



## REGLAMENTO CLIENTE AMIGO MAS X MENOS

El programa CLIENTE AMIGO de SUPERMERCADOS MAS X MENOS S.A.S es un medio de fidelización y relacionamiento, diseñado para los clientes que efectúen sus compras en cualquiera de nuestros almacenes, por medio del cual podrán acumular puntos en cada compra realizada, así como participar de descuentos especiales, bonos, ofertas, sorteos, entre otros.

### Quiénes pueden participar en el Programa CLIENTE AMIGO

Podrán participar en el programa y ser titulares de CLIENTE AMIGO todas las personas naturales mayores de edad, que se inscriban en el módulo de servicio al cliente o en el formato disponible en los puestos de pago de cada uno de los almacenes. También lo podrán hacer a través de otro medio que SUPERMERCADOS MAS X MENOS S.A.S habilite de manera temporal o permanente cuando lo disponga de acuerdo a su calendario de actividades comerciales o mercadeo.

**Importante:** CLIENTE AMIGO no aplica para menores de edad, ventas mayoristas, persona jurídica, ventas institucionales o negociaciones especiales.

### Acumulación de Puntos

Por cada \$1.000 en compras el cliente acumulará un punto. Un (1) punto equivale a \$10 pesos. Los puntos acumulados podrán ser redimidos por bonos, siempre y cuando el cliente tenga un acumulado mínimo de 1.000 puntos, artículos autorizados por SUPERMERCADOS MAS X MENOS S.A.S, de igual forma permitirá a los titulares participar en los eventos especiales (CANJE PUNTOS), entre otros, realizados por SUPERMERCADOS MAS X MENOS S.A.S durante todo el año y obtener beneficios adicionales conforme a las condiciones estipuladas en este reglamento.

### Términos y Condiciones de Afiliación

Al inscribirse en el programa CLIENTE AMIGO, está autorizando de manera libre, previa, voluntaria, expresa y debidamente informada a SUPERMERCADOS MAS X



MENOS S.A.S para recolectar, registrar, procesar, difundir, compilar, intercambiar, actualizar y disponer de los datos o información parcial suministrada al momento de registro, así como para transferir dichos datos o información parcial o total a sus comercios y empresas aliadas, con el fin de poder ofrecer sus productos y servicios a sus clientes de una manera más personalizada y directa, utilizando la información que de forma voluntaria se suministró al momento del registro.

SUPERMERCADOS MAS X MENOS S.A.S, en calidad de responsable de la información declara que protege los datos suministrados por sus clientes en virtud de lo dispuesto en la normatividad regulatoria del derecho de HABEAS DATA, Ley 1581 de 2012 y Decreto 1377 de 2013, e informa a los clientes que hacen parte del programa CLIENTE AMIGO, que le asisten los siguientes derechos, los cuales están consignados en el Manual Interno de Políticas y Procedimientos en Materia de Protección de Datos Personales de Supermercados Mas x Menos:

- a) Conocer, actualizar y rectificar sus datos personales frente a SUPERMERCADOS MAS X MENOS S.A.S, en su condición de responsable del tratamiento.
- b) Solicitar prueba de la autorización otorgada a SUPERMERCADOS MAS X MENOS S.A.S, en su condición de Responsable del tratamiento.
- c) Ser informado por SUPERMERCADOS MAS X MENOS S.A.S, previa solicitud, respecto del uso que le ha dado a sus datos personales.
- d) Presentar ante la Superintendencia de Industria y Comercio quejas por infracciones a lo dispuesto en la Ley 1581 de 2012, una vez haya agotado el trámite de consulta o reclamo ante el Responsable del tratamiento.
- e) Revocar la autorización y/o solicitar la supresión del dato cuando en el tratamiento no se respeten los principios, derechos y garantías constitucionales y legales.
- f) Acceder en forma gratuita a sus datos personales que hayan sido objeto de tratamiento.

### **Mecanismo para la acumulación de puntos**

1. El titular de CLIENTE AMIGO acumula puntos por valor base de la factura antes del IVA pagado en compras realizadas en SUPERMERCADOS MAS X MENOS S.A.S.
2. Todo cliente se podrá registrar en el Programa CLIENTE AMIGO a través de los siguientes mecanismos:
  - a) En puestos de pago, a través del formulario entregado por la cajera.



- b) En servicio al cliente, diligenciando el formulario dispuesto para dicho fin.
  - c) En la página web [https://masxmenos.com.co/cliente\\_amigo.php](https://masxmenos.com.co/cliente_amigo.php).
3. Al iniciar el registro de la compra el CLIENTE AMIGO debe informar a la cajera el Número de Cédula antes de cancelar el valor de la compra en el puesto de pago de los almacenes.
  4. Se prohíbe propiciar el registro o registrar compras de un CLIENTE AMIGO a la Cédula de un cliente diferente al indicado.
  5. Para registrar los puntos, la cajera debe preguntar al cliente si pertenece al programa CLIENTE AMIGO y proceder con el ingreso del documento de identidad. En caso de que el cliente no esté inscrito en el programa, la cajera, respetando el protocolo de servicio, debe invitarlo a registrarse a través del formulario autorizado, y explicarle los beneficios que recibe por pertenecer al programa.
  6. Los puntos se acumulan por cada compra efectuada, cualquiera que sea el medio de pago utilizado (efectivo, cheque, tarjeta de crédito, débito, etc.), exceptuando los bonos de redención de puntos.
  7. No se otorgan puntos por pagos a terceros (baloto, recargas, entre otros convenios de recaudo), ni Concesiones como Fruver, Carne, Pollo, Pescado fresco, Farmacias, droguerías, Tiendas Naturistas etc. De igual forma, no se acumularán puntos por compras en las marcas, ofertas especiales, secciones que SUPERMERCADOS MAS X MENOS S.A.S excluya del programa.
  8. SUPERMERCADOS MAS X MENOS S.A.S se reserva el derecho de aplicar cualquier factor de corrección que considere oportuno, para modificar los puntos correspondientes a la compra de determinados productos, en función al medio y la forma de pago utilizada, o por cualquier otra razón comercial o promocional que SUPERMERCADOS MAS X MENOS S.A.S decida implementar.
  9. Las compras a domicilio otorgarán puntos siempre y cuando el cliente comunique el número de cédula de la persona que aparece como titular.
  10. El total de puntos acumulados con corte al día anterior, aparecerá en el ticket, siempre y cuando el cliente haya presentado durante la transacción el número de cédula que lo identifica como CLIENTE AMIGO.



## **Período en el que se puede acumular puntos y vencimiento de los mismos**

11. Se podrán acumular puntos a partir del momento en que el titular esté habilitado en el programa CLIENTE AMIGO, es decir, cuando la auxiliar de servicio al cliente realice el ingreso de los datos del formulario diligenciado por el cliente y haga la actualización de clientes caja pos en el sistema.
12. Los puntos serán acumulados y cargados a CLIENTE AMIGO el día siguiente a la fecha en que se haga la compra.
13. Los puntos del titular de CLIENTE AMIGO tendrán vigencia y podrán redimirse, en un lapso de (12) doce meses. Ejemplo: los puntos que se acumulen a partir del 6 de marzo de 2015, vencerán el 6 de marzo de 2016. Por lo tanto, el cliente debe redimir sus puntos dentro de este periodo, de lo contrario se vencerán y se eliminarán de su acumulado total.
14. El cliente registrado en el programa CLIENTE AMIGO que no acumule puntos durante un periodo de (3) tres meses (90 días) se le vencerán los puntos acumulados a la fecha en su totalidad.

## **Redención y Beneficios**

15. La redención de puntos se podrá realizar en Bonos MAS X MENOS, productos de catálogo, boletas para actividades, bonos de descuento y en general en cualquier estrategia comercial o de mercadeo que defina la compañía.
16. SUPERMERCADOS MAS X MENOS S.A.S define el monto a partir del cual el titular de la tarjeta CLIENTE AMIGO podrá hacer redención de su acumulado. En el caso de los bonos CLIENTE AMIGO, la redención se otorgará por cada 1.000 puntos acumulados.
17. La redención de puntos sólo la podrá realizar el titular de la cuenta presentando físicamente su Documento de Identidad y firmando el comprobante de redención.
18. El bono redención del Programa CLIENTE AMIGO tiene vigencia de uso el mismo día de la expedición y debe hacerse efectivo en el mismo Punto de venta donde se redimió. Ejemplo: Bono expedido el 01/01/2015 debe usarse el 01/01/2015.



19. Cada vez que el titular de CLIENTE AMIGO solicite redención de puntos, se le descontarán de su cuenta los puntos redimidos correspondientes.
20. Los bonos de redención de puntos del programa CLIENTE AMIGO no acumulan puntos.
21. Durante los eventos comerciales como SUPER 10, SUPER OFERTAS, QUINCE AHORRO, no se podrá efectuar redención de puntos CLIENTE AMIGO.

### **Consulta de Puntos**

22. El cliente puede consultar los puntos que acumula con la compra al final de la tirilla de pago. SUPERMERCADOS MAS X MENOS dispone también como mecanismo de consulta el módulo de Servicio al Cliente. Para ello, el titular presenta su Documento de Identidad a la Auxiliar de Servicio al Cliente y solicitar la consulta de su acumulado de puntos.

### **Consideraciones Generales**

23. El programa de puntos CLIENTE AMIGO podrá ser suspendido unilateralmente por SUPERMERCADOS MAS X MENOS S.A debido a hechos originados en caso fortuito o de fuerza mayor sin necesidad de notificación previa a los titulares.
24. El titular de CLIENTE AMIGO que sea premiado en eventos y/o promociones autoriza a SUPERMERCADOS MAS X MENOS S.A para difundir y/o publicar sus nombres y/o divulgar sus imágenes filmadas y/o fotografiadas, transfiriendo todos los derechos de imagen de que trata la Ley 23/82 a favor de SUPERMERCADOS MAS X MENOS S.A, para ser publicadas en los medios y en la forma que lo considere conveniente, sin lugar a ningún tipo de compensación y sin que sea necesaria otra autorización adicional.
25. Si existieren diferencias entre los puntos acumulados en CLIENTE AMIGO y lo que el titular considera tener en su acumulado, se realizará una revisión detallada en el sistema del programa con el fin de encontrar alguna anomalía. Para radicar cualquier reclamo, se deberá realizar a través de los canales que SUPERMERCADOS MAS X MENOS S.A tiene disponibles para dicho fin.
26. La participación en el Programa CLIENTE AMIGO está sujeta a los términos y condiciones establecidos por la compañía. SUPERMERCADOS



MAS X MENOS S.A. se reserva el derecho de verificar la veracidad de los puntos acumulados y en cualquier momento podrá anularlos siempre y cuando considere que hubo fraude en la acumulación de los mismos o incumplimiento del reglamento.

27. La participación en el Programa CLIENTE AMIGO implica, por parte del cliente, la aceptación de todas las condiciones establecidas en el presente reglamento, las cuales se interpretarán como conocidas de manera clara, transparente y veraz, en el momento de realizar la vinculación.