

## REGLAMENTO Y POLÍTICAS DEL PROGRAMA PUNTOS VITAL FCV



### 1 DESCRIPCIÓN GENERAL DEL PROGRAMA

**PUNTOS VITAL FCV** es el Programa de Fidelización de la **Fundación Cardiovascular de Colombia – FCV**, que nace de la idea de brindar beneficios adicionales a los clientes de la FCV, el HIC y el Hospital Virtual que son recurrentes en el uso de los servicios médicos de estas instituciones. El Programa busca reconocer a los Clientes a través de la acumulación y redención de Puntos en un amplio portafolio de servicios médicos del Instituto Cardiovascular de la FCV, el Hospital Internacional de Colombia – HIC y el Hospital Virtual.

Adicionalmente, el Programa está diseñado para que a futuro cuente con aliados de diferentes industrias que permitan a nuestros miembros acumular y redimir puntos mediante el uso de sus servicios o compra de sus productos.

Los beneficios y el presente Reglamento y Políticas se encuentran publicados en la Página Web [www.puntosvitalfcv.com](http://www.puntosvitalfcv.com)

Dicho Reglamento contiene los términos y condiciones generales que rigen el Programa, delimitando y aclarando las condiciones bajo las cuales los Clientes pueden vincularse, acumular, redimir y retirarse del mismo.

Con la Vinculación del Cliente en el Programa de Fidelización FCV, este declara que conoce y acepta todas las condiciones y limitaciones establecidas en el presente Reglamento y Políticas.

### 2 CONSIDERACIONES GENERALES

El Programa PUNTOS VITAL FCV ha sido diseñado exclusivamente para dar un reconocimiento especial a las personas que tienen preferencia y usan los servicios del Instituto Cardiovascular de la FCV, el Hospital Internacional de Colombia – HIC y el Hospital Virtual para el cuidado de su salud y el de su grupo familiar y que además son usuarios de Medicinas Prepagadas, Pólizas de Salud, Régimen Especial (UISALUD) o adquieren los servicios de manera Particular (se exceptúan de acumulación de puntos los pacientes particulares que accedan a los servicios a través del programa Cuidamos Vidas).

Las condiciones del Programa podrán ser modificadas, enmendadas y/o sustituidas en cualquier momento, con o sin previo aviso, así como también las demás regulaciones, ofertas especiales y beneficios del Programa. Esto significa que la acumulación de puntos no acredita a los miembros del programa a ningún tipo de derecho adquirido respecto a dichos puntos, premios o beneficios del Programa.

Los MIEMBROS no podrán tomar por sentado la continua disponibilidad de cualquiera de los beneficios o nivel de beneficios del Programa. Cualquier beneficio podrá ser sujeto a decremento o incremento en los requerimientos de puntos o a nuevas restricciones en cualquier momento. En cualquier oportunidad se podrá entre otras cosas, (1) terminar el Programa (2) retirar, limitar, modificar o cancelar cualquier beneficio. (3) cambiar los beneficios del Programa, niveles de puntos, participación de Clientes, condiciones de participación,

---

FUNDACIÓN CARDIOVASCULAR DE COLOMBIA – NIT: 890.212.568-0

Programa de Fidelización Puntos Vital FCV

Hospital Internacional de Colombia - HIC: Km 7 Autopista Bucaramanga - Piedecuesta. Valle de Menzúli, Santander  
Instituto Cardiovascular de la FCV: Calle 155ª N° 23-58 Urbanización El Bosque, Cañaveral, Floridablanca, Santander

Teléfono: (+57) 302 271 4041

## REGLAMENTO Y POLÍTICAS DEL PROGRAMA PUNTOS VITAL FCV



reglas y metodología de acumulación y redención de puntos, reglas para el uso de los beneficios y vigencia de los Puntos.

Los puntos acumulados no tienen valor monetario de ningún tipo y en ningún caso un MIEMBRO DEL PROGRAMA puede comprar, vender, intercambiar o transferir puntos, excepto que dicha transacción sea permitida y/o autorizada por el Programa.

### **Aspectos importantes a tener en cuenta:**

El Programa de Fidelización funciona mediante la metodología de acumulación y redención de puntos, y busca fortalecer el relacionamiento con los clientes brindándoles beneficios adicionales por su preferencia por los servicios médicos de los hospitales de la FCV en busca de recompensar su fidelidad y recomendación.

- El Programa NO administra riesgos de ningún tipo, NO es, ni puede ser considerado un plan de aseguramiento en salud, pues este no cubre de ninguna manera la prestación de servicios médicos para una persona ante alguna contingencia o emergencia, en cuyo caso debe ser cubierto por la Entidad Prestadora de Salud, Plan Complementario, Medicina Prepagada, Póliza de Salud o cualquier otro régimen de aseguramiento en salud al cual esté afiliado el Cliente.
- El Programa permite la acumulación de Puntos solo a las personas que utilizan los servicios del HIC, la FCV y el Hospital Virtual a través de su plan de salud de Medicina Prepagada, Póliza de Salud o Régimen Especial (UISALUD) y Particulares exclusivamente (se exceptúan de acumulación de puntos los pacientes particulares que accedan a los servicios a través del programa Cuidamos Vidas).
- Entidades Jurídicas NO califican como Clientes – Titulares, ni Beneficiarios de la vinculación al Programa de Fidelización.
- Personas Menores de Edad NO califican como Clientes – Titulares de la vinculación al Programa de Fidelización.
- El Programa, sus políticas, reglamento, beneficios, vigencia y operación en general son de propiedad y responsabilidad única y directa de la Fundación Cardiovascular de Colombia – FCV.
- La FCV se reserva el derecho de ceder a terceros de forma parcial o total, la administración, publicidad, campañas, logística y en general la operación del Programa de Fidelización Puntos Vital FCV.
- La FCV se reserva el derecho de cancelar el Programa definitivamente, cederlo o de modificar o cancelar las políticas, reglamento, procedimientos, los beneficios, vigencia, niveles de membresía, metodologías, criterios de acumulación y redención, y demás características, en cualquier momento, lo cual es aceptado previamente por los Clientes. Los cambios, adiciones y/o cancelaciones serán comunicados a través de los mismos medios utilizados regularmente por la FCV para dar a conocer sus servicios y noticias, y serán informados con mínimo (5) cinco días hábiles de anticipación, respecto a su implementación.

---

FUNDACIÓN CARDIOVASCULAR DE COLOMBIA – NIT: 890.212.568-0

Programa de Fidelización Puntos Vital FCV

Hospital Internacional de Colombia - HIC: Km 7 Autopista Bucaramanga - Piedecuesta. Valle de Menzúli, Santander  
Instituto Cardiovascular de la FCV: Calle 155ª N° 23-58 Urbanización El Bosque, Cañaveral, Floridablanca, Santander

Teléfono: (+57) 302 271 4041

## REGLAMENTO Y POLÍTICAS DEL PROGRAMA PUNTOS VITAL FCV



- Cualquier tipo de cancelación o cambio realizado al Programa no dará derecho a ningún Cliente inscrito a realizar ningún tipo de reclamo.
- El Programa, podrá incluir dentro de su plan de beneficios para acumulación y/o redención, empresas aliadas cuya responsabilidad en el Programa está expresamente descrita en este **Reglamento y Políticas** para las empresas aliadas.
- Los productos y/o servicios ofrecidos por las empresas aliadas que permitan la acumulación o redención de Puntos Vital FCV son responsabilidad exclusiva de la misma, por tanto, no son responsabilidad de la FCV, bajo ningún motivo. \*Las reclamaciones deben dirigirse directamente a la empresa aliada.
- NO es permitido recibir o dar dádivas, directa o indirectamente al personal médico – asistencial o administrativo de la FCV, el HIC, el Hospital Virtual o a cualquier otro Cliente inscrito, como contraprestación alguna, a cambio de acumulación o redención de puntos.
- La comercialización de los Puntos Vital FCV o beneficios del Programa NO es permitida. Ningún Punto Vital FCV o beneficio del Programa es canjeable por otro tipo de reconocimientos o beneficios, ni por dinero en efectivo o Puntos adicionales.
- En caso de fallecimiento del Cliente - Titular de la Cuenta de Puntos Vital FCV, los puntos acumulados a nombre del mismo, son únicamente heredables a los beneficiarios de su grupo familiar que se hayan inscrito a su cuenta de Puntos Vital FCV previamente al momento del fallecimiento; para lo cual la FCV, el HIC y el Hospital Virtual se reservan el derecho de solicitar los documentos que sean necesarios, que acrediten la vinculación de la persona a la que se le transferirán los puntos con el Cliente - Titular que ha fallecido.
- Las tarjetas Puntos Vital FCV y los Puntos acumulados son para uso exclusivo del Cliente - Titular o de sus Beneficiarios inscritos al programa como grupo familiar; los Puntos acumulados NO se podrán ceder ni transferir a otras personas titulares o beneficiarias de otro grupo familiar.
- En caso de comprobarse, cualquier tipo de acumulación o redención de Puntos o beneficios de forma indebida o no considerada dentro de este Reglamento y Políticas, el Programa Puntos Vital FCV, se reserva el derecho de anular o reversar la transacción de dichos Puntos o beneficios o si es el caso, de cancelar o congelar la cuenta del inscrito sin derecho a redimir los puntos acumulados, ni utilizar los beneficios en caso de ser el directo responsable.
- NO es responsabilidad de la FCV, la acumulación y redención indebida de los Puntos, con información o documentos falsos suministrados a la FCV, al HIC o al Hospital virtual.
- Cualquier anomalía en la acumulación y redención de Puntos o beneficios en las cuentas, está sujeta a inspección por parte de la FCV, para lo cual el Cliente - Titular, al momento de su inscripción, se

---

FUNDACIÓN CARDIOVASCULAR DE COLOMBIA – NIT: 890.212.568-0

Programa de Fidelización Puntos Vital FCV

Hospital Internacional de Colombia - HIC: Km 7 Autopista Bucaramanga - Piedecuesta. Valle de Menzúli, Santander  
Instituto Cardiovascular de la FCV: Calle 155ª N° 23-58 Urbanización El Bosque, Cañaveral, Floridablanca, Santander

Teléfono: (+57) 302 271 4041

## REGLAMENTO Y POLÍTICAS DEL PROGRAMA PUNTOS VITAL FCV



compromete en todo momento a suministrar la información necesaria y veraz que ayude con la investigación.

- La vinculación de los Clientes al Programa y su permanencia en el mismo va de acuerdo al cumplimiento de derechos y deberes del paciente según el artículo 10 de la ley 1751 de febrero de 2015 que implementa los Derechos y Deberes del Paciente relacionados con la prestación del servicio de salud. Trato y conducta digna y de respeto hacia todas las instalaciones, dependientes, colaboradores y hacia otros pacientes. La FCV se reserva el derecho de suspender la vinculación al programa y cancelar los puntos acumulados en la cuenta, de cualquier persona titular o beneficiario cuando incurra en una conducta de irrespeto o agresión contra las instalaciones, algún dependiente, colaborador u otro paciente, la que por ningún motivo se entenderá justificada.
- Todos los impuestos, cargos administrativos o costos adicionales que apliquen para el uso y disfrute de cualquiera de los beneficios de acumulación, redención o cualquier otro beneficio presencial que ofrezca el Programa, deberán ser asumidos en su totalidad y cancelados por el Cliente - Titular.

### 3 INFORMACIÓN ENTREGADA POR LOS CLIENTES DEL PROGRAMA

Los Clientes son responsables por la información entregada a PUNTOS VITAL FCV para registrarse en el Programa y de la actualización de esta. Cualquier error, omisión, falta de actualización o falsedad en la información entregada, será responsabilidad exclusiva del Cliente.

Cuando un Cliente reclame algún tipo de premio o beneficio otorgado por el Programa, autoriza a la FCV y su Programa de Fidelización para publicar su nombre y el beneficio recibido en cualquier medio publicitario, sin lugar a ningún tipo de compensación y sin que sea necesario requerir de alguna autorización adicional.

Los datos personales de los Clientes del Programa serán tratados por PUNTOS VITAL FCV de acuerdo con la autorización que estos han otorgado y la **Política de Tratamiento de Datos Personales FCV**, la cual se encuentra publicada en [www.puntosvitalfcv.com/images/pdf/Politica\\_de\\_tratamiento\\_de\\_datos\\_FCV.pdf](http://www.puntosvitalfcv.com/images/pdf/Politica_de_tratamiento_de_datos_FCV.pdf)

### 4 VIGENCIA DEL PROGRAMA PUNTOS VITAL FCV

El Programa de Fidelización PUNTOS VITAL FCV su Reglamento y Políticas estarán vigentes a partir del **25 septiembre de 2020 en adelante**.

La FCV se reserva el derecho de cancelar o dar por terminado el programa en cualquier momento, caso en el cual, la FCV lo hará efectivo e informará a sus clientes inscritos con sesenta (60) días calendario de anticipación a la fecha de terminación, a menos que la causal de liquidación sea para cumplimiento de ley o sentencia, en cuyo caso la efectividad de la cancelación y su comunicación se realizará según requerimiento legal, el cual puede ser un plazo mayor, menor o inmediato.

---

FUNDACIÓN CARDIOVASCULAR DE COLOMBIA – NIT: 890.212.568-0

Programa de Fidelización Puntos Vital FCV

Hospital Internacional de Colombia - HIC: Km 7 Autopista Bucaramanga - Piedecuesta. Valle de Menzúli, Santander  
Instituto Cardiovascular de la FCV: Calle 155ª N° 23-58 Urbanización El Bosque, Cañaveral, Floridablanca, Santander

Teléfono: (+57) 302 271 4041

## REGLAMENTO Y POLÍTICAS DEL PROGRAMA PUNTOS VITAL FCV



En caso de cancelación total del programa, los Puntos acumulados previamente perderán su vigencia original y se podrán redimir dentro del **Reglamento y Políticas** que establezca la FCV, lo cual será informado de manera oportuna y clara a los miembros del Programa.

### 5 CANALES DE ATENCIÓN

PUNTOS VITAL FCV pone a disposición para la atención de sus Clientes, diferentes canales a los cuales podrán acceder para vincularse al Programa, administrar sus Puntos y gestionar sus beneficios. En la página web [www.puntosvitalfcv.com](http://www.puntosvitalfcv.com) se encuentran publicados los canales de atención.

PUNTOS VITAL FCV podrá en cualquier momento adicionar, eliminar o limitar el uso de los canales, informando a los Clientes sobre las nuevas condiciones.

#### **Aspectos importantes a tener en cuenta:**

- Al momento de la vinculación cada Cliente deberá autorizar la **Política de Tratamiento de Datos Personales FCV** con el fin de mantener comunicación permanente a través de los diferentes medios de comunicación con los miembros del Programa.
- Con el fin de conocer sus derechos y obligaciones, cada Cliente inscrito tiene la responsabilidad y obligación de mantenerse informado permanentemente sobre el **Reglamento y Políticas del Programa**, para lo cual la FCV mantendrá el presente documento disponible de forma permanente en [www.puntosvitalfcv.com/images/pdf/Reglamento\\_y\\_politicas\\_Puntosvital\\_FCV.pdf](http://www.puntosvitalfcv.com/images/pdf/Reglamento_y_politicas_Puntosvital_FCV.pdf)
- Es responsabilidad del Cliente - Titular de la cuenta, mantener sus datos generales de identificación y contacto (domicilio, teléfono, correo electrónico, etc.) actualizados en su cuenta. La actualización de sus datos podrá realizarla accediendo a su cuenta a través de su usuario y contraseña en la página [www.fcv.org/puntosVital/login.xhtml](http://www.fcv.org/puntosVital/login.xhtml) o podrá realizar su actualización asistida por uno de nuestros agentes en las **Oficinas de Servicio del Programa** ubicadas en el Instituto Cardiovascular de la FCV y el Hospital Internacional de Colombia – HIC.
- Cualquier error, omisión, falta de actualización o falsedad en la información entregada, será responsabilidad exclusiva del Cliente.
- El Programa se reserva el derecho de verificar los datos de identidad y contacto antes de cualquier modificación o inclusión de una persona al Programa.
- Todo Cliente inscrito tendrá acceso a su cuenta personal del Programa, a través de la página web [www.fcv.org/puntosVital/login.xhtml](http://www.fcv.org/puntosVital/login.xhtml), para lo cual, el titular de la cuenta dispondrá de un **usuario y una contraseña de uso personal e intransferible**. La FCV se reserva el derecho de verificar la identidad del titular para asignar el usuario y contraseña.

---

FUNDACIÓN CARDIOVASCULAR DE COLOMBIA – NIT: 890.212.568-0

Programa de Fidelización Puntos Vital FCV

Hospital Internacional de Colombia - HIC: Km 7 Autopista Bucaramanga - Piedecuesta. Valle de Menzúli, Santander  
Instituto Cardiovascular de la FCV: Calle 155ª N° 23-58 Urbanización El Bosque, Cañaveral, Floridablanca, Santander

Teléfono: (+57) 302 271 4041



## REGLAMENTO Y POLÍTICAS DEL PROGRAMA PUNTOS VITAL FCV



- El Cliente - Titular a través de su portal de cuenta personal podrá administrar su información de contacto, actualizar sus datos personales, consultar su estado de puntos vital acumulados y cómo redimirlos, así como acceder a campañas y promociones creadas por la FCV.
- El Cliente - Titular de la cuenta en el Programa, es el único responsable por todos los actos que se realicen usando su usuario y contraseña, por tal motivo, se obliga a mantener confidencialidad y no divulgarlo a personas ajenas a su confianza, sobre lo cual la FCV NO asume responsabilidad.
- La FCV no garantiza el acceso permanente a las cuentas de los socios a través de la Página Web [www.puntosvitalfcv.com](http://www.puntosvitalfcv.com), servicio que se puede interrumpir por diferentes problemas técnicos, de seguridad, de control, por mantenimiento, por fallas de suministro eléctrico, o por cualquier otra causa, ajena o propia de la FCV. Sin embargo, la FCV garantiza respuesta oportuna con el fin de enmendar el error o problemas que se causen en el menor tiempo posible.
- Para realizar una **reclamación, queja, felicitación o sugerencia**, el Cliente-Titular deberá proporcionar toda la documentación soporte necesaria que facilite el proceso para dar solución a la misma. La FCV se reserva el derecho de verificar los soportes presentados y de acreditar o no los puntos asociados a la reclamación. Estos trámites podrán realizarse dentro de los tres (3) siguientes meses a la ocurrencia de la situación a resolver, a través de los siguientes canales:
  - Correo Electrónico: [contacto@puntosvitalfcv.com](mailto:contacto@puntosvitalfcv.com)
  - Página Web: [www.puntosvitalfcv.com/contacto](http://www.puntosvitalfcv.com/contacto)
  - **Oficinas de Servicio del Programa**, ubicadas en el Instituto Cardiovascular de la FCV y el Hospital Internacional de Colombia – HIC.
- La FCV NO se hace responsable por la información y funcionamiento en general de las páginas web de las empresas aliadas.

### 6 VINCULACIÓN O REGISTRO AL PROGRAMA

La vinculación o registro de los Clientes en el Programa y el acceso a los beneficios que otorga el mismo, están sujetos al **Reglamento y Políticas establecidos por PUNTOS VITAL FCV**, quien se reserva el derecho de registro, acceso, uso y exclusión del Programa.

La vinculación o registro al Programa es gratuito y está habilitado desde septiembre 25 de 2020. Los canales disponibles para realizarla son: la página web del Programa [www.puntosvitalfcv.com](http://www.puntosvitalfcv.com) y canales y líneas de atención al Cliente publicadas en [www.puntosvitalfcv.com/contacto](http://www.puntosvitalfcv.com/contacto)

La vinculación o registro podrá ser realizado por cualquier persona natural mayor de edad con cédula de ciudadanía colombiana o de extranjería.

---

FUNDACIÓN CARDIOVASCULAR DE COLOMBIA – NIT: 890.212.568-0

Programa de Fidelización Puntos Vital FCV

Hospital Internacional de Colombia - HIC: Km 7 Autopista Bucaramanga - Piedecuesta. Valle de Menzúli, Santander  
Instituto Cardiovascular de la FCV: Calle 155ª N° 23-58 Urbanización El Bosque, Cañaveral, Floridablanca, Santander

Teléfono: (+57) 302 271 4041

## REGLAMENTO Y POLÍTICAS DEL PROGRAMA PUNTOS VITAL FCV



Para vincularse en el Programa, el Cliente deberá suministrar los datos que le sean solicitados para el efecto y autorizar el tratamiento de sus datos personales, como mínimo nombre, apellido, tipo de documento de identidad, número de documento de identidad, celular y correo electrónico, entre otros. La cuenta creada por el Cliente es personal, así como la administración que se haga de la misma.

Aceptando la **Política y el Tratamiento de Datos Personales de la FCV**, el Cliente se convierte en miembro y beneficiario del Programa PUNTOS VITAL FCV.

### **Aspectos importantes a tener en cuenta:**

- La vinculación de una persona como Cliente - Titular al Programa es gratuita, voluntaria, y con restricción para menores de edad.
- La vinculación en el Programa se limita a la realización del registro como Cliente al Programa.
- Todas las personas al momento de su vinculación al Programa deben aceptar y acoger el **Reglamento y Políticas del Programa**, así como la **Política de Tratamiento de Datos Personales de la FCV**, disponibles para consulta en [www.puntosvitalfcv.com/images/pdf/Politica\\_de\\_tratamiento\\_de\\_datos\\_FCV.pdf](http://www.puntosvitalfcv.com/images/pdf/Politica_de_tratamiento_de_datos_FCV.pdf).
- Una vez realizado el proceso de vinculación ya sea de forma presencial o a través de la página web, la cuenta del Cliente - Titular quedará habilitada para acumular y redimir Puntos Vital y hacer uso de todos los beneficios presenciales en las instalaciones de los hospitales de la FCV.
- Al momento de la vinculación, el Cliente - Titular recibirá la información necesaria para acceder a su cuenta a través de la página web [www.puntosvitalfcv.com](http://www.puntosvitalfcv.com) y administrar su punto vital acumulado y su información personal.
- **La vinculación al Programa es Única:** Un cliente inscrito NO puede ser titular de más de una cuenta a la vez. Un beneficiario NO puede ser titular de otra cuenta al mismo tiempo que beneficiario. En caso de identificarlo, la FCV se reserva el derecho de unificar todas las cuentas, previa verificación con el titular. Cuando esto suceda se unifican con todos sus puntos acumulados excepto los puntos bono de regalo por inscripción los cuales recibirá en una sola oportunidad.
- Podrán ser beneficiarios del Cliente-Titular el cónyuge y/o compañero(a) permanente, los hijos y los padres del mismo.
- Cuando un Beneficiario decide ser Titular de una membresía al Programa, deberá solicitar a quien lo tiene inscrito como Beneficiario que lo saque de su cuenta para posteriormente realizar su vinculación como Titular directamente. \*Ningún punto acumulado será trasladado, la vinculación como Titular inicia como una inscripción nueva al Programa.

---

FUNDACIÓN CARDIOVASCULAR DE COLOMBIA – NIT: 890.212.568-0

Programa de Fidelización Puntos Vital FCV

Hospital Internacional de Colombia - HIC: Km 7 Autopista Bucaramanga - Piedecuesta. Valle de Menzú, Santander

Instituto Cardiovascular de la FCV: Calle 155ª N° 23-58 Urbanización El Bosque, Cañaveral, Floridablanca, Santander

Teléfono: (+57) 302 271 4041

## REGLAMENTO Y POLÍTICAS DEL PROGRAMA PUNTOS VITAL FCV



- Al vincularse al Programa, el Cliente es responsable de entregar información real respecto a su plan de aseguramiento en salud y beneficiarios registrados en el mismo. Cualquier anomalía en la información es responsabilidad directa del Cliente. La FCV se reserva el derecho de cancelar o inactivar la cuenta en caso de comprobar información incorrecta acerca de la vinculación con un Plan de Salud o de sus beneficiarios.
- Es responsabilidad del Cliente informar al Programa cualquier cambio de información respecto al Plan de Aseguramiento en Salud o beneficiarios, lo cual exime de toda responsabilidad a la FCV en caso de omisión o información incorrecta o incompleta.
- Al vincularse al Programa, el Cliente inscrito está aceptando que la FCV haga auditoría de control y seguimiento a su cuenta sin previo aviso, con el fin de garantizar el cumplimiento del **Reglamento y Políticas del Programa**, proceso durante el cual se podrán identificar errores que la FCV se reserva el derecho de investigar y corregir.
- **No podrán vincularse o registrarse en el programa:**
  - Personas con cédulas de ciudadanía o extranjería que tengan su documento cancelado por: Fallecimiento, doble intento de cedulación, minoría de edad, extranjería o mala elaboración, suplantación, reasignación de sexo (Cuando la persona cambia de sexo le otorgan la cancelación del documento base y le expiden otro con un género diferente).
  - En proceso de elaboración.
  - Personas con falsa identidad.
  - Personas con interdicción judicial.
  - Personas sin documento expedido.
  - Personas menores de edad en calidad de Cliente – Titular
  - Personas fallecidas.
  - Personas jurídicas.

### 7 TARJETAS DE MEMBRESÍA AL PROGRAMA PUNTOS VITAL FCV

El Programa PUNTOS VITAL FCV entrega a sus Clientes una tarjeta de membresía física que identifica a cada Cliente como miembro activo del Programa con el fin de que puedan identificarse en las Instalaciones del Instituto Cardiovascular de la FCV o en el Hospital Internacional de Colombia – HIC en el momento de usar nuevos servicios que les permita acumular puntos, y también en el momento en que realicen su redención de Puntos Vital.

Esta tarjeta contiene el nombre del Cliente - Titular únicamente. Para la identificación de personas beneficiarias en las instalaciones de los Hospitales de la FCV, se deberá presentar la tarjeta de membresía física a nombre del Cliente – Titular y adicional suministrar el número de identificación del beneficiario registrado a ese Titular.

---

FUNDACIÓN CARDIOVASCULAR DE COLOMBIA – NIT: 890.212.568-0

Programa de Fidelización Puntos Vital FCV

Hospital Internacional de Colombia - HIC: Km 7 Autopista Bucaramanga - Piedecuesta. Valle de Menzúli, Santander  
Instituto Cardiovascular de la FCV: Calle 155ª N° 23-58 Urbanización El Bosque, Cañaveral, Floridablanca, Santander

Teléfono: (+57) 302 271 4041



## REGLAMENTO Y POLÍTICAS DEL PROGRAMA PUNTOS VITAL FCV



### Aspectos importantes a tener en cuenta:

- *Este programa de fidelización NO es un plan de aseguramiento en salud.*
- Esta tarjeta es propiedad del emisor (FCV) y deberá ser entregada cuando se requiera. No implica ningún vínculo contractual con el Cliente – Titular o sus Beneficiarios y no impone obligatoriedad.
- Esta tarjeta no constituye un instrumento financiero, de crédito o débito. Es personal e intranferible. Su uso está limitado a la acumulación y redención de Puntos por parte del titular, bajo los **Reglamento y Políticas** del Programa PUNTOS VITAL FCV, disponibles para consultar en [www.puntosvitalfcv.com/images/pdf/Reglamento\\_y\\_politicas\\_Puntosvital\\_FCV.pdf](http://www.puntosvitalfcv.com/images/pdf/Reglamento_y_politicas_Puntosvital_FCV.pdf).
- Es indispensable presentar su tarjeta para dar validez a cualquier tipo de beneficio del Programa “PUNTOS VITAL FCV”. Es responsabilidad del cliente, que cada vez que utilice los servicios de la FCV, el HIC o del Hospital Virtual o adquiera productos/servicios de las Empresas Aliadas, informar su tipo y número de documento de identidad y presentar su Tarjeta de Membresía Física para acumular los puntos correspondientes en su cuenta, de no hacerlo la FCV no garantiza la acumulación de puntos.
- En caso de pérdida, solicite una reimpresión en cualquiera de nuestras **Oficinas de Servicio del Programa** en el HIC o la FCV.

### 8 BENEFICIOS POR SER PARTE DEL PROGRAMA

El Programa PUNTOS VITAL FCV brinda un amplio portafolio de beneficios para sus miembros:

- Ganar Puntos a través del uso de servicios médicos en el Instituto Cardiovascular de la FCV, el Hospital Internacional de Colombia – HIC y el Hospital Virtual siempre y cuando sean consumidos a través de Medicinas Prepagadas, Pólizas de Salud, Régimen Especial (UISALUD) o de Manera Particular (se exceptúan de acumulación de puntos los pacientes particulares que accedan a los servicios a través del programa Cuidamos Vidas).
- Ganar o Redimir Puntos a través de la compra de productos/servicios de Empresas Aliadas, de acuerdo con las condiciones definidas por cada uno.
- La posibilidad de usar los Puntos ganados en los productos, servicios y experiencias disponibles en el Programa y sus Aliados.
- La posibilidad de acceder a descuentos especiales ofrecidos por los Aliados.

---

FUNDACIÓN CARDIOVASCULAR DE COLOMBIA – NIT: 890.212.568-0

Programa de Fidelización Puntos Vital FCV

Hospital Internacional de Colombia - HIC: Km 7 Autopista Bucaramanga - Piedecuesta. Valle de Menzúli, Santander  
Instituto Cardiovascular de la FCV: Calle 155ª N° 23-58 Urbanización El Bosque, Cañaveral, Floridablanca, Santander

Teléfono: (+57) 302 271 4041

## REGLAMENTO Y POLÍTICAS DEL PROGRAMA PUNTOS VITAL FCV



- La posibilidad de participar en eventos y campañas promocionales realizadas por PUNTOS VITAL FCV o por sus Aliados.
- **Paquete de Puntos Vital de Bienvenida**  
Todo Nuevo Cliente o Miembro del Programa recibirá como obsequio un paquete de bienvenida por 80 Puntos Vital FCV, sin ningún costo. \* Este paquete de Puntos de Bienvenida se entregarán una (1) única vez.
- **Paquete de Puntos Vital por Cumpleaños**  
Todo Cliente o Miembro del Programa recibirá como obsequio un paquete de cumpleaños por 30 Puntos Vital FCV, por su cumpleaños y el de cualquiera de sus beneficiarios, sin ningún costo. \*El bono por cumpleaños no es retroactivo, por tanto, si la persona se inscribe al Programa en una fecha posterior a su fecha de cumpleaños, el bono se acumulará hasta el año siguiente.
- **Bonos por Referido Efectivo al Programa**  
Todo Cliente o Miembro del Programa que refiera a amigos o familiares para convertirse en nuevos clientes del Programa, recibirá como obsequio un paquete de referido efectivo por 80 Puntos Vital FCV, sin ningún costo. **Importante:** Este bono por referido efectivo solo acumulará cuando la persona referida haya realizado su vinculación al programa y además haya realizado su primera compra de servicios médicos que genere acumulación de puntos, siempre y cuando la cuenta de quien refiere esté confirmada y haya realizado al menos un (1) uso de servicio.

### PASOS PARA REFERIR PERSONAS

- Identifica a un familiar o a un amigo, cuéntale del programa Puntos Vital FCV.
- Invítalo a inscribirse al programa y hacer uso de los servicios de salud de la FCV, el HIC y el Hospital Virtual de manera Particular, o través de su Medicina Prepagada, Póliza de Salud, o Régimen Especial (UISALUD). Al momento de inscribirse debe dar el número de cédula tuyo, es decir de quien lo refirió al programa.
- Una vez el referido realice y confirme su Vinculación al Programa y Realice uso de los servicios en los hospitales de la FCV y esté dentro de las Entidades Responsable de Pago que pueden acumular puntos, se le hará efectivo una única vez el bono a ese Referido Efectivo.

La posibilidad de acceder a otros beneficios será informada a los Clientes a través de los canales dispuestos por PUNTOS VITAL FCV para el efecto.

Adicionalmente, el Programa podrá contar con campañas específicas para ganar y/o usar Puntos, las cuales se comunicarán oportunamente a los Clientes a través de los canales de PUNTOS VITAL FCV y/o sus Aliados, para su participación en el mismo.

---

FUNDACIÓN CARDIOVASCULAR DE COLOMBIA – NIT: 890.212.568-0

Programa de Fidelización Puntos Vital FCV

Hospital Internacional de Colombia - HIC: Km 7 Autopista Bucaramanga - Piedecuesta. Valle de Menzúli, Santander  
Instituto Cardiovascular de la FCV: Calle 155ª N° 23-58 Urbanización El Bosque, Cañaveral, Floridablanca, Santander

Teléfono: (+57) 302 271 4041

## REGLAMENTO Y POLÍTICAS DEL PROGRAMA PUNTOS VITAL FCV



Las campañas promocionales tendrán una vigencia definida, la cual será informada e incluida en cada edición. Los cambios que se presenten en los planes de beneficios serán informados a los Clientes a través de los canales definidos por PUNTOS VITAL FCV, con el fin de que los mismos conozcan las nuevas condiciones de la campaña promocional que les aplicará.

PUNTOS VITAL FCV podrá comunicar de forma temporal y ocasional, campañas especiales con planes de beneficio para ganar y/o usar sus Puntos.

PUNTOS VITAL FCV, podrá otorgar incentivos por la realización de determinadas acciones de acuerdo con la estrategia definida.

Igualmente, PUNTOS VITAL FCV podrá crear ofertas especiales de reconocimiento a un segmento de Clientes, ofreciendo beneficios preferenciales.

Dichas campañas, incentivos u ofertas serán comunicadas oportunamente y se registrarán por los términos y condiciones que sean publicados con las mismas.

### 9 ACUMULACIÓN DE PUNTOS VITAL FCV (GANA PUNTOS)

Los Puntos acumulados serán entregados a cada Cliente en su cuenta individual de PUNTOS VITAL FCV, para lo cual deberá, al momento de la realización del servicio médico en la FCV, el HIC o el Hospital virtual presentar su Tarjeta de Membresía, informar su tipo y número de documento de identidad, con el fin de que el personal de atención en los hospitales de la FCV pueda realizar la acumulación automática de puntos.

PUNTOS VITAL FCV es responsable del proceso de acumulación de los Puntos de cada uno de los Clientes en el Programa. También define los **Reglamentos y Políticas** que aplicarán, es decir, las operaciones o servicios médicos que otorgarán Puntos, la equivalencia entre el valor de la compra y los Puntos que se obtendrán, restricciones y demás condiciones. Estos **Reglamentos y Políticas** se encuentran publicados en [www.puntosvitalfcv.com/images/pdf/Reglamento\\_y\\_politicas\\_Puntosvital\\_FCV.pdf](http://www.puntosvitalfcv.com/images/pdf/Reglamento_y_politicas_Puntosvital_FCV.pdf).

#### Aspectos importantes a tener en cuenta:

- **Los Puntos serán acreditados para acumulación únicamente** cuando el Cliente - Titular o alguno de sus Beneficiarios Registrados, hace uso de algún servicio médico en cualquiera de las Instalaciones de los Hospitales de la FCV (Instituto Cardiovascular de la FCV, el Hospital Internacional de Colombia – HIC o el Hospital Virtual), **de Manera Particular** (se exceptúan de acumulación de puntos los pacientes particulares que accedan a los servicios a través del programa Cuidamos Vidas) o **cuando su Entidad Responsable de Pago es una Medicina Prepagada, Póliza de Salud, o Régimen Especial (UISALUD)**).

---

FUNDACIÓN CARDIOVASCULAR DE COLOMBIA – NIT: 890.212.568-0

Programa de Fidelización Puntos Vital FCV

Hospital Internacional de Colombia - HIC: Km 7 Autopista Bucaramanga - Piedecuesta. Valle de Menzúli, Santander  
Instituto Cardiovascular de la FCV: Calle 155ª N° 23-58 Urbanización El Bosque, Cañaveral, Floridablanca, Santander

Teléfono: (+57) 302 271 4041

## REGLAMENTO Y POLÍTICAS DEL PROGRAMA PUNTOS VITAL FCV



- El Cliente - Titular al Programa será el propietario y administrador de los Puntos acumulados por el mismo o sus beneficiarios. Por tanto, el titular es el único que dispone de la redención de los mismos.
- PUNTOS VITAL FCV responderá al Cliente por la acumulación errada de Puntos, salvo que se demuestre que el error ha sido inducido por el Cliente, evento en el cual PUNTOS VITAL FCV podrá determinar si excluye al Cliente del Programa. Cuando un error y/o inconsistencia genere una acumulación mayor de Puntos de los que el Cliente debió haber obtenido por la operación realizada, PUNTOS VITAL FCV podrá descontarlos de la cuenta individual del Cliente, sin perjuicio de la exclusión del Programa, de acuerdo con lo mencionado anteriormente. Cuando el error genere una acumulación menor de Puntos respecto de los que el Cliente debió haber obtenido, PUNTOS VITAL FCV reconocerá los Puntos faltantes acreditándolos en la cuenta individual del Cliente. En todos los casos, PUNTOS VITAL FCV solicitará los soportes que acrediten la transacción, con el fin de proceder con los ajustes que correspondan.
- El número de Puntos ganados en una operación o consumo de un servicio médico será calculado de forma automática y se reflejará en el saldo de Puntos, hasta **5 días hábiles** después de realizada la operación.
- En caso de que la operación o consumo del servicio médico haya sido realizada un día no hábil, el proceso de acumulación para las operaciones que no son en línea se podrá reflejar hasta el quinto día hábil siguiente al día de la realización de la operación o del disfrute del servicio.
- El saldo de Puntos y estado de la cuenta podrá consultarse a través de los diferentes canales dispuestos por PUNTOS VITAL FCV para este propósito.
- Las Empresas Aliadas que apliquen para ganar Puntos, otorgarán a sus Clientes una cantidad de Puntos por las operaciones realizadas, de acuerdo con las condiciones establecidas en el acuerdo entre la Empresa Aliada y PUNTOS VITAL FCV.

### Vigencia de los PUNTOS VITAL FCV:

- Los Puntos Vital FCV acumulados, tendrán una vigencia de dos (2) años a partir de la fecha en la que se realizó la operación para la acumulación de los mismos.
- Los **Puntos Vital FCV vencidos** NO serán reintegrados en la cuenta del Cliente - Titular por ningún motivo. A menos que la FCV, abra la posibilidad por medio de campañas de reactivación de puntos en las que la FCV se reserva del derecho de determinar las condiciones y costos.
- Es responsabilidad del Cliente - Titular estar pendiente de la fecha de vencimiento de sus Puntos Vital FCV para lo cual la FCV dispone y habilita los diferentes medios de consulta digitales. Por lo tanto, la FCV NO es responsable, ni se obliga de avisar al socio sobre el próximo vencimiento de sus puntos.

---

FUNDACIÓN CARDIOVASCULAR DE COLOMBIA – NIT: 890.212.568-0

Programa de Fidelización Puntos Vital FCV

Hospital Internacional de Colombia - HIC: Km 7 Autopista Bucaramanga - Piedecuesta. Valle de Menzú, Santander  
Instituto Cardiovascular de la FCV: Calle 155ª N° 23-58 Urbanización El Bosque, Cañaveral, Floridablanca, Santander

Teléfono: (+57) 302 271 4041

## REGLAMENTO Y POLÍTICAS DEL PROGRAMA PUNTOS VITAL FCV



- Cuando se haga uso de los Puntos, se debitarán de la cuenta del Cliente, aquellos que tienen mayor antigüedad, permitiendo así que los Puntos que queden disponibles sean los más recientes.
- Es responsabilidad del Cliente consultar los Puntos que están próximos a vencer. En caso de perderlos por su no utilización dentro del término de vigencia de estos, no podrán ser reintegrados en la cuenta del Cliente por ningún motivo.

### Casos en los que NO SE ACUMULARÁN PUNTOS:

- NO acumularán Puntos las cuentas de Clientes - Titulares o Beneficiarios que hagan uso de algún servicio médico en cualquiera de las Instalaciones de los Hospitales de la FCV (Instituto Cardiovascular de la FCV, el Hospital Internacional de Colombia – HIC o el Hospital Virtual), en donde su Entidad Responsable de Pago sea una Entidad Promotora de Salud de Régimen Contributivo o Subsidiado o Plan Complementario de Salud o Administradora de Riesgos Laborales o Régimen Especial diferentes a (UISALUD), entre otras.
- No acumularán Puntos los pacientes particulares que accedan a los servicios médicos a través del programa Cuidamos Vidas, o que reciban tarifas y descuentos especiales por medio del programa para su atención médica.
- No acumularán Puntos las cuentas de Clientes- Titulares o Beneficiarios que hagan uso de algún servicio médico bajo las condiciones del Programa en otras instituciones médicas diferentes al Instituto Cardiovascular de la FCV, el Hospital Internacional de Colombia – HIC o el Hospital Virtual.
- No acumularán Puntos las cuentas que se encuentren cerradas o bloqueadas con la restricción para ganar Puntos.
- No se acumularán Puntos a nombre de otras personas diferentes al Cliente – Titular o Beneficiario de su Grupo Familiar que use el servicio médico.
- No acumularán Puntos si en el momento del uso de los servicios médicos, el cliente que recibe la atención NO se encuentra registrado como Cliente – Titular o Beneficiario del Programa PUNTOS VITAL FCV. \*No existirán Acumulaciones Retroactivas de Puntos en caso de servicios realizados previos a la vinculación al programa.
- No acumulará Puntos en el caso de que el Cliente – Titular o Beneficiario del Programa use los servicios médicos de la FCV, el HIC, el Hospital virtual o adquiera productos/servicios de las Empresas Aliadas, y **NO informe su tipo y número de documento y NO Presente su Tarjeta de Membresía al momento de la compra.** \* En este caso la FCV no garantiza la acumulación de puntos.
- No acumulará Puntos cuando el Cliente – Titular o un Beneficiario reciba un servicio médico a cambio de redención de Puntos Vital FCV de manera total o parcial. \*No acumulará puntos el excedente de

---

FUNDACIÓN CARDIOVASCULAR DE COLOMBIA – NIT: 890.212.568-0

Programa de Fidelización Puntos Vital FCV

Hospital Internacional de Colombia - HIC: Km 7 Autopista Bucaramanga - Piedecuesta. Valle de Menzúli, Santander  
Instituto Cardiovascular de la FCV: Calle 155ª N° 23-58 Urbanización El Bosque, Cañaveral, Floridablanca, Santander

Teléfono: (+57) 302 271 4041



## REGLAMENTO Y POLÍTICAS DEL PROGRAMA PUNTOS VITAL FCV



dinero que el cliente tenga que aportar para el uso de ese servicio a través de canje de Puntos Vital FCV.

- La acumulación de puntos se realizará dentro del mismo mes que ha sido utilizado el servicio, siempre y cuando al momento del uso de los servicios el paciente que recibe la atención informe sobre su deseo de acumular puntos. No se realizará acumulación de puntos retroactiva.
- Los Clientes inscritos acumularán Puntos de acuerdo con lo establecido en la **TABLA DE ACUMULACIÓN** descrita en el **Anexo 1** del presente Reglamento y Políticas.

### 10 REDENCIÓN DE PUNTOS VITAL FCV

- Los puntos acumulados en la cuenta del cliente vinculado son considerados un medio de pago y podrán ser usados única y exclusivamente para los fines establecidos en este reglamento y políticas y consignadas en la **TABLA DE REDENCIÓN** descrita en el **Anexo 2**.
- Los Puntos acumulados podrán ser usados por los Clientes – Titulares o sus Beneficiarios Registrados como pago total o parcial para servicios médicos de los hospitales de la FCV (Instituto Cardiovascular de la FCV, el Hospital Internacional de Colombia – HIC o el Hospital Virtual) y de las empresas aliadas al programa PUNTOS VITAL FCV.
- Los Puntos acumulados en la cuenta pueden ser utilizados para beneficio del Cliente - Titular de la cuenta o de sus Beneficiarios registrados como Grupo Familiar, por tanto, NO es permitida la redención de puntos para beneficio de otras personas ajenas a su grupo familiar registrado en el programa.
- Los Puntos no son intercambiables por dinero en efectivo.
- La redención de Puntos se permitirá a partir de cualquier cantidad de puntos. PUNTOS VITAL FCV podrá modificar los montos establecidos en cualquier momento, ya sea de forma definitiva, por tiempo limitado o para cierto segmento de Clientes o campaña propuesta en el calendario del programa.
- La redención parcial o total en los servicios dependerá del número de Puntos y del valor particular del servicio a canjear.
- El Cliente - Titular podrá definir el número de Puntos que quiere usar para adquirir el producto o servicio y lo demás lo deberá pagar con dinero.
- Los servicios habilitados para la redención de puntos, descritos anteriormente y el proceso de redención de puntos, podrán NO estar disponibles de forma permanente y están sujetos a inventarios

---

FUNDACIÓN CARDIOVASCULAR DE COLOMBIA – NIT: 890.212.568-0

Programa de Fidelización Puntos Vital FCV

Hospital Internacional de Colombia - HIC: Km 7 Autopista Bucaramanga - Piedecuesta. Valle de Menzú, Santander  
Instituto Cardiovascular de la FCV: Calle 155ª N° 23-58 Urbanización El Bosque, Cañaveral, Floridablanca, Santander

Teléfono: (+57) 302 271 4041

## REGLAMENTO Y POLÍTICAS DEL PROGRAMA PUNTOS VITAL FCV



y disponibilidad, es por esto que la FCV no se responsabiliza por los perjuicios o gastos en los que incurra el cliente inscrito a razón de la inexistencia de puntos en su cuenta o de la ausencia de servicios o productos.

- El Cliente – Titular deberá confirmar la disponibilidad de servicios médicos y/o productos para la redención a través de los canales habilitados para tal fin antes de decidir la redención de puntos.
- La redención de los puntos podrá ser autorizada única y exclusivamente por el Cliente - Titular de la cuenta.
- Es responsabilidad del Cliente - Titular, cancelar/pagar cualquier tarifa, cargo, impuesto, costo y en general cualquier suma de dinero, adicional al equivalente en dinero de los puntos redimidos o cuando los puntos en la cuenta no sean suficientes para el pago total del servicio a recibir por concepto de redención. \*La suma a cancelar será informada antes, durante o al finalizar el servicio prestado.
- Cuando el valor del procedimiento es mayor a la cantidad de puntos redimida el cliente inscrito, deberá asumir la diferencia y cancelarlo de forma particular.
- Cuando el valor del procedimiento es menor a la cantidad de puntos redimida, no se reintegrará la diferencia en dinero en efectivo.
- Las transacciones de redención de Puntos en productos o servicios no extienden la vigencia de los Puntos Vital FCV que queden como saldo en la cuenta después de hacer la redención.
- Una vez los puntos sean redimidos en productos y/o servicios, no se realizarán devoluciones ni reembolsos.
- Los Puntos usados serán descontados de forma automática del saldo de Puntos del Cliente.
- Un Cliente con una **cuenta inactiva** no podrá redimir sus Puntos mientras la cuenta se encuentre en este estado.
- Utilizar un servicio médico a través de la redención de Puntos Vital FCV acumulados, no exonera al paciente de sus derechos y deberes, al momento de utilizar el servicio de salud en el HIC, la FCV, Hospital virtual o Empresas Aliadas y se obliga a cumplir con todos los requisitos clínicos establecidos por el médico(s) tratante(s), excluyendo a la FCV de toda responsabilidad en caso de omitir las recomendaciones médicas antes, durante, y después de la atención médica.
- Para la redención en sitio de las empresas aliadas, el voucher o según la metodología de redención establecida con estos, deberá ser canjeado por el titular o en caso tal de que no pueda presentarse personalmente, la persona deberá llevar una carta del titular autorizándolo y presentar copia de la cedula.
- La redención con los diferentes aliados dependerá del procedimiento establecido por la FCV con dichas empresas, para lo cual podrá consultarlo en [www.puntosvitalfcv.com](http://www.puntosvitalfcv.com)

---

FUNDACIÓN CARDIOVASCULAR DE COLOMBIA – NIT: 890.212.568-0

Programa de Fidelización Puntos Vital FCV

Hospital Internacional de Colombia - HIC: Km 7 Autopista Bucaramanga - Piedecuesta, Valle de Menzú, Santander  
Instituto Cardiovascular de la FCV: Calle 155ª N° 23-58 Urbanización El Bosque, Cañaveral, Floridablanca, Santander

Teléfono: (+57) 302 271 4041

## REGLAMENTO Y POLÍTICAS DEL PROGRAMA PUNTOS VITAL FCV



### Proceso para la redención de Puntos Vital FCV en servicios médicos:

- El cliente – titular puede realizar la transacción de redención de puntos de dos formas.

#### **Voucher digital**

Ingresando a la Plataforma de PUNTOS VITAL FCV con el usuario asignado y contraseña, selecciona los puntos a redimir y el servicio de su interés, guarda e imprime el voucher y se dirige a la empresa aliada con la que desea hacer efectiva la redención.

#### **Oficinas de Servicio Puntos Vital FCV**

Acercándose de manera presencial a las oficinas de servicios Puntos Vital FCV ubicadas en el Instituto Cardiovascular de la FCV y en el Hospital Internacional de Colombia - HIC, en donde expedirán el voucher, el cual deberá ser presentada en cualquiera de las empresas aliadas de redención.

- Cuando se trate de la redención de Puntos para el beneficio de un menor de edad, la redención de los puntos la podrá realizar únicamente el Cliente – Titular de manera presencial, previa presentación del registro civil o documento que lo acredite como Tutor Legal del menor, su identificación y tarjeta de membresía al Programa.

## Pasos para la Redención de Puntos

### VOUCHER DIGITAL

- 1 Ingresa a la página de PUNTOS VITAL FCV
- 2 Diligencia en la plataforma con su usuario y contraseña
- 3 Selecciona la cantidad de puntos a redimir y el servicio de su interés
- 4 El sistema le genera al cliente el “voucher” digital
- 5 El cliente guarda e imprime el “voucher” y se dirige a la empresa aliada para hacer efectiva la redención

### OFICINAS DE SERVICIO PUNTOS VITAL FCV

- 1 Acércate a cualquiera de nuestras Oficinas de Atención de Puntos Vital FCV (HIC – FCV)

Primer piso a mano izquierda junto al Lobby.  HOSPITAL INTERNACIONAL DE COLOMBIA – HIC Km 7 Autopista Bucaramanga - Piedecuesta, Valle de Menzúli.	Primer piso en el Lobby.  INSTITUTO CARDIOVASCULAR DE LA FCV Calle 155A N° 23 - 58 Urbanización El Bosque, en Cañaveral, Floridablanca / Santander.
--	---

FUNDACIÓN CARDIOVASCULAR DE COLOMBIA – NIT: 890.212.568-0

Programa de Fidelización Puntos Vital FCV

Hospital Internacional de Colombia - HIC: Km 7 Autopista Bucaramanga - Piedecuesta. Valle de Menzúli, Santander

Instituto Cardiovascular de la FCV: Calle 155ª N° 23-58 Urbanización El Bosque, Cañaveral, Floridablanca, Santander

Teléfono: (+57) 302 271 4041

## REGLAMENTO Y POLÍTICAS DEL PROGRAMA PUNTOS VITAL FCV



- 2 Solicita a los auxiliares en punto de servicio la redención parcial o total de tus puntos.
- 3 El cliente informa a la auxiliar en que producto o servicio va a hacer la redención de puntos.
- 4 Recibe un “**Voucher**” válido por la equivalencia en dinero de los puntos que hayas redimido.
- 5 Entrega el “**Voucher**” como parte de pago en la empresa aliada.

Depende del servicio y las tarifas, el cliente pagará el excedente teniendo en cuenta que, si la cantidad de puntos a redimir excede el monto del producto o servicio, no se regresará dinero en efectivo en representación de los puntos ni se le hará retorno de los mismos a su cuenta de puntos vital.

### 11 ALIADOS

El Programa cuenta con una amplia red de Aliados de diferentes categorías, quienes pondrán a disposición de los Clientes productos y/o servicios que al ser adquiridos podrán otorgar Puntos Vital FCV (Puntos ganados), o a su vez podrán adquirirse a través de los PUNTOS VITAL FCV acumulados como un beneficio adicional por ser miembro del Programa.

Estos Aliados serán empresas externas cuya responsabilidad en el Programa se reduce a lo expresamente descrito en este reglamento para las Empresas Aliadas.

El listado de los Aliados vinculados al Programa y Beneficios se encontrará disponible para consulta en [www.puntosvitalfcv.com](http://www.puntosvitalfcv.com).

#### Aspectos importantes a tener en cuenta:

- El Programa puede vincular y desvincular Aliados sin necesidad de previa notificación a sus Clientes. La FCV se reserva el derecho de activar o desactivar en cualquier momento la vinculación de empresas externas como aliadas al programa, lo que dará lugar a la activación o suspensión de los beneficios establecidos, así mismo podrá aceptar o rechazar empresas cuando su objeto social, no sea afín a los objetivos del Programa o vaya en contra de las políticas de la institución y las leyes que le rigen.
- Las Empresas Aliadas que apliquen para ganar Puntos, otorgarán a sus Clientes una cantidad de Puntos por las operaciones realizadas, de acuerdo con las condiciones establecidas en el convenio entre la FCV y la Empresa Aliada.
- Los productos, servicios y beneficios que ofrece cada Aliado, están sujetos a disponibilidad de inventario y al Reglamento y Políticas establecidos por cada uno de estos. Y estos son responsabilidad exclusiva del mismo, por tanto, no son responsabilidad de la FCV bajo ningún motivo y las reclamaciones deben dirigirse directamente a la Empresa Aliada.
- El proceso de transferencia de puntos desde una Empresa Aliada es determinado entre la FCV y la empresa lo cual queda descrito en el convenio y es de completa discreción de la FCV y de la entidad.

---

FUNDACIÓN CARDIOVASCULAR DE COLOMBIA – NIT: 890.212.568-0

Programa de Fidelización Puntos Vital FCV

Hospital Internacional de Colombia - HIC: Km 7 Autopista Bucaramanga - Piedécuesta. Valle de Menzú, Santander

Instituto Cardiovascular de la FCV: Calle 155ª N° 23-58 Urbanización El Bosque, Cañaveral, Floridablanca, Santander

Teléfono: (+57) 302 271 4041

## REGLAMENTO Y POLÍTICAS DEL PROGRAMA PUNTOS VITAL FCV



- El Cliente - Titular de la cuenta debe confirmar que los Puntos correspondientes al servicio utilizado o producto adquirido a través de servicios médicos de la FCV, el HIC, el Hospital Virtual o las Empresas Aliadas sean acumulados correctamente en su cuenta de PUNTOS VITAL FCV.
- Las reclamaciones correspondientes por transferencia de puntos con Empresas Aliadas se deben realizar en primera instancia directamente en las Oficinas de Servicio de PUNTOS VITAL FCV, donde se encargarán de hacer las revisiones para realizar los ajustes y correcciones necesarios.

### 12 ADMINISTRACIÓN DE CLAVES Y SEGURIDAD

- Todos los Clientes tendrán una clave personal con las siguientes recomendaciones: Uso de letras mayúsculas (mínimo 1), uso de números (mínimo 1) y caracteres especiales. Para efectos de seguridad dicha clave personal será necesaria para ingresar a las plataformas dispuestas para que el Cliente administre su cuenta (página web), y podrá ser solicitada en las transacciones sensibles que involucren los datos o los Puntos del Cliente.
- El Cliente es responsable por el manejo de la clave, la cual es personal e intransferible.

### 13 RETIRO DEL PROGRAMA

- Si el Cliente no está de acuerdo con el presente reglamento y políticas, aquí establecidos y/o considera un error su registro y, por tanto, desea no ser miembro del Programa, o estando registrado desea retirarse, podrá presentar una solicitud de retiro a través de los canales dispuestos para este efecto. Los Puntos que tenga acumulados podrán ser usados en productos, servicios y experiencias de forma previa a la solicitud de retiro del Programa, de lo contrario, los Puntos serán cancelados el día del retiro.
- PUNTOS VITAL FCV podrá retirar del Programa a los Clientes que realicen un uso indebido de la cuenta individual y/o por incumplimiento de lo establecido en el presente Reglamento. Igualmente, podrá de forma discrecional suspender la cuenta individual de un Cliente, cancelando la afiliación al Programa sin lugar al reconocimiento del puntaje acumulado en la cuenta individual.
- Se considera un uso indebido de la cuenta individual, aquellos eventos en los cuales los Puntos acumulados son conseguidos de manera ilegal o fraudulenta. PUNTOS VITAL FCV no se responsabiliza por el uso indebido o fraude que este hecho ocasione. No se permite la comercialización de Puntos y/o beneficios del Programa por parte de los Clientes, y en caso de ésta ser comprobada, se procederá a la exclusión inmediata del Cliente.
- El Cliente podrá perder la totalidad de los Puntos ganados en los siguientes eventos: a. Cuando el Cliente es retirado del Programa y cuenta con saldo de Puntos. b. Cuando se comprueben acciones que atenten contra un tercero, los aliados o PUNTOS VITAL FCV.

---

FUNDACIÓN CARDIOVASCULAR DE COLOMBIA – NIT: 890.212.568-0

Programa de Fidelización Puntos Vital FCV

Hospital Internacional de Colombia - HIC: Km 7 Autopista Bucaramanga - Piedecuesta. Valle de Menzúli, Santander  
Instituto Cardiovascular de la FCV: Calle 155ª N° 23-58 Urbanización El Bosque, Cañaveral, Floridablanca, Santander

Teléfono: (+57) 302 271 4041



## REGLAMENTO Y POLÍTICAS DEL PROGRAMA PUNTOS VITAL FCV



### 14 ATENCIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIA O RECONOCIMIENTOS

Para realizar cualquier petición, queja, reclamo, sugerencia o reconocimientos del programa, el Cliente tendrá a su disposición 2 recursos:

- **Correo electrónico:** Mediante el correo institucional [contacto@puntosvitalfcv.com](mailto:contacto@puntosvitalfcv.com) se recolectarán las diferentes PQRS expuestas por los clientes, las cuales serán tramitadas al correo mencionado, dándose respuesta dentro de los siguientes 5 días hábiles después de realizada la solicitud.
- **Página Web:** En la Página web [www.puntosvitalfcv.com](http://www.puntosvitalfcv.com) se encuentra disponible una sección llamada CONTACTO, la cual permite a los clientes diligenciar el formato PQRS.

### 15 ADMINISTRACIÓN DE CLAVES Y SEGURIDAD

Puntos Vital FCV permitirá al Cliente realizar las siguientes actividades respecto a su clave personal: a. Asignación; b. Cambio c. Restablecimiento; Estas actividades de administración de la clave se podrán realizar a través de la página web [www.fcv.org/puntosVital/login.xhtml](http://www.fcv.org/puntosVital/login.xhtml)

### 16 ESTADOS DE CUENTA DEL CLIENTE - TITULAR DEL PROGRAMA

La cuenta de un Cliente podrá tener diferentes estados de acuerdo con el comportamiento que este tenga en el Programa, o por decisión propia del Cliente. Los estados que podrá tener una cuenta son:

- **Activa:** En este estado se podrán encontrar las cuentas en las que el Cliente tiene registrado toda la información de sus datos personales, luego de haber aceptado el **Tratamiento de Datos Personales y Reglamento y Políticas**. El usuario en este estado podrá iniciar la acumulación de Puntos vital.
- **Inactiva:** En este estado se podrán encontrar las cuentas que, por voluntad del Cliente, este decida retirarse del Programa o porque **PUNTOS VITAL FCV** cambie su estado por un evento donde se evidencie un uso indebido de la cuenta que atenta contra terceros, los aliados o **PUNTOS VITAL FCV**, o por fallecimiento del titular de la cuenta. Una cuenta en este estado no podrá activarse, el dueño de la cuenta deberá abrir una nueva si desea pertenecer nuevamente al Programa.

Si el cierre de la cuenta se dio por decisión del Cliente, y este tiene saldo de Puntos, **PUNTOS VITAL FCV**, le podrá dar la opción de usarlos según lo definido en **Reglamentos y Políticas**.

### 17 Derecho de retracto – Ley 1480 de 2011

---

FUNDACIÓN CARDIOVASCULAR DE COLOMBIA – NIT: 890.212.568-0

Programa de Fidelización Puntos Vital FCV

Hospital Internacional de Colombia - HIC: Km 7 Autopista Bucaramanga - Piedecuesta. Valle de Menzú, Santander  
Instituto Cardiovascular de la FCV: Calle 155ª N° 23-58 Urbanización El Bosque, Cañaveral, Floridablanca, Santander

Teléfono: (+57) 302 271 4041

## REGLAMENTO Y POLÍTICAS DEL PROGRAMA PUNTOS VITAL FCV



Derecho de retracto de Artículos se rige por la Ley 1480 de 2011: El término máximo para que el Cliente ejerza su derecho de retracto será de cinco (5) días hábiles contados a partir de la entrega del bien o la celebración del contrato en caso de prestación de un servicio.

Se exceptúa el derecho de retracto en los siguientes casos:

- En los contratos de bienes confeccionados conforme a las especificaciones del consumidor o claramente personalizados.
- En los bienes que, por su naturaleza, no puedan ser devueltos, puedan deteriorarse o caducar con rapidez.
- En bienes perecederos.
- En bienes de uso personal.
- En caso de prestación de servicios, aquellos cuya ejecución hubiere comenzado con el acuerdo del Cliente o se ejecuten dentro de los 5 días en mención.
  
- Con base en la Ley 1480, el plazo máximo para reintegrar el dinero pagado o sus puntos es de treinta (30) días calendario desde el momento en que el Cliente devuelva el producto al proveedor por el mismo medio y en perfectas condiciones, tal como lo recibió.
  
- El Cliente, en caso de ejercer su derecho de retracto, deberá asumir el costo de transporte, seguros y demás costos que conlleven la devolución del bien. Debe devolver el producto en el empaque original en el que fue entregado, en un tiempo no superior a ocho (8) días calendario a la dirección que se le indique después de ejercer su derecho de retracto para hacer los trámites con el proveedor.

---

**FUNDACIÓN CARDIOVASCULAR DE COLOMBIA – NIT: 890.212.568-0**

**Programa de Fidelización Puntos Vital FCV**

**Hospital Internacional de Colombia - HIC:** Km 7 Autopista Bucaramanga - Piedecuesta. Valle de Menzú, Santander  
**Instituto Cardiovascular de la FCV:** Calle 155ª N° 23-58 Urbanización El Bosque, Cañaveral, Floridablanca, Santander

**Teléfono:** (+57) 302 271 4041

## REGLAMENTO Y POLÍTICAS DEL PROGRAMA PUNTOS VITAL FCV



### ANEXO No. 1 TABLA DE ACUMULACIÓN

- .1 Todos los beneficios y servicios habilitados para acumulación están sujetos a disponibilidad.
- .2 Acumulan Puntos todos los servicios de salud que reciban los miembros del Programa en el Instituto Cardiovascular de la FCV, el Hospital Internacional de Colombia – HIC o el Hospital Virtual a través de Medicinas Prepagadas, Pólizas de Salud, Régimen Especial (UISALUD) o de manera Particular (se exceptúan de acumulación de puntos los pacientes particulares que accedan a los servicios a través del programa Cuidamos Vidas).
- .3 Por cada consumo de 20.000 mil pesos en los servicios de salud del HIC, la FCV o el Hospital Virtual acumula 1 Punto Vital.
- .4 Los Puntos que recibirá el miembro del Programa por concepto de Paquete de Bienvenida serán 80 Puntos Vital.
- .5 Los Puntos que recibirá el miembro del Programa por concepto de Paquete de Cumpleaños serán 30 Puntos Vital.
- .6 Los Puntos que recibirá el miembro del Programa por concepto de Paquete de referido Efectivo serán 80 Puntos Vital.
- .7 Otros servicios no especificados en esta tabla, NO aplican para acumulación de puntos.

---

FUNDACIÓN CARDIOVASCULAR DE COLOMBIA – NIT: 890.212.568-0

Programa de Fidelización Puntos Vital FCV

Hospital Internacional de Colombia - HIC: Km 7 Autopista Bucaramanga - Piedecuesta. Valle de Menzúli, Santander  
Instituto Cardiovascular de la FCV: Calle 155ª N° 23-58 Urbanización El Bosque, Cañaveral, Floridablanca, Santander

Teléfono: (+57) 302 271 4041

## REGLAMENTO Y POLÍTICAS DEL PROGRAMA PUNTOS VITAL FCV



### ANEXO No. 2 TABLA DE REDENCION

Productos del Catálogo del Programa:

Los productos de catálogo se redimen en puntos y dinero según el catálogo que esté disponible al momento de realizar la redención. Cualquier producto del catálogo, redimido con puntos, hace parte del plan de premios del Programa, por tanto, dicha transacción no es considerada una relación comercial de compraventa.

La transacción de redención de puntos en productos del catálogo deberá realizarse por medio de la plataforma de Puntos vital FCV o personalmente en las Oficinas de Atención del Programa designadas para tal fin. Así mismo, el catálogo de productos vigente siempre estará a disposición de los participantes del programa a través de la página web [www.puntosvitalfcv.com](http://www.puntosvitalfcv.com) o en cualquiera de las oficinas de atención del Programa.

La FCV se reserva el derecho de establecer, incluir, quitar o modificar el catálogo de productos en cualquier momento y sin previo aviso, por tanto, no garantiza la existencia permanente de los productos, siendo esto último aceptado por el cliente inscrito.

Cuando la entrega no puede realizarse por inexistencia del producto, la FCV le comunicará al cliente inscrito quien dispondrá de cinco (5) días hábiles para hacer el cambio, de lo contrario, los puntos redimidos serán reintegrados a la cuenta. En caso de que el pago involucre una porción en dinero en efectivo, el reintegro del dinero se realizará en puntos al precio de redención establecido en este anexo.

Una vez confirmado el movimiento en la cuenta, la FCV procederá a confirmar la disponibilidad del producto y realizará la entrega del mismo personalmente, en la oficina de atención del Programa designada para tal fin.

La FCV se reserva el derecho de entregar el producto dentro de los siguientes quince (15) días hábiles a partir de la fecha de la transacción en la cuenta del cliente inscrito.

Al momento de recibir el producto el cliente inscrito es responsable de verificar que esté en perfecto estado, de lo contrario deberá rechazarlo. Una vez el producto sea recibido de conformidad, la FCV no se hace responsable por cualquier daño o pérdida del mismo. Al momento de adquirir el premio, el cliente inscrito es responsable de verificar la garantía del mismo. Podrán aplicar cargos adicionales como impuestos u otros costos adicionales los cuales deberán ser asumidos por el cliente inscrito.

---

**FUNDACIÓN CARDIOVASCULAR DE COLOMBIA – NIT: 890.212.568-0**

**Programa de Fidelización Puntos Vital FCV**

**Hospital Internacional de Colombia - HIC:** Km 7 Autopista Bucaramanga - Piedécuesta, Valle de Menzúli, Santander  
**Instituto Cardiovascular de la FCV:** Calle 155ª N° 23-58 Urbanización El Bosque, Cañaveral, Floridablanca, Santander

**Teléfono:** (+57) 302 271 4041



### GLOSARIO

- **ACUMULAR/ACUMULACIÓN:** Se entiende por acumulación de puntos, cualquier movimiento en la cuenta del titular que aumente el saldo de puntos.
- **ADMINISTRADORA DE RIESGOS LABORALES (ARL):** son entidades aseguradoras de vida que desarrollan sus actividades con los seguros laborales; es decir, son aseguradoras que cubren riesgos de tipo laboral, incluidos aquellos que se puedan generar de camino al lugar de trabajo.
- **ALIANZA:** es el acuerdo / contrato realizado con las empresas aliadas, en la que se establecen las condiciones de venta de puntos.
- **BENEFICIO:** oferta de valor que ofrece la FCV o una marca aliada a los clientes de la FCV por utilizar los servicios.
- **EMPRESA(S) ALIADA(S) / MARCA(S) ALIADA(S) / EMPRESA(S) EXTERNA(S):** nombre que se le da a todas las marcas/empresas que se vinculan en alianza al Programa de Fidelización de la FCV con el fin de ofrecer beneficios a los clientes.
- **ENTIDAD PROMOTORA DE SALUD (EPS):** Son empresas de aseguramiento que promueven la afiliación de los trabajadores a un sistema de seguridad social.
- **ENTIDAD RESPONSABLE DE PAGO (ERP):** Se refiere al responsable por pagar los servicios de la persona que se atiende.
- **FIDELIZACIÓN/FIDELIZAR:** Ofrecer a un público determinado, un reconocimiento por comprar o consumir un producto o servicio, de forma continua y periódica.
- **FUNDACIÓN CARDIOVASCULAR DE COLOMBIA (FCV):** institución prestadora de servicios de salud, con personería jurídica reconocida mediante Resolución 8772 del 06 de julio de 1990, expedida por el Ministerio de Salud y con domicilio en la ciudad de Bucaramanga – Santander.
- **FUNDACIÓN CARDIOVASCULAR DE COLOMBIA ZONA FRANCA SAS (HIC):** sociedad constituida por escritura pública No. 305 del 2010/02/15 con certificado de existencia y representación legal expedido por la Cámara de Comercio de Bucaramanga, con domicilio en esa misma ciudad y también denominada Hospital Internacional de Colombia.
- **INSTITUTO CARDIOVASCULAR (ICV):** Sede de la FCV ubicado en Floridablanca – Santander.
- **INSTITUTO DE MEDICINA AMBULATORIA Y PREVENTIVA (IMAP):** sede de primer nivel, de la FCV.
- **HOSPITAL VIRTUAL:** sede de la Fundación Cardiovascular de Colombia, se especializa en la prestación de servicios de salud en modalidad domiciliaria y telemedicina.
- **MEDICINA PREPAGADA (MP):** Es un tipo de Plan Voluntario de Salud definido en el Artículo 37 de la ley 1438 de 2011.
- **MEMBRESÍA:** se refiere a estar inscrito en el Programa y pertenecer a uno de los niveles de tarjeta determinados por la FCV según las características de su registro.
- **PLAN COMPLEMENTARIO DE SALUD (PAC):** Es un tipo de Plan Voluntario de Salud definido en el Artículo 37 de la ley 1438 de 2011, es creado por las Entidades Promotoras de Salud, adicional al plan obligatorio, de afiliación voluntaria.
- **PLAN DE BENEFICIOS EN SALUD (PBS):** El Plan de Beneficios en Salud, es el conjunto de servicios para la atención en salud que todo afiliado al Sistema General de Seguridad Social en Salud tiene derecho. (Antes denominado Plan Obligatorio de Salud POS), al cual nos referimos en adelante como “PBS”
- **PÓLIZAS DE SEGUROS (SALUD):** Es un tipo de Plan Voluntario de Salud definido en el Artículo 37 de la ley 1438 de 2011, en adelante “P”.

---

FUNDACIÓN CARDIOVASCULAR DE COLOMBIA – NIT: 890.212.568-0

Programa de Fidelización Puntos Vital FCV

Hospital Internacional de Colombia - HIC: Km 7 Autopista Bucaramanga - Piedecuesta. Valle de Menzú, Santander  
Instituto Cardiovascular de la FCV: Calle 155ª N° 23-58 Urbanización El Bosque, Cañaveral, Floridablanca, Santander

Teléfono: (+57) 302 271 4041



## REGLAMENTO Y POLÍTICAS DEL PROGRAMA PUNTOS VITAL FCV



- **PROGRAMA DE FIDELIZACIÓN:** Es una acción de mercadeo que busca atraer, activar, fidelizar y retener clientes de alto valor de una empresa, en busca de incrementar sus ingresos.
- **PUNTOS VITAL FCV:** Nombre dado a Programa de Fidelización de la FCV, en adelante “el Programa”.
- **REDIMIR/REDENCIÓN:** Todo acto de disminución/resta de puntos de la cuenta afectando el saldo disponible para utilizar como forma de pago de productos o servicios.
- **RÉGIMEN ESPECIAL (RE):** Sectores de la población que se rigen por las normas legales concebidas antes de la entrada en vigor de la Ley 100 de 1993. Aplica para este programa únicamente UISALUD
- **TABLA DE ACUMULACIÓN:** Se refiere a la matriz que indica los productos o servicios habilitados para la acumulación y la correspondiente cantidad de puntos definidas por cada uno.
- **TABLA DE BENEFICIOS:** Se refiere a la matriz que indica los productos o servicios habilitados como Beneficios Preferenciales o valores agregados para los inscritos.
- **TABLA DE REDENCIÓN:** Se refiere a la matriz que indica los productos o servicios habilitados para la redención y la correspondiente cantidad de puntos o equivalencia.
- **UNIDAD DE CUIDADOS INTENSIVOS (UCI):** Tipo de hospitalización.

---

FUNDACIÓN CARDIOVASCULAR DE COLOMBIA – NIT: 890.212.568-0

Programa de Fidelización Puntos Vital FCV

Hospital Internacional de Colombia - HIC: Km 7 Autopista Bucaramanga - Piedecuesta. Valle de Menzú, Santander  
Instituto Cardiovascular de la FCV: Calle 155ª N° 23-58 Urbanización El Bosque, Cañaveral, Floridablanca, Santander

Teléfono: (+57) 302 271 4041