

## Términos y condiciones de uso de la aplicación móvil

PUNTOS COLOMBIA S.A.S. pone a disposición de sus Usuarios una aplicación móvil, en adelante “App”, con el fin de brindar otra alternativa para administrar, informarse y usar sus Puntos desde su teléfono móvil.

### Índice

<a href="#">1. ¿De qué habla este documento?</a>	<a href="#">7.¿Qué debes conocer acerca de la Propiedad intelectual?</a>
<a href="#">2.¿Qué debo saber para acceder a las funcionalidades de la App?</a>	<a href="#">8.¿Qué debo tener en cuenta en materia de Datos Personales al registrarme?</a>
<a href="#">3.¿Cuáles son las funcionalidades disponibles en la App?</a>	<a href="#">9.¿Cuáles son las políticas de seguridad?</a>
<a href="#">4.¿Cuáles son mis deberes como Usuario App?</a>	<a href="#">10.¿Cuál es la ley aplicable a estos TYC?</a>
<a href="#">5.¿Cuáles son los deberes de PUNTOS COLOMBIA?</a>	<a href="#">11.¿Canales de atención para la solución de peticiones, quejas, reclamos y sugerencias?</a>
<a href="#">6.¿Qué debo saber sobre la limitación de responsabilidad de PUNTOS COLOMBIA?</a>	

*Ten en cuenta que estos términos están sujetos a cambios sin previo aviso, por lo que es tu responsabilidad revisarlos regularmente. Nuestra App es controlada y operada por Puntos Colombia.*

### 1.¿De qué habla este documento?

Estos Términos y Condiciones de Uso (en adelante TYC) tienen como propósito informarte sobre las condiciones de uso aplicables a todas las acciones realizadas en la App. Debes leerlos y entenderlos antes de hacer uso de las funcionalidades de esta. Como Usuario manifiestas y entiendes que al iniciar sesión en la App acepta los TYC y quedarás vinculado a ellos.

Las condiciones aplicables serán las que se encuentren vigentes para el momento en que inicie sesión. En caso de que no estés de acuerdo con estos TYC, debes abstenerte de usar la App. Está prohibido acceder a ella desde territorios donde su contenido sea ilegal, su uso indebido, la falsificación o suplantación de identidad y las actividades fraudulentas en la misma.

### 2.¿Qué debo saber para acceder a las funcionalidades de la App?

Los Usuarios podrán descargar la App desde las tiendas App Store (iOS), Play Store (Android) y AppGallery (HarmonyOS). En iOS se encuentra disponible desde la versión 11 del sistema operativo, y en Android desde la versión 5.

Podrán hacer uso de la App los Usuarios que tengan su cuenta de PUNTOS COLOMBIA en estado activo. Las cuentas que se encuentren en estado bloqueado no podrán hacer uso de sus Puntos. Para conocer los diferentes estados de las cuentas,

el Usuario deberá consultar el Reglamento del Programa que se encuentra publicado en la App y en la página web del Programa.

La App está dirigida exclusivamente a personas naturales, mayores de edad, con cédula de ciudadanía colombiana o de extranjería emitida en Colombia.

### **3.¿Cuáles son las funcionalidades disponibles en la App?**

Los Usuarios de la App encontrarán las siguientes funcionalidades:

#### **Registro de Usuarios nuevos o provenientes de Puntos Éxito, Puntos Carulla, y Puntos Bancolombia**

Los Usuarios nuevos que quieran pertenecer al Programa y los provenientes de Éxito, Carulla, Bancolombia u otras Marcas Aliadas deberán registrarse y lo pueden hacer por medio de la App, pasando por un proceso de validación de identidad por seguridad de su información y de sus Puntos. El registro podrá ser realizado por cualquier persona natural mayor de edad con cédula de ciudadanía colombiana o de extranjería emitida en Colombia. Las exclusiones que puedan presentarse para el registro y demás condiciones deberán ser consultadas en el Reglamento del Programa, que se encuentra publicado en la App y en la página web de PUNTOS COLOMBIA, quien se reserva el derecho de registro, acceso, uso y exclusión del Programa. Todos los Usuarios que se registren deberán autorizar tratamiento de datos personales, suministrar o completar los datos que le sean solicitados para el efecto, como mínimo tipo de documento de identidad, número de documento de identidad, nombre, apellido, celular y correo electrónico. Una vez un Usuario nuevo haya diligenciado los datos obligatorios que se solicitan en el formulario y confirme que están correctos, quedará registrado en PUNTOS COLOMBIA y posteriormente podrá iniciar sesión en la App para acceder a la clave dinámica que le permitirá disfrutar de los beneficios que otorga el Programa. Los Usuarios que se registren a través de la App no tendrán que crear una clave estática, debido a que una vez inicien sesión en esta, tendrán acceso a una clave dinámica con la que podrán usar los Puntos en los establecimientos físicos de los Marcas Aliadas, autenticarse en la página web y canales de atención de PUNTOS COLOMBIA. Es necesario que los usuarios que se registren en la App inicien sesión para poder disfrutar de los Puntos que ganen en el Programa.

Los Usuarios con una cuenta activa en el Programa, deberán tener acceso al celular registrado, donde recibirán un código temporal para iniciar sesión y poder acceder a todas las funcionalidades disponibles en la App. Los Usuarios que les falte algún dato como celular o correo, antes de acceder a la App, deberán completar el dato faltante, es decir, es obligatorio que los usuarios que tengan una sesión activa en la App cuenten con un correo y un celular válido. Cuando un usuario inicia sesión por lo menos una vez en la App, independiente si tiene abierta o cerrada la sesión, queda identificado como usuario de App. Los Usuarios que antes de iniciar sesión en la App contaban con una clave estática, una vez inicien sesión en la App queda inhabilitada la clave estática y deberán seguir usando la clave dinámica para los procesos de autenticación. El dispositivo desde el que se haya iniciado sesión quedará asociado a la cuenta del usuario de PUNTOS COLOMBIA. Un Usuario solo podrá tener sesión activa en un dispositivo, llegado el caso que un Usuario con una sesión activa inicie sesión desde otro dispositivo, quedará cerrada la sesión automáticamente.

Ten en cuenta que PUNTOS COLOMBIA, por seguridad de los Usuarios de App para algunas transacciones sensibles tales como: Registro, inicio de sesión, actualización de datos, entre otras, podrá enviar un código temporal al Usuario, quien deberá ingresarlo correctamente para poder realizar el proceso de validación de identidad con datos registrados. Si el Usuario por algún motivo no tiene acceso al dato o datos registrados o falla en el proceso de validación, deberá comunicarse con los canales de atención de PUNTOS COLOMBIA para actualizarlos.

#### **Gestión y control de la cuenta**

- Los Usuarios de la App podrán acceder a la información registrada en el Programa, y actualizar los datos diferentes a tipo de documento, número de documento, nombres y apellidos. Los Usuarios no podrán actualizar el correo y

celular al mismo tiempo. Para actualizar el correo se enviará un código temporal al celular y viceversa, en caso de no realizar el proceso de validación con éxito tendrán que actualizar el dato a través de los canales de atención.

- Visualización de historial de transacciones, Puntos por vencer y saldo de Puntos, en el cual pueden presentarse diferencias temporales hasta que el Usuario navegue en el app y regrese a la sección donde se visualice.
- El Usuario podrá bloquear su cuenta desde la App de PUNTOS COLOMBIA. En este estado no podrá usar la App, si desea desbloquearla deberá comunicarse con los canales de atención de Puntos Colombia.
- PUNTOS COLOMBIA podrá notificar a los Usuarios a través de la App información relacionada con la cuenta, actualizaciones de datos, cambios en el Programa, acumulaciones, redenciones e información comercial. Los Usuarios que no deseen recibir ningún tipo de notificación a través de la App deberán desactivar los permisos de notificaciones desde la configuración del dispositivo, teniendo presente que la desactivación que se está realizando es la relacionada a las notificaciones push. PUNTOS COLOMBIA lo podrá seguir contactando a través de los demás datos de contacto que el Usuario tenga registrados en el Programa, siempre y cuando tenga activas las autorizaciones respectivas.
- Los Usuarios podrán mantener la sesión activa en la App, con esto podrán mantenerse informados de los beneficios y novedades que ofrece PUNTOS COLOMBIA. Cuando un Usuario cierre sesión en la App, continuará siendo identificado como usuario de esta, y necesitará la clave dinámica al momento de redimir los Puntos en las tiendas físicas de las Marcas Aliadas, para autenticarse en la página web y canales de atención. Por seguridad de los Usuarios una vez se realice el cierre de sesión se informará a través de correo electrónico.
- Los Usuarios son responsables de actualizar la App cuando sea indicado por PUNTOS COLOMBIA. El uso de versiones desactualizadas podría afectar su correcto funcionamiento o el del dispositivo móvil donde se encuentre descargada. PUNTOS COLOMBIA informará cuando haya una actualización disponible, algunas de estas podrán ser obligatorias y restrictivas, es decir que si el Usuario no las realiza no podrá seguir haciendo uso de la App.
- Si un Usuario decide desinstalar la APP de PUNTOS COLOMBIA, deberá desvincular el dispositivo de su cuenta desde la página web o desde los canales de atención al Usuario. Una vez desvinculada, la forma de usar los Puntos en las tiendas físicas de las Marcas Aliadas cambiará a clave estática, y no seguirá siendo usuario activo de App.
- Un Usuario será desvinculado y considerado Usuario NO App en los siguientes casos: • Cuando desde el dispositivo que tiene vinculado un Usuario, inicia sesión otro Usuario. Ejemplo: Si en determinado caso un Usuario 1 que tiene instalada la App inicia sesión desde su dispositivo, y luego de cerrar sesión, un Usuario 2 inicia sesión desde ese mismo dispositivo, el Usuario que quedará vinculado y asociado al dispositivo será el 2, y será considerado en PUNTOS COLOMBIA como un usuario App. El Usuario 1 ya no será considerado un usuario de la App, pues no tendrá ningún dispositivo asociado, hasta que vuelva a iniciar sesión en ese o en otro dispositivo. En caso de que el Usuario 1 no inicie sesión en la App nuevamente, si el registro en PUNTOS COLOMBIA lo hizo a través de la App deberá ingresar a la página web o comunicarse con los canales de atención de PUNTOS COLOMBIA para crear una clave estática que le permita seguir disfrutando de sus Puntos. Si el Usuario se registró en otro canal diferente a la App deberá ingresar a la Página Web o acceder a los canales de atención para crear una clave estática, de esta manera podrá seguir disfrutando de sus Puntos COLOMBIA. • Cuando por solicitud del Usuario o cuando por algún proceso particular se requiera desvincular al Usuario de la App desde los canales de atención. • Cuando desde la página web de PUNTOS COLOMBIA el Usuario realice el proceso de desvinculación de la App. En estos dos últimos casos el Usuario, deberá crear o restablecer la clave estática y se le notificará a través de correo electrónico y mensaje de texto. Al no ser usuario activo de App, el Usuario necesitará una clave estática para usar los Puntos en las tiendas físicas de las Marcas Aliadas, autenticarse en la página web y en los canales de atención.

### **Información de cómo acumular y redimir Puntos y las Marcas Aliadas del Programa.**

En la App los Usuarios encontrarán una sección donde podrán visualizar información de cómo acumular y redimir Puntos y el listado de Marcas Aliadas con sus Términos y Condiciones. Los Usuarios deberán mantenerse informados de los Marcas Aliadas que se encuentran vinculadas en el Programa, ya que PUNTOS COLOMBIA en cualquier momento podrá retirar o adicionar nuevas Marcas Aliadas, y serán actualizadas.

### **Visualización de clave dinámica para uso de Puntos**

La clave dinámica es un número aleatorio de 4 dígitos, que cambia cada minuto y puede usarse una sola vez. Esta clave permite darle mayor seguridad a los Usuarios teniendo en cuenta que es variable y que no es necesario memorizarla.

Todos los Usuarios de la App, necesitarán la clave dinámica para redimir sus Puntos en las tiendas físicas de los Marcas Aliadas vinculadas en el Programa, autenticarse en la página web y canales de atención. Podrá haber excepciones, donde no se requiera la clave dinámica para usar los Puntos, en estos casos se enviará un código temporal al celular o correo del Usuario, quien deberá indicarlo o ingresarlo para hacerlo efectivo. La clave dinámica podrá visualizarse incluso si el Usuario no cuenta con Internet, siempre y cuando tenga la sesión iniciada. Sin embargo, para el correcto funcionamiento de la clave dinámica, el Usuario deberá tener configurada la fecha y hora del celular automática desde el dispositivo, de lo contrario no funcionará. En algunas transacciones sensibles PUNTOS COLOMBIA validará la clave dinámica de forma automática.

#### **Transferencia de Puntos entre usuarios de la App.**

Esta funcionalidad es exclusiva de la App. Solo podrán recibir Puntos transferidos los Usuarios que tengan App. Para realizar la transferencia el Usuario deberá indicar el tipo y número de documento del destinatario de los Puntos. Es responsabilidad del Usuario verificar que la información del destinatario corresponda a quien le desea transferir, pues las transferencias no tienen reversa. PUNTOS COLOMBIA podrá definir un monto mínimo y máximo a transferir, cantidad de transacciones, y generar un cobro por la transferencia. Dicha información será notificada a través de la App de PUNTOS COLOMBIA. Cuando un Usuario realice una transferencia se descontarán los Puntos más próximos a vencer. Cuando los Puntos llegan a la cuenta del destinatario conservarán la vigencia que tenían en la cuenta de quien los transfirió.

#### **Redención de Puntos en productos y servicios disponibles en la Tienda Online, bonos y viajes.**

Los Usuarios podrán usar sus Puntos desde la App en la Tienda Online y en viajes, o para adquirir bonos en adelante "SITIOS". Una vez se acceda a alguno de estos SITIOS desde la App, el Usuario será direccionado a la página web en versión para dispositivos móviles. Allí aplicarán los Términos y Condiciones correspondientes que se encuentran publicados en la página web de PUNTOS COLOMBIA. Los Usuarios no requieren una nueva autenticación al llegar a estos SITIOS desde la App

#### **Servicios cotidianos**

Los Usuarios podrán hacer uso de la funcionalidad Servicios Cotidianos a través de la cual podrán adquirir productos y servicios cotidianos como paquetes móviles, plataformas de streaming, recargas a celulares y mucho más. Una vez el cliente ingrese en la funcionalidad se entenderá que conoce y acepta los términos y condiciones de uso de la funcionalidad los cuales pueden ser consultados [aquí](#). Así mismo, el cliente podrá consultar cada uno de los términos y condiciones de cada producto o servicio ofrecido en la funcionalidad [aquí](#).

#### **Recomendaciones para el disfrute del Programa y/o beneficios exclusivos para usuarios de la App.**

En la App se publicarán productos y servicios que podrán ser adquiridos en línea y otros que únicamente se presentarán para informarle a los Usuarios la oferta con la que cuentan los diferentes Marcas Aliadas. El Usuario deberá acercarse al lugar donde se encuentre el producto de acuerdo con la publicación. En algunos casos podrán presentarse productos y servicios con ofertas por un tiempo limitado, en cada publicación se informarán los Términos y Condiciones que apliquen. También se publicará contenido educativo y recomendaciones para el disfrute del Programa.

PUNTOS COLOMBIA, podrá otorgar beneficios exclusivos a Usuarios de la App, o a un segmento específico, los cuáles serán informados a través de notificaciones Push en la App, correo electrónico, SMS, llamada o correo directo.

#### **Acceso a los canales de atención de PUNTOS COLOMBIA.**

El Usuario de la App, podrá acceder a un centro de ayuda con la información general del programa y consultar los Documentos legales con relación al funcionamiento del programa. Cuando el usuario acceda a esta opción será direccionado a la página web en versión para dispositivos móviles. También podrá comunicarse con PUNTOS COLOMBIA para resolver cualquier inquietud a través de los canales de atención dispuestos por PUNTOS COLOMBIA.

PUNTOS COLOMBIA en cualquier momento podrá eliminar, modificar o incluir nuevas funcionalidades en la App, las cuales serán informadas a través de esta.

#### 4. ¿Cuáles son mis deberes como Usuario App?

- Suministrar información personal correcta y verdadera, así como proceder a la actualización de sus datos cada vez que se requiera.
- En caso de pérdida, hurto de su dispositivo o desinstalación de la App, desvincular de App desde la página web de PUNTOS COLOMBIA o desde los canales de atención, con lo cual, quedará identificado como un Usuario NO App.
- No transmitir desde la App, cualquier material ilegal, amenazador, calumniador, difamatorio, obsceno, escandaloso, pornográfico o profano, o cualquier otro contenido que pudiera dar lugar a responsabilidad civil o penal en los términos de la Ley.
- No utilizar ningún dispositivo, software, rutina ni datos para obstruir o intentar obstruir el funcionamiento correcto de la App y de toda actividad realizada en la misma. La descarga de la App confiere al Usuario el derecho a su uso personal, de manera no exclusiva y no transferible.
- No licenciar, vender, revender, re-licenciar, asignar, distribuir, anunciar, explotar o sacar provecho comercial alguno de la App, la marca, las herramientas o el servicio que provee.
- No podrá modificar o hacer trabajos basados en el software, partes del software o la marca de PUNTOS COLOMBIA y no podrá generar links, hacer réplicas de los servicios de PUNTOS COLOMBIA, o prestar el servicio a terceros. Tampoco podrá hacer “reverse-engineering” (Ingeniería reversa, la cual consiste en entender el funcionamiento de la aplicación en sus componentes, así sea con fines académicos y/o no lucrativos).
- Acatar las recomendaciones formuladas por PUNTOS COLOMBIA en cuanto a forma de operar y adoptar los mecanismos de seguridad de los servicios de la App.

#### 5. ¿Cuáles son los deberes de PUNTOS COLOMBIA?

- Publicar información cierta, suficiente, clara y actualizada respecto al contenido, productos y servicios que exhibe. Indicar en las publicaciones relacionadas con productos y servicios, las características generales y los Términos y Condiciones de estos.
- Publicar los medios que tendrá el Usuario para contactarse con PUNTOS COLOMBIA.
- Poner a disposición de los Usuarios los Términos y Condiciones de uso de la App de forma actualizada.
- Utilizar la información únicamente para los fines establecidos.

#### 6. ¿Qué debo saber sobre la limitación de responsabilidad de PUNTOS COLOMBIA?

PUNTOS COLOMBIA, realizará todos los esfuerzos que estén a su alcance para que el funcionamiento de la App no presente errores ni interrupciones, sin embargo, por la calidad de la actividad, depende de otros factores que pueden afectar y no pueden ser controlados por PUNTOS COLOMBIA. De otro lado el ingreso de los Usuarios podría verse suspendido o restringido con el propósito de realizar mejoramientos, mantenimiento, reparaciones o actualizaciones. PUNTOS COLOMBIA no se responsabiliza por pérdidas que puedan configurarse por lucro cesante o pérdida de oportunidades comerciales, cualquier tipo de daño indirecto o daños que se deriven por temas diferentes al incumplimiento de sus obligaciones. Bajo ninguna circunstancia PUNTOS COLOMBIA será responsable de ningún daño directo, indirecto, imprevisto, especial ni emergente que se genere, ya sea por el uso o falta de capacidad para usar la App, incluidos de forma no exclusiva, los daños que surjan a raíz de su confianza en la información obtenida en la App que ocasione errores, omisiones, interrupciones, eliminación o corrupción de archivos, virus, demoras en la operación o transmisión, o cualquier

otro tipo de error en el funcionamiento, aun cuando el Usuario haya avisado acerca de la posibilidad de tales daños, o por cualquier reclamo de terceros, salvo lo que expresamente aquí se estipula. PUNTOS COLOMBIA no asume responsabilidad alguna por problemas o por la imposibilidad de utilización de la App, incluyendo, pero sin limitarse a eventos tales como problemas en el servidor o en la conexión, interrupciones en su comunicación o problemas técnicos. En caso de que el uso del material de la APP arroje como resultado la necesidad de dar servicio, reparar o corregir equipo o información, el Usuario asume cualquier costo derivado de ello.

PUNTOS COLOMBIA advierte a sus Usuarios que la información de la App puede contener errores o inexactitudes, no estar completa o actualizada. Por ello, PUNTOS COLOMBIA se reserva el derecho de corregir cualquier error, omisión o inexactitud, cambiar o actualizar la misma en cualquier momento y sin previo aviso.

## **7. ¿Qué debes conocer acerca de la Propiedad intelectual?**

Todo el material informático, gráfico, publicitario, fotográfico, de multimedia, audiovisual y/o de diseño, así como todos los contenidos, textos y bases de datos (en adelante “los Contenidos”), puestos a tu disposición en la App son de propiedad exclusiva de PUNTOS COLOMBIA, o en algunos casos, de terceros que han autorizado su uso y/o explotación. Igualmente, el uso de algunos contenidos de propiedad de terceros se encuentra expresamente autorizado por la Ley y están protegidos por las normas sobre derechos de autor, marcas y por todas las normas nacionales e internacionales que le sean aplicables. Queda prohibido todo acto de copia, reproducción, modificación, creación de trabajos derivados, venta o distribución, exhibición de los Contenidos, entre otros, de ninguna manera o por ningún medio, incluyendo, mas no limitado a, medios electrónicos, mecánicos, de fotocopiado, de grabación o de cualquier otra índole, sin el permiso previo por escrito de PUNTOS COLOMBIA o del titular de los derechos de autor. En ningún caso los presentes Términos y Condiciones confieren derechos, licencias y/o autorizaciones para realizar los actos anteriormente descritos. Cualquier uso no autorizado de los Contenidos, constituirá una violación a los presentes Términos y Condiciones y a las normas vigentes sobre marcas, derechos de autor y/u otras normas de propiedad intelectual tanto nacionales e internacionales aplicables dando lugar a las acciones civiles y penales correspondientes. PUNTOS COLOMBIA te otorga una licencia y derecho personal, intransferible y no exclusivo para desplegar los Contenidos de la App en la pantalla de su dispositivo, o asistentes digitales bajo su control.

Con respecto a las empresas, productos y/o servicios a los cuales se les haga publicidad en la App, así como los enlaces (links), PUNTOS COLOMBIA no cumple ninguna función en la producción de esos productos y/o la prestación de servicios y no constituye ninguna garantía, expresa o implícita de su contenido o de su adecuación para un propósito particular. En este orden de ideas, cuando se sugiera la utilización de algún producto y/o servicio, es de exclusiva autonomía del Usuario decidir su utilización, y por lo tanto PUNTOS COLOMBIA no asume ninguna responsabilidad por los perjuicios directos o indirectos, ciertos o eventuales, pasados, presentes o futuros, que se llegaren a derivar de dicha utilización. De esta forma, las transacciones que el Usuario realice con terceros ajenos a la App a partir de las publicidades de productos y/o servicios, así como las visitas que realice a su sitio web a través de los vínculos (links), serán bajo su exclusiva cuenta y riesgo, sin que de manera alguna comprometan la responsabilidad de PUNTOS COLOMBIA.

## **8. ¿Qué debo tener en cuenta en materia de Datos Personales al registrarme?**

En línea con lo dispuesto en los presentes términos y condiciones, durante la descarga, instalación y uso de la App, se llevará a cabo actividades que constituyen tratamiento de datos personales tales como recolección, procesamiento, almacenamiento, transmisión y disposición de la información personal del Usuario por parte de PUNTOS COLOMBIA S.A.S. quien ostenta la condición de responsable del tratamiento de los datos personales en los términos del literal e) del artículo 3 de la ley 1581 de 2012. Dicho tratamiento será realizado conforme a los términos descritos en su política de tratamiento de datos personales, la cual podrá encontrar en la sección de documentos legales en la página web y en la App, siendo aplicable adicionalmente las siguientes disposiciones específicas: Tipos de datos personales objeto de tratamiento: Para el adecuado uso de la App, así como para el desarrollo de sus funcionalidades, la App recolectará los siguientes tipos de datos personales:

- a. Datos generales y de identificación: • Información asociada al tipo y número de identificación del Usuario, requeridos para el registro, activación e inicio de sesión. • Datos identificadores del dispositivo móvil del Usuario de la App, específicamente la Identificación única del dispositivo, por siglas en inglés (UUID para Android y UDID para iOS), la cual es requerida con la finalidad de gestionar la generación y validación de la clave dinámica permitiendo realizar transacciones en el programa. • Datos identificadores únicos publicitarios, por siglas en inglés (MAID Movil advertising ID – IDFA para iOS y AAID para Android), mediante los cuales se recolectará información comportamental del usuario exclusivamente durante su navegación o uso de la App, la cual será utilizada para la caracterización y segmentación con fines de publicidad y mercadeo directo o programático realizado por terceros.
- b. Datos de contacto: • Información de contacto asociado a su correo electrónico y celular, requerida para enviar comunicaciones del Programa, validación de identidad y aplicación de otros controles de seguridad. De igual forma, se podrán enviar comunicaciones relacionadas con promociones, noticias, eventos u otra información asociada a las ofertas y beneficios del Programa. • La App no recolectará ni utilizará información personal de naturaleza sensible del Usuario para su funcionamiento, de igual forma, tampoco recolectará información personal del Usuario asociada a los tipos, frecuencia de uso y datos procesados por otras aplicaciones instaladas en el dispositivo, ni otra información personal de contacto, galería de imágenes, videos o grabaciones de voz almacenadas en el mismo.
- c. Usos y finalidades: • La información personal será recolectada con la finalidad principal de permitir el desarrollo de las funcionalidades descritas en el numeral 2 de los presentes términos y condiciones, así como analizar, desarrollar, evaluar y optimizar los procesos comerciales de publicidad, mercadeo y divulgación de beneficios del Programa. • La información personal podrá ser objeto de actividades de tratamiento asociadas al perfilamiento, segmentación, análisis comportamental u otras actividades similares con fines comerciales o de mercadeo directo asociado al Programa o por parte de terceros mediante la disponibilización de audiencias caracterizadas y segmentadas a través del mercado programático privado o abierto con fines publicitarios o de mercadeo. • La App no requerirá de permisos especiales para el uso de funcionalidades del dispositivo del Usuario tales como acceso y utilización de aplicaciones de mensajería de correo, mensajes de texto (sms), navegadores de internet, así como tampoco requerirá del acceso a información asociada al historial de búsquedas o navegación,

d. Almacenamiento y circulación:

- Para el adecuado funcionamiento de la App, se realizará transmisión de los datos personales a los servidores de almacenamiento y procesamiento de información tanto a nivel nacional e internacional, los cuales estarán sujetos a la propiedad o administración de los proveedores o terceros encargados del tratamiento que soportan la infraestructura técnica y tecnológica requeridos para el correcto funcionamiento de la App. , así como para el desarrollo de las actividades de disponibilización de audiencias con fines publicitarios y de mercadeo a través del mercado programático de audiencias tanto abierto como privado.
- El uso de la App requerirá almacenar información de datos operativos tales como parámetros de configuración, “buffers” para transferencia de datos desde el dispositivo móvil hacia el responsable del tratamiento y sus terceros encargados a fin de soportar el desarrollo de las funcionalidades y finalidades del tratamiento previamente descritas, en especial las mencionadas en el numeral 2 de los presentes términos y condiciones.

Conforme a las disposiciones normativas aplicables en materia de protección de datos personales consagradas en la ley 1581 de 2012 y demás normas reglamentarias y complementarias, el Usuario tiene derecho a solicitar la actualización, corrección, modificación, supresión de la información personal, así como a solicitar la cancelación de la autorización o parcial del tratamiento de los datos personales siempre que no persista un deber legal o contractual que obligue a su retención. El Programa ha dispuesto el siguiente correo electrónico: [servicio@Clientes.puntoscolombia.com](mailto:servicio@Clientes.puntoscolombia.com), así como los demás canales descritos en su política de tratamiento de datos personales. A través de estos canales, los Usuarios podrán presentar sus consultas y reclamos asociadas a la protección de sus datos personales o ejercicio del derecho de habeas data.

Con la descarga, acceso y uso de la presente aplicación, el Usuario autoriza de manera previa, expresa e informada la autorización del tratamiento de sus datos personales en los términos previamente descritos, declarando conocer y aceptar la política de tratamiento de datos personales de PUNTOS COLOMBIA como responsable del tratamiento de sus datos personales.

## 9. ¿Cuáles son las políticas de seguridad?

### SEGURIDAD

PUNTOS COLOMBIA, ha configurado parámetros de seguridad e implementado procedimientos, con el fin proteger y de prevenir el acceso no autorizado, robo o manipulación de datos personales de los usuarios. Por lo anterior agradecemos a los usuarios, tener en cuenta las siguientes condiciones y recomendaciones de seguridad al utilizar la App PUNTOS COLOMBIA.

Para poder acceder al servicio de App PUNTOS COLOMBIA, el Usuario deberá disponer de los medios físicos que le permitan recibir o transmitir vía Internet la información aquí prevista. El Usuario deberá adquirir y mantener a su propio costo y gasto todo el equipo y los medios de comunicación necesarios para utilizar el servicio, y PUNTOS COLOMBIA no se hará responsable de la disponibilidad ni de la confiabilidad de dicho equipo o de los medios de comunicaciones utilizados.

El Usuario conoce que los registros electrónicos de las operaciones y/o transacciones efectuadas que se originen bajo la clave dinámica y/o seguridades adicionales, así como transferencia de puntos, entre otros constituyen medios de prueba.

Para la prestación del servicio de la App, PUNTOS COLOMBIA podrá utilizar su propia infraestructura tecnológica o la de un tercero designado por éste, que cumpla con adecuados estándares de seguridad. En tal caso, el Usuario autoriza expresamente a dicho tercero para conocer la información necesaria para la ejecución del servicio, con fines estrictamente asociados a las operaciones y/o transaccionales.

El Usuario reconoce desde ahora que todo el Software y cualquier tipo de código usado en El Servicio de la App es propiedad de PUNTOS COLOMBIA y/o de sus proveedores. PUNTOS COLOMBIA se reserva la facultad de interrumpir o suspender el servicio en la App y/o cuentas de Usuario por razones técnicas, de seguridad, por los problemas que puedan presentarse por cortes en los servicios de conexión a internet, energía, por fuerza mayor, caso fortuito o hecho de un tercero, entre otros.

PUNTOS COLOMBIA podrá, denegar transacciones, bloquear temporal o definitivamente los servicios u operaciones de la App y los Usuarios en los siguientes eventos:

- Investigación asociada a actividades mal intencionadas.
- En el evento de presentarse irregularidades en el uso de cualquiera de los servicios ofrecidos por PUNTOS COLOMBIA.
- Como medida de seguridad para PUNTOS COLOMBIA o para el mismo Usuario por irregularidades o circunstancias que impliquen tal hecho.
- En el evento en que el Usuario no cumpla con las instrucciones y/o condiciones de seguridad informadas por PUNTOS COLOMBIA.
- Por el incumplimiento del Usuario, de las condiciones de estos términos y condiciones.
- Cualquier otra circunstancia objetiva que amerite tal limitación.

Además de las condiciones y/o obligaciones contenidas en estos términos y condiciones, se sugiere al usuario aplicar las siguientes recomendaciones de seguridad:

- No permitir que terceras personas usen su cuenta de la App.
- Mantener su teléfono celular bloqueado, no dejarlo desatendido, ni prestar su SIM card para realizar ningún tipo de pruebas.
- Utilizar métodos de seguridad del dispositivo para el acceso al celular.
- Habilitar la clave de acceso a la SIM, en caso de tenerla.
- No navegar en sitios desconocidos con su teléfono celular.
- Realizar transacciones únicamente desde su teléfono celular y de ser posible usar su conexión Wi-Fi o plan de datos personal, evitar conectarse a redes Wi-Fi ubicados en sitios públicos que no sean de absoluta confianza como café Internet, salas universitarias o lugares donde extraños puedan tener acceso a su información

confidencial. Al hacer uso de conexiones WIFI en el dispositivo móvil utilizar protocolos seguros (WPA3 y WPA2) y no conectarse a redes desconocidas. • No habilitar por defecto los puertos bluetooth. Solo hacerlo para conectarse a los dispositivos que utiliza con su teléfono celular. Configurar la autenticación para dichos puertos evitando que un desconocido se pueda conectar a su teléfono celular sin su conocimiento y/o autorización. Si el dispositivo móvil requiere mantenimiento o actualizaciones nunca entregar las claves de acceso al personal de soporte o persona que realizara la actividad. Además, validar que no hayan instalado programas o aplicaciones diferentes a las que normalmente utiliza. • No almacenar nunca las contraseñas de acceso al teléfono celular en las aplicaciones de chat o en archivos dentro del mismo. En caso de que así lo requiera hacer uso de programas para cifrado de datos, protegiendo esta información, asignando una contraseña. • Se recomienda no realizar modificaciones sobre el sistema operativo del dispositivo móvil (Jailbreak o Root), ya que este puede verse delimitado en las funciones de la aplicación y aumentar el riesgo de vulneración por parte de un atacante • Si el teléfono celular del usuario es objeto de hurto o pérdida, el usuario deberá gestionar ante las autoridades competentes la respectiva denuncia, ante su operador de servicio celular solicitar el respectivo bloqueo de su línea celular y ante PUNTOS COLOMBIA la desvinculación de la App. • PUNTOS COLOMBIA, nunca enviará correos electrónicos y/o enlaces solicitando información personal, claves o códigos, en caso de recibir algún mensaje con estas características, repórtelo a la dirección de correo electrónico [servicio@clientes.puntoscolombia.com](mailto:servicio@clientes.puntoscolombia.com), luego de esto bórralo inmediatamente. • Realice cambios de su clave de cuenta de correo electrónico de manera preventiva, por lo menos una vez cada 3 meses • Actualice su información de contacto cuando esta cambie, esto nos permitirá brindarle un mejor servicio y contactarlo en caso de ser necesario. • Siempre descargue la App PUNTOS COLOMBIA desde las tiendas oficiales, App Store (iOS), Play Store (Android) y AppGallery (Huawei).

PUNTOS COLOMBIA utiliza cookies propias y de terceros con la finalidad de mejorar nuestro servicio, monitorear indicadores y entregarle al usuario contenidos y publicidad relacionados con sus preferencias. Las "cookies" son pequeños archivos de texto configurados en la App, para guardar sus preferencias Ninguna cookie puede suministrar su correo electrónico ni otra información personal de identificación a menos que usted nos informe de manera voluntaria. PUNTOS COLOMBIA usa las "cookies" para mejorar la experiencia y reunir información que permita mejoras de contenido y servicios, para guardar su contraseña en áreas protegidas y seguras

## 10. ¿Cuál es la ley aplicable a estos TYC?

Los presentes TYC se regirán e interpretarán de acuerdo con las leyes de la República de Colombia. Cualquier controversia que derive de este documento se someterá a los jueces competentes de acuerdo con la legislación colombiana, y tanto PUNTOS COLOMBIA como tú renuncian expresamente a cualquier otro fuero que pudiera corresponderles en razón de su domicilio presente o futuro.

Ten en cuenta que en caso de que una o más de las disposiciones contenidas en este documento sean consideradas nulas, ilegales o ineficaces en cualquier aspecto, la validez, legalidad y exigibilidad o eficacia del resto de las disposiciones del presente documento no se verán afectadas o anuladas por dicha circunstancia.

## 11. ¿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:

Chat en línea [www.puntoscolombia.com](http://www.puntoscolombia.com) Correos:

[servicio@clientes.puntoscolombia.com](mailto:servicio@clientes.puntoscolombia.com) [tiendaonline@puntoscolombia.com](mailto:tiendaonline@puntoscolombia.com)

Líneas telefónicas:

01 8000 423600 o (+57) 300 9120 488

**Versión vigente a partir de Enero 2024**