

# REGLAMENTO DEL PROGRAMA DE LEALTAD DEL GRUPO FALABELLA

CLSIF\_APP02317\_ECOM\_REG\_TYC\_007

## 1. ¿QUÉ SON ESTE REGLAMENTO Y EL PROGRAMA DEL GRUPO FALABELLA?

Este Reglamento contiene los términos y condiciones íntegros de existencia, acceso y uso del programa de lealtad de clientes del Grupo Falabella, sin perjuicio de sus complementaciones e interacciones con otras políticas y términos y condiciones de existencia, acceso y uso de los servicios del Grupo Falabella. El titular y responsable del Programa del Grupo Falabella es FSA y su administrador es SIF.

El Programa del Grupo Falabella tiene por objeto que sus Socios accedan a una variedad de beneficios que, entre otros, incluyen acumulación de puntos, canje de productos, ofertas, promociones y descuentos, incluyendo descuento o beneficios personalizados, preferentes o exclusivos del ecosistema de productos y servicios del Grupo Falabella.

## 2. DEFINICIONES

Las palabras y términos que a continuación se definen, cuando ellos se escriban con mayúscula inicial independientemente del lugar de este Reglamento en que se utilicen o de la persona, número, modo, tiempo o variable gramatical en que se empleen, según sea necesario para el adecuado entendimiento de este Reglamento, tendrán los significados que a cada una de dichas palabras o términos se les adscribe a continuación:

“**Banco Falabella**” significa Banco Falabella, una sociedad anónima especial constituida y vigente de conformidad con las leyes de la República de Chile, con rol único tributario n.º 96.509.660-4, filial de FSA, constitutiva del Banco Falabella en Chile.

“**BF Corredores**” significa Banco Falabella Corredores de Seguros Limitada, RUT N.º 76.011.659-9, filial de FSA, cuyo giro exclusivo es la intermediación de toda clase de seguros, a excepción de los previsionales, y la prestación de asesorías relacionadas con la contratación de seguros.

“**CF Seguros**” significa CF Seguros de Vida S.A. una sociedad anónima especial constituida y vigente de conformidad con las leyes de la República de Chile, con rol único tributario n.º 76.477.116-8, filial de FSA, cuyo objeto principal es asegurar o reasegurar a base de primas, los riesgos de las personas o que garanticen a éstas, dentro o al término de un plazo, un capital, una póliza saldada o una renta para el asegurado o sus beneficiarios.

“**CMF**” significa la Comisión para el Mercado Financiero de la República de Chile, servicio público descentralizado encargado de velar por el correcto funcionamiento, desarrollo y estabilidad del mercado financiero, facilitando la participación de los agentes de mercado y promoviendo el cuidado de la fe pública, dotado de personalidad jurídica y patrimonio propio, que se relaciona con el Presidente de la República de Chile a través del Ministerio de Hacienda.

“**Comerciante**” tiene el significado que a dicho término atribuye el Código de Comercio de la República de Chile.

**“Comercio con Alianza”** significa todo Comerciante con el que SIF, como administradora del Programa del Grupo Falabella, ha suscrito un contrato en virtud del cual el primero participa del Programa del Grupo Falabella a través de la facilitación, a los clientes de dicho Comerciante, en las transacciones que con el mismo realizan estos, a la acumulación y/o canje de Puntos. La lista vigente, en cualquier momento en el tiempo, de los Comercios con Alianza y de la escala de acumulación de Puntos también vigente con cada uno de ellos, puede ser consultada en el sitio web del Programa.

**“Comercio Falabella”** significa, conjuntamente, Falabella.com, Falabella Retail, Sodimac, Tottus e IKEA.

**“Compra Internacional”** significa toda compra realizada por un Socio en el extranjero utilizando una Tarjeta Falabella.

**“Cuenta del Programa”** significa el registro y contabilización de los Puntos de cada Socio.

**“Empresa Falabella”** significa una cualquiera de FSA, SIF, Servicios Falabella, Banco Falabella, Promotora CMR, BF Corredores, CF Seguros, Seguros Falabella, Falabella Retail, Sodimac, Falabella.com, Tottus, Falabella Inmobiliario, Mallplaza, IKEA o Imperial.

**“Falabella Inmobiliario”** significa Falabella Inmobiliario SpA, una sociedad por acciones constituida y vigente de conformidad con las leyes de la República de Chile, con rol único tributario n.º 99.556.170-0, filial de FSA, la que sin perjuicio de la mayor amplitud de su giro u objeto social, desarrolla y explota inmuebles para uso comercial en Chile.

**“Falabella.com”** significa Falabella.com SpA, una sociedad por acciones constituida y vigente de conformidad con las leyes de la República de Chile, con rol único tributario n.º 76.212.492-0, filial de FSA, la que sin perjuicio de la mayor amplitud de su giro u objeto social, es la operadora de una plataforma de comercio electrónico donde se comercializan productos y servicios de Empresas Falabella y de terceros denominados vendedores.

**“Falabella Retail”** significa Falabella Retail S.A. una sociedad anónima cerrada constituida y vigente de conformidad con las leyes de la República de Chile, con rol único tributario n.º 77.261.280-K, filial de FSA, la que sin perjuicio de la mayor amplitud de su giro u objeto social, es quien desarrolla y explota en Chile el negocio de tiendas departamentales controlado por FSA.

**“FSA”** significa Falabella S.A., una sociedad anónima abierta constituida y vigente conforme a las leyes de la República de Chile, con rol único tributario n.º 90.749.000-9 y domiciliada en Avenida Presidente Riesco N°5685, oficina 401, Comuna de Las Condes, ciudad de Santiago, Región Metropolitana, Chile, y representada, de acuerdo a la Ley n.º 18.046 sobre Sociedades Anónimas, por su gerente general, don Alejandro González Dale, RUT N°10.054.917-4.

**“Grupo Falabella”** significa el conjunto de FSA, SIF, Servicios Falabella, Banco Falabella, Promotora CMR, BF Corredores, CF Seguros, Seguros Falabella, Falabella Retail, Sodimac, Falabella.com, Tottus, Falabella Inmobiliario, Mallplaza, IKEA e Imperial.

**“IKEA”** significa IKSO SpA, una sociedad por acciones constituida y vigente de conformidad con las leyes de la República de Chile, con rol único tributario n.º 76.993.859-1, filial de FSA, la que sin perjuicio de la mayor amplitud de su giro u objeto social, desarrolla y explota en Chile la franquicia de las tiendas que operan bajo la marca IKEA, de propiedad de terceros.

**“Imperial”** significa Imperial S.A. una sociedad anónima cerrada constituida y vigente de conformidad con las leyes de la República de Chile, con rol único tributario n.º 76.821.330-5, filial de

FSA, la que sin perjuicio de la mayor amplitud de su giro u objeto social, comercializa artículos de ferretería y materiales de construcción.

**“Mallplaza”** significa Plaza S.A. una sociedad anónima abierta constituida y vigente conforme a las leyes de la República de Chile, con rol único tributario n.º 76.017.019-4, filial de FSA, y domiciliada en aquel lugar que al tiempo correspondiente Mallplaza tenga registrado como su domicilio ante la CMF, y representada, de acuerdo con la Ley n.º 18.046 sobre Sociedades Anónimas, por su gerente general, cuya identidad, al tiempo correspondiente, puede asimismo ser consultada públicamente ante la CMF.

**“Otro Comercio”** significa un comercio afiliado a cualquier sistema de pago que acepte las Tarjetas CMR o Tarjeta Débito Falabella, que no sea un Comercio Falabella o un Comercio con Alianza.

**“Otros Medios de Pago”** significa el dinero efectivo, tarjetas de crédito, tarjetas de débito y/o tarjetas con provisión de fondos, aceptado por un Comercio Falabella o un Comercio con Alianza, distintos de las Tarjetas Falabella.

**“Premio”** significa los productos, servicios, experiencias y/o giftcards que pueden ser canjeados con cargo a los Puntos.

**“Programa del Grupo Falabella”** significa el programa de lealtad de clientes del Grupo Falabella.

**“Promotora CMR”** significa Promotora CMR Falabella S.A., una sociedad anónima cerrada de apoyo al giro bancario constituida y vigente de conformidad con las leyes de la República de Chile, con rol único tributario n.º 90.743.000-6, filial de FSA, dedicada a la emisión de tarjetas de crédito y la realización de todas las actividades y operaciones complementarias que autorice la CMF a dicho tipo de sociedades, y que es la emisora de la Tarjeta CMR.

**“Punto”** significa cada una de las unidades de registro acumulables que el Socio obtiene por sus compras realizadas de conformidad con lo dispuesto en este Reglamento.

**“Reglamento”** significa el reglamento del Programa del Grupo Falabella que se contiene en los términos y condiciones de este instrumento.

**“Seguros Falabella”** significa Seguros Falabella Corredores Limitada, una sociedad de responsabilidad limitada constituida y vigente de conformidad con las leyes de la República de Chile, con rol único tributario n.º 77.099.010-6, filial de FSA, cuyo objeto principal es la intermediación de contratos de seguros, ya sean generales, de vida, o previsionales, en cualquier entidad aseguradora radicada en el país, y las demás actividades que las normas legales y administrativas vigentes en Chile permitan desarrollar a los corredores de seguros.

**“Servicios Falabella”** significa Servicios Falabella SpA, una sociedad por acciones constituida y vigente de conformidad con las leyes de la República de Chile, con rol único tributario n.º 77.070.342-5, filial de FSA.

**“SIF”** significa Servicios e Inversiones Falabella Limitada, una sociedad de responsabilidad limitada constituida y vigente conforme a las leyes de la República de Chile, con rol único tributario n.º 76.788.282-3, filial de FSA, domiciliada en calle Moneda N°970, piso n.º 18, comuna de Santiago, región Metropolitana, Chile, y representada especialmente por don Claudio Bragado D., cédula de identidad n.º 9.001.331-9, y por don Mathias Theune Bonino, cédula de identidad n.º 17.406.364-8, la que, sin perjuicio de la mayor amplitud de su giro u objeto social, presta servicios de soporte y mantenimiento de bases de datos a otras Empresas Falabella.

“**Sodimac**” significa Sodimac S.A., una sociedad anónima cerrada constituida y vigente de conformidad con las leyes de la República de Chile, con rol único tributario n.º 96.792.430-K, filial de FSA, la que sin perjuicio de la mayor amplitud de su giro u objeto social, es quien desarrolla y explota en Chile el negocio de tiendas de mejoramiento del hogar controlado por FSA.

“**Socio**” significa toda persona natural que es miembro del Programa del Grupo Falabella y que se ha incorporado al mismo mediante: i) la contratación de una Tarjeta Falabella; ii) la apertura de una cuenta corriente de Banco Falabella; o, iii) alguno de los mecanismos establecidos en los literales a) o b) de la sección 3 de este Reglamento.

“**Tarjeta CMR**” significa toda tarjeta de crédito emitida por Promotora CMR, sea esta emitida en favor de su titular o para un usuario adicional.

“**Tarjeta de Débito Falabella**” significa toda tarjeta de débito emitida por el Banco Falabella, sea esta emitida en favor de su titular o para un usuario adicional.

“**Tarjeta Falabella**” significa, indistintamente, una Tarjeta CMR o una Tarjeta de Débito Falabella.

“**Tarjetahabiente**” significa aquella persona a cuyo nombre está emitida una Tarjeta Falabella.

“**Tottus**” significa Hipermercados Tottus S.A. una sociedad anónima cerrada constituida y vigente de conformidad con las leyes de la República de Chile, con rol único tributario n.º 78.627.210-6, la que sin perjuicio de la mayor amplitud de su giro u objeto social, desarrolla y explota en Chile los supermercados controlados por FSA.

### 3. ¿CÓMO SER SOCIO DEL PROGRAMA DEL GRUPO FALABELLA?

La incorporación al Programa del Grupo Falabella se efectúa por cualquiera de los siguientes modos:

3.1. Por la manifestación del consentimiento de ser parte del mismo a través de la inscripción en él por medio del formulario disponible en el sitio web del Programa, la que implica la aceptación expresa de este Reglamento;

3.2. Por la manifestación del consentimiento de ser parte del mismo a través de la inscripción en él por medio de cualquiera de los canales dispuestos por los Comercios Falabella, por Mallplaza o por cualquier otro Comercio con Alianza autorizado expresamente, mediante los dispositivos o medios tecnológicos disponibles para ello, la que implica la aceptación expresa de este Reglamento; o,

3.3. Por la emisión de una Tarjeta Falabella o la apertura de una cuenta corriente de Banco Falabella, tras solicitud del Tarjetahabiente o cuentacorrentista. La inscripción en el Programa del Grupo Falabella en su modalidad estándar es un elemento de las prestaciones esenciales de las Tarjetas Falabella y las cuentas corrientes de Banco Falabella, como consecuencia de lo cual tales personas adquieren la categoría de Socios y quedan habilitadas para la acumulación, administración, gestión y visualización de sus Puntos, en la forma y condiciones establecidas en la Política de Privacidad del Banco Falabella.

### 4. ¿CÓMO ACUMULAR PUNTOS?

#### 4.1. Compras que Acumulan Puntos

Los Socios acumularán Puntos en las siguientes compras o cargos: i) compras con las Tarjetas Falabella en Chile o en el extranjero; ii) compras con Otros Medios de Pago en los Comercios Falabella, excepto Ikea, y en los Comercios con Alianza que participen expresamente de la acumulación con Otros Medios de Pago, sólo en la medida que al momento de la transacción

correspondiente hayan informado al comercio correspondiente el número de su cédula de identidad; y, iii) cargos asociados a los pagos automáticos mensuales (PAT) en las Tarjetas Falabella, considerando las exclusiones indicadas en la sección 4.4. de este Reglamento.

Las compras y cargos realizados con las Tarjetas Falabella que otorguen Puntos, se acumularán únicamente en la Cuenta del Programa del titular de la respectiva Tarjeta Falabella.

Las compras en que quien las realiza solicite la emisión de una factura no acumularán Puntos salvo que, de manera copulativa, se cumplan los siguientes requisitos: i) se realicen con Tarjetas Falabella en Comercios Falabella; y, ii) la factura correspondiente se emita a una persona natural con giro comercial registrado ante el Servicio de Impuestos Internos.

Los Puntos deberán ser abonados en la Cuenta del Programa dentro de los 10 días hábiles siguientes a la compra o cargo.

Si por alguna circunstancia una compra o cargo que acumula Puntos es reversada en la Tarjeta Falabella del caso o se produce la devolución del dinero, los Puntos acumulados por dicha compra serán descontados de la Cuenta del Programa. Si, como consecuencia del reverso de una compra o cargo se produjere asimismo un reverso de Puntos, y, en el tiempo intermedio que hubiere mediado entre la compra o cargo reversados y su reverso, el titular de la Cuenta del Programa hubiere realizado un canje por un monto de Puntos que excede los que tenía disponibles en su Cuenta del Programa en forma previa a la operación reversada, el Socio deberá restituir el Premio obtenido. Si así no lo hiciere, se procederá a descontar de su Cuenta del Programa la cantidad de Puntos que acumulare en el futuro a través de compras o cargos posteriores hasta que el saldo faltante quede restituido. Si ello no fuere posible antes del término de la vigencia del Programa del Grupo Falabella, se cargará el precio del Premio en la Tarjeta Falabella que corresponda.

## 4.2. Escala de Puntos

Las compras y cargos que acumulan Puntos lo harán en las cantidades que se indican en la siguiente escala:

| Medio de pago de la compra   | Comercio                                                                     | Documento tributario | Pesos (\$) por 1 Punto |
|------------------------------|------------------------------------------------------------------------------|----------------------|------------------------|
| Tarjetas CMR                 | Comercios Falabella (excepto Seguros Falabella Corredores Limitada)          | Boleta               | \$150                  |
| Tarjeta CMR                  | Comercios Falabella (excepto Seguros Falabella Corredores Limitada)          | Factura              | \$300                  |
| Tarjetas CMR                 | Seguros Falabella Corredores Limitada                                        | Boleta               | \$600                  |
| Tarjetas CMR                 | Otros Comercios                                                              | Boleta               | \$300                  |
| Tarjetas CMR                 | Compras Internacionales                                                      | Boleta               | \$300                  |
| Tarjetas CMR                 | Comercios con Alianza                                                        | Boleta               | \$150                  |
| Tarjetas CMR                 | PAT de comercios que no son Comercios de las Empresas Falabella              | Boleta               | \$300                  |
| Tarjetas de Débito Falabella | Comercios Falabella en Chile (excepto Seguros Falabella Corredores Limitada) | Boleta               | \$500                  |
| Tarjetas de Débito Falabella | Comercios Falabella en Chile (excepto Seguros Falabella Corredores Limitada) | Factura              | \$1.500                |

| Medio de pago de la compra   | Comercio                              | Documento tributario | Pesos (\$) por 1 Punto |
|------------------------------|---------------------------------------|----------------------|------------------------|
| Tarjetas de Débito Falabella | Seguros Falabella Corredores Limitada | Boleta               | \$900                  |
| Tarjetas de Débito Falabella | Otros Comercios                       | Boleta               | \$1.500                |
| Tarjetas de Débito Falabella | Compras Internacionales               | Boleta               | \$1.500                |
| Tarjetas de Débito Falabella | Comercios con Alianza                 | Boleta               | \$500                  |
| Otros Medios de Pago         | Comercios Falabella (excepto Ikea)    | Boleta               | \$750                  |
| Otros Medios de Pago         | Comercios con Alianza                 | Boleta               | \$750                  |

En virtud de las alianzas que existan para el Programa del Grupo Falabella con empresas que no formen parte del Grupo Falabella se podrán obtener Puntos para ser canjeados en aquellas empresas, lo que será informado debidamente en conjunto con las condiciones adicionales aplicables.

A modo de ejemplo, una compra de \$9.000 (nueve mil pesos) pagada con una Tarjeta CMR en un Comercio Falabella da derecho a acumular 60 Puntos. Una compra por el mismo monto con una Tarjeta CMR en un Otro Comercio da derecho a acumular 30 Puntos.

Los Puntos se acumulan por los montos señalados en la escala precedente hasta por el valor entero alcanzado en el tramo correspondiente, no habiendo acumulación por los valores intermedios de pesos pagados hacia el siguiente tramo. Es decir, en una compra de \$9.100 (nueve mil cien pesos) pagada con una Tarjeta CMR en un Comercio Falabella, no acumularía Puntos proporcionales ni adicionales por los \$100 (cien pesos) que exceden de los \$9.000 (nueve mil pesos) sin alcanzar el tramo siguiente.

#### 4.3. Multiplicadores de las categorías de Socios

Los Puntos obtenidos se multiplicarán dependiendo de la categoría de Socios, de la siguiente forma:

| Categoría de Socio                                 | Multiplicador aplicado sobre los Puntos base |
|----------------------------------------------------|----------------------------------------------|
| Categoría Estándar y Clásica (Tarjeta CMR Clásica) | 1x                                           |
| Categoría Premium (Tarjeta CMR Premium)            | 2x                                           |
| Categoría Elite (Tarjeta CMR Elite)                | 3x                                           |

Por ejemplo, en una compra de \$9.100 pagada con una Tarjeta CMR Premium en un Comercio Falabella, acumula 60 Puntos base (1 Punto por cada \$150), que se multiplican por 2, acumulándose en total 120 Puntos. Por su parte, una compra de \$9.100 pagada con una Tarjeta CMR Elite en un Comercio Falabella, acumula 60 Puntos base (1 Punto por cada \$150), que se multiplican por 3, acumulándose en total 180 Puntos.

#### 4.4. Exclusiones en la acumulación de Puntos

Las siguientes transacciones efectuadas con Tarjetas Falabella no dan derecho a la acumulación de Puntos:

- Los giros de avances y súper avances en efectivo, tanto nacionales como internacionales.

- Las renegociaciones o reprogramaciones de créditos.
- La contratación de créditos de cualquier naturaleza otorgados por bancos e instituciones financieras.
- Los pagos de créditos de cualquier naturaleza otorgados por Bancos e Instituciones Financieras.
- Las transacciones asociadas a fondos mutuos, ahorros, compañías de seguros, y otros de similar naturaleza.
- Los cargos destinados a ahorro convenido con el Banco Falabella.
- Los pagos realizados ante el Servicio de Impuestos Internos, la Tesorería General de la República, las Municipalidades del país o cualquier otro organismo público.
- Las compras realizadas en casinos de juego, incluidos los virtuales, sea en Chile o en el extranjero.
- Los pagos de Impuesto al Valor Agregado (IVA) y todo otro tributo que deba ser pagado a través del Formulario N°29 emitido por el Servicio de Impuestos Internos. Este comentario queda pendiente para próxima actualización.
- Los montos cargados con ocasión de un PAT (pago automático en tarjeta) instruido para abonar o cargar, según sea el caso, para fines de ahorro desde o hacia cuentas de otras instituciones financieras o aseguradoras.
- Los montos cargados con ocasión de un PAC (pagos automáticos de cuentas) instruido para el pago de una o más cuotas de un crédito de consumo.
- Los pagos de deudas correspondientes a tarjetas de crédito.
- Los pagos realizados en las Instituciones de Salud Previsional (ISAPRES) o en el Fondo Nacional de Salud (FONASA).
- Las compras realizadas con giftcards canjeadas con los Puntos.
- Toda transferencia de dinero, incluidas aquellas realizadas a través de cualquier aplicación o plataforma digital.
- Todo tipo de transacciones relacionadas a giros o movimientos fraudulentos, específicamente y sin significar restricción alguna, a los que se encuentren dentro de lo dispuesto en la Ley n.º 20.009, así como cualquier transacción que el titular de la respectiva Tarjeta Falabella haya desconocido formalmente ante, o respecto de, Promotora CMR o Banco Falabella.

#### **4.5. Limitaciones a la acumulación de Puntos**

La acumulación de Puntos tendrá un límite periódico dependiendo del medio de pago utilizado:

**Transacciones realizadas con una Tarjeta CMR:** durante cada período de facturación mensual, la acumulación de Puntos tendrá como límite el monto del cupo autorizado en la respectiva Tarjeta CMR al momento del inicio del respectivo período de facturación. Esto aplicará para todas las compras y pagos realizados en pesos chilenos en cada periodo. Los abonos que se efectúen durante el período mensual de facturación, aunque confieran nuevas disponibilidades sobre los cupos autorizados, no habilitan la acumulación de mayor cantidad de Puntos.

Las promociones de bonificación de Puntos no estarán sujetas al límite de monto del cupo disponible.

**Transacciones realizadas con una Tarjeta Débito Falabella y Otros Medios de Pago:** La acumulación de Puntos mensual obtenida por transacciones realizadas con una Tarjeta de Débito Falabella o con Otros Medios de Pago, tendrá un tope mensual que se determinará según la categoría del Socio al momento de la transacción, de acuerdo con la siguiente escala:

- Socio Categoría Estándar o Clásica: Límite máximo de 15.000 Puntos mensuales.
- Socio Categoría Premium: Límite máximo de 30.000 Puntos mensuales.
- Socio Categoría Elite: Límite máximo de 45.000 Puntos mensuales.

Estos topes operan de manera consolidada por cada RUT de Socio titular. En caso de que la acumulación de Puntos exceda los límites mensuales establecidos, se realizará la reversa o descuento de los Puntos en exceso, los que se entenderán como no devengados y no se adicionarán en períodos consecutivos.

#### **4.6. Control y Revisión de los Puntos Acumulados**

Los saldos de Puntos acumulados serán informados de las siguientes formas: i) en el estado de cuenta de toda Tarjeta Falabella, por el monto acumulado hasta la fecha de emisión del mismo; ii) en el sitio privado de cada titular de una Tarjeta Falabella en: a) ; b) el sitio web del Programa; c) ; y, d) ; iii) en el sitio privado de un Socio que no es titular de una Tarjeta Falabella en: a) el sitio web del Programa; b) ; y, c) ; y, iii) en las aplicaciones móviles de falabella.com, Banco Falabella y Sodimac.

Los Socios que estimen que existe una diferencia entre los Puntos acumulados en su Cuenta del Programa y los que consideren tener acumulados podrán requerir una revisión de dicha diferencia a través del sitio web del Programa , escribiendo a la casilla de correo electrónico , o, en los canales de contacto informados en la sección 10 del Reglamento.

Para solicitar una revisión, el Socio deberá presentar las boletas de compra de las transacciones que considera que no fueron registradas.

#### **4.7. Mandato para Cargos en la Tarjeta Falabella**

En este acto, y de acuerdo con lo contemplado en la sección 4.6., el Socio autoriza a Servicios e Inversiones Falabella Limitada a realizar en su(s) Tarjeta(s) Falabella los cargos por concepto de precios de los productos canjeados y luego devueltos, o transacciones anuladas, en los casos en que no haya sido posible realizar la reversa de los Puntos originados con dicha compra ni la devolución del producto canjeado con dichos Puntos. SIF informará a Banco Falabella o Promotora CMR Falabella S.A. el monto adeudado por dicho concepto, con el fin de que éstas, según sea el caso, procedan al realizar el cargo en la cuenta correspondiente.

### **5. ¿CÓMO CANJEAR LOS PUNTOS?**

Los canjes de Puntos se realizarán a través de las siguientes modalidades:

#### **5.1. Canje en canales digitales**

A través de los canales digitales se podrán realizar los siguientes canjes:

**Canje de experiencias, cupones o giftcards.** Esta modalidad está disponible en: a) la página web del Programa (ingresando a la cuenta del Socio); b) Otros canales digitales que se implementen e informen.

**Canje “Paga Menos”.** Esta modalidad está disponible en: a) falabella.com (web y app) para productos vendidos por Falabella Retail, Sodimac y Tottus; y, b) Sodimac (web y app) para productos vendidos por Sodimac y Falabella Retail.

Para utilizar esta modalidad se debe cumplir lo siguiente: a) tener un mínimo de 1.000 Puntos; b) pagar la diferencia del precio con la Tarjeta CMR; y, c) el monto equivalente a los Puntos a canjear debe sea igual o menor al 95% del total de la compra. Los Puntos disponibles pueden ser revisados durante el proceso de compra. Se excluye de esta modalidad la compra de giftcards. Las condiciones y requisitos adicionales podrán ser consultados en la página web del Programa.

## 5.2. Canjes en tiendas

A través de los canales físicos se podrán realizar los siguientes canjes:

**Canje por catálogo en tiendas.** Para utilizar esta modalidad los Socios titulares de una Tarjeta CMR, deben cumplir con lo siguiente: a) presentar su Tarjeta CMR en formato físico; y, b) presentar su cédula de identidad vigente. Los Socios que no son titulares de una Tarjeta CMR, deben cumplir con lo siguiente: a) presentar su cédula de identidad vigente; y, b) validar el canje mediante un SMS que recibirán al número celular registrado en su Cuenta del Programa .

Los productos disponibles para canje en las tiendas Falabella Retail, Sodimac y Tottus se encuentran disponibles en .

**Canje “Paga Menos” en tiendas.** Para utilizar esta modalidad en las tiendas Falabella Retail, Sodimac y Tottus, los Socios titulares de una Tarjeta CMR, deben cumplir con lo siguiente: a) tener un mínimo de 1.000 Puntos; y, b) pagar la diferencia del precio con su Tarjeta CMR. Los Socios que no son titulares de una Tarjeta CMR, deben cumplir con lo siguiente: a) pagar con cualquier otro medio de pago disponible en las tiendas; y, b) el monto equivalente a los Puntos a canjear debe sea igual o menor al 95% del total de la compra. Se excluye de esta modalidad la compra de giftcards. Las condiciones y requisitos adicionales podrán ser consultados en el sitio web del Programa.

Una vez realizado el canje, los Puntos se descontarán de la Cuenta del Programa del Socio.

## 6. CATEGORÍAS DE SOCIOS

El Programa del Grupo Falabella cuenta con distintas categorías de Socios, caracterizadas por otorgar diferentes niveles de beneficios de acuerdo con el tipo de Tarjeta CMR del Socio. Las categorías se aplican a todos los Socios, con independencia de la modalidad de ingreso al Programa del Grupo Falabella.

Las categorías vigentes de Socios son las siguientes:

### 6.1. Categoría Estándar

Para obtener la categoría Estándar, se requerirá únicamente que el cliente se encuentre previamente inscrito en el Programa del Grupo Falabella.

Los Puntos de esta categoría tienen una vigencia de 1 año.

### 6.2. Categoría Clásica

Para obtener la categoría Clásica, los Socios deberán tener una Tarjeta de Crédito CMR Clásica.

Los Puntos de esta categoría tienen una vigencia de 1 año.

### 6.3. Categoría Premium

Para obtener la categoría Premium, los Socios deberán tener una Tarjeta de Crédito CMR Premium.

Los Puntos de esta categoría tienen una vigencia de 2 años.

### 6.4. Categoría Elite

Para obtener la categoría Elite, los Socios deberán tener una Tarjeta de Crédito CMR Elite.

Los puntos de esta categoría tendrán una vigencia de 2 años.

### 6.5. Consideraciones Generales de las Categorías

Todos los Socios del Programa, independiente de su categoría, podrán acceder a descuentos en el costo de administración mensual de su respectiva Tarjeta de Crédito CMR, siempre que cumplan con los siguientes niveles de acumulación de Puntos dentro de un mismo año calendario (comprendido entre el 1 de enero y el 31 de diciembre):

- **Descuento del 50%:** El Socio obtendrá un 50% de descuento sobre el costo de administración de su respectiva tarjeta (Clásica, Premium o Elite) si acumula un mínimo de 80.000 Puntos en dicho año calendario.
- **Descuento del 100%:** El Socio obtendrá un 100% de descuento sobre el costo de administración de su respectiva tarjeta (Clásica, Premium o Elite) si acumula un mínimo de 220.000 Puntos en dicho año calendario.

Una vez alcanzado el nivel de acumulación requerido para los descuentos sobre el costo de administración, el beneficio se aplicará para los meses restantes del año calendario en curso en que se cumplió la meta de acumulación, y se mantendrá vigente durante todo el año calendario inmediatamente siguiente.

La vigencia de las categorías se extenderá mientras el Socio sea titular del producto respectivo.

Los beneficios entregados por las categorías son independientes de aquellos que se otorgan o se pueden otorgar exclusivamente por la contratación de la Tarjeta CMR.

Con el objeto de respetar las condiciones de los clientes bajo versiones anteriores de este Reglamento, se establece que aquellos Socios que hayan alcanzado la categoría Premium o Elite mediante la acumulación de Puntos durante los años calendario 2025 o 2026 y que no cuenten con la Tarjeta CMR correspondiente al segmento, mantendrán dicha categoría y todos sus beneficios asociados hasta el vencimiento natural de los mismos (esto es, hasta el 31 de diciembre del año calendario siguiente al de su obtención). Transcurrido dicho plazo, para mantener o acceder a las categorías Premium o Elite, los Socios deberán cumplir estrictamente con los requisitos vigentes en el presente Reglamento.

## 7. TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES

### 7.1 Finalidades Principales del Tratamiento

El tratamiento de los datos personales de los Socios que se efectúa con ocasión del Programa del Grupo Falabella se hará en la forma, condiciones y para las finalidades establecidas en este Reglamento, y en la Política de Privacidad del Programa del Grupo Falabella que está disponible en la sección "Cómo Cuidamos tus Datos" de (banco) o (FSA).

Sin perjuicio de lo antes señalado, a continuación se indican de manera breve y sencilla, las finalidades principales para las que serán tratados los datos personales de los Socios: i) enrolamiento en el Programa del Grupo Falabella, incluyendo pero sin limitarse a validación de identidad, verificación de requisitos de adhesión y creación de cuenta individual; ii) la operación general del Programa del Grupo Falabella, incluyendo pero sin limitarse a administración del perfil del Socio, seguimiento de uso de beneficios, envío de comunicaciones transaccionales vinculadas al Programa del Grupo Falabella y cálculo y actualización de puntos; iii) la entrega de beneficios asociados al Programa del Grupo Falabella; y, iv) el servicio de atención al cliente.

Si se ha adquirido la calidad de Socio al contratar una Tarjeta Falabella o una cuenta corriente de Banco Falabella, los datos personales estrictamente necesarios para cumplir las finalidades principales indicadas en el párrafo anterior serán comunicados por Banco Falabella a FSA, como requisito para ejecutar el Contrato Unificado de Productos. El flujo, la base de legalidad y las condiciones de esta cesión se describen en la Política de Privacidad de Banco Falabella. Si, por otra parte, un Socio quiere acceder a las prestaciones personalizadas del Programa del Grupo Falabella, en particular a las experiencias, ofertas y comunicaciones adaptadas a sus gustos e intereses, y a experiencias personalizadas de uso del ecosistema de productos de las Empresas Falabella, deberá manifestar su voluntad expresa en la forma y condiciones establecidas en dicha Política de Privacidad.

En caso que la incorporación al Programa del Grupo Falabella se haya producido mediante adhesión a este Reglamento a través de cualquiera de los medios señalados en los numerales 3.1. o 3.2. del mismo, la única contraprestación requerida para que el Socio acceda a la totalidad de los beneficios del Programa del Grupo Falabella es la entrega de sus datos personales, razón por la cual estos se tratarán para todas las finalidades establecidas en la Política de Privacidad del Programa del Grupo Falabella.

## **7.2 Derechos de los Titulares de Datos Personales**

Todo Socio tiene, respecto a sus datos personales a los que se accede, almacena o trata en virtud del Programa del Grupo Falabella, los derechos de acceso, rectificación, supresión, oposición, incluyendo la oposición a decisiones individuales automatizadas, y portabilidad que se reconocen a los titulares de datos personales en la Ley n.º 19.628, y que puedes revisar con más detalle en la Política de Privacidad del Programa del Grupo Falabella.

Para ejercer cualquiera de estos derechos, el Socio puede hacerlo ingresando una solicitud en tal sentido a través del formulario de Ejercicio de Derechos sobre Datos Personales disponible en la sección “Cómo Cuidamos tus Datos” del sitio web , o escribiernos al correo electrónico .

Para los efectos del tratamiento de tus datos personales, este Reglamento distingue dos clases de Socios según el canal por el cual se incorporan al Programa: el Socio que ingresa mediante inscripción directa en [fpuntos.cl](https://fpuntos.cl) o por los canales de los Comercios Falabella, y el Socio que ingresa con ocasión de la contratación de una tarjeta CMR o de una cuenta corriente con Banco Falabella. El alcance específico del tratamiento aplicable a cada categoría se describe en la Política de Privacidad del Programa del Grupo Falabella y, respecto del Socio que ingresa por contratación de productos financieros en la Política de Privacidad del Banco Falabella.

## **8. CUENTA DEL PROGRAMA**

### **8.1. Creación de la cuenta y requisitos**

Para registrarse e inicio de sesión en el sitio web del Programa, el Socio deberá crear una contraseña o clave secreta. Para tales efectos, deberá completar el formulario de registro con información que permita identificarlo. Es obligación del Socio entregar información veraz y actualizada.

## **8.2. Seguridad y uso de la contraseña**

La Cuenta del Programa es personal, única e intransferible. Está prohibido vender, ceder, prestar o transferir tu clave y/o cuenta, bajo cualquier título.

El Socio deberá mantener la confidencialidad de su clave secreta y proteger el acceso a su computador o dispositivos móviles.

En ocasiones, y solo con fines de autenticación y seguridad, se solicitará al Socio por nuestros canales oficiales, datos adicionales para corroborar la información ingresada, registrar o usar una cuenta.

## **9. SUSPENSIÓN DEL CANJE, PÉRDIDA DE LOS PUNTOS Y OTRAS MEDIDAS**

El Canje de los Puntos podrá ser suspendido o los Puntos podrán perderse definitivamente. Asimismo, en casos excepcionales, se podrá excluir al Socio del Programa del Grupo Falabella.

### **9.1. Suspensión o Inhabilitación del Canje de los Puntos**

El Canje de los Puntos podrá ser suspendido o inhabilitado en las siguientes situaciones:

En el evento que una Tarjeta Falabella sea bloqueada por mora de su titular respecto de una obligación dineraria con Promotora CMR o con Banco Falabella, o si se encuentra en mora en el pago de un crédito de consumo con Banco Falabella, los Puntos existentes en la Cuenta CMR del Socio que se encuentre en tal situación quedarán inhabilitados para ser utilizados hasta que la situación de morosidad se regularice.

Esta medida no afectará el proceso de acumulación, por lo que el Socio continuará acumulando Puntos de forma regular por aquellas transacciones válidas según este Reglamento. Asimismo, durante la mora, los Puntos continuarán su proceso de vigencia, pudiendo vencerse y, por tanto, perderse, conforme a este Reglamento. La inhabilitación de los Puntos sólo afectará a aquellos acumulados utilizando tus Tarjetas Falabella y no a los acumulados utilizando Otros Medios de Pago.

Si una Tarjeta CMR es bloqueada a solicitud de su titular o de un adicional del mismo no se podrán efectuar canjes de Premios con cargo a los Puntos de dicho Socio hasta que la tarjeta sea desbloqueada, y en la medida que aquello ocurra durante la vigencia del Programa del Grupo Falabella.

En casos de robo, hurto o extravío de una Tarjeta CMR se procederá al bloqueo automático de la Cuenta del Programa correspondiente al momento en que se reciba el aviso o solicitud de bloqueo de la Tarjeta CMR, bloqueo que permanecerá hasta que se emita la nueva Tarjeta CMR de reemplazo a requerimiento de su titular.

### **9.2. Pérdida de los Puntos**

Los Puntos se perderán en las siguientes situaciones:

En el evento que una Tarjeta Falabella sea bloqueada por mora de su titular respecto de una obligación dineraria con Promotora CMR o con Banco Falabella, o si se encuentra en mora en el pago de un crédito de consumo con Banco Falabella por un plazo igual o superior a 90 días corridos, el Socio del caso perderá los Puntos acumulados hasta dicha fecha, no pudiendo recuperarlos una vez

regularizada la situación de morosidad.

En caso que Promotora CMR o Banco Falabella cierre los productos de un Socio por cumplirse alguna de las causales de término anticipado o término inmediato establecidas en el “Contrato Unificado de Productos Banco Falabella y Promotora CMR Falabella”, los Puntos acumulados con las Tarjetas Falabella asociadas a dichos productos se perderán. Los acumulados con Otros Medios de Pago seguirán vigentes.

En caso de fallecimiento del Socio, los Puntos acumulados se perderán.

### **9.3. Otras Medidas**

Si tenemos motivos fundados o comprobación de que el Socio proporcionó información falsa o errónea, de que usó el Programa fraudulentamente, en forma manifiestamente contraria a este Reglamento o a nuestras políticas de privacidad; para cometer algún ilícito; o que un tercero usó su cuenta; podremos suspender o cerrar la cuenta, eliminar los Puntos, dejar sin efecto los canjes, excluirlo del Programa y hasta perseguir las responsabilidades legales que sean procedentes.

En caso de corresponder, comunicaremos al Socio las razones y los antecedentes que justifican las medidas a su correo electrónico registrado. El Socio podrá presentar una aclaración escrita respondiendo dicho correo o a través de nuestros canales de contacto. En esta aclaración podrá acompañar los antecedentes que estime necesarios. La revisión será realizada utilizando criterios objetivos, razonables y fundados.

Si una modificación a la Política de Privacidad del Programa del Grupo Falabella requiere consentimiento del Socio, conforme a la Regulación de Protección de Datos, éste deberá aceptarla expresamente en el plazo indicado en la comunicación respectiva. Si el Socio no la acepta, se podrá otorgar un plazo para canjear los puntos acumulados antes de proceder al término de la membresía.

### **9.4. Cancelación de la inscripción al Programa del Grupo Falabella**

El Socio podrá cancelar su inscripción al Programa del Grupo Falabella enviando un correo a la casilla . En dicho caso, se perderán los Puntos no canjeados.

## **10. CANALES DE CONTACTO, CONSULTAS, SUGERENCIAS O RECLAMOS**

El público en general, incluyendo a los Socios, puede tomar contacto con el Programa del Grupo Falabella y realizar consultas, sugerencias o reclamos relativos al mismo en: i) el sitio web del Programa; o, ii) en el área de atención al cliente de las tiendas físicas de Falabella Retail, Tottus y Sodimac.

Además, los Tarjetahabientes pueden realizar consultas, sugerencias o reclamos relativos al Programa del Grupo Falabella en cualquier oficina de atención a público de Banco Falabella.

En caso que el consumidor estime que sus derechos como tal han sido vulnerados en relación con, u ocasión de, el Programa del Grupo Falabella, siempre podrá acudir ante el tribunal competente de conformidad con las disposiciones de la Ley n.º 19.496 sobre Protección de los Derechos de los Consumidores.

## **11. VIGENCIA DEL PROGRAMA DEL GRUPO FALABELLA Y MODIFICACIONES**

El Programa del Grupo Falabella se extenderá indefinidamente, pudiendo FSA ponerle término en cualquier momento, dando comunicación de ello a los Socios con un plazo mínimo de 3 meses de

anticipación, en la página web del Programa y a través de los demás medios que SIF disponga.

Las modificaciones al Reglamento se publicarán en la página web del Programa y a través de los demás medios que SIF disponga, indicándose la fecha de su entrada en vigencia, la que no podrá ser inferior a 30 días desde la fecha de publicación. A contar de dicha fecha, el Reglamento modificado será aplicable a todos los Socios, sean nuevos o actuales.

El Reglamento sólo podrá ser modificado mediante otro Reglamento o documento debidamente protocolizado.

Este Reglamento ha sido protocolizado en la Notaría de Santiago de don Francisco Javier Leiva Carvajal, ubicada en Alcántara N°107, comuna de Las Condes, Región Metropolitana, bajo el Repertorio n° 63.374 con fecha 03 de agosto de 2026.