

# Reglamento General del Programa de Lealtad marca compartida Shell CUSCATLAN



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 CASHBACK.

- 1. Objetivo del programa:** LA EMPRESA como valor agregado a sus productos, ha creado alianzas comerciales con empresas para otorgar beneficios y/o descuentos, los cuales permiten acumular CASHBACK, y que pueden utilizarse para adquirir bienes o servicios en establecimientos participantes. Siendo este un beneficio que se le otorga a los tarjetahabientes de TARJETAS CUSCATLAN.
- 2. Aceptación de las condiciones:** El beneficiario, con la primera transacción realizada con la tarjeta de crédito, estará aceptando las condiciones generales establecidas en este Reglamento.
- 3. Modificación del Reglamento:** La EMPRESA se reserva el derecho de modificar, ampliar o cancelar parcial o totalmente, según lo considere necesario, el presente reglamento, términos, condiciones, privilegios, beneficios u otros, según lo considere necesario, notificando previamente a los Beneficiarios del Programa, a través de los distintos canales de comunicación entendiéndose correo electrónico, página web y/o estado de cuenta.
- 4. Vigencia:** La vigencia del presente programa es indefinida y estará vigente, mientras no se emita uno nuevo o hasta que la EMPRESA abandone el programa. En el caso que LA EMPRESA estime conveniente dar por terminadas las Alianzas Comerciales con las empresas participantes, la acumulación de Cashback podrá efectuarse hasta treinta días calendarios posteriores a la fecha de vencimiento de la Alianza, la cual será comunicada previamente a LOS BENEFICIARIOS.
- 5. Participantes en El Programa:** Las empresas Programas de Lealtad y/o empresas con quienes se han establecido a la fecha Alianzas Comerciales y que participan de El Programa son: Estaciones de Servicio Shell y Tiendas de Conveniencia Shell Select y todos los comercios donde se acepte la tarjeta Visa. LA EMPRESA se reserva el derecho de admisión de clientes a El Programa, de conformidad con el presente Reglamento y/o a Políticas de LA EMPRESA.
- 6. Acumulación y Canje de Cashback:** A partir de la fecha en que la tarjeta es habilitada en el sistema y que el beneficiario haga uso de ella, EL BENEFICIARIO, gozará de los siguientes beneficios, según el producto del cual es titular:
  - **7 % de Cashback**, en Estaciones de Servicio Shell y Tiendas de Conveniencia Shell Select, dentro de la República de Guatemala.
  - **1% de Cashback** en otros comercios, excluyendo los comercios de la categoría de gasolineras que no sean de la marca Shell.

Tarjeta Shell Clásica CUSCATLAN	Tarjeta Shell Platinum CUSCATLAN
El monto máximo de acumulación de Cashback para las Tarjetas de Crédito Shell CUSCATLAN es de cien quetzales (Q100.00) por cada período de corte.	El monto máximo de acumulación de CashBack para las Tarjetas de Crédito Shell CUSCATLAN Platinum es de doscientos cincuenta quetzales (Q250.00) por cada período de corte.

La EMPRESA se reserva el derecho de crear productos que acumulen montos diferentes de Cashback por transacción o modificar estos máximos cuando así lo considere conveniente.

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 Shell 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 cashback	GTQ1.00

El monto redimido al saldo de la Tarjeta Shell 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 CUSCATLAN en un plazo máximo de seis meses y se encuentre al día en todo tipo de obligaciones generadas por la Tarjeta CUSCATLAN. El titular de la Tarjeta CUSCATLAN es el único habilitado para canjear Cashback acumulado

**7. Exclusiones:** Se excluyen de la acumulación del programa y, por lo tanto, no acumularán Cashback:

- a. Todo cargo que no sea considerado compra, como, por ejemplo: Seguros de Cobertura, cuotas de extrafinanciamiento, compras por medio del Programa de cuotas sin intereses, cargos Bonificables, seguro siempre protegido cargos automáticos a programas de donaciones o cualquier otro programa crediticio, excepto en el caso de promociones puntuales.
- b. Las transacciones por retiro de efectivo en Cajeros Automáticos, Centros de Servicio o por pago de colectores.
- c. Las compras realizadas en cualquier comercio de la categoría de Gasolineras que no pertenezcan a la marca Shell.
- d. Las tarjetas de crédito o cuentas canceladas, a las cuales se le eliminarán automáticamente la totalidad del Cashback acumulado.
- e. Los cargos efectuados para pagar comisiones administrativas establecidas por LA EMPRESA, tales como, pero sin limitarse a estas: cargos por reposición de tarjeta, o cualquier otro cargo por servicio.

**8. Penalización de Cashback:** Referente a penalización de cashback, si EL BENEFICIARIO se encuentra en 60 días mora, la acumulación del PROGRAMA se reduce 50% de cashback; en mora 90 días, se penalizará el 100% del bolsón acumulado de cashback.

**9. Revisión de cashback acumulados:** LA EMPRESA se reserva el derecho de revisar los Cashback acumulados por LOS BENEFICIARIOS. La acumulación de Cashback puede suspenderse hasta resolver satisfactoriamente cualquier discrepancia o anomalía observada. LA EMPRESA se reserva el derecho de debitar Cashback de las cuentas de LOS BENEFICIARIOS, cuando hayan sido erróneamente acreditados. Así como adjudicar Cashback suplementarias con motivo de campañas de promoción puntuales, que oportunamente sean anunciadas a LOS BENEFICIARIOS por compensación o buena voluntad.

Para efectos de tales bonos de Cashback, LA EMPRESA se reserva el derecho de adjudicarlas a una porción o segmento de LOS BENEFICIARIOS del programa, de acuerdo con los parámetros de la promoción que específicamente ésta realice, o según se crea conveniente; sin que esto se convierta en una obligación para todos los afiliados al programa.

**10. Vigencia de los Cashback acumulados:** Los Cashback tendrán una vigencia de 2 años a partir de su acumulación para los BENEFICIARIOS “activos”. Se considera que EL BENEFICIARIO se encuentra activo, cuando realiza al menos una compra a través de POS con su Tarjeta CUSCATLAN en un plazo máximo de tres meses y se encuentra al día en todo tipo de obligaciones generadas por la Tarjeta CUSCATLAN.

**11. Membresía:** LA EMPRESA se reserva el derecho de establecer una tarifa por Membresía, a discreción y en cualquier momento, la cual será comunicada a LOS BENEFICIARIOS con 30 días calendario, previo a efectuarse el cambio.

**12. Cancelación del Programa:** LA EMPRESA se reserva el derecho de cancelar la suscripción o participación a El Programa, a cualquier BENEFICIARIO que a juicio de LA EMPRESA haya realizado fraude, abuso o violación alguna de los créditos de Cashback, beneficios o cualquier otra condición establecida en el presente reglamento.

Al ser cancelada la suscripción al programa, el BENEFICIARIO perderá todos sus derechos de membresía, incluyendo todo el Cashback acumulado, privilegios y beneficios. Asimismo, se procederá a la cancelación inmediata de los productos bancarios y de la participación en el futuro de EL BENEFICIARIO en El Programa. Todo lo anterior, sin perjuicio ni renuncia por parte de LA EMPRESA de las acciones legales que pueda tomar, según el perjuicio causado.

**13. Información a EL BENEFICIARIO:** La correspondencia y material publicitario, relacionados con el Programa y programas externos, se comunicarán a través de los distintos canales de comunicación, los cuales LA EMPRESA consideren oportunos. El Beneficiario es responsable de notificar a LA EMPRESA de cualquier cambio relacionado con sus datos generales y medios para contactarlo. Toda solicitud de modificación deberá llevar la firma de EL BENEFICIARIO como miembro titular del Programa.