

## **Políticas de Programa de Lealtad**

### **Septiembre de 2012**

#### **1- Concepto**

Tiendas Soriana, S.A. de C.V. (Soriana), con el fin de agradecer al Cliente su lealtad y preferencia ha implementado un programa, conforme al cual, en las compras globales que realiza en las tiendas de autoservicio Soriana, Mercado Soriana, Soriana Hiper, Soriana Súper y demás formatos participantes (las Tiendas) obtiene puntos, dinero electrónico u otros beneficios, de acuerdo a la promoción específica, que son acreditados en las siguientes tarjetas (las Tarjetas):

##### **A) Definitiva del Aprecio**

Tarjeta Plástica Del Aprecio tramitada por el Cliente en el Departamento de Apartados/Informes de las Tiendas. Esta tarjeta es de uso permanente y permite a Soriana abonar y al Cliente ejercer dentro de las vigencias específicas los puntos, dinero electrónico u otros beneficios (Beneficios).

##### **B) Definitiva de Mi Ahorro Soriana**

Tarjeta plástica de débito gratuita y de uso permanente emitida a favor del Cliente por el Banco Nacional de México, S.A., en la cual, entre otros, permite el acreditamiento de Beneficios.

##### **C) Provisional del Aprecio**

Tarjeta de Cartón Del Aprecio tramitada por el Cliente en la Línea de Cajas cuando no porta su Tarjeta Definitiva para no perder la oportunidad de acumular Beneficios; está sujeta a disponibilidad en las Tiendas, cuenta con código de barras y para redención exige la previa acumulación de los Beneficios en la Tarjeta Definitiva y la presentación de esta última.

##### **D) Provisional Mi Ahorro Soriana**

Tarjeta de Cartón Mi Ahorro Soriana tramitada por el Cliente en la Línea de Cajas cuando no porta su Tarjeta Definitiva para no perder la oportunidad de acumular Beneficios; está sujeta a disponibilidad en las Tiendas, cuenta con código de barras y para su redención exige la previa acumulación de los Beneficios en la Tarjeta Definitiva Mi Ahorro Soriana y la presentación de esta última.

#### **2 - De los Beneficios**

##### **2.1 De los puntos**

Abonos que Soriana realiza a las Tarjetas por cada compra realizada en las Tiendas en efectivo, bonos, vales de despensa, tarjetas de crédito y débito (no aplica el pago de servicios) atendiendo a la promoción específica del Programa Lealtad, a la cantidad total de compra con IVA. No serán válidas las transferencias de valores acumulados entre tarjetas definitivas, salvo excepciones en estas Políticas o la autorización expresa de Soriana.

##### **2.2 Dinero Electrónico**

Medio de cambio acumulable de acuerdo a la promoción específica y ejercible

electrónicamente en las Tiendas para la obtención de cualquier producto o mercancía disponible en el piso de ventas.

### **2.3 Formas de acumulación de beneficios Puntos**

- Presentación en la tienda generadora del ticket de compra, con un máximo permitido de dos tickets por día y tres por semana.
- **Dinero Electrónico**  
Se acumula conforme a la promoción específica y sólo presentando cualquiera de las Tarjetas.

### **2.4 Consulta de Saldos**

Usted puede consultar sus Beneficios a través de los siguientes medios:

- Ticket de Compra
- Kioscos en Tienda
- Página Internet: [www.soriana.com](http://www.soriana.com)

### **2.5 Vencimiento de Beneficios**

Soriana publicará periódicamente a sus clientes a través del sitio web: [www.soriana.com](http://www.soriana.com) (SITIO), en las Tiendas y los medios masivos de comunicación, las vigencias de las promociones específicas y los Beneficios disponibles.

### **2.6 Cancelación Automática de Beneficios.**

Soriana se reserva el derecho a cancelar los Beneficios en Tarjetas que no registren movimiento al término de cada promoción o durante un período de 45 días.

### **3 - Beneficios Adicionales**

Los titulares de las Tarjetas Definitivas podrán participar en aquellos Sorteos que de tiempo en tiempo Soriana llegue a implementar.

### **4 - Elegibilidad de los Productos**

Conforme a la promoción, procedimientos y vigencias que Soriana publicite en las Tiendas o en los medios de comunicación, el titular de la Tarjeta podrá canjear sus Beneficios por productos o servicios mediante la presentación de la Tarjeta Definitiva y para el caso de dinero electrónico, suscripción del comprobante que acredite la compra y deducción correspondiente.

### **5 - Empresas Aliadas.**

El titular de la Tarjeta Definitiva puede solicitar se incorporen los beneficios del Programa a cualquiera de las siguientes tarjetas afiliadas al Programa de Lealtad o bien las que en el futuro llegaren a incorporarse:

- Tarjeta de Crédito Soriana–Banamex
- Tarjeta de Crédito Soriana
- Tarjeta Soriana Pagos Fijos
- Tarjeta Crediaprecio

## 6- Reportes, Dudas y Aclaraciones

**A)** En caso de dudas y/o aclaraciones sobre el alcance de estas políticas, podrá ser atendido a través del:

- **Centro de Atención (CASC):** Lunes a Viernes 8:00 a.m. a 9:00 p.m.  
Sábados y días festivos 8:00 a.m. a 7:00 p.m.
- **Correo electrónico:** ayuda@soriana.com

### **B)** En caso de Robo o Extravío

El titular deberá reportar de inmediato a través de la sucursal de su preferencia, el CASC o en Línea Soriana la pérdida, robo o fraude para que Soriana proceda a su anulación. Soriana en ningún caso será responsable del mal uso que se hiciera de la Tarjeta por parte de cualquier tercero.

El oportuno reporte en caso de robo o extravío, posibilitará a Soriana analizar la situación específica y transferir los Beneficios identificados al momento del reporte en su totalidad a otro número de tarjeta sin costo para el titular. En ningún caso Soriana tendrá la obligación de reponer cualquier pérdida de beneficios sufridos por actos de terceros.

Para el caso de los montos en efectivo ahorrados en la tarjeta definitiva Mi Ahorro Soriana se cuenta con un Seguro de protección de saldo, hasta 72 horas antes del reporte de robo ó extravío de la tarjeta, aplican restricciones. Consultar en el Centro de Atención telefónica al 0181 8329-9252 opción 4 sin costo para ti, desde cualquier Ciudad dentro de la República Mexicana.

### **C)** Aclaraciones

Para la procedencia de cualquier aclaración o suministro de cualquier información relacionada con su Tarjeta, por su propia seguridad, Usted deberá tener actualizados sus datos en el sistema de Tarjetas de Soriana y presentar en el departamento de Informes de las Tiendas, copia de los siguientes documentos que serán requisitos indispensables.

- La credencial oficial del cliente titular (ambos lados)
- Tarjetas del Aprecio (si no se trata de robo o extravío)
- El ticket de compra de la operación en cuestión o como comprobante de posesión de folio
- Breve explicación de los hechos (si aplica, la tienda enviará el anuncio publicitario al departamento de Lealtad de la Empresa)
- Formato llenado y firmado de Solicitud de Aclaración publicado en la página [www.soriana.com](http://www.soriana.com) ó disponible en el área de Servicio al Cliente de las Tiendas.
- En caso que proceda reembolso de valores acumulados, los puntos y/o dinero electrónico, serán acreditados a la cuenta de cada cliente en un tiempo prudencial (máximo 15 días naturales)
- Para el caso de la Tarjeta Mi Ahorro Soriana todos los trámites y aclaraciones deberán ser presentados en el módulo de Soriban de las Tiendas y/o en los números del Centro de Atención Telefónica.

Soriana se reserva el derecho de solicitar la devolución de la Tarjeta o negarse a su reposición cuando se compruebe que se ha hecho uso indebido de ésta, por incumplimiento del reglamento del Programa de Lealtad, o por actuaciones del Cliente que atenten contra los lineamientos de Soriana.

Estas políticas se encuentran vigentes desde la fecha de su publicación y tienen vigencia indefinida; Soriana podrá actualizarlas en cualquier momento que lo estime necesario o cuando las normatividades aplicables lo exijan, mediante y a partir de su publicación en el SITIO, por lo que recomienda a Usted su lectura frecuente para estar enterado y adherirse o abstenerse de utilizar el SITIO y el Programa de Lealtad de Soriana.

## **7 - De la información**

**7.1.** Será responsabilidad exclusiva del Cliente tarjeta habiente titular mantener actualizada su información y en estricto apego a documentos oficiales (IFE, Pasaporte o Visa).

**7.2.** La información que Usted proporcione por cualquier medio a Soriana para obtener los Beneficios de las Tarjetas, quedará regulada en lo aplicable por las Políticas de Privacidad de Soriana contenidas en la página web [www.soriana.com](http://www.soriana.com) y sus modificaciones o actualizaciones en términos de las leyes aplicables.

SI USTED UTILIZA EL PROGRAMA DE LEALTAD EN CUALQUIERA DE LAS TIENDAS, SIGNIFICA QUE HA LEÍDO, ENTENDIDO Y ACORDADO LOS TÉRMINOS ANTES EXPUESTOS. SI NO ESTÁ DE ACUERDO CON ELLOS, NO DEBERÁ PROPORCIONAR INFORMACIÓN, NI UTILIZAR EL PROGRAMA DE LEALTAD.