de devolución dentro de un plazo de sesenta (60) días naturales contados a partir de la terminación del Programa.

17. Aceptación: La solicitud de redención de CASH BACK o la falta de impugnación del estado de cuenta en el plazo indicado en el numeral 6, será tenida como aceptación de los términos y condiciones del presente Reglamento.