

Reglamento del programa de lealtad **Persona Natural**

Versión 2023

iHola!

Bienvenido al Programa de Lealtad de *Puntos Colombia* ("El Programa").

Este reglamento ("*Reglamento*") contiene los términos generales, disponibles en la App o en www.puntoscolombia.com, que rigen el Programa de Lealtad de PUNTOS COLOMBIA S.A.S. ("*Puntos Colombia*") dirigido al Usuario Persona Natural.



Legal Design by legalnova*

iEsto es por y para ti!



- 1 ¿Qué es *Puntos Colombia*?
- 2 Palabras claves para entender el Programa
- 3 ¿Qué debo hacer para disfrutar los beneficios?
- 4 ¿Qué sucede si estaba en *Puntos Éxito*, *Puntos Carulla* o *Puntos Bancolombia*?
- 5 ¿Para registrarme debo suministrar mis datos personales?
- 6 ¿Al registrarme adquiere un compromiso frente a la procedencia de mis activos y buen gobierno?
- 7 ¿Cuál puede ser el estado de mi cuenta en *Puntos Colombia*?
- 8 ¿Qué es la red de *Marcas Aliadas*?
- 9 ¿En qué consiste el portafolio de beneficios del Programa?
- 10 ¿Qué es la acumulación de *Puntos*?
- 11 ¿Qué es la redención de *Puntos*?
- 12 ¿Qué es la transferencia de *Puntos*?
- 13 ¿Cuál es la vigencia de los *Puntos* acumulados para redimirlos y acceder a los beneficios del Programa?
- 14 ¿Qué hacer si requiero hacer efectiva la garantía de un producto y/o servicio adquirido?
- 15 ¿Qué es *Botón Puntos Colombia*?
- 16 ¿En qué consiste *Puntos Pay*?
- 17 ¿En qué consisten los eventos y campañas promovidos por *Puntos Colombia* para acumular y redimir *Puntos*?
- 18 ¿Condiciones de seguridad de mi clave personal?
- 19 ¿Qué sucede si me quiero retirar del programa?
- 20 ¿Canales de atención para la solución de peticiones, quejas, reclamos y sugerencias?

iLéelo con atención!, al registrarte, aceptas que conoces y estás de acuerdo con lo indicado.

1 ¿Qué es Puntos Colombia?

Puntos Colombia, es un Programa de Lealtad que brinda beneficios a sus Usuarios, entre los que se encuentra la posibilidad de acumular y redimir Puntos en nuestro portafolio de Marcas Aliadas, que podrás encontrar [aquí](#) o en la App, además de ofrecerte otros beneficios como el Botón de pago y PuntosPay.

Puntos Colombia nace de la alianza entre el Grupo Éxito y Bancolombia, siendo la evolución de Puntos Éxito, Puntos Carulla y Puntos Bancolombia, que hoy se denominan *Puntos Colombia*.

2 Palabras claves para entender el Programa



Ecosistema

Conjunto de Marcas Aliadas que permiten la adquisición de productos y servicios por medio de los beneficios del Programa.



Marcas Aliadas

Empresas del Ecosistema que habilitan sus marcas para que los Usuarios accedan a los beneficios.



Puntos

Intangibles que *Puntos Colombia* y las Marcas Aliadas otorgan como incentivo por las interacciones realizadas en el Programa.

El incentivo permite adquirir productos y servicios, redimiendo Puntos en canales dispuestos por *Puntos Colombia* y la Marca Aliada.



Usuario

Persona natural registrada en el Programa, que disfruta los beneficios ofrecidos en el Ecosistema.

3 ¿Qué debo hacer para disfrutar los beneficios?

Registrarte en el Programa de *Puntos Colombia*. ¡Crear una cuenta es **gratuito!**

Para registrarte ten presente los canales disponibles, página web <https://sso.puntoscolombia.com/login>, nuestra App y líneas de servicio al cliente.

No podrán crear una cuenta:

- Extranjeros identificados con pasaporte.
- Personas con cédulas de ciudadanía o extranjería emitidas en Colombia que tengan su documento en proceso de elaboración, cancelado por doble cedulación o intento de cedulación, suplantación, reasignación de sexo (Cuando la persona cambia de sexo le otorgan la cancelación del documento base y le expiden otro con un género diferente).
- Personas con falsa identidad, con interdicción judicial, sin documento expedido, menores de edad o fallecidas.



Solamente podrás registrarte si eres una persona natural mayor de edad con cédula de ciudadanía colombiana o de extranjería emitida en Colombia.

Recuerda que la cuenta y su administración es personal. Al registrarte en el Programa, declaras que conoces y aceptas las condiciones establecidas en el Reglamento. Puntos Colombia podrá facultar a algunas de sus Marcas Aliadas para registrar los Usuarios en sus canales o en otros canales.

Puntos Colombia se reserva el derecho de registro, acceso, uso y exclusión del Programa.

4 ¿Qué sucede si estaba en Puntos Éxito, Puntos Carulla o Puntos Bancolombia?

Continuarás acumulando Puntos en tu cuenta *Puntos Colombia*. Una vez te registres a través de nuestros canales o de nuestras Marcas Aliadas autorizadas, podrás redimir tus Puntos y disfrutar de los beneficios del Ecosistema.

5 ¿Para registrarme debo suministrar mis datos personales?

Sí, para registrarte deberás suministrar datos como:

- Nombre
- Apellido
- Tipo de documento
- Número de documento
- Celular
- Correo electrónico

Adicionalmente, debes autorizar el tratamiento de datos personales. Con esto te conviertes en miembro y beneficiario del Programa *Puntos Colombia*. Ten en cuenta que **eres responsable de la información suministrada en el registro y de su actualización. Cualquier error, omisión, falta de actualización o falsedad en la información, será tu responsabilidad.**

Al reclamar algún beneficio del Programa, autorizas a *Puntos Colombia* a publicar tu nombre y el beneficio recibido en cualquier medio publicitario, sin ninguna compensación y sin necesidad de autorización adicional.

Tus datos personales serán tratados de acuerdo con la autorización que otorgas al momento del registro y la Política de Protección de Datos Personales, publicada [aquí](#) y en la App.



6 ¿Al registrarme adquiero un compromiso frente a la procedencia de mis activos y buen gobierno?

Sí, en *Puntos Colombia* contamos con un Programa de Transparencia y Ética Empresarial, y Sistema de Autocontrol y Gestión del Riesgo Integral de Lavado de Activos, Financiación del Terrorismo y Proliferación de Armas de Destrucción Masiva. Estos programas rigen las actividades que *Puntos Colombia* realiza con sus partes de interés como son los Usuarios.

Tú, como *Puntos Colombia* no participarás ni tolerarás desviaciones que desencadenen en actos de corrupción respecto de los lineamientos del Programa. Al registrarte te comprometes a declarar que los bienes o recursos que dispongas para compras o transacciones no provienen de ninguna actividad ilícita contempladas en el código penal o norma que lo modifique. Cualquier infracción o cuestionamiento sobre actos contrarios a la transparencia y ética empresarial que contraríen el buen gobierno, podrán ser reportadas [aquí](#).

7 ¿Cuál puede ser el estado de mi cuenta en Puntos Colombia?

Tu cuenta podrá tener diferentes estados según tu comportamiento en el Programa, o tu decisión. Los estados pueden ser:



Migrada

Cuentas que vengan de Puntos Éxito, Carulla y Bancolombia y tengan, Puntos acumulados y no estén registrados en *Puntos Colombia*. Las cuentas acumularán Puntos, pero no podrán redimirlos hasta no estar en estado activo.



Activa

Cuentas donde el Usuario está registrado y aceptó el Reglamento y el tratamiento de datos personales. El Usuario acumulará Puntos y podrá redimirlos para adquirir productos y servicios si cuenta con una clave dinámica si es usuario de App o con clave estática. Para otras transacciones deberá contar correo y celular, donde se enviará un código de verificación.



Bloqueada

Cuentas que no pueden redimir o acumular Puntos en algunos casos, o iniciar sesión. La cuenta puede pasar a este estado por voluntad del Usuario o porque *Puntos Colombia* lo modifica al evidenciar el uso indebido. Para desbloquearla, deberá comunicarse con *Puntos Colombia* a través de los canales de servicio al Usuario. El área encargada revisará el caso y de acuerdo con su análisis, *Puntos Colombia* podrá modificar el estado de cuenta bloqueada a activa, a cerrada por fraude o cerrada.



Por cerrar

Cuentas en las que se evidencie que no hay transacciones de acumulación ni de redención durante un año. La cuenta permanecerá en este estado por 3 meses, después pasará a estado cerrado.



Cerrada por fraude

Cuentas en las que se evidencia un uso indebido que atente contra terceros, Marcas Aliadas o *Puntos Colombia*. *Puntos Colombia* podrá impedir el registro del mismo Usuario.



Cerrada

Cuentas que, por voluntad del Usuario, decida retirarse o si cumple con el término del estado “Por cerrar” o fallecimiento del titular. Está cuenta no podrá reactivarse. Si el Usuario reingresa al Programa deberá crear una nueva cuenta y comenzará con saldo 0. Si el cierre fue por decisión del Usuario, y este tiene saldo de Puntos, *Puntos Colombia* le podrá dar la opción de usarlos en las Marcas Aliadas o transferirlos antes de cerrarla. Cerrada la cuenta los Puntos se perderán. No acumularán Puntos las cuentas que se encuentren en estado cerrada.

8 ¿Qué es la red de Marcas Aliadas?

Es el portafolio de Marcas Aliadas donde puedes acumular y redimir tus *Puntos Colombia*. Entre ellas están Almacenes Éxito S.A. y Bancolombia S.A., quienes ponen a tu disposición productos y servicios que al ser adquiridos podrán otorgarte Puntos, que te permitirán acumular Puntos en tu cuenta personal.

A su vez, los productos y servicios podrás adquirirlos redimiendo Puntos. En el Ecosistema encuentras Marcas Aliadas habilitadas para acumulación y/o redención. El Programa podrá vincular y desvincular Marcas Aliadas sin previa notificación.

Los productos, servicios y beneficios que ofrece cada Marca Aliada, están sujetos a disponibilidad de inventario y los términos y condiciones establecidos para cada uno de estas, que están disponibles en:



<https://www.puntoscolombia.com/aliados> y en la App.

9 ¿En qué consiste el portafolio de beneficios del Programa?

El portafolio de beneficios del Programa permite la posibilidad de:

- Acumular Puntos por las operaciones realizadas en los canales de las Marcas Aliadas, según las condiciones definidas por cada una.
- Acumular Puntos pagando a través de medios electrónicos habilitados en la página web o en la App de *Puntos Colombia*, en las Marcas Aliadas o en cualquier otro lugar según las condiciones definidas.
- Posibilidad de participar en eventos y campañas promocionales realizadas por *Puntos Colombia* o sus Marcas Aliadas. En campañas específicas para acumular o redimir Puntos, se comunicarán por los canales dispuestos por *Puntos Colombia* para tu participación. Las campañas tendrán una vigencia definida.
- Redimir Puntos acumulados para acceder a productos o servicios y experiencias.
- Posibilidad de acceder a descuentos especiales ofrecidos por las Marcas Aliadas.
- Transferir Puntos.
- Posibilidad de usar el Botón de *Puntos Colombia* en distintos comercios.
- Posibilidad de usar Puntos Pay para realizar pagos cotidianos.
- Acceso otros beneficios, informados a los Usuarios en los canales dispuestos por *Puntos Colombia*.

Recuerda que los cambios presentados en los beneficios, serán informados a través de los canales dispuestos por *Puntos Colombia*, para que conozcas las nuevas condiciones.

10 ¿Qué es la acumulación de Puntos?

La acumulación ocurre cuando se cargan Puntos a tu cuenta por la compra de productos o servicios pagados en plata y puntos en las Marcas Aliadas donde aplique el beneficio de acumulación o por interacciones en Programas que incentiven la entrega de Puntos. En esos casos solo acumulará por la parte en Plata.

Puntos Colombia y las Marcas Aliadas que aplican para acumular Puntos, definen los términos y condiciones, equivalencia entre el valor de compra y Puntos recibidos, tiempo en que se verán reflejados en tu cuenta, restricciones y demás condiciones. Los términos y condiciones de las Marcas Aliadas se encuentran en:

- <https://www.puntoscolombia.com/personas/aliados>

Si un error o inconsistencia genera una acumulación mayor de Puntos a la que debiste recibir, *Puntos Colombia* se comunicará contigo con el fin de revertir la transacción de Puntos acumulados. Si se demuestra que el error ha sido inducido por ti, *Puntos Colombia* podrá definir si te excluye del

Programa. Si el error genera acumulación menor de Puntos respecto de la que debiste recibir, *Puntos Colombia* los cargará en tu cuenta.

Puntos Colombia solicitará los soportes que acrediten la transacción, para adelantar el ajuste correspondiente. El saldo de puntos y estado de cuenta podrá consultarse en los canales dispuestos por *Puntos Colombia*. No acumularán Puntos las cuentas que se encuentren en estado cerrada o en una situación irregular.

Puntos Colombia, cumpliendo la legislación tributaria colombiana, podrá informar anualmente, en los reportes de información exógena, el saldo de Puntos en cabeza de los Usuarios por la acumulación de Puntos según las condiciones descritas, así como operaciones de ingresos y gastos realizados entre *Puntos Colombia*, Usuarios y Marcas Aliadas. La información se reportará según los lineamientos que fije la autoridad competente.

Las Marcas Aliadas podrán restringir que sus empleados acumulen Puntos en la Marca Aliada a la que pertenecen.

11 ¿Qué es la redención de Puntos?

La redención ocurre cuando intercambias Puntos acumulados en las Marcas Aliadas al Programa en esta modalidad, por productos o servicios ofrecidos en el Ecosistema y canales dispuestos por *Puntos Colombia*.

Al redimir Puntos, se solicitará tu número de identificación y la clave dinámica si cuentas con la App, de lo contrario, se te solicitará la clave estática.

Los Puntos no son intercambiables por plata. La equivalencia del Punto variará según la Marca Aliada o canal de redención. La cantidad de Puntos necesarios para la compra será informada al momento de la redención.

Para adquirir un producto o servicio en una Marca Aliada o en canales de Puntos Colombia podrás redimir:

Solo Puntos*

Podrás llevar el producto o servicio solo con Puntos, si tienes la cantidad necesaria. La Marca Aliada y *Puntos Colombia* podrá definir si aplica para su portafolio.

Puntos + beneficio de un Programa de lealtad diferente:

Podrás combinar tus Puntos con otro beneficio de un Programa de lealtad diferente a *Puntos Colombia*.

Plata + Puntos

Podrás definir el número de Puntos utilizado para adquirir el producto o servicio. El resto lo pagarás con plata. La Marca Aliada y *Puntos Colombia* definirán el monto mínimo de Puntos a redimir. Será decisión de la Marca otorgar Puntos por el porcentaje pagado con plata. No se acumularán Puntos por Puntos redimidos.

Puntos Colombia establecerá el monto mínimo de Puntos para redimir el producto o servicio dependiendo del canal. *Puntos Colombia* podrá modificar los montos establecidos en cualquier momento, de forma definitiva, por tiempo limitado o para cierto segmento de Usuarios. Si el monto mínimo para redimir los Puntos cambia, será anunciado por alguno de los canales dispuestos por *Puntos Colombia*.



Los Puntos redimidos serán descontados de forma automática del saldo del Usuario. La transacción podrá realizarse siempre que cuentes con el saldo suficiente y la Marca cuente con unidades del producto o servicio.

Un Usuario con cuenta bloqueada no podrá redimir sus Puntos mientras se encuentre en este estado.

Las Marcas Aliadas podrán restringir que sus empleados rediman Puntos en la Marca Aliada a la que pertenecen.

12 ¿Qué es la transferencia de Puntos?

Por la App, podrás enviar Puntos de tu cuenta a la de tus familiares y amigos inscritos en *Puntos Colombia*. Deberás indicar el tipo y número de documento del destinatario. Es tu responsabilidad verificar la información antes de transferir ya que las transferencias no tienen reversa. *Puntos Colombia* podrá definir un monto mínimo a transferir, tope máximo y cobro de transferencia. La información se notificará a través de la App.

Los Puntos transferidos mantendrán la vigencia establecida de la fecha de su creación.

13 ¿Cuál es la vigencia de los Puntos acumulados para redimirlos y acceder a los beneficios del Programa?

Los Puntos acumulados tendrán una vigencia mínima de un **(1) año calendario** contado a partir del momento que ingresan a tu cuenta. *Puntos Colombia* y las Marcas Aliadas podrán establecer vencimientos mayores, que se publicarán en los canales que *Puntos Colombia* ha dispuesto para esto. Con la redención de Puntos, se debitarán aquellos que estén próximos a vencerse y se mantendrán los de mayor vigencia. Es responsabilidad del Usuario consultar los Puntos próximos a vencer. En caso de perderlos no podrán ser reintegrados a su cuenta.

Los Puntos transferidos mantendrán la vigencia establecida de la fecha de su creación.

14 ¿Qué hacer si requiero hacer efectiva la garantía de un producto y/o servicio adquirido?

Para cambios, devoluciones, cancelaciones y garantías de productos o servicios adquiridos con Puntos, se aplicará la política definida por la Marca Aliada proveedora del producto o servicio donde realizó la redención.



15 ¿Qué es Botón Puntos Colombia?

Es una alternativa que encontrarás en canales de venta digital de las Marcas Aliadas que tengan a *Puntos Colombia* como opción para completar la compra de productos o servicios. Podrás comprar productos o servicios con solo Puntos o combinándolos con Plata. Podrás acumular Puntos por la parte que pagues con Plata, usando cualquier medio de pago autorizado por la pasarela de pagos.

Para más información, consulta [aquí](#).

16 ¿En qué consiste Puntos Pay?

Es una funcionalidad que encuentras dentro de nuestra App, en la que podrás recargar o adquirir paquetes de operadores móviles, comprar pines de suscripción en plataformas de entretenimiento, video juegos y música, o pagar tus servicios de televisión, usando tus *Puntos Colombia* y plata. Para más información consulta [aquí](#).

17 ¿En qué consisten los eventos y campañas promovidos por Puntos Colombia para acumular y redimir Puntos?

El Programa ofrece beneficios adicionales para acumular y redimir tus Puntos:

Sorteos: El registro del número de identificación en actividades relacionadas con el Programa o al comprar ciertos productos o servicios, podrá inscribir automáticamente al Usuario para que participe en diferentes eventos promocionales. Las condiciones del sorteo podrán consultarse en los canales dispuestos para el efecto.

Invitaciones a eventos: Recibir invitaciones a eventos especiales.

Ofertas especiales de reconocimiento, ofreciendo beneficios preferenciales.

Campañas especiales con planes de beneficio para acumular o redimir sus Puntos.

Extra-Puntos: Los productos o servicios marcados entregarán una mayor cantidad de Puntos según lo informado por la Marca Aliada o *Puntos Colombia*. El sistema asignará los Puntos adicionales automáticamente o según sea la estrategia comunicada.



Las campañas u ofertas serán comunicadas oportunamente y se regirán por los términos y condiciones publicados de las mismas.

18 ¿Condiciones de seguridad de mi clave personal?

- Si eres Usuario registrado en la App tendrás una clave dinámica que cambia cada minuto. La clave y tu identificación te identificarán como Usuario. En caso de no tener la App, tendrás una clave estática, numérica, de cuatro dígitos y única, y junto con tu identificación te identificarán en el Programa.
- Si te registraste en la App no tendrás que crear una clave personal estática. Si te registraste por un canal diferente tendrás acceso a tu clave dinámica que reemplazará tu clave estática.
- Eres responsable por el manejo de tus claves, que son personales e intransferibles.
- Las claves se solicitarán para ingresar a las plataformas dispuestas para administrar tu cuenta y hagas uso de tus Puntos. También podrán ser solicitadas en transacciones que involucren tus datos y Puntos.
- Podrás realizar las siguientes actividades: Asignación, Cambio y Restablecimiento de la clave. Estas actividades de administración podrán realizarse por los canales dispuestos por *Puntos Colombia*.
- Si ingresas 3 veces la clave personal errada al ingresar a tu cuenta, canales de atención, o al usar tus Puntos, tu clave será bloqueada.



- Cuando olvides tu clave personal o esté bloqueada, deberás realizar un proceso de validación de identidad para crear una nueva, a través de los canales de *Puntos Colombia*.
- *Puntos Colombia*, además de tus claves, podrán solicitar otros métodos para validar tu identidad, como biometría, códigos temporales (OTP), entre otros.
- Los términos y condiciones de uso de la App especifican las características de los Usuarios y su funcionamiento. Estos se encuentran publicados en www.puntoscolombia.com/legal/personas y en la App.
- *Puntos Colombia* podrá establecer medidas de seguridad, reglas o condiciones que considere necesarias para proteger tu cuenta y la redención de Puntos. Las medidas serán informadas a través de los canales dispuestos por *Puntos Colombia*.
- En caso de que reportes eventos de fraude, *Puntos Colombia* realizará un análisis detallado y se reservará el derecho de la devolución de los Puntos según el resultado de la verificación.

19 ¿Qué sucede si me quiero retirar del programa?

Si no estás de acuerdo con Reglamento o consideras hubo un error en el registro y no deseas ser miembro del Programa, podrás presentar una solicitud de retiro a través de los canales dispuestos. Los Puntos acumulados podrán ser usados en productos o servicios previo a la solicitud de retiro o transferidos a la cuenta de un Usuario inscrito en el Programa. De lo contrario estos Puntos serán cancelados el día del retiro.

Puntos Colombia podrá retirar del Programa a los Usuarios que usen indebidamente la cuenta o por incumplimiento del Reglamento. Podrá de forma discrecional, suspender la cuenta individual de un Usuario, cancelando la afiliación al Programa sin lugar al reconocimiento del puntaje acumulado en la cuenta personal.

Se considera uso indebido de la cuenta, eventos en los cuales los Puntos acumulados son conseguidos de manera ilegal o fraudulenta. *Puntos Colombia* no se responsabiliza por el uso indebido o fraude que este hecho ocasione. No se permite la comercialización de Puntos o beneficios del Programa por parte de los Usuarios, y en caso de ser comprobado, se procederá a la expulsión inmediata.

Perderás los Puntos ganados:

- Cuando eres retirado del Programa y cuentas con saldo de Puntos.
- Cuando se comprueben acciones que atenten contra un tercero o *Puntos Colombia*,
- Cuando fallezcas.

20 ¿Canales de atención para la solución de peticiones, quejas, reclamos y sugerencias?

En la página web y en la App encontrarás los canales de atención. *Puntos Colombia* podrá, en cualquier momento, adicionar, eliminar o limitar el uso de los canales, informándote sobre las nuevas condiciones y trámites que puedes realizar.

Para realizar una petición, queja, reclamación o sugerencia relacionada con beneficios otorgados o solicitar ajustes en el saldo de Puntos, resolver cualquier inquietud relacionada con el Programa, puedes comunicarte a través de nuestros canales de atención:

- www.puntoscolombia.com
- App de *Puntos Colombia*
- servicio@clientespuntoscolombia.com
- tiendaonline@puntoscolombia.com
- 01 8000 423600 o (+57) 300 9120 488

Al registrar una PQRS, *Puntos Colombia* podrá solicitarte soportes necesarios para atender tu petición, queja, reclamo o sugerencia. Si no existe esta documentación, *Puntos Colombia* dará por válida la información que existe en el sistema del Programa.

¡Ten presente!

Puntos Colombia podrá modificar, suspender o cancelar de manera parcial o total los beneficios, y los términos y condiciones del Reglamento, en cualquier momento. Puntos Colombia deberá informarte la decisión por el medio que considere idóneo.

En caso de suspensión, terminación o cancelación definitiva, individual o colectiva del Programa, si tienes en tu cuenta Puntos suficientes para disfrutar de los beneficios del Programa, contarás con un tiempo límite establecido por *Puntos Colombia* para redimirlos a partir de la fecha en que el Programa informe la suspensión, terminación o cancelación. Puntos Colombia te recomienda mantenerte informado de los términos, condiciones y beneficios del Programa, como sus respectivas actualizaciones, revisando periódicamente en la página web www.puntoscolombia.com.