

REGLAMENTO DEL PROGRAMA DE FIDELIDAD PUNTOS IPC

1. DESCRIPCIÓN GENERAL DEL PROGRAMA

PUNTOS IPC es un programa de fidelización que nace de una alianza entre LEAL e IPC COLOMBIA, cuyo objetivo es reconocer a los clientes a través de la acumulación de puntos y redención por medio de un amplio listado de reconocimientos que se encuentra <https://www.puntosleal.com/>.

El presente Reglamento se encuentra publicado en la página web de IPC COLOMBIA www.ipccolombia.co. Dicho Reglamento contiene los términos y condiciones generales que rigen el Programa, delimitando y aclarando las condiciones bajo las cuales los Clientes podrán registrarse, participar y retirarse del mismo. Con el registro del Cliente en el Programa, este declara que conoce las condiciones de este.

2. REGISTRO AL PROGRAMA

El registro de los Clientes en el Programa y el acceso a los beneficios que otorga el mismo, están sujetos a los términos y condiciones establecidos por IPC Colombia y LEAL, quien se reserva el derecho de afiliación, acceso, uso y exclusión del Programa.

Las cédulas de ciudadanía y de extranjería que se encuentren bajo los estados de muerte del titular, doble intento de cedula, minoría de edad, Doble cedula, Falsa identidad, no podrán realizar el registro del programa.

El registro al Programa es gratuito y podrá ser realizado a partir de junio de 2020 a través <https://www.puntosleal.com/> en cualquiera de las sedes de IPC Colombia en Cali y Bogota, por cualquier persona natural mayor de edad con cédula de ciudadanía o de extranjería emitida en Colombia.

Para registrarse en el Programa, el Cliente deberá suministrar los datos que le sean solicitados para el efecto y autorizar el tratamiento de datos personales. El Cliente realizará un pre-registro en el canal dispuesto por el aliado, debiendo posteriormente ingresar al correo que envía la plataforma para finalizar y generar la contraseña que usará en el Programa.

3. PROGRAMA DE BENEFICIOS

El programa de beneficios está compuesto por:

- La acumulación de Puntos a través de las operaciones realizadas en las compras en cada una de las sedes de IPC Colombia.
- La posibilidad de redimir los Puntos acumulados en los productos ya sea pagando su precio sólo con Puntos o con Plata y Puntos en los casos que esto aplique.
- La posibilidad de acceder a descuentos especiales.
- La posibilidad de participar en eventos y campañas promocionales realizadas por PUNTOS IPC.
- La posibilidad de acceder a otros beneficios que serán informados a los Clientes a través de los canales dispuestos por PUNTOS IPC

. El Programa podrá contar con campañas específicas de acumulación y uso de Puntos, las cuales se comunicarán oportunamente a los Clientes a través de los canales de PUNTOS IPC, para su participación en el mismo. Las campañas promocionales tendrán una vigencia definida, la cual será informada

4 CANALES DE COMUNICACIÓN

PUNTOS IPC pone a disposición para la atención de sus Clientes, diferentes canales a los cuales podrán acceder para registrarse en el Programa, administrar sus Puntos y gestionar sus beneficios. En la página web www.ipccolombia.co se encuentran publicados los canales de atención.

5 INFORMACIÓN ENTREGADA POR LOS CLIENTES DEL PROGRAMA

Los Clientes son responsables por la información entregada a PUNTOS IPC para registrarse en el Programa, así como de la actualización de esta en la medida en que sus datos se requieren para las validaciones y trámites del Programa. 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, Los Puntos serán entregados al representante legal de cada cuenta para lo cual deberá, al momento de la realización de la operación, informar su tipo y número de documento de identidad PUNTOS IPC 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 IPC podrá determinar si excluye al Cliente del Programa. PUNTOS IPC podrá descontarlos de la cuenta individual del Cliente, sin perjuicio de la exclusión del Programa, de acuerdo con lo mencionado anteriormente.

6. COMO ACUMULAR PUNTOS

Solo debes identificarte con el número de cedula (con la que se realizó el registro al programa) en la caja al momento de hacer tus compras.

El número de Puntos acumulados en una operación será calculado de forma automática y reflejado en el saldo de Puntos acumulados, el saldo de Puntos y estado de la cuenta podrá consultarse a través de los diferentes canales dispuestos por PUNTOS IPC para este propósito.

Sólo acumularán Puntos:

- Aquellas cuentas que se encuentren activas en el Programa. Las cuentas bloqueadas o cerradas no acumularán Puntos. Una cuenta bloqueada será aquella cuyo estado ha sido modificado de activo a bloqueado, ya sea por voluntad del Cliente o porque PUNTOS IPC cambia su estado por un evento donde se evidencie un uso indebido de la cuenta que atenta contra terceros (cartera vencida, mala práctica comercial, etc.). Un Cliente con una cuenta bloqueada no podrá acumular ni redimir sus puntos mientras la cuenta se encuentre en este estado.

No acumularan Puntos:

- Cliente con cartera vencida.
- Clientes que adquieran productos en promoción, remate o liquidación.
- Clientes considerados sub-distribuidores no acumulan puntos.

7. COMO REMIDIR PUNTOS

La equivalencia de un Punto es igual a diez mil pesos (\$10.000), esto es, el valor del Punto en el Programa para adquirir productos. Las modalidades de redención de puntos que se pueden llegar a ofrecer para adquirir un producto o servicio en los canales de PUNTOS IPC son:

- Sólo Puntos: el Cliente podrá llevar el producto con solo Puntos.
- La redención de puntos está sujeta a la disponibilidad de los productos en IPC y de las bodegas correspondientes. En caso de que la mercancía no esté disponible en la sede correspondiente, se procede a realizar el traslado con una duración de 5 días hábiles.

El cliente en su estado de cuenta debe tener un mínimo de 55 puntos acumulados para poder redimir. Únicamente el cliente titular puede redimir los puntos presentando su cedula en caja. Realizada la redención, los Puntos utilizados serán descontados de forma

automática del saldo de Puntos del Cliente. La redención de puntos se podrá realizar siempre y cuando el Cliente cuente con el saldo suficiente de Puntos y IPC COLOMBIA cuente con las unidades disponibles del producto o servicio.

8. VENCIMIENTO DE LOS PUNTOS

Los Puntos acumulados dentro del Programa tendrán una vigencia mínima de un (1) año calendario. Si en el periodo de 180 días calendario el cliente no realiza una compra mínima (50.000 pesos) a partir de su última, automáticamente pierde vigencia. Es responsabilidad del Cliente consultar los Puntos que están próximos a vencerse. 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.

9. CAMBIOS, DEVOLUCIONES, CANCELACIONES Y GARANTÍAS DE PRODUCTOS Y SERVICIOS ADQUIRIDOS CON PUNTOS

Para el cambio, devoluciones, cancelaciones y garantías de productos o servicios que fueron adquiridos con Puntos, se aplicará la política definida por IPC Colombia o el Aliado donde suministro el servicio.

10. OTROS BENEFICIOS

El Programa ofrece a sus Clientes beneficios adicionales a la acumulación y redención de Puntos, los cuales son:

- Extra-Puntos: los productos marcados con esta opción entregarán una mayor cantidad de Puntos de acuerdo con lo informado por las diferentes promociones. El sistema asignará los Puntos adicionales de manera automática o según sea la estrategia comunicada.
- Invitaciones a eventos: algunos Clientes del Programa podrán recibir invitaciones a eventos especiales.
- PUNTOS IPC podrá comunicar de forma temporal y ocasional, campañas especiales con planes de beneficio de acumulación y/o redención de Puntos. Dichas campañas se regirán por los términos y condiciones que sean publicados con las mismas.
- Igualmente, PUNTOS IPC podrá crear ofertas especiales de reconocimiento a un segmento de Clientes, ofreciendo beneficios preferenciales. Dichas ofertas serán publicitadas oportunamente y se regirán por los términos y condiciones publicados con las mismas

11. RETIRO DEL PROGRAMA

Si el Cliente no está de acuerdo con el presente reglamento, con los términos y condiciones aquí establecidos y/o considera un error su registro y, por tanto, desea no ser miembro del Programa, o estando ya desea retirarse, podrá presentar una solicitud de retiro a través de correo electrónico con el cual está registrado. Los Puntos que tenga acumulados podrán ser redimidos en productos y servicios de forma previa a la solicitud de retiro del Programa, de lo contrario, los Puntos serán cancelados el día del retiro. PUNTOS IPC 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 IPC 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.

12. CANCELACIÓN, MODIFICACIÓN O TERMINACIÓN DEL PROGRAMA

PUNTOS IPC podrá modificar, suspender o cancelar de manera parcial o total los beneficios, y los términos y/o condiciones del presente Reglamento, en cualquier momento. Para este efecto, PUNTOS IPC deberá informar a sus Clientes, por el medio que considere idóneo, dicha decisión. En caso de suspensión, terminación o cancelación definitiva, individual y/o colectiva del Programa, si el Cliente tiene en su cuenta Puntos suficientes para disfrutar de los beneficios del Programa, contará con un tiempo límite establecido por PUNTOS IPC para redimirlos a partir de la fecha en que informe al público en general sobre la suspensión, terminación o cancelación del Programa de Lealtad. PUNTOS IPC recomienda a los Clientes del Programa mantenerse informados de los términos, condiciones y beneficios de este, así como de sus respectivas actualizaciones, revisando periódicamente en la página web www.ipccolombia.co cualquier novedad que sea publicada.

13. ATENCIÓN DE PETICIONES, QUEJAS Y RECLAMOS

Para realizar cualquier petición, queja y/o reclamación en relación con los beneficios otorgados en el Programa, o solicitar ajustes en el saldo de puntos, o resolver cualquier inquietud que se tenga relacionada con el Programa, el Cliente deberá comunicarse a través de los diferentes canales de atención:

- Escribiendo al correo electrónico ipcatencliente@ipccolombia.co
- Líneas de Servicio al Cliente de PUNTOS IPC www.ipccolombia.co

En el momento en el que Cliente registre una PQR, PUNTOS IPC podrá solicitar los soportes que sean necesarios para atender su PETICIÓN, QUEJA O RECLAMO. En el evento de no poseer esta documentación, PUNTOS IPC dará por válida la información que existe en el sistema del Programa, pudiendo o no revisar y corregir la cantidad de Puntos asignados o redimidos, con el fin de evitar errores en el otorgamiento de estos.