

TÉRMINOS Y CONDICIONES PUNTOS MEDIPIEL - PROGRAMA DE FIDELIZACIÓN DE CLIENTES

ÍNDICE

1. GLOSARIO
2. TÉRMINOS Y CONDICIONES
 - a. Objeto Del Programa
 - b. Responsable
 - c. Inscripción
 - d. Acumulación
 - e. Cuenta
 - f. Redención
 - g. Vencimiento De Puntos
 - h. Vigencia Del Programa
 - i. Transferencia De Puntos
 - j. Transacciones Que No Generan Puntos
 - k. Garantía
 - l. Aspectos Tributarios
3. VARIOS
4. POLÍTICA DE TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES PARA EL PROGRAMA DE FIDELIZACIÓN
5. ADICIONALES

DESARROLLO

1. GLOSARIO
 - **PUNTO:** Beneficio que obtiene un cliente que adquiere productos comercializados por Medipiel S.A.S (en adelante Medipiel o la Empresa) y que se registra para el efecto.
 - **CLIENTE:** Persona natural que compra productos en las tiendas Medipiel y que se inscribe para ser parte del programa de puntos.
 - **PUNTOS MEDIPIEL:** Es un programa de fidelización de clientes establecido por Medipiel S.A.S
 - **CUENTA:** Es el registro individual que Medipiel mantiene para cada cliente, donde se registran los puntos acumulados por cada compra, el historial de redenciones realizadas, y la fecha de vencimiento de los puntos.

- **TIENDAS MEDIPIEL:** Espacios físicos en los que funcionan los establecimientos de comercio de Medipiel y/o las plataformas habilitadas para la venta de productos (página web – call center) en los cuales se vende al público en general los productos de Medipiel y se realiza el proceso de redención de puntos. No aplica para Marketplace.
- **REDENCIÓN:** Es la transacción por medio de la cual el Cliente cambia los puntos que ha acumulado, y que están registrados efectivamente en su Cuenta, por productos del Catálogo de Puntos vigente.
- **CATÁLOGO DE PUNTOS:** Es el conjunto de productos que destina Medipiel para ser redimidos por los Clientes con los Puntos Medipiel que han acumulado. El Catálogo de Puntos no necesariamente corresponde con el inventario general de las tiendas Medipiel y se compone única y exclusivamente por los productos allí dispuestos. Medipiel puede modificar, sin previo aviso, el Catálogo de Puntos acorde con las necesidades de la Empresa y con las dinámicas del programa.

2. TÉRMINOS Y CONDICIONES

- **OBJETO DEL PROGRAMA:** Medipiel, ha creado un programa para retribuir la lealtad y fidelidad de sus Clientes por las compras que realizan a través de las Tiendas Medipiel, a través de las líneas telefónicas habilitadas, o a través de la página web habilitada, denominado “Puntos Medipiel”.
El Programa de Puntos Medipiel se regirá por lo establecido en los presentes términos y condiciones (“Términos y Condiciones”).
- **RESPONSABLE:** Puntos Medipiel está a cargo de la sociedad Medipiel S.A.S, identificada con NIT. 811.041.214-7, domiciliada en el municipio de Medellín, Antioquia, en la dirección Calle 16 No. 55 – 129 Piso 4 Centro Comercial de Moda Outlet.

El programa Puntos Medipiel es independiente y no se encuentra relacionado con ningún otro programa de fidelización o de puntos de otras sociedades y/o establecimientos de comercio, por lo que la acumulación de puntos contemplada en estos Términos y Condiciones solo aplica para ser redimidos por los Clientes que adquieran productos en las Tiendas Medipiel. La Empresa no será responsable de redención o acumulación alguna de puntos o beneficios en otros programas.

- **INSCRIPCIÓN:** Cualquier persona natural, mayor de edad, puede ser parte de Puntos Medipiel, para lo cual será necesario efectuar el registro y aceptar el tratamiento de datos personales. Para este registro, el Cliente deberá informar a la Empresa, en cualquiera de sus tiendas o por el canal virtual, los siguientes datos:

- Nombre completo
 - Teléfono
 - Genero
 - Fecha de cumpleaños
 - Correo electrónico
 - Tipo y número de documento de identidad
 - Aceptar el tratamiento de datos
- **ACUMULACIÓN:** El Cliente que culmine satisfactoriamente el proceso de Inscripción antes descrito comenzará a acumular Puntos Medipiel desde que efectúe la primera compra en cualquiera de las Tiendas Medipiel, por las líneas telefónicas habilitadas o por la página web habilitada para el efecto y continuará acumulando puntos por cualquier compra que realice a través de los canales habilitados por la compañía.
 - Para efectos de acumular puntos se establece que por cada MIL PESOS M/C (\$1.000) comprados y efectivamente pagados a Medipiel, el Cliente será acreedor de un (1) Punto. El registro de todas las transacciones y de los Puntos que con cada compra acumula el Cliente, será llevado por Medipiel en la Cuenta individual del Cliente que será asociada a su número de documento de identidad, por lo tanto, para efectos de la acumulación de Puntos es fundamental que el Cliente informe al momento de la compra, su número de documento de identidad. En caso de no hacerlo, no acumulará puntos para esa compra respectiva.
 - Los puntos que el Cliente acumule por cada compra física y/o virtual se verán reflejados en su Cuenta dentro de las 24 horas siguientes a la conclusión de la transacción física y 7 días hábiles para compras realizadas a través de canales digitales.
 - Los puntos se acumularán sobre el valor total de la compra efectivamente realizada, una vez descontados elementos como descuentos aplicados, bonos, porcentajes de descuento asumidos por Medipiel S.A.S o proveedores aliados y bonos de gratitud. Las compras de Gift Card no aplicarán para la acumulación de puntos, estos se acumularán en el momento de la redención de la Gift card.
 - **CUENTA:** A cada Cliente se le asignará un número de Cuenta, el cual estará asociado a su documento de identidad. En la Cuenta se registrarán todos los movimientos que el Cliente efectúe con sus Puntos Medipiel, esto es, tanto la acumulación de los mismos como la redención y su fecha de vencimiento, con el fin de que el Cliente tenga conocimiento de su estado decuenta.
 - **REDENCIÓN:** Los Puntos Medipiel podrán ser redimidos únicamente por el titular de la Cuenta, esto es por el Cliente que se encuentre debidamente

inscrito en el programa, quien para el efecto deberá de presentar su documento de identidad original en el momento de la redención.

- La redención solo podrá realizarse en las tiendas físicas Medipiel y exclusivamente con los puntos vigentes al momento de la redención, es decir, aquellos que figuren en la cuenta del cliente. No se podrán redimir puntos vencidos ni puntos que no estén registrados en su cuenta.

La redención se realizará exclusivamente por los productos ofrecidos por Medipiel que estén disponibles en la tienda al momento de la redención y que formen parte del Catálogo de Puntos vigente en esa fecha. La empresa no está obligada a redimir los puntos del cliente por productos fuera del catálogo ni por su equivalente en dinero en efectivo. La redención de puntos por protocolos del Centro de Bienestar estará habilitada exclusivamente en las ciudades y centros comerciales donde Medipiel S.A.S. disponga de Centros de Bienestar. Si, al momento de la redención, se verifica desde las Tiendas Medipiel que el cliente no tiene su información actualizada en el sistema, o que se encuentra en estado "No Acepto" o "No Aplica" con respecto a la autorización de Habeas Data, deberá actualizar sus datos y firmar la correspondiente autorización. Esto es un requisito indispensable para continuar con la acumulación y redención de puntos en el programa Medipiel.

En caso de no cumplir con este requisito, la redención no será efectiva, y el cliente será retirado del programa de puntos Medipiel. Adicional a lo anterior, si el cliente interpone una solicitud para darse de baja del envío de publicidad por parte de Medipiel, a través de los canales habilitados por la compañía, no podrá continuar en el plan de puntos Medipiel y se realizará el retiro del programa.

Medipiel podrá modificar en cualquier momento y sin previo aviso los productos que se ubiquen en el Catálogo de Puntos y la Empresa no será responsable por la redención de los productos en caso de que los mismos se agoten, por lo que, la redención de los productos dispuestos en el Catálogo de Puntos estará sujeta a la disponibilidad real de los productos en el inventario de Medipiel.

- **VENCIMIENTO DE PUNTOS:** Los Puntos Medipiel acumulados por el Cliente tendrán una vigencia de un (1) año móvil, el cual comenzará a contar desde el momento en que la compra sea cargada en la Cuenta del Cliente. En caso de que dentro del año siguiente a la obtención de los Puntos Medipiel, los mismos no sean redimidos, estos desaparecerán de la cuenta del Cliente y no podrán ser utilizados o redimidos en un futuro.
- **VIGENCIA DEL PROGRAMA:** Los presentes Términos y Condiciones del Programa Medipiel podrán ser modificados, enmendados y/o sustituidos en cualquier momento, con o sin previo aviso, así como también los demás beneficios del Programa Medipiel. Esto significa que la acumulación de Puntos no otorga a los Clientes ningún tipo de derecho adquirido respecto a dichos Puntos. En cualquier momento, Medipiel podrá: i) terminar el Programa puntos Medipiel; ii) retirar, limitar,

modificar o cancelar cualquier beneficio o iii) cambiar los beneficios del Programa.

Lo anterior, sin que dicha terminación, modificación, limitación, cancelación, entre otras genere para Medipiel la obligación de efectuar la redención de los Puntos que se encuentren vigentes al momento de su cancelación.

PARÁGRAFO: En caso de que Medipiel decida establecer convenios con otros programas de fidelización oportunamente informará a sus Clientes si el presente programa continúa o como se vinculará al nuevo programa de fidelización en caso de que esa sea la voluntad del Cliente.

- **TRANSFERENCIA DE PUNTOS:** Los Puntos Medipiel que se encuentren en la cuenta de un Cliente son personales e intransferibles. Por lo tanto, los mismos no podrán ser redimidos por terceros, ni mediando la autorización del titular.
- **TRANSACCIONES QUE NO GENERAN PUNTOS:** Las siguientes transacciones que se realicen con productos y en Tiendas Medipiel, por la página Web, o por la línea telefónica no generarán acumulación de Puntos:
 - **Cambios de productos:** los Puntos Medipiel serán únicamente los de la primera compra efectuada y no los del cambio.
 - **Devolución de productos:** En caso de que se presente la devolución de un producto, de la cuenta del Cliente se restarán los puntos que hubiera acumulado con la compra del mismo.
 - Obsequios entregados por Medipiel.
 - Para compras digitales no acumulará costo del envío.
 - La redención de Puntos no generará puntos adicionales.
 - Los empleados de Medipiel no acumularán puntos por las compras realizadas en cualquier canal.
 - No se consideran Clientes, para los efectos de este y, por lo tanto, no podrán acumular puntos, personas jurídicas contratadas por Medipiel bajo cualquier modalidad contractual.
 - No se generarán puntos por compras realizadas en las diferentes plataformas de Marketplace.
 - No se acumularán puntos a personas jurídicas. En caso de evidenciar acumulación se descargarán e inactivarán de manera inmediata, sin posibilidades de redención.

- **GARANTÍA DE PRODUCTOS ADQUIRIDOS CON PUNTOS:** Los productos que se disponen en el inventario de redención o catálogo NO tienen cambio ni se puede efectuar la devolución de estos en ejercicio del derecho de retracto.
- **ASPECTOS TRIBUTARIOS:** La redención efectiva de Puntos por parte del Cliente, en los términos de los artículos 26 y 27 del Estatuto Tributario, puede llegar a constituirse en ingreso. La operación de redención de Puntos, en cumplimiento de las obligaciones legales de Medipiel, es oportunamente informada a la Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales (DIAN)

3. VARIOS

- **Consultas:** Los Clientes podrán consultar la cantidad de Puntos acumulados en cualquiera de las Tiendas Medipiel.
- **Dudas o inquietudes:** Cualquier duda o inquietud respecto al programa de fidelización deberá ser remitida al siguiente correo electrónico: puntos@medipiel.com.co, servicioalcliente@medipiel.com.co o en medio físico a la dirección Calle 16 No. 55 – 129 piso 4 centro comercial de moda outlet en la ciudad de Medellín, Antioquia, dirigido al área de Relacionamiento y Alianzas.
- **Constancia de redención:** Una vez efectuada la redención de Puntos Medipiel, el Cliente deberá suscribir la constancia de recepción del producto en la que figura la cantidad de Puntos redimidos por este.

4. POLÍTICA DE TRATAMIENTO DE DATOS PARA EL PROGRAMA DE FIDELIZACIÓN.

Con la inscripción en el programa Puntos Medipiel el Cliente acepta el tratamiento de los datos personales que ha suministrado a Medipiel, en los términos contemplados en la Política de Tratamiento de la Información de la Empresa y para cualquier finalidad allí establecida y, especialmente autoriza a Medipiel para ser contactado para recibir información de la Empresa, sus productos y promociones a través de los medios de contacto suministrados. Para más información respecto a la política de tratamiento de datos, puede consultarla en la página web www.medipiel.com.co

5. ADICIONALES:

PUNTOS VIGENTES CUANDO UN CLIENTE ES INACTIVADO:

1. Cliente se retira por voluntad propia o desea inactivarse por un tiempo: Deberá enviar la solicitud de retiro o inactivación al correo servicioalcliente@medipiel.com.co junto con la copia de la cédula original.

Una vez recibida, se procederá a contactar al cliente para validar la cantidad de puntos disponibles y notificarle sobre puntos próximos a vencer, permitiéndole redimirlos si lo desea.

En caso de retiro y no contar con puntos suficientes, estos serán cancelados, dejando el saldo en cero.

Si el cliente opta por inactivarse, se le informará sobre los puntos disponibles. Al finalizar el proceso, se enviará un reporte informando el estado final del caso para proceder con el retiro o la inactivación.

2. Si Medipiel inactiva un cliente por validar que ya no se encuentra cumpliendo los términos y las condiciones del plan puntos Medipiel:

- Si es persona natural que estaba acumulando puntos se descargarán y se inactivará su cuenta sin aviso.
- Si es un cliente que se da de baja, el área de servicio al cliente (SAC) se comunicará para explicarle el proceso y disponibilidad de puntos y próximos a vencer para que pueda hacer uso de ellos, en caso tal de que el cliente quiera retirarse y no tenga puntos suficientes para redimir serán cancelados y el nuevo saldo quedará en cero.