



## REGLAMENTO DEL PROGRAMA DE FIDELIZACIÓN CMR PUNTOS

El Programa de Fidelización CMR Puntos (en adelante, el “Programa CMR Puntos” o el “Programa”) es la propuesta de fidelización que nace de una alianza entre ABC de Servicios S.A.S., Banco Falabella S.A., y los Establecimientos Aliados, los cuales se encuentran detallados en el portal web [www.cmrpuntos.com.co](http://www.cmrpuntos.com.co), y dentro de los que figuran: Falabella de Colombia S.A., Agencia de Seguros Falabella Ltda, Linio Colombia S.A.S., Mall Plaza Servicios S.A.S, Sodimac Colombia S.A., Mercadería S.A.S, Droguerías y Farmacias Cruz Verde S.A.S.

Este Programa es producto de la renovación del programa de fidelización con el que contaba Banco Falabella S.A. y tiene como objetivo brindar a los Participantes la posibilidad de acumular CMR Puntos por las transacciones que se realicen en los Establecimientos Aliados y en otros Comercios, tanto con los medios de pago emitidos por Banco Falabella S.A. como con cualquier otro medio de pago, según las opciones que brinden cada uno de éstos, a los Participantes.

En esta nueva versión, el Programa CMR Puntos se consolidará como el programa de lealtad de los Establecimientos Aliados y permitirá a los clientes de estos últimos, disfrutar de los beneficios de acumular y canjear CMR Puntos, de acuerdo con los términos y condiciones del presente Reglamento.

En todo caso, para la redención de CMR Puntos, los Participantes deberán previamente haber aceptado el presente Reglamento del Programa de Fidelización CMR Puntos (en adelante, Términos y Condiciones) publicado en la página web [www.cmrpuntos.com.co](http://www.cmrpuntos.com.co) y la autorización de Tratamiento de Datos Personales.

### 1. DEFINICIONES

Las palabras y términos que se definen en esta cláusula, cuando ellos se escriban con mayúscula inicial, según se hace en sus respectivas definiciones que siguen más adelante, fuere o no necesario conforme a las reglas ortográficas del uso de las mayúsculas, bien sea que se encuentren en plural o singular, tendrán los significados que a cada una de dichas palabras o términos se les adscribe a continuación:

“Administrador del Programa” significa ABC de Servicios S.A.S. sociedad que es titular del Programa, y que se encarga de gestionar, por si misma y/o a través de un tercero, la acumulación y el canje de los CMR Puntos de los Participantes por las transacciones que realicen en los Establecimientos Aliados o en los Comercios y, en general, la ejecución del Programa de Fidelización CMR Puntos.



“Catálogo de Premios” significan el conjunto de opciones de bienes y/o servicios disponibles para canje de CMR Puntos a los que podrán acceder los Participantes de acuerdo con el Reglamento.

“CMR Puntos” significa los puntos del Programa de Fidelización CMR Puntos.

“Comercio” significa aquel establecimiento de comercio que cuenta con sistemas de pago con tarjetas que acepten como medio de pago las Tarjetas Banco Falabella.

“Establecimiento Aliado” significa aquel establecimiento de comercio que pertenece al Programa de Fidelización CMR Puntos, con el cual, el Administrador del Programa haya suscrito el convenio de alianza comercial para acumulación y/o canjes de CMR Puntos por compras realizadas con Tarjetas Banco Falabella y **Otros Medios de Pago**. Dichos establecimientos podrán ser consultados en [www.cmrpuntos.com.co](http://www.cmrpuntos.com.co)

“Otros Medios de Pago” significa dinero en efectivo u otras tarjetas de crédito y/o débito de establecimientos financieros diferentes a las Tarjetas Banco Falabella. Excluye expresamente las Tarjetas de Regalo, Bonos y/o Certificados de Regalo emitidos por cualquier Establecimiento Aliado.

“Participante” significa toda persona natural, mayor de 18 años, que pertenezca al Programa y que cumpla con los términos y condiciones del Reglamento.

“Tarjetas Banco Falabella” significa las Tarjetas Débito y/o Crédito de las cuales es titular el Participante y que son emitidas en Colombia por Banco Falabella S.A.

## **2. INSCRIPCIÓN Y ACCESO AL PROGRAMA**

La inscripción de los Participantes al Programa CMR Puntos es gratuita y se realiza a través de la página web [www.cmrpuntos.com.co](http://www.cmrpuntos.com.co) y/o de los medios físicos o digitales de los que dispongan los Establecimientos Aliados.

No obstante, los Participantes para canjear CMR Puntos, deberán inscribirse previamente completando el formulario de registro. Para el efecto, los Participantes deberán suministrar los datos que le sean requeridos, autorizar el tratamiento de sus datos personales y aceptar los términos y condiciones del presente Reglamento.



### 3. ACUMULACIÓN DE CMR PUNTOS

Dan derecho a la acumulación de CMR Puntos, las siguientes transacciones:

- a. Las compras que un Participante realice en los Establecimientos Aliados, utilizando cualquier medio de pago, siempre que al momento de realizar la compra el Participante indique el número de su documento de identidad y éste quede relacionado en el respectivo documento que soporta la transacción.
- b. Las compras que un Participante realice en los Comercios, utilizando como medio de pago cualquiera de las Tarjetas Banco Falabella. En este caso, tratándose de Tarjetas Adicionales de Tarjetas Principales de Banco Falabella, la acumulación de los CMR Puntos beneficiará al Titular de la Tarjeta Principal que sea suscriptor del Contrato Unificado de Producto suscrito con Banco Falabella S.A.

La acumulación de CMR Puntos se efectuará únicamente en valores enteros, aproximando hacia el número entero inmediatamente inferior.

Por regla general, la conversión del valor pagado que da lugar a la acumulación de CMR Puntos se realizará de acuerdo con la siguiente tabla de equivalencias:

Por cada **\$4.000** acumulas:

MEDIOS DE PAGO	FALABELLA, HOMECENTER Y LINIO	VIAJES FALABELLA, DESPEGAR, JUSTO & BUENO Y CRUZ VERDE	MAKRO	OTROS COMERCIOS Y COMPRAS INTERNACIONALES
Tarjetas de Crédito CMR Banco Falabella 	<b>4 CMR puntos</b>	<b>4 CMR puntos</b>	<b>4 CMR puntos</b>	<b>2 CMR puntos</b>
Tarjeta Débito Banco Falabella 	<b>2 CMR puntos</b>	<b>2 CMR puntos</b>	<b>1 CMR punto</b>	<b>1 CMR punto</b>
Otros medios de pago 	<b>1 CMR punto</b>	--	--	--

Tabla No. 1 Equivalencia Pesos Colombianos a CMR Puntos.  
\*Las cifras se expresan en pesos colombianos.



No obstante, el Administrador del Programa, los Establecimientos Aliados y/o los Comercios se reservan el derecho de efectuar promociones relacionadas con la acumulación de CMR Puntos otorgando CMR Puntos adicionales. Estos beneficios serán publicados en la página web [www.cmrpuntos.com.co](http://www.cmrpuntos.com.co) y/o en los canales que defina el Administrador del Programa, entre los cuales, se podrán encontrar aquellos de los que dispongan los Establecimientos Aliados y/o los Comercios.

Si por alguna circunstancia, un Participante devuelve productos adquiridos, ejerce su derecho de retracto, solicita la reversión del pago y/o anula transacciones efectuadas en los Establecimientos Aliados, los CMR Puntos acumulados por dichas transacciones serán descontados de la cuenta CMR Puntos del Participante. En este supuesto, el Administrador del Programa no estará obligado a reconocer la acumulación de dichos CMR Puntos al Participante.

La forma, cálculo y el factor de conversión del valor pagado a CMR Puntos, por las transacciones que dan derecho a la acumulación de CMR Puntos, podrán ser modificadas en cualquier momento por el Administrador del Programa bien sea unilateralmente, o previo acuerdo con los Establecimientos Aliados y los Comercios. Dichas modificaciones serán informadas a los Participantes mediante la página web [www.cmrpuntos.com.co](http://www.cmrpuntos.com.co) y/o en los demás canales de los que dispongan los Establecimientos Aliados y/o los Comercios.

#### **4. EXCLUSIONES Y LIMITES DE ACUMULACIÓN DE CMR PUNTOS**

No dan derecho a la acumulación de CMR Puntos, las siguientes transacciones:

- a. La realización de avances con cargo a las Tarjetas de Crédito emitidas por Banco Falabella S.A. de la(s) cual(es) sea titular el Participante.
- b. Los desembolsos de créditos efectuados por Banco Falabella S.A. a favor del Participante.
- c. Las transferencias de fondos realizadas desde o hacia cuentas de ahorro y/o corrientes de Banco Falabella S.A. de la(s) cual(es) sea titular el Participante.
- d. Los pagos realizados como abono a créditos de cualquier naturaleza otorgados por Banco Falabella S.A.
- e. El pago de la cuota de manejo de las Tarjetas Banco Falabella.
- f. Las transacciones efectuadas a través de PSE con cargo a las cuentas de ahorro y/o corrientes de Banco Falabella S.A. de la(s) cual(es) sea titular el Participante
- g. Las consignaciones de dinero en efectivo y/o cheques en cualquier cuenta de ahorro y/o corriente de Banco Falabella S.A. de la(s) cual(es) sea titular el Participante.
- h. Las compras realizadas con tarjetas de regalo, bonos o certificados de regalo en los Establecimientos Aliados y/o en los Comercios.



La acumulación de CMR Puntos, en cada periodo mensual de facturación, para los titulares de Tarjetas de Crédito de Banco Falabella S.A. estará limitada al cupo de crédito autorizado por el Banco. Los abonos que se efectúen durante el período mensual de facturación, aunque confieran nueva disponibilidad sobre el cupo de crédito autorizado, no habilitan la acumulación de mayor cantidad de CMR Puntos.

## 5. CONSULTA DE SALDO DE CMR PUNTOS

El Participante podrá obtener información de los CMR Puntos acumulados, a través de la página web [www.cmrpuntos.com.co](http://www.cmrpuntos.com.co). Igualmente, si el Participante a su vez es titular de una o varias Tarjetas Banco Falabella, podrá acceder a dicha información, a través de las herramientas de las que Banco Falabella S.A. disponga para tal fin.

## 6. CANJE DE CMR PUNTOS

El Participante tendrá derecho a efectuar canjes, según los CMR Puntos que tenga acumulados, y conforme a los catálogos de premios que se encuentren publicados en [www.cmrpuntos.com.co](http://www.cmrpuntos.com.co)

En ningún caso, el saldo total o parcial de los CMR Puntos podrá ser transferido o cedido a otro Participante, ni canjeado por dinero en efectivo, ni abonado como saldo a favor a la cuenta de ahorros y/o corriente de Banco Falabella S.A. de la(s) que sea titular el Participante, ni como parte de pago de saldos pendientes de los productos contratados con Banco Falabella S.A., ni acumulados con otras promociones vigentes.

El Administrador del Programa podrá vincular y/o desvincular Establecimientos Aliados y/o Comercios, así como, los productos y/o servicios de estos, sin necesidad de previa notificación a sus Participantes.

El listado de los Establecimientos Aliados y Comercios vinculados al Programa, se encuentra disponible para consulta en la página web [www.cmrpuntos.com.co](http://www.cmrpuntos.com.co) junto con los términos y condiciones para acumular, redimir y canjear CMR Puntos.

El Participante podrá realizar el canje de los CMR Puntos de forma presencial u online:

- a. Canje Presencial: El Participante deberá dirigirse a los Establecimientos Aliados o a los Comercios bien sea a las cajas registradoras o al lugar que el Establecimiento Aliado o el Comercio indique, y presentarse personalmente junto con su documento de identificación original. Adicionalmente, tratándose de un Participante titular de cualquier Tarjeta Banco



Falabella, el Participante deberá exhibirla junto con su documento de identidad para poder realizar el canje. Para tal fin, el Participante deberá haber aceptado, de forma previa, los términos y condiciones del Programa CMR Puntos, autorizar el tratamiento de sus datos y cumplir con los requisitos de autenticación y validación de identidad que le fueren solicitados.

- b. Canje Online: El Participante podrá realizar el canje no presencial en las plataformas que el Programa CMR Puntos disponga para el efecto, bien sean éstas del Administrador del Programa, los Establecimientos Aliados, los Comercios u otro tercero. Para ello, el Participante deberá aceptar de forma previa los términos y condiciones del Programa CMR Puntos y de una de las plataformas, autorizar el tratamiento de sus datos y cumplir con los requisitos de autenticación y validación de identidad que le fueren solicitados.

El Programa CMR Puntos podrá habilitar otras formas de canje, las cuales serán debidamente informadas en [www.cmrpuntos.com.co](http://www.cmrpuntos.com.co) y/o en los medios que disponga para tal fin.

Una vez efectuado el canje de CMR Puntos, inmediatamente, se descontarán del saldo total de CMR Puntos, el monto de los CMR Puntos utilizados por el Participante.

En ningún caso, el Administrador del Programa, los Establecimientos Aliados o los Comercios serán responsables por el vencimiento de CMR Puntos debido a que el Participante no alcanzó el número de CMR Puntos requeridos para efectuar el canje por algún producto y/o servicio del Catálogo de Premios.

## 7. CATÁLOGO DE PREMIOS

El Administrador del Programa publicará en la página web [www.cmrpuntos.com.co](http://www.cmrpuntos.com.co) las opciones de bienes y/o servicios disponibles para canje de CMR Puntos, así como las condiciones propias para cada canje. Dicha información podrá constar en uno o varios catálogos los cuales se actualizarán de acuerdo con las necesidades y la periodicidad que el Administrador del Programa estime conveniente.

Los productos, servicios y/o beneficios adicionales del Programa están sujetos a disponibilidad de inventario y a los términos y condiciones establecidos por cada uno de los Establecimientos Aliados y los Comercios.

Las fotografías del Catálogo de Premios son imágenes de referencia y solamente se entregará una (1) unidad de los artículos mencionados en la descripción del producto por el canje del total de





los CMR Puntos indicados en la pieza respectiva. Los elementos de ambientación y/o demás artículos que se encuentren en las imágenes se incluyen para recreación de la escena y no se entienden incluidos dentro de la oferta de productos para canje de CMR Puntos.

Si el producto seleccionado requiere envío a domicilio, armado, acondicionamiento especial u otros similares, el Participante deberá asumir por su cuenta el valor los costos asociados a dichos adicionales. En igual sentido, las tasas, impuestos, contribuciones y/o recargos fiscales, actuales o futuros, que pudieran gravar a alguno de los productos redimidos serán de exclusivo cargo del Participante.

El Catálogo de Premios tendrá vigencia definida, esto es, hasta la fecha publicada en el mismo y/o hasta que se agoten las unidades disponibles anunciadas de cada producto y/o servicio para canje de CMR Puntos, lo que ocurra primero.

El Administrador del Programa podrá diseñar campañas específicas y/o catálogos especiales de productos dirigidos a ciertos grupos objetivos de Participantes. Estas iniciativas se comunicarán oportunamente a los Participantes, a través de los canales que para el efecto disponga el Administrador del Programa.

## **8. CAMBIOS, DEVOLUCIONES Y GARANTÍA DE LOS PRODUCTOS Y/O SERVICIOS ADQUIRIDOS CON CMR PUNTOS.**

En caso de cambios, devoluciones y ejercicio de la garantía de los productos y/o servicios adquiridos con CMR Puntos, la solicitud, petición, queja y/o reclamo deberá ser formulada por el Participante de forma directa al Establecimiento Aliado, el Comercio y/o el fabricante de los bienes y/o prestador del servicio, de acuerdo con las políticas que para el efecto éstos dispongan y las normas legales vigentes.

El Administrador del Programa no será responsable por causas ajenas a este mismo. En razón a ello, el Participante acepta que una vez canjeados los CMR Puntos, el Comercio será el llamado a responder ante cualquier evento que impida la redención de las Tarjetas de Regalo, Bonos y/o Certificados de Regalo adquiridos con CMR Puntos de los cuales sea portador o beneficiario.

## **9. PÉRDIDA DE CMR PUNTOS**

**9.1.** Son causales de pérdida total de los CMR Puntos vigentes acumulados del Participante, y de exclusión como Participante del Programa CMR Puntos, las siguientes:

- a. El abuso o uso indebido del Programa CMR Puntos.



- b. El incumplimiento de lo establecido en el presente Reglamento.
- c. El fraude en la acumulación o canje de los CMR Puntos.
- d. La ejecución de acciones que atenten contra un tercero, los Establecimientos Aliados, los Comercios y/o el Administrador del Programa.
- e. La acumulación de CMR Puntos como consecuencia de un error inducido por el Cliente.
- f. La comercialización de CMR Puntos y/o beneficios del Programa por parte de los Participantes.
- g. El fallecimiento del Participante

**9.2.** Son causales de pérdida parcial de los CMR Puntos vigentes acumulados del Participante, las siguientes:

- a. El ejercicio del derecho de retracto en las compras realizadas en los comercios electrónicos de los Establecimientos Aliados o los Comercios que hayan dado derecho a la acumulación de CMR Puntos.
- b. La reversión de la transacción que dio derecho a la acumulación de CMR Puntos como consecuencia de la aceptación de la solicitud efectuada al Establecimiento Aliado, al Comercio y/o a la entidad emisora del instrumento de pago.
- c. La devolución de bienes y/o servicios adquiridos utilizando como medio de pago las Tarjetas Banco Falabella.
- d. La expiración de los CMR Puntos por falta o ausencia de canje de los mismos dentro de su término de vigencia.

## **10. DISPOSICIONES ESPECIALES APLICABLES A LOS PARTICIPANTES TITULARES DE TARJETAS BANCO FALABELLA.**

- a. A partir de la entrada en vigencia del presente Reglamento, los Participantes que tienen la calidad de tarjetahabientes de Banco Falabella S.A. ingresan al Programa de Fidelización CMR Puntos sin que, por este hecho, se afecte el saldo total de CMR Puntos ni el vencimiento de los mismos. El Administrador del Programa respetará las condiciones bajo las cuales dichos puntos fueron acumulados, así como lo relativo a su vigencia.
- b. Los nuevos titulares de Tarjetas Banco Falabella ingresan al Programa sin necesidad de inscripción previa al mismo para ser Participantes pues éste es un beneficio que Banco Falabella S.A. otorga a todos sus tarjetahabientes.
- c. Para la acumulación de CMR Puntos por la utilización de la(s) Tarjeta(s) Banco Falabella es necesario utilizar la(s) Tarjeta(s) Banco Falabella como medio de pago durante la transacción.





- d. Para el canje presencial de CMR Puntos es necesario que el Participante se presente personalmente y se identifique con su documento de identidad original, y a su vez, exhiba la(s) Tarjeta(s) Banco Falabella en el Establecimiento Aliado o en el Comercio, según sea el caso.
- e. El Participante podrá hacer uso de los CMR Puntos que obedezcan a compras pagadas u obligaciones efectivamente satisfechas con el Banco Falabella S.A., de manera que la mora sobre las compras u obligaciones que generaron los CMR Puntos, inhabilitara al Participante de hacer uso de los CMR Puntos relacionados con dichas compras hasta que regularice su situación de morosidad y se ponga al día con las obligaciones a su cargo a favor de Banco Falabella S.A. El periodo de morosidad será tenido en cuenta para el efecto del cómputo de la vigencia de los CMR Puntos en mora, por lo que el Participante podrá perder el derecho de canjearlos por la expiración de los mismos durante el transcurso de la mora.
- f. El bloqueo de la(s) Tarjeta(s) Banco Falabella inhabilitará automáticamente al Participante para hacer uso de los CMR Puntos acumulados hasta que la Tarjeta Banco Falabella respectiva sea desbloqueada, siempre que ello ocurra durante la vigencia del Programa CMR Puntos. La mora en el pago de las obligaciones a favor de Banco Falabella S.A. por un lapso igual a superior a 45 días es causal de pérdida del total de los CMR Puntos acumulados vigentes y exonera al Administrador del Programa de reconocer los CMR Puntos de los que disponía el Participante.
- g. El Administrador del Programa, los Establecimientos Aliados y los Comercios no serán responsables del canje de CMR Puntos en caso de hurto o pérdida de la(s) Tarjeta(s) Banco Falabella. En este supuesto, el Administrador del Programa ni el Banco Falabella S.A. estarán obligados a reintegrar los CMR Puntos que hayan sido redimidos o canjeados.
- h. En el evento de cancelación voluntaria de la Tarjeta Crédito y/o Débito de la que es titular el Participante, éste podrá hacer uso de los CMR Puntos acumulados y vigentes, siempre y cuando obedezcan a obligaciones efectivamente pagadas o satisfechas con el Banco Falabella S.A.
- i. En el evento de cancelación forzosa de la Tarjeta Crédito y/o Débito de la que es titular el Participante, los CMR Puntos acumulados vigentes por la utilización de la Tarjeta Banco Falabella como medio de pago serán descontados en su totalidad del total de saldo de puntos del Participante.

Las disposiciones a las que se hace referencia en los literales anteriores no afectarán los CMR Puntos acumulados por la utilización de Otros Medios de Pago. Lo anterior, exceptuando lo dispuesto en el literal e. en el evento en que se realice algún canje, y en este, se hubieren utilizado CMR Puntos en exceso de aquellos CMR Puntos acumulados por el uso de las Tarjetas Banco Falabella.



## 11. DISPOSICIONES ESPECIALES APLICABLES A LOS PARTICIPANTES DEL PROGRAMA QUE PERTENECEN A LA CATEGORÍA ESPECIAL CIRCULO DE ESPECIALISTAS DE LAS TIENDAS HOMECENTER Y CONSTRUCTOR (SODIMAC COLOMBIA S.A.)

### 11.1 Generalidades

Dentro del Programa CMR Puntos se crea la categoría especial denominada CIRCULO DE ESPECIALISTAS a la cual pertenecerán aquellos Participantes del Programa CMR PUNTOS que según los parámetros que defina Sodimac Colombia S.A. (Constructor y Homecenter) podrán estar en dicha categoría, con una serie de beneficios especiales que determinará de manera autónoma Sodimac Colombia S.A. Asimismo, Sodimac Colombia S.A. en coordinación con el PROGRAMA CMR PUNTOS podrá indicar los CMR Puntos especiales que se abonarán a cada Participante que pertenezca a la Categoría CIRCULO DE ESPECIALISTAS, dentro del Programa CMR PUNTOS.

Entre SODIMAC COLOMBIA S.A. y ABC DE SERVICIOS S.A.S se podrán realizar campañas promocionales de acumulación o canje de CMR Puntos, dirigidas a los afiliados “Categoría CIRCULO DE ESPECIALISTAS”, en condiciones distintas a las establecidas en el numeral 3 del presente Reglamento.

Dentro de los beneficios especiales que podrán canjear los PARTICIPANTES de la categoría CIRCULO DE ESPECIALISTAS se encuentran: Capacitaciones, diplomados, seguro de accidentes, minutos de voz y datos a celular, material publicitario de CONSTRUCTOR (chaquetas, camisetas, gorras, cuadernos, etc) entre otros beneficios que disponga Sodimac Colombia S.A. en coordinación con el Programa CMR PUNTOS. El acceso a tales beneficios estará determinado por niveles al interior de la categoría (Platino, Oro, Plata y Bronce) definidos por SODIMAC COLOMBIA S.A. y podrá ser comunicado a través de campañas especiales dirigidas a los Participantes que pertenezcan a la “CATEGORÍA CIRCULO DE ESPECIALISTAS”, según corresponda.

### 11.2 Comunicación a los clientes

SODIMAC COLOMBIA S.A. estará a cargo de comunicar a los afiliados “Categoría CIRCULO DE ESPECIALISTAS” los beneficios de inscribirse al Programa CMR Puntos, así como, los canales a través de los cuales pueden inscribirse y obtener los beneficios especiales disponibles para ellos, tales como, campañas de acumulación, canje, beneficios de experiencias, entre otras. De igual forma, SODIMAC COLOMBIA S.A. brindará información respecto al programa CMR Puntos y su categoría CIRCULO DE ESPECIALISTAS en los Centros de Atención Profesional (CAP), en las tiendas Homecenter y Constructor, a nivel nacional, en los cuales también se podrán recoger los beneficios de la categoría CIRCULO DE ESPECIALISTAS canjeados por los clientes en los canales definidos por el Programa CMR PUNTOS. SODIMAC COLOMBIA S.A. es responsable de comunicar a los afiliados CIRCULO DE ESPECIALISTAS, el nivel al que pertenecen y las condiciones para cambiar de nivel dentro de la categoría CIRCULO DE ESPECIALISTAS.



## 12. VENCIMIENTO DE LOS CMR PUNTOS

Por regla general, los CMR Puntos tendrán vigencia de 12 meses contados a partir de la fecha de su acumulación. Durante este periodo el cliente podrá canjear los CMR Puntos de acuerdo con las condiciones aplicables según el tipo de producto y las condiciones propias de los Establecimientos Aliados y los Comercios. En caso de no ser canjeados los CMR Puntos durante la vigencia anunciada, el Participante perderá los CMR Puntos y estos se descontarán de forma automática del total de CMR Puntos disponibles que tenga el Participante.

En el caso de los Participantes que sean titulares de Tarjetas Banco Falabella tengan la calidad de Clientes Premium o Elite de Banco Falabella S.A. y hayan sido notificados de su ingreso a alguna de estas categorías, o sean titulares de la Tarjeta de crédito CMR Black emitida por Banco Falabella S.A., la vigencia de los puntos será de 24 meses contados a partir de la fecha de su acumulación. Transcurrido el plazo mencionado el participante perderá los CMR Puntos y estos se descontarán de forma automática del total de CMR Puntos disponibles que tenga el Participante.

Es responsabilidad del Participante consultar los CMR Puntos vigentes, así como su vencimiento. En caso de no canjear los CMR Puntos dentro del término de vigencia mencionado anteriormente, estos no serán reintegrados al Participante por ningún motivo.

## 13. CANALES DE ATENCIÓN Y PROCEDIMIENTO

El Administrador del Programa podrá disponer diferentes canales para atender las peticiones, quejas y/o reclamos de los Participantes. Entre los canales dispuestos, se encuentra el correo electrónico: [soporte@cmrpuntos.com.co](mailto:soporte@cmrpuntos.com.co) al cual podrán dirigirse los Participantes en cualquier momento.

En caso de diferencia entre los CMR Puntos acumulados que aparecen disponibles en la cuenta del Participante y los que él mismo considera tener acumulados, el Participante podrá solicitar la verificación de los mismos a través del correo electrónico: [soporte@cmrpuntos.com.co](mailto:soporte@cmrpuntos.com.co) para lo cual deberá adjuntar el respaldo de las transacciones que considera no fueron debidamente contabilizadas. Verificada la existencia de la diferencia a favor del Participante, el Administrador del Programa reconocerá los CMR Puntos faltantes, los cuales adicionará al saldo de CMR Puntos vigentes del Participante. Si el error y/o inconsistencia genera una acumulación mayor de CMR Puntos a los que se tenía derecho el Participante, el Administrador del Programa podrá descontarlos unilateralmente y sin necesidad de previo aviso del saldo total de CRM Puntos del Participante.



En cualquier caso, el Administrador del Programa se reserva el derecho de solicitar a el Participante los soportes que acrediten las transacciones presuntamente no contabilizadas y los que sea necesarios para la revisión de la solicitud de ajuste.

Adicionalmente, los Participantes podrán comunicarse directamente a través de los canales de atención disponibles con los que cuentan los Establecimientos Aliados y los Comercios, entre los que se encuentran, entre otros, páginas web, apps, call centers, centros de servicio de atención al cliente.

De acuerdo con la tipología de las peticiones, quejas y/o reclamos, éstas podrán ser atendidas directamente por los Aliados Estratégicos o los Comercios o ser remitidas al Administrador del Programa quien le asignará un número de radicado con el cual se identificará el caso hasta su cierre.

El plazo para emitir la respuesta a la solicitud radicada por el Participante, por regla general, será de 10 días hábiles siguientes a la fecha de su radicación, salvo que la ley disponga un plazo diferente. Dicha respuesta se enviará a dirección electrónica registrada por el Participante bien sea en cualquiera de los canales del Administrador del Programa, y se encontrará disponible para su posterior consulta en el sistema que defina el Administrador del Programa, durante el plazo que la ley disponga para el efecto,

#### **14. MODIFICACIONES DEL REGLAMENTO**

El Administrador del Programa se reserva el derecho de modificar, suspender o cancelar, en cualquier momento, total o parcialmente el Programa CMR Puntos, así como, el presente Reglamento, lo que incluye pero no se limita a: el factor de acumulación de CMR Puntos, las condiciones de acumulación, canje CMR Puntos, la tabla de equivalencias, el listado de Establecimientos Aliados y Comercio y el Catálogo de Premios, asumiendo el compromiso de anunciarlo a los Participantes a través de su página web [www.cmrpuntos.com.co](http://www.cmrpuntos.com.co) y/o de los canales que el Administrador del Programa estime pertinente.

#### **15. VIGENCIA DEL REGLAMENTO:**

Lo establecido en el presente reglamento entrará en vigencia a partir del 28 de Abril del 2020, reemplaza en su totalidad el Reglamento del Programa CMR Puntos diseñado por Banco Falabella S.A.