

REGLAMENTO DEL PROGRAMA DE FIDELIZACIÓN POR COALICIÓN ORBIA

Orbia Colombia S.A.S., persona jurídica de derecho privado, con domicilio en Bogotá, Colombia, identificada con NIT. 901.444.366-4, (en adelante "ORBIA"), establece el presente reglamento para el Programa de Fidelización por Coalición ORBIA, conforme a los términos, cláusulas y condiciones a continuación ("REGLAMENTO"):

Este REGLAMENTO entra en vigor a partir del 21 de agosto del 2023 por un período indefinido.

1. DEFINICIONES

1.1. Las palabras escritas en este **REGLAMENTO** en letra mayúscula, en plural o singular, tendrán el significado que se les atribuya de acuerdo con lo establecido a continuación:

ALIADOS DE CANJE: personas jurídicas y/o físicas que ofrecen productos y/o servicios para ser canjeados por PUNTOS por los BENEFICIARIOS, de acuerdo con reglas específicas previamente presentadas a los BENEFICIARIOS.

ALIADOS DE COALICIÓN O ALIADOS: personas jurídicas que distribuyen PUNTOS a los BENEFICIARIOS conforme a las reglas de los PROGRAMAS DE FIDELIZACIÓN DE LOS ALIADOS.

BENEFICIARIOS: personas naturales o jurídicas que, de acuerdo con las reglas del PROGRAMA y/o las reglas de PROGRAMAS DE FIDELIZACIÓN DE LOS ALIADOS DE COALICIÓN, son titulares de PUNTOS. Cuando sean personas jurídicas, los BENEFICIARIOS deberán necesariamente estar vinculados a una persona física, quien gozará de los derechos atribuidos a la persona jurídica en los términos de este REGLAMENTO.

BENEFICIOS: productos y servicios ofrecidos por ORBIA para el canje.

PLATAFORMA: entorno virtual donde ORBIA ofrece diversas funcionalidades tales como PORTAL y PROGRAMAS DE FIDELIZACIÓN, permitiendo y facilitando la conexión e interacción entre ALIADOS o ALIADOS DE CANJE y BENEFICIARIOS.

PUNTOS: es la unidad de beneficios del PROGRAMA que se abona a los BENEFICIARIOS de acuerdo con las reglas del PROGRAMA y/o de los PROGRAMAS DE FIDELIZACIÓN DE LOS ALIADOS DE COALICIÓN.

PROGRAMAS DE FIDELIZACIÓN POR COALICIÓN ORBIA ("PROGRAMA"): programa de fidelización creado, desarrollado, promovido y administrado por ORBIA, ofrecido a ALIADOS DE CANJE, a los ALIADOS DE COALICIÓN y a los BENEFICIARIOS, que permite a los BENEFICIARIOS acumular PUNTOS. Los PUNTOS acumulados se utilizan, mediante canjes, para obtener descuentos y/o beneficios en la adquisición de productos y servicios ofrecidos por los ALIADOS DE CANJE a través de la PLATAFORMA.

PROGRAMAS DE FIDELIZACIÓN DE LOS ALIADOS DE COALICIÓN: programas de fidelización de cada ALIADO DE COALICIÓN que otorga PUNTOS a los BENEFICIARIOS para su uso en el PROGRAMA.

TÉRMINOS DE USO: términos y condiciones de uso de la Plataforma.

2. ADHESIÓN Y OBLIGACIONES DEL BENEFICIARIO

2.1. El BENEFICIARIO que quiera formar parte del PROGRAMA y empezar a disfrutar de las ventajas y beneficios del PROGRAMA deberá necesariamente adherirse al presente REGLAMENTO a través de la PLATAFORMA.

2.2. El BENEFICIARIO que desee participar en los PROGRAMAS DE FIDELIZACIÓN DE LOS ALIADOS DE COALICIÓN deberá necesariamente realizar su adhesión directamente en cada uno de los PROGRAMAS DE FIDELIZACIÓN DE LOS ALIADOS DE COALICIÓN. Dicha adhesión estará sujeta a las reglas y condiciones informadas directamente por el ALIADO DE COALICIÓN, y en ningún momento dicha inscripción se realizará de forma automática.

2.3. Además de los términos de este REGLAMENTO y del reglamento del ALIADO DE COALICIÓN, el BENEFICIARIO está obligado a aceptar y cumplir todas las condiciones que establecen los TÉRMINOS DE USO para el uso de la PLATAFORMA y la POLÍTICA DE PRIVACIDAD, disponibles en <https://colombia.orbia.ag/Home/PublicRules>.

3. CANJE DE PUNTOS

3.1. Cada PUNTO acumulado en la cuenta del BENEFICIARIO tendrá una vigencia de 3 (tres) años a partir de la fecha de acumulación. A discreción de ORBIA, los PUNTOS obtenidos por productos o campañas promocionales pueden tener diferente validez, definida a través de reglas específicas y comunicadas al BENEFICIARIO.

3.2. Los PUNTOS acumulados por el BENEFICIARIO en el PROGRAMA y/o los PROGRAMAS DE FIDELIZACIÓN DE LOS ALIADOS DE COALICIÓN permitirán obtener descuentos y/o beneficios en productos y servicios, al ser canjeados, según la cantidad de PUNTOS requerida. Estos productos y servicios estarán disponibles en la PLATAFORMA.

3.3. Los productos y servicios informados en la PLATAFORMA para efectos de posible canje por PUNTOS son solo para fines indicativos y no representan la disponibilidad de productos y/o servicios. ORBIA no se hace responsable, si algún producto y/o servicio indicado se retira o no se encuentra en la PLATAFORMA.

3.4. ORBIA podrá, a su sola discreción, suspender o retirar de la PLATAFORMA cualquier ALIADO DE CANJE sin previo aviso a los BENEFICIARIOS.

3.5. Para que se lleve a cabo el canje de productos o servicios, los BENEFICIARIOS deberán realizar la solicitud a través de la PLATAFORMA.

3.6. Solo el BENEFICIARIO con su usuario y contraseña, o personas autorizadas por el BENEFICIARIO para tener un usuario y contraseña para la misma cuenta, en los casos en que esta modalidad esté disponible a la sola discreción de ORBIA, podrá solicitar el descuento y/o beneficio en productos y/o servicios contenidos en la PLATAFORMA, en los términos de este REGLAMENTO.

3.7. El canje por parte del BENEFICIARIO requiere: (i) Saldo de PUNTOS disponible y dentro del período de validez estipulado en este REGLAMENTO; (ii) el cumplimiento de las reglas y límites definidos en este REGLAMENTO y en los TÉRMINOS DE USO y (iii) el cumplimiento de las reglas y límites definidos en reglamentos específicos para cada uno de los servicios y/o productos que

serán canjeados.

3.8. Los límites para el canje de productos y/o servicios será informado en la PLATAFORMA, estando también sujeto a la disponibilidad y validez de la oferta.

3.9. ORBIA podrá modificar, en cualquier momento, por mera liberalidad y sin motivación justificada, la forma y cantidad de PUNTOS necesarios para el canje de productos o servicios en el ámbito del PROGRAMA.

3.10. Los PUNTOS acumulados pueden transferirse entre BENEFICIARIOS. Para ello, el BENEFICIARIO interesado en la transferencia de PUNTOS deberá utilizar la herramienta adecuada contenida en la PLATAFORMA.

3.10.1. Los PUNTOS estarán disponibles para el BENEFICIARIO destinatario dentro de 2 (dos) días hábiles siguientes a la fecha en que se solicita la transferencia de los PUNTOS.

3.10.2. La transferencia de PUNTOS entre BENEFICIARIOS no afecta el período de vigencia, es decir, la transferencia no cambia la fecha de vigencia de los puntos que comienza desde la fecha de crédito del punto al BENEFICIARIO originario de los PUNTOS.

3.10.3. La transferencia de PUNTOS solo será posible para el BENEFICIARIO que forme parte del PROGRAMA y haya concluido al menos una transacción con uno de nuestros ALIADOS DE COALICIÓN registrada dentro de la PLATAFORMA.

3.10.4. Salvo que se verifique la existencia de fraude, la transferencia de PUNTOS se producirá dentro del plazo descrito en la cláusula 3.11.1 y con carácter definitivo, siendo, por tanto, irreversible.

3.10.5. ORBIA podrá crear y modificar límites para la transferencia de PUNTOS, a su sola discreción, informando de cualquier cambio a través de cualquier medio de comunicación utilizado por PLATAFORMA, asegurando la divulgación de dichos datos.

3.11. El fallecimiento, retiro, renuncia de PUNTOS y exclusión del BENEFICIARIO del PROGRAMA culmina en la terminación de la relación contractual y en la pérdida inmediata de los PUNTOS eventualmente acumulados y en la imposibilidad de tomar los servicios canjeados por el PROGRAMA.

3.12. La tolerancia de ORBIA con el BENEFICIARIO en cuanto al incumplimiento de cualquiera de las obligaciones asumidas en este REGLAMENTO no implicará alteración contractual, novación, pérdida o renuncia de derecho. ORBIA podrá, en cualquier momento, exigir al BENEFICIARIO, el fiel y completo cumplimiento de este REGLAMENTO.

4. CANJE DE SERVICIOS

4.1. El canje de Servicios debe ser realizado en la PLATAFORMA y deberá ser solicitado con al menos 05 (cinco) días hábiles de antelación a la fecha efectiva de toma de los Servicios por parte de los BENEFICIARIOS.

4.2. ORBIA no será responsable de cubrir los costos logísticos en ningún caso.

4.4. Solo el BENEFICIARIO, a través de su Representante Legal, cuando corresponda, podrá realizar la Solicitud de Servicios.

4.5. ORBIA pondrá a disposición de los BENEFICIARIOS en la PLATAFORMA la lista de Servicios que pueden ser canjeados por los BENEFICIARIOS.

4.6. Una vez canjeados los Servicios, los BENEFICIARIOS recibirán confirmación por correo electrónico. Después de confirmar el canje de Servicios, los BENEFICIARIOS solo pueden cancelar el Servicio si el mismo no ha sido programado y/o el objeto del Servicio no ha sido liberado para su uso.

4.6.1. Si la cancelación del canje de Servicios cumple con los requisitos de este REGLAMENTO y ha sido solicitada por los BENEFICIARIOS dentro del plazo descrito en la cláusula 4.6., los PUNTOS utilizados para costear los Servicios serán reembolsados a los BENEFICIARIOS.

4.6.2. No será posible solicitar la cancelación del canje de Servicios fuera del caso descrito anteriormente. Si los BENEFICIARIOS no desean tomar los Servicios solicitados, deberán informar a ORBIA. En este caso, el Servicio será cancelado, pero dicha cancelación no dará derecho a los beneficiarios a la devolución de los PUNTOS.

4.7. Los BENEFICIARIOS deberán planear para tomar los Servicios. Una vez solicitados y confirmados, los Servicios estarán disponibles para ser prestados durante un plazo de 12 (doce) meses. Transcurrido este plazo, terminará el derecho a tomar los Servicios solicitados por los BENEFICIARIOS, salvo que la falta de prestación de los Servicios se haya producido por culpa exclusiva de ORBIA o ALIADO DE CANJE.

4.8. Habiendo tomado los Servicios, los BENEFICIARIOS deberán completar una encuesta de satisfacción que será enviada por ORBIA.

5. RESPONSABILIDAD POR LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS

5.1. En la extensión permitida por la ley, todos los beneficios, productos y servicios disponibles para canje, sus especificaciones y calidad son responsabilidad única y exclusiva de los respectivos ALIADOS DE CANJE. En este sentido, ORBIA no tiene ninguna responsabilidad, ya sea directa, indirecta, subsidiaria o solidaria, por dichos servicios, productos, promociones, por lo que cualquier defecto o vicio relacionado con los mismos deberá ser reclamado directamente al ALIADO DE CANJE.

5.1.1. En la extensión de lo permitido por ley, El BENEFICIARIO deberá conservar los certificados de garantía y facturas de productos y/o servicios para cambio en caso de mal funcionamiento, defectos de fábrica o necesidad de asistencia técnica dentro del plazo de garantía fijado por el ALIADO DE CANJE.

5.1.2. En la extensión de lo permitido por ley, los ALIADOS DE CANJE son los responsables de los cambios, stocks, calidad y reposición de los productos, en los términos y plazos previstos en la legislación civil y del consumidor en vigor.

5.2. El BENEFICIARIO entiende que toda la información relacionada con el producto y/o servicio canjeado en la PLATAFORMA, incluyendo, pero no limitado a los riesgos, características, peculiaridades, plazos de entrega, recibo, retiro, entre otros, deberán ser verificadas por el BENEFICIARIO directamente con el ALIADO DE CANJE responsable del producto y/o servicio. Cualquier información o aclaración relacionada con los productos o servicios puestos a disposición deberá ser obtenida por el BENEFICIARIO directamente con los ALIADOS DE CANJE.

5.3. Cualquier retraso en la entrega del producto o servicio, vicios, aunque ocultos, defectos, cambios, cancelaciones o quejas, deberán dirigirse a los canales de atención de ORBIA y seguirán los procedimientos descritos en la POLÍTICA DE CAMBIOS Y DEVOLUCIONES.

5.4. La mera inclusión del producto o servicio en el “carrito de compra”, sin la respectiva conclusión del canje, no garantiza al BENEFICIARIO su disponibilidad.

5.5. Si no es posible entregar el producto o realizar el servicio debido al suministro incorrecto de información por parte del BENEFICIARIO, cambio de domicilio no informado, dirección no encontrada o ausencia de un responsable mayor de 18 años en el momento de la entrega, el BENEFICIARIO perderá el derecho al producto o servicio y no se devolverán los PUNTOS.

6. ACUMULACIÓN DE PUNTOS

6.1. La acumulación de los PUNTOS por parte del BENEFICIARIO se realizará según las reglas de ORBIA o de los PROGRAMAS DE FIDELIZACIÓN DE LOS ALIADOS DE COALICIÓN.

6.2. ORBIA no se responsabiliza por las reglas de los PROGRAMAS DE FIDELIZACIÓN DE LOS ALIADOS DE COALICIÓN.

6.3. El BENEFICIARIO podrá acumular puntos siempre que refiera un nuevo BENEFICIARIO para el PROGRAMA , a través de la promoción “Invita a tu Amigo”.

6.3.1. Para acumular los PUNTOS por la referencia., el BENEFICIARIO deberá enviar al interesado en formar parte del PROGRAMA un código generado a tal efecto que estará disponible en su página en la PLATAFORMA.

6.3.2. Los PUNTOS se abonarán al BENEFICIARIO que haya referido a un amigo y al BENEFICIARIO referido, después que el referido (i) haya completado su registro en la PLATAFORMA con el código del BENEFICIARIO que lo ha referido y (ii) haya sido aprobada su primera Factura por la conclusión de una transacción comercial con uno de nuestros ALIADOS DE COALICIÓN. Estas condiciones son acumulativas, por lo que la puntuación se abonará solo después del cumplimiento de las condiciones (i) y (ii).

7. VERIFICACIÓN DE INCONSISTENCIAS Y FRAUDES

7.1. ORBIA se reserva el derecho a realizar acciones de corrección que correspondan a las acciones relacionadas con el fraude en el canje o transferencia de PUNTOS por parte del BENEFICIARIO y/o de terceros que puedan interferir con el correcto funcionamiento del PROGRAMA, así como el derecho a realizar análisis periódicos, basados en criterios objetivos que se encuentren en los registros de los BENEFICIARIOS, en cuyo caso, si se encuentran inconsistencias, ORBIA tiene el derecho a bloquear automáticamente el respectivo registro del BENEFICIARIO.

7.1.1. El registro del BENEFICIARIO será desbloqueado luego del análisis que realizará ORBIA, a partir del contacto del BENEFICIARIO con los Canales de Atención de ORBIA, momento en el cual ORBIA podrá solicitar información al BENEFICIARIO.

7.2. Dentro de los límites de la buena fe, ORBIA adoptará método(s) objetivo(s) para verificar la razonabilidad del canje de servicios y productos con base en el historial de participación en el PROGRAMA y el promedio de adquisición y del perfil del BENEFICIARIO en el PROGRAMA, para identificar posibles inconsistencias en el sistema, para corregir oportunamente distorsiones y/o prevenir distorsiones, y para asegurar la integridad del PROGRAMA.

7.3. La ocurrencia de un bloqueo no implica la pérdida inmediata de los PUNTOS del BENEFICIARIO, salvo los plazos de validez de los PUNTOS.

7.4. Luego de un análisis de los argumentos de los BENEFICIARIO, si se encuentran inconsistencias en el canje de los PUNTOS acumulados, estos serán automáticamente cancelados, sin que exista compensación alguna al BENEFICIARIO.

7.5. Sin perjuicio de lo establecido en la cláusula 6.4 anterior, si se verifica dolo por parte del BENEFICIARIO en estafar y/o no cumplir los términos y condiciones de este REGLAMENTO y TÉRMINOS DE USO, así como los principios del PROGRAMA, ORBIA podrá: (i) excluir al BENEFICIARIO del PROGRAMA y; (ii) impedir que el BENEFICIARIO infractor se registre de nuevo en el PROGRAMA y/o utilice los beneficios ofrecidos por el PROGRAMA y; (iii) tomar posibles medidas legales contra el BENEFICIARIO.

8. DISPOSICIONES GENERALES

8.1. El BENEFICIARIO está obligado a mantener actualizados sus datos de registro en la PLATAFORMA, especialmente para la recepción de productos, servicios y comunicaciones.

8.2. Al ingresar a la PLATAFORMA, realizando su registro, el BENEFICIARIO automáticamente acepta plenamente todas las condiciones de los TÉRMINOS DE USO y este REGLAMENTO, sin reservas, incluyendo la recepción de correos electrónicos promocionales relacionados con las actividades de ORBIA, así como correos electrónicos de comunicación sobre asuntos relevantes para su participación en el PROGRAMA. Si es del interés del BENEFICIARIO dejar de recibir correos electrónicos promocionales de ORBIA, este último podrá, en cualquier momento, sin necesidad de justificación o imposición de recargo de ningún tipo, una vez recibido el primer correo electrónico promocional, solicitar la cancelación inmediata de recepción de estos, tal y como se indica en el cuerpo del propio correo electrónico promocional y también a través de la sección "Registro" de la PLATAFORMA.

8.3. Las condiciones específicas aplicables al canje de PUNTOS, tales como cantidad y equivalencia de PUNTOS para cada servicio y/o producto, serán definidas por ORBIA, pudiendo tener cambios periódicos.

8.4. Los BENEFICIARIOS otorgan a ORBIA el derecho de tratar los datos recolectados por los ALIADOS DE COALICIÓN Y ALIADOS DE CANJE en el cumplimiento de la prestación de servicios y/o suministro de productos canjeados e información puesta a disposición por los BENEFICIARIOS para participar en el PROGRAMA, comprometiéndose a ORBIA a respetar la privacidad de los BENEFICIARIOS y mantener total confidencialidad de esta información, utilizándolas de acuerdo con la POLÍTICA DE PRIVACIDAD y TÉRMINOS DE USO.

8.5. Los PUNTOS abonados al BENEFICIARIO no se pueden convertir en efectivo ni en valores de ningún otro tipo.

8.6. ORBIA tiene el derecho, en cualquier momento, mediante notificación previa con 20 (veinte) días antelación, de cancelar o modificar el PROGRAMA parcial o totalmente. En dicho evento los BENEFICIARIOS tienen asegurados los PUNTOS y los beneficios a los que tienen derecho hasta la fecha de su modificación o cancelación, en la forma del respectivo reglamento de acumulación.

8.6.1. En este caso el BENEFICIARIO deberá canjear sus PUNTOS y/o tomar servicios dentro del período de notificación anteriormente citada.

8.7. El incumplimiento de las cláusulas y condiciones de los TÉRMINOS DE USO o de este REGLAMENTO por el BENEFICIARIO, dará lugar a la cancelación de los PUNTOS acumulados.

8.8. El diseño de la PLATAFORMA, así como las marcas, nombres comerciales o signos distintivos de cualquier tipo que componen la estructura de la PLATAFORMA son propiedad de ORBIA y sus afiliadas, de los ALIADOS DE COALICIÓN y/o de los ALIADOS DE CANJE, según sea aplicable. Por tanto, el uso o acceso a la PLATAFORMA por parte del BENEFICIARIO no puede entenderse, bajo ningún pretexto, como atribución de derechos para que los BENEFICIARIOS puedan utilizar y/o citar dicho diseño, marcas, nombres y signos.

9. RETRACTO

En ejecución del PROGRAMA, se entenderá pactado el derecho de retracto por parte del BENEFICIARIO. En el evento en que se haga uso de la facultad de retracto, se resolverá el canje de los puntos y se reintegrarán los PUNTOS que el BENEFICIARIO hubiese redimido.

El BENEFICIARIO deberá devolver el producto al ALIADO DE CANJE por los mismos medios y en las mismas condiciones en que lo recibió. Los costos de transporte y los demás que conlleve la devolución del bien serán cubiertos por el BENEFICIARIO. El término máximo para ejercer el derecho de retracto será de cinco (5) días hábiles contados a partir de la entrega del bien o de la celebración del contrato en caso de la prestación de servicios. Para ejercer el derecho de retracto, se deberá diligenciar el formulario para el ejercicio de retracto y reversión del pago y enviarlo al correo electrónico [*].

ORBIA devolverá al BENEFICIARIO los PUNTOS sin que proceda a hacer descuentos o retenciones por concepto alguno. En todo caso la devolución de los PUNTOS al BENEFICIARIO no excederá de treinta (30) días calendario desde el momento en que ejerció el derecho.

10. TRIBUNAL

10.1. Este REGLAMENTO se regirá por las leyes de Colombia.