

Términos y condiciones programa de incentivos Mis puntos

1. Participantes

- El programa va dirigido a: A los compradores del segmento Hogares de canal Televentas de POSTOBÓN S.A.
- El concurso es exclusivo para personas capaces legalmente de contratar.
- Cada participante tendrá un usuario y contraseña para acceder a la página web del programa.
- Una vez registrado, el participante deberá ingresar su clave de ingreso a la plataforma www.mispuntos.co, lo que permitirá el acceso personalizado, confidencial y seguro al Sitio. La administración de esta clave secreta es de absoluta responsabilidad del participante. Su entrega a terceras personas o su utilización por dichas terceras personas, no implicará responsabilidad alguna para Cadena o POSTOBÓN S.A.
- El participante tendrá la posibilidad de cambiar la clave de acceso, para lo cual deberá sujetarse al procedimiento establecido en el Sitio

2. Acumulación de puntos

- Los puntos se acumulan de la forma descrita a continuación. Por cada pedido facturado y entregado se realiza el cálculo sobre el total pagado por cada pedido, $\text{Valor total pagado}/\$500 = \text{número de puntos por pedido}$.
- No se asignan puntos por pedidos inferiores a 35.000.
- No se cargarán puntos cuando el pedido ha sido cancelado y tener presente que el cálculo se realiza por el valor final pagado por el usuario después de descuentos.
- A los pedidos que excedan el valor pagado de \$1.500.000 no se les hará el cálculo de puntos por el valor del pedido original; sólo se tendrán en cuenta los puntos equivalentes hasta \$1.500.000.
- El programa de fidelización Mis Puntos sólo está disponible para personas naturales con objetivo de consumo residencial. No aplica para negocios (tiendas, mayoristas, distribuidores, comercializadores, entre otros.)
- Los puntos ganados por cada participante serán cargados en la página web del programa: www.mispuntos.co
- Los puntos y premios son personales e intransferibles.
- Los puntos no podrán canjearse por dinero.
- No es permitido completar los puntos faltantes con dinero para efectuar la redención con los productos del catálogo; sólo se intercambian puntos acumulados.
- Los puntos que el participante redima por los productos del catálogo serán descontados de su acumulado total de puntos.
- Sólo se cargarán los puntos a partir de la fecha de inscripción del participante, en la plataforma www.mispuntos.co.
- La periodicidad del cargue de puntos puede variar a discrecionalidad de POSTOBÓN S.A.
- Carga de puntos se realizará semana vencida, es decir, el cargue de los puntos se realizará cada 7 días hábiles
-

2.1 Vencimiento de puntos

- A partir de la fecha en la que se cargan los puntos el participante cuenta con 365 días calendario para vencerse.
- En caso de que el participante se retire del programa de Mis Puntos y tenga puntos disponibles, podrá redimirlos en un plazo máximo de 30 días calendario a partir de su retiro. Durante este tiempo su usuario y contraseña estarán activos para acceder a la plataforma del programa y redimir sus puntos. Después de pasados los 30 días su usuario

de acceso será inactivado.

- Si el participante no redime sus puntos acumulados en los períodos establecidos en los presentes términos y condiciones, ya no podrá hacer esta redención en ningún otro período ni podrá canjearlos por dinero u otra cosa, por lo tanto, en este caso, el participante perderá la oportunidad de redimir sus puntos.

3. Catálogo de premios y redención de puntos

Para ingresar al catálogo de premios del programa, cada usuario podrá hacerlo a través de la página web www.mispuntos.co con su usuario y contraseña.

- Los productos del catálogo están sujetos a la disponibilidad de inventario, colores y tallas.
- Las fotos de los productos del catálogo son imágenes de referencia y no incluyen elementos decorativos.
- Los productos físicos del catálogo serán entregados dentro de los 15 días hábiles siguientes a la redención; para los productos virtuales se envía un link de descarga al correo registrado del participante y después de 24h hábiles puede usarlo en el comercio.
- El participante podrá redimir un mismo producto del catálogo las veces que quiera, siempre y cuando haya disponibilidad y tenga los puntos acumulados para hacerlo.
- La entrega de los productos del catálogo no es con entrega certificada, el producto se le entrega a cualquier persona que se encuentre en la dirección y que sean mayores de edad. Si la caja está en mal estado en el momento de recibirla, debe dejar por escrito en las observaciones de la guía del transportador. Si no se deja especificado en la guía del transportador la inconformidad, no se podrá efectuar un reclamo. Se debe verificar que la caja en la que recibió el producto esté en buen estado, ya que, en caso de presentarse un reclamo de un producto defectuoso, revisaremos el estado en que se entregó la caja.
- En caso de querer anular una redención de algún premio se puede hacer enviando la solicitud el mismo día que se haga la redención al correo pqrsincentivos@cadena.com, posteriormente no será posible. Esto sólo aplica para las redenciones de los premios físicos, no es posible para las redenciones de bonos virtuales, ya que el bono se genera de manera inmediata y es enviado al correo electrónico registrado por el participante.
- El tiempo para realizar los reclamos de garantía por daños del premio es de máximo en los 5 días siguientes de haber recibido el premio, de lo contrario ya no aplica para garantía – cambio (teniendo en cuenta que la guía debe tener la nota con la novedad)

4. Proceso de garantías

Cuando el producto es entregado por parte de la transportadora, el participante deberá verificar el estado de este, una vez confirme la recepción a conformidad procede con la firma de la guía de entrega

- a. Si el participante no acepta a conformidad la entrega, no deberá firmar la guía ni recibir el paquete, y deberá reportar la novedad al correo pqrsincentivos@cadena.com.co. En 15 días hábiles se entregaría el nuevo producto
- b. Si el participante acepta a conformidad la entrega, no se aceptarán reclamaciones por daños físicos del producto. Sin embargo, si el producto presenta fallas en su funcionamiento, deberá reportarlo al correo pqrsincentivos@cadena.com.co enviando la evidencia del fallo y el ANS aplicado será el que corresponda según la categoría del producto.

4.1 Tiempos de garantía según la categoría del producto

- **Producto de tecnología (celulares, tv, computadores, etc.),** si el premio presenta falla y el participante reporta dentro de 1 semana de haber recibido, los tiempos de “gestión de garantía” se reducen a **15 días a partir de la fecha que el cliente realice el reporte**, se

debe tener en cuenta una posible variable por si se debe cambiar el artículo en caso de que no tenga arreglo, y es que estaríamos sujetos a disponibilidad inmediata de la misma referencia.

Si el reporte del daño es después de tener 1 semana después de la entrega, aplican los siguientes tiempos

	Recogida	Gestión Garantía	Entrega Producto Reparado
Ciudad Principal	3 días	1 a 30 días	10 días
Ciudad Intermedia	5 días	1 a 30 días	10 días
Ciudad Lejana	8 días	1 a 30 días	10 días

- Producto belleza-cuidado y hogar-cocina (dispensador, hornos microondas, secadores, procesadores alimentos, planchas cabello, etc.)** si el premio presenta falla y el participante reporta dentro de 1 semana de haber recibido, los tiempos de “gestión de garantía” se reducen a **15 días a partir de la fecha que el cliente realice el reporte**, se debe tener en cuenta una posible variable por si se debe cambiar el artículo en caso de que no tenga arreglo, y es que estaríamos sujetos a disponibilidad inmediata de la misma referencia.

Si el reporte del daño es después de tener 1 semana después de la entrega, aplican los siguientes tiempos

	Recogida	Gestión Garantía	Entrega Producto Reparado
Ciudad Principal	3 días	1 a 30 días	10 días
Ciudad Intermedia	5 días	1 a 30 días	10 días
Ciudad Lejana	8 días	1 a 30 días	10 días

- Producto de juguetería, deportes (balones, pesas, etc.)** si el premio presenta falla y el participante reporta el mismo día de haber recibido los tiempos de gestión serían los relacionados en el cuadro inferior, no se responde por garantía después de varios días de haber recibido teniendo en cuenta que en la mayoría pueden averiarse principalmente por el uso errado del participante.

	Recogida	Gestión Garantía	Entrega Producto Reparado
Ciudad Principal	3 días	1 a 15 días	10 días
Ciudad Intermedia	5 días	1 a 15 días	10 días
Ciudad Lejana	8 días	1 a 15 días	10 días

- Producto muebles - oficina** si el premio presenta falla el participante debe reportar dentro de 1 semana de haber recibido, los tiempos de “gestión de garantía” serían los indicados en el cuadro a continuación.

	Recogida	Gestión Garantía	Entrega Producto Reparado
Ciudad Principal	3 días	1 a 15 días	10 días

Ciudad Intermedia	5 días	1 a 15 días	10 días
Ciudad Lejana	8 días	1 a 15 días	10 días

- **Producto Herramientas con motor**, los tiempos de gestión de garantía son de 1 a 30 días ya que las piezas generalmente son importadas y esto hace extender los tiempos.

	Recogida	Gestión Garantía	Entrega Producto Reparado
Ciudad Principal	3 días	1 a 30 días	10 días
Ciudad Intermedia	5 días	1 a 30 días	10 días
Ciudad Lejana	8 días	1 a 30 días	10 días

5. Acciones fraudulentas

- Los participantes que hagan fraude serán eliminados y bloqueados del programa.
- En caso de cometer fraude ingresando cédulas repetidas a los perfiles, estos serán eliminados inmediatamente del programa.

6. Otras consideraciones

- Los tiempos de vigencia del plan pueden cambiar en cualquier momento a discrecionalidad de la empresa.
- Los tiempos de vigencia del plan pueden cambiar en cualquier momento a discrecionalidad de POSTOBÓN S.A.
En caso de inquietudes por favor comunicarse al correo pqrsincentivos@cadena.com.co