



## **TÉRMINOS Y CONDICIONES PROGRAMA DE FIDELIZACIÓN COMPLEJO COMERCIAL CENTRO CHÍA “SOMOS NATURALMENTE ÚNICOS”**

El presente documento establece las condiciones y restricciones para acceder y participar en el programa de fidelización del Complejo Comercial Centro Chía “Somos Naturalmente Únicos”. Aquí podrá consultar los derechos, beneficios, obligaciones, restricciones, términos, vigencia y condiciones del programa.

### **1.OBJETIVO.**

Este programa se crea para premiar y motivar la fidelidad de los clientes del Complejo Comercial, a través de un sistema de acumulación de puntos para redimirlos por los obsequios, beneficios y actividades que se encuentren vigentes en el momento de la redención.

### **2. ACEPTACIÓN POR PARTE DE CLIENTES**

Al registrar sus datos para participar en el programa, declara que está de acuerdo con los términos y condiciones aquí mencionados, así como autoriza la política de manejo de datos personales (habeas data) y el envío de información a sus datos de contacto. Así mismo, asume el compromiso de conocer este documento y de estar informándose de las actualizaciones y modificaciones que el Centro Comercial determine. En caso de no aceptar estos términos y condiciones, por favor no realizar el registro

### **3. MODIFICACIONES**

El complejo Comercial Centro Chía en su calidad de propietario del programa de fidelización de sus clientes denominado “Somos Naturalmente Únicos”, se reserva el derecho de modificar o finalizar el programa o cualquiera de sus componentes en el momento que lo disponga, para lo cual generará un aviso ya sea por medio de correos electrónicos a la base de datos de los clientes inscritos al programa o a través de sus canales de comunicación digitales como redes sociales o página web. El aviso se emitirá con una anticipación mínima de 30 días calendario.

### **4. CONDICIONES GENERALES**

**4.1 Propietario del programa.** El programa “Somos Naturalmente Únicos” y todos sus componentes son propiedad exclusiva del Complejo Comercial Centro Chía.



**4.2 Afilado al programa:** Todo cliente mayor de dieciocho (18) años que realice el registro de sus facturas de compra para la acumulación de puntos en el programa de fidelización del Centro Comercial. La calidad de afiliado es estrictamente personal e intransferible. El uso indebido, impropio o fraudulento de esta calidad y/o en desacuerdo con los términos y condiciones previstos en este documento generará la cancelación de su cuenta y del saldo de los puntos acumulados, sin perjuicio de las acciones legales que en derecho correspondan. Para ello, se informará al usuario por escrito previo a la cancelación y se le permitirá el ejercicio de su derecho de defensa.

**4.3 Acumulación y redención de puntos:** los clientes que se inscriban en el programa de fidelización “Somos Naturalmente Únicos” podrán acumular puntos con el registro de sus facturas en una cuenta que se creará a nombre de cada cliente en nuestro aplicativo de CRM. De esta manera, por cada \$1.000 pesos que registre en facturas de compras se le otorgará 1 punto que se acumulará en su cuenta personal. El monto mínimo de valor por factura para registro es de \$20.000 pesos. La acumulación de puntos se redondea hacia la unidad o cifra entera inferior del decimal. Ejemplo, si un cliente registra una factura por valor de \$25.900 pesos, los puntos que acumulan se acercan a la unidad 25, es decir que el cliente acumula en su registro 25 puntos. Los puntos se calculan por cada factura individualmente y no por acumulación de facturas. La redención se realiza de acuerdo con el catálogo, beneficios o actividades que el Complejo Comercial Centro Chía disponga para los procesos de redención de puntos y los cuales se darán a conocer a través de la página web y redes sociales del Centro Comercial.

Los puntos no poseen valor monetario, no constituyen una propiedad, no ofrecen un derecho, ni interés adquirido a un miembro. No se pueden transferir: tampoco se pueden vender, intercambiar, asignar o transferir, ni compartir con una tercera parte, ni subastar a través de un sitio de subastas en línea u otro.

Cuando el cliente requiera consultar su estado de cuenta y saldo lo podrá realizar de manera personal en los momentos que lo necesite en los horarios y puntos de información habilitados por el centro Comercial identificándose con su cédula de ciudadanía.

El proceso de redención se realizará en los tiempo o temporadas que habilite el centro Comercial de acuerdo con sus actividades de mercadeo, en los puntos de información o en las oficinas de administración según lo establezca el Complejo Comercial Centro Chía y el cliente deberá firmar acta de recibido. El afiliado al programa cuenta con un tiempo de 8 días calendario para reclamar su premio desde el momento en que realiza la redención de puntos.



**4.4 Puntos de registro:** la afiliación al programa y el registro de facturas debe realizarse en los puntos de información habilitados por el Centro Comercial en los siguientes horarios:

- Puerta 1: de Domingo a Domingo de 10 a.m. a 8 p.m.
- Puerta 4: de Domingo a Domingo de 10 a.m. a 6 p.m.

**4.5 facturas.** Se podrán registrar las facturas de compras de los establecimientos de comercio del Complejo Comercial Centro Chía, emitidas en las fechas en que inicie el programa y hasta que el centro Comercial determine la finalización del mismo, con las siguientes excepciones:

- Las expedidas por el Múltiplex Cine Colombia por la venta de tarjeta CINECO y las expedidas por las concesiones (stands) dentro del Múltiplex.
- transacciones bancarias realizadas en las entidades financieras, ni de servicios ubicados en Centro Chía, tales como las transacciones realizadas en las casas de cambio, y Baloto.
- No se aceptarán facturas provenientes de las concesiones ubicadas en zonas comunes del Complejo Comercial y de las concesiones (stands) ubicadas dentro de Carulla, Los Tres Elefantes y Panamericana.

Las facturas de compra que se presenten para el registro y acumulación de puntos deberán cumplir con todos los requisitos indicados en el artículo 617 de estatuto tributario y 774 del código de comercio o en el decreto 1165 de 1996 y deben estar comprendidas en las fechas estipuladas.

Sólo se registrarán facturas originales, el centro comercial se reserva el derecho de verificar la autenticidad de la misma, incluso de la compra.

**4.5 Expiración de puntos.** Los puntos expiran ya sea por el proceso de redención o por el vencimiento de los mismos teniendo en cuenta que cada punto tiene una vigencia de un año contados a partir de la fecha de registro en el sistema. Para la eliminación de los puntos del sistema el Complejo Comercial Centro Chía podrá o no realizar previamente una notificación al correo electrónico registrado en el programa de fidelización; sin embargo, cada afiliado deberá consultar en su cuenta



en un punto de información del complejo Centro Chía la fecha de vencimiento de los puntos que tiene disponibles.

**5. PREMIOS ESPECIALES PROGRAMA DE FIDELIZACIÓN.** Se entregarán tres premios especiales en el mes a nuestros afiliados al programa que logren los mejores registros en los siguientes ítems:

1. Quien acumule un mayor valor en el registro de sus facturas.
2. Quien registre mayor cantidad de facturas de diferentes marcas. En este ítem no se tiene en cuenta el valor.
3. Mayor frecuencia visitas al Centro Comercial realizando registro de facturas al mes. En este ítem no se tiene en cuenta el valor.

En caso de que se registre empate entre los afiliados al programa en los ítems 1 y 2 , si se tomara en cuenta el valor acumulado de las facturas.

Se notificará a los 3 ganadores, por medio de una llamada o correo electrónico. Al no ser reclamado su premio en un mes, este se da por perdido.

**6. CATÁLOGO DE PREMIOS .** El Complejo Comercial informará por su página web y redes sociales los premios disponibles, donde se establece la cantidad disponible de los mismos, al tiempo que se reserva el derecho de sustituir premios que se agoten por otros de valor comparable. El Cliente podrá realizar hasta un máximo de dos (2) redenciones de artículos en una misma temporada de redención habilitada por el centro Comercial o de acuerdo a las condiciones y términos que se establezcan de manera específica para cada premio o beneficio.

**6.1 Garantía.** Cuando los premios o beneficios sean entregados por el Centro Comercial la garantía será de ocho (8) días contados desde la fecha de entrega y solo consistirá en el reemplazo del bien de la misma especie y en caso de haberse agotado su disponibilidad, en uno del mismo valor o como último recurso se retornaran los puntos redimidos. Nunca se entregará sumas de dinero. El Centro Comercial podrá enviar a revisión el artículo, por lo que la entrega del nuevo artículo podrá darse en los ocho (8) días siguientes a la fecha del reclamo. Si el beneficio se trata de un servicio ofrecido por un tercero (locales del Centro Comercial o de empresas aliadas), el miembro deberá hacer la reclamación en los siguientes ocho (8) días a que haya recibido el beneficio (fecha de acta de entrega del bono, entrada, etc.). La insatisfacción del servicio solo podrá obedecer a la información relacionada en los términos y condiciones de la actividad, el bono, entrada (o equivalente). El



Centro Comercial podrá exigir del tercero remediar la situación u ofrecer al miembro otro beneficio equivalente. La garantía solo podrá exigirla el cliente afiliado del programa en los puntos de atención del Complejo Comercial Centro Chía. La garantía será sobre la calidad, idoneidad, seguridad y el buen estado y funcionamiento de los productos; no sobre las expectativas del cliente que superen su uso normal. Los reclamos que se hagan por fuera de los ocho (8) días siguientes a la entrega del beneficio no tendrán ningún efecto. La garantía será por un bien de la misma especie o uno equivalente en caso de que no haya disponibilidad.

**7. POLÍTICA DE TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES.** Conforme a la Ley Estatutaria 1581 de 2012 y demás decretos reglamentarios, el Complejo Comercial Centro Chía como responsable de los datos que trata de sus clientes con las finalidades de Fidelización, análisis de perfiles, publicidad propia, encuestas de opinión, cuenta con una política de tratamiento datos personales que puede ser consultada en la página web [www.centrochia.com.co](http://www.centrochia.com.co)