

## **Términos y Condiciones del Sitio Web**

Al ingresar a <https://tienda.cmrpuntos.com.co> (en adelante, el “Sitio Web”) los participantes aceptan los Términos y Condiciones del Sitio Web, y se obligan a cumplir con la legislación, políticas y reglamentos que sean aplicables, en especial, las relacionadas con el Programa CMR Puntos (en adelante “el Programa”), la Política de Tratamiento de Datos, y las demás disposiciones que son incorporadas al Programa, al Sitio Web y todas aquellas explicadas y/o detalladas en otras secciones del Sitio Web.

Para consultar el Reglamento del Programa CMR Puntos se debe hacer clic [aquí](#).

El Programa, es la propuesta de fidelización que nace de una alianza entre ABC de Servicios S.A.S., Banco Falabella S.A. (establecimiento de crédito vigilado por la Superintendencia Financiera de Colombia), y los Establecimientos Aliados, dentro de los que figuran: Falabella de Colombia S.A., Agencia de Seguros Falabella Ltda., Linio Colombia S.A.S., y Sodimac Colombia S.A.

A través del Programa todos los Participantes tienen la posibilidad de acumular CMR Puntos por las transacciones que se realicen en los Establecimientos Aliados, tanto con las Tarjetas de Crédito y/o Débito emitidas por Banco Falabella S.A. como con cualquier medio de pago, y por las transacciones en otros Comercios pagando con las Tarjetas emitidas por Banco Falabella S.A.

A través del Sitio Web, los Participantes del Programa podrán canjear sus CMR Puntos por productos publicados en dicho Sitio Web, según corresponde a cada uno de los Establecimientos Aliados.

### **1. Capacidad Legal**

El Canje de productos a través del Sitio Web, sólo lo podrán realizar las personas que tengan capacidad legal para canjear. Las personas que no tengan esa capacidad ni los menores de edad no podrán hacer uso del Sitio Web. Todo acto realizado por un incapaz no tendrá efecto alguno.

### **2. Registro y uso del Sitio Web**

Para poder realizar el canje de los CMR Puntos por los productos publicados en el Catálogo del Sitio Web, los participantes deberán (i) estar inscritos en el Programa CMR Puntos y (ii) estar registrados en el Sitio Web.

### **3. Cuenta de Participante, Clave y Bloqueo de Cuenta**

Los participantes del Sitio Web serán responsables y garantizan, en cualquier caso, la exactitud, veracidad, vigencia, derecho de uso y autenticidad de los Datos Personales ingresados al momento del registro en el Sitio Web. El Participante en el Sitio Web será responsable por todas las operaciones efectuadas, en y desde su Cuenta, pues el acceso a la misma está restringido al uso de una clave secreta, personal e intransferible que es de conocimiento exclusivo del participante.

Los Participantes del Programa registrados en el Sitio Web tendrán una clave personal, que podrá ser numérica o alfanumérica según lo requiera el Sitio Web, la cual, le permitirá ingresar como Participante del Programa CMR Puntos. Para efectos de seguridad, la clave personal será necesaria para el ingreso y administración de la cuenta personal de CMR Puntos, y podrá ser solicitada en las transacciones que involucren los datos o los CMR Puntos del Participante.

En caso tal que el participante necesite reestablecer la contraseña, podrá hacerlo a través la opción “olvide mi contraseña” de la sección “iniciar sesión”, o modificar la misma en la sección “mi cuenta” en “mis datos personales”.

Si una Cuenta Personal ha sido bloqueada, de acuerdo con los Términos y Condiciones del Sitio Web y/o al Reglamento del Programa CMR Puntos, independientemente de si su Clave Personal está activa o no, el Participante no podrá usar sus CMR Puntos.

### **4. Seguridad de la Información y Protección de Datos**

El Sitio Web está protegido con una amplia variedad de medidas de seguridad, tales como, procedimientos de control de cambios, claves y controles de acceso, criptografía y gestión de incidentes. También se cuenta con otros mecanismos técnicos, humanos y administrativos para evitar que la información sea adulterada, extraviada, consultada o accedida de forma no autorizada o fraudulenta. Esos controles incluyen, entre otros, políticas de confidencialidad y respaldo periódico de bases de datos.

El Tratamiento de Datos Personales se realiza de acuerdo con la normatividad aplicable a la Protección de Datos Personales contenida en la Ley 1581 de 2012, el Decreto 1377 de 2013 contenido en el Decreto 1074 de 2015 y por cualquier otra Ley, decreto o regulación que la modifique, reglamente o derogue. Asimismo, el Tratamiento de los Datos Personales se realiza conforme a lo estipulado en la Política de Tratamiento de Datos Personales de ABC de Servicios S.A.S.

## **5. Captura de Información de Participantes al navegar en el Sitio Web**

Durante la visita al Sitio Web, éste podrá capturar información referente a actividades específicas de un participante particular generándose reportes que nos permiten ver la actividad consolidada por participante. Usamos “cookies” para enviarle información específica referida a sus intereses personales.

Las cookies son pequeños archivos de texto que contienen un identificador único que se almacena en el computador o aparato móvil a través del cual se accede al Sitio Web de manera que aquellos pueden ser reconocidos cada vez que usas el Sitio Web. Se puede elegir deshabilitar en cualquier momento algunas o todas las cookies que utiliza el Programa CMR Puntos. Sin embargo, esto podría restringir el uso de los sitios web y/o aplicaciones móviles y limitar la experiencia en los mismos, ya que ciertas funcionalidades de estos sitios, como "mi carrito" y la de aceptar una orden podrían no funcionar con cookies desactivadas.

## **6. Disponibilidad y Uso del Sitio Web**

El Programa CMR Puntos no asume responsabilidad alguna por problemas o por la imposibilidad de utilización del Sitio Web ni garantiza que el uso del Sitio Web no sufrirá interrupciones o problemas técnicos.

Los Términos y Condiciones del Sitio Web podrán ser actualizados o modificados en cualquier momento por el Programa CMR Puntos, para lo cual será suficiente la publicación de los nuevos Términos y Condiciones en el Sitio Web.

Se prohíbe usar el Sitio Web indebidamente, falsificar o suplantar la identidad de otra persona y llevar a cabo actividades fraudulentas en el mismo. El Participante se abstendrá de realizar actos que de cualquier forma puedan dañar, inutilizar, sobrecargar, deteriorar y/o impedir el normal funcionamiento del Sitio Web.

El Programa CMR Puntos se reserva el derecho a rechazar cualquier solicitud de registro o de cancelar un registro previamente aceptado, sin que esté obligado a comunicar o exponer las razones de su decisión y, sin que ello, genere algún derecho a indemnización o resarcimiento a favor del Participante.

## **7. Medios de Pago:**

Los productos ofrecidos en el Sitio, salvo que se señale una forma diferente para casos particulares u ofertas de determinados productos, sólo pueden ser pagados con los medios que en cada caso específicamente se indiquen.

Para los Participantes del Programa, una vez hecho el canje, la cantidad de puntos que corresponda al producto será descontada de su cuenta de CMR Puntos.

Bajo cualquier sospecha y/o confirmación de canje no autorizadas por el Participante, el Administrador del Programa dejará sin efecto la solicitud de canje y efectuará el reverso de los respectivos CMR Puntos.

## **8. Ofertas de Productos a través del Sitio Web**

A través del Sitio web, los Establecimientos Aliados realizarán ofertas de productos. Los participantes podrán enviar solicitudes de canje a los Establecimientos Aliados por vía electrónica, y utilizando los mecanismos que el mismo Sitio Web ofrece para ello. La solicitud de canje de CMR Puntos pasará automáticamente a un proceso de confirmación de identidad, en resguardo de la seguridad del Participante, así como de la disponibilidad de CMR Puntos. Cumplida exitosamente la condición anterior, se efectuará el cargo en de CMR Puntos, se enviará el comprobante de canje y se despachará el producto, de acuerdo con el método de envío seleccionado, de entre los que se encuentren disponibles en el Sitio Web.

## **9. Plazo de validez de Ofertas y Promociones de canjes**

El plazo de validez de las ofertas o de las promociones disponibles en el Sitio Web corresponde a la fecha de vigencia indicada en la misma oferta o promoción, o el tiempo dentro del cual se agoten las unidades de productos disponibles para esa oferta o promoción, debidamente informadas al Participante. Cuando no se indique una fecha de finalización en la oferta o promoción, se entenderá que el beneficio se extenderá hasta el agotamiento de los inventarios (stock) disponible, debidamente informados.

La cantidad de CMR Puntos por los cuales pueden canjearse los productos y servicios disponibles en el Sitio Web, mientras aparezcan en él, solo tendrán vigencia y aplicación en éste y no serán aplicables a otros canales de venta utilizados por los Establecimientos Aliados, tales como tiendas físicas, venta telefónica, otros sitios de venta por vía electrónica, catálogos u otros. Los precios de los productos ofrecidos en el Sitio Web están expresados en CMR Puntos, y se entenderá que tienen impuestos incluidos. No incluyen gastos de transporte, manejo, envío, accesorios u otros que fueren aplicables. Tales gastos o costos adicionales serán informados de manera clara, íntegra y detallada al Participante, previo a la aceptación y canje de cualquier producto.

El Programa CMR Puntos podrán modificar cualquier información contenida en este Sitio Web, incluyendo las relacionadas con los productos, existencias y condiciones, en cualquier momento y sin previo aviso, hasta el momento de recibir una solicitud de canje, la cual obligará al Establecimiento Aliado, sujeto a las condiciones de validación indicadas anteriormente.

## 10. Despacho de los productos.

Los productos canjeados a través del Sitio Web se sujetarán a las condiciones de despacho y entrega elegidas por el Participante y disponibles en el Sitio Web. La información del lugar de envío es de exclusiva responsabilidad del Participante. Los plazos elegidos para el despacho y entrega se cuentan desde que el Participante haya recibido un correo electrónico con la confirmación del canje realizado, el que se enviará en un lapso máximo de 48 horas posteriores a realizar la solicitud de canje. A partir de dicho momento se consideran los días hábiles para el cumplimiento de dicho plazo.

El Participante recibirá vía correo electrónico los datos necesarios para que puedan realizar el seguimiento del estado del envío por Internet.

Si el Participante o a quien éste autorice para recibir el pedido se encontrare ausente al momento de la entrega del pedido, el producto no se entregará. Pasadas 48 horas del primer intento, la empresa de transporte realizará un segundo intento de entrega del pedido. En caso de que nuevamente no se encuentre el Participante, o quien esté autorizado para recibir el producto, el envío será devuelto a la Empresa Proveedora y se procederá a reembolsar los CMR Puntos dentro del día hábil siguiente a la solicitud de reembolso.

**Advertencia:** El Programa CMR Puntos no puede garantizar el envío a algunas zonas geográficas del país de productos considerados sobre-dimensionados o que no cuenten con cobertura por parte de las empresas de transporte. Cuando esto suceda, el Sitio Web no dejará finalizar la solicitud de canje e informará al Participante que su canje no puede ser entregado en la dirección informada.

## 11. Política de devolución y cambios por derecho de retracto y garantías

A través del Sitio Web los Establecimientos Aliados ofrecen diversos productos y servicios, contando con todo el respaldo y seguridad del Sitio bajo el siguiente esquema:

Los productos serán plenamente identificados, toda vez que aparecerá una leyenda que indicará el nombre de la persona (natural o jurídica), que ofrece el producto o servicio, la cual será plenamente responsable de la gestión del canje del producto, con independencia de las responsabilidades inherentes del uso del Sitio Web.

Se especifican las siguientes definiciones con el fin de diferenciar las opciones de retracto y devolución que un Participante tiene luego de haber recibido la confirmación de una solicitud de canje por parte del Programa CMR Puntos:

- **Cancelación voluntaria de la orden:** Se refiere a un arrepentimiento del canje por parte del Participante, antes del envío de su pedido. Esta opción puede ser solicitada directamente en la cuenta del Participante, si este último no ha recibido u correo

confirmando el envío del producto. Una vez cancelada la orden de envío, se procederá a reintegrar los CMR Puntos en un lapso de 48 horas hábiles a la misma cuenta con la cual se generó el canje. Los reembolsos en ningún caso se llevarán a cabo en dinero.

- **Derecho de Retracto:** Se refiere a la posibilidad de realizar una devolución del producto, hasta 5 días hábiles después de haberlo recibido en las mismas condiciones en las que fue recibido. Lo anterior, de conformidad con lo establecido en el artículo 47 de la Ley 1480 de 2011. El Participante tendrá cinco (5) días hábiles para realizar la devolución del producto. Una vez el producto llegue a las bodegas del proveedor, se realizará un control de calidad durante los siguientes tres (3) días hábiles para determinar su estado. Si el producto pasa el control de calidad, los CMR Puntos se reintegrarán automáticamente dentro del día hábil siguiente a la aprobación del control de calidad.

#### **Condiciones generales para un retractor:**

- El producto no debe estar averiado o deteriorado por acciones correspondientes a los clientes.
- El producto debe tener etiquetas, factura de venta, accesorios y empaques originales (incluyendo manuales, guías de uso, certificados de garantía, etc.).
- El producto no debe mostrar señales de uso, suciedad o desgaste.
- El producto no debe tener más de cinco (5) días hábiles de entregado.
- El producto adquirido no debe ser perecedero, de uso personal o íntimo.
- Por regla general el cliente debe acercarse a un punto Servientrega con la guía enviada por linio para proceder a devolver el producto.
- Cuando el producto supere 20 kg su recolección será realizada directamente en el lugar en donde el producto se entregó.
- El personal encargado de la recolección del producto no se encuentra facultado para desarmar ni manipular el producto, su única función será la de recogerlo.
- Si el producto no se encuentra empacado en su empaque original, no se procederá con la recolección.

#### **Condiciones de reclamación por producto errado**

En caso de que el Participante reciba un producto de características diferentes a lo descrito en la página en el momento del canje, se deberá llevar a cabo el siguiente procedimiento con el fin de verificar la validez de la reclamación.

- El Participante deberá realizar la solicitud de retractor a través de su cuenta dentro de los siguientes 5 días hábiles después de haber recibido el producto, ingresando por el botón “Mis Pedidos”, dando clic en el botón “Devolver” y

seleccionando la opción por la cual desea iniciar el proceso (Si el botón no se encuentra activo, el Participante debe comunicarse con la línea de atención al cliente para hacer la validación y posterior activación de ser el caso).

- Una vez el área de Servicio al cliente reciba los documentos requeridos y sean corroborados los datos, en el término de 24 a 48 horas se procederá a enviar la Guía de Logística Inversa para que se haga la devolución en un punto de Servientrega a elección del Participante
- Una vez realizado el proceso de devolución se procederá a realizar el reembolso de los CMR Puntos para que el Participante pueda canjear un producto con las características adquiridas inicialmente.
- Si el Participante canjeó un producto íntimo y recibió uno de características diferentes, luego de verificar que efectivamente fue un error del Establecimiento Aliado, se le hará llegar el producto correcto sin que tenga que iniciar un proceso de devolución.

**Productos considerados como íntimos:**

- Ropa interior.
  - Vestidos de baño.
  - Medias y leggings.
  - Fajas.
  - Bisutería.
  - Productos de lactancia o alimentación de bebés.
  - Perfumes.
  - Libros y Videojuegos que no estén sellados.
  - Vitaminas, suplementos y cosméticos.
  - Colchones que no estén sellados
  - Productos de bienestar sexual
  - Cepillos eléctricos
  - Cinturillas eléctricas
  - Rasuradoras y Depiladoras
- 
- **Garantía:** En caso de que el Participante indique que prefiere la reposición del producto por uno nuevo, el Establecimiento Aliado deberá verificar la disponibilidad de existencias del mismo. Si es posible, Servicio al Cliente se comunicará para confirmar y brindar el nuevo número de pedido. En caso de que no sea posible realizar la reposición, se reintegraran los CMR Puntos a la misma cuenta con la cual se generó el canje, dentro de los 15 días hábiles siguientes.
  
  - **Garantía Legal:** De acuerdo con la Ley 1480 de 2011, existe una obligación para el proveedor/productor y/o fabricante del producto canjeado, de reparar, reponer o reembolsar el dinero pagado por el consumidor cuando un producto canjeado a través del Sitio Web presente problemas de funcionamiento o daños después de su recepción. Se deben considerar las siguientes reglas al momento de solicitar una garantía de un producto canjeado a través del sitio Web:

- La garantía del producto debe estar vigente.
- El daño del producto debe ser atribuible a un defecto de fabricación, falla técnica o irregularidad. Ninguna garantía aplicará si el producto presenta señales de mal uso por parte del Participante.
- El Establecimiento Aliado que corresponda tiene derecho a reponer, reparar o reembolsar el dinero del producto.
- A elección del Participante, el Proveedor recogerá el producto donde fue entregado o el Participante podrá dejar el producto en un punto de atención dispuesto para el efecto. Para este último caso el Establecimiento Aliado que corresponda correrá con todos los gastos de envío. Si se requiere transporte para el bien, los costos deberán ser asumidos por Establecimiento Aliado.
- El producto reparado o el de reposición deberán ser entregados al Participante en el mismo sitio en donde solicitó la garantía legal, salvo que el Participante solicite otro sitio y el Establecimiento Aliado, así lo acepte. Si se requiere transporte para el bien, los costos deberán ser asumidos por Establecimiento Aliado.
- En el caso en que se deba reponer el bien por otro igual o de las mismas características, el Establecimiento Aliado procederá a su reposición dentro de los diez (10) días hábiles siguientes, después de la recepción del producto por parte del Establecimiento Aliado.
- La reparación se realizará dentro de los treinta (30) días hábiles siguientes, contados a partir del día siguiente a la entrega del bien al Establecimiento Aliado para la reparación.
- En caso en que se deba hacer la devolución de los CMR Puntos, este se realizará de la siguiente manera: A partir del día siguiente de la aceptación de la garantía por parte del Establecimiento Aliado y su posterior comunicación, el Programa CMR Puntos tiene hasta 15 días hábiles para reintegrar los CMR Puntos al Participante, contados a partir del día en el que éste devolvió el producto al Establecimiento Aliado.
- En caso de que el bien no admita reparación o se repita la falla del producto, el Establecimiento Aliado procederá a informar al Participante su decisión sobre la forma de hacer efectiva la garantía, ya sea con el reintegro de los CMR Puntos o con el cambio del bien por otro idéntico o por uno de las mismas características.

El Programa CMR Puntos, no será responsable de la garantía suplementaria ofrecida por los Establecimientos Aliados.

## **12. Derechos de Propiedad Intelectual**

En el Sitio Web se encuentran contenidos, tales como: mensajes, diseños, códigos fuente, códigos objeto, animaciones, gráficos, archivos de sonido y/o imagen, fotografías, grabaciones y software (en adelante los "Contenidos"), los cuales son de propiedad de CMR



Puntos, de los Establecimientos Aliados, o del creador original de los mismos, de quienes se ha recibido autorización para su uso. Los Contenidos están protegidos por las normas nacionales e internacionales de derechos de autor y propiedad intelectual.

El Participante al ingresar al Sitio Web deberá abstenerse de copiar, divulgar, degenerar o reproducir de cualquier forma; y por cualquier medio; los Contenidos y cualquier clase de material accesible a través del Sitio Web, salvo que el Programa CMR Puntos haya autorizado previa y expresamente su uso, en cualquier modalidad.

Por el simple hecho de la publicación de Contenidos en el Sitio Web no se confieren derechos, licencias y/o autorizaciones para realizar ningún tipo de uso por parte de terceros no autorizados.

### **13. Política de tratamiento de datos personales**

Conozca la política de tratamiento de datos personales de ABC de Servicios administradora del Programa CMR Puntos [aquí](#).

### **14. Publicidad y vínculos**

El Programa CMR Puntos no participa de la elaboración de los productos y/o prestación de los servicios disponibles para canje, publicados en el Sitio Web.

El Participante al ingresar al Sitio Web es autónomo al momento de decidir canjear sus CMR Puntos por los productos y/o servicios de los Catálogos que pueden ser consultados a través de vínculos en el Sitio Web, y por lo tanto, el Programa CMR Puntos no asume responsabilidad alguna por los perjuicios directos o indirectos, pasados, presentes o futuros, que se llegaren a derivar de dicha elección.

### **15. Exoneración y Garantías**

Todo el contenido del Sitio Web y todos los productos y servicios que se ponen a disposición de los participantes que ingresen al Sitio Web, son suministrados sobre la base de "tal como existe", sin haber de por medio garantías de ningún tipo, ya sea expresas o implícitas, sobre el contenido y la disponibilidad de los servicios. El Programa CMR puntos advierte a los Participantes que la información de este Sitio Web puede contener errores o inexactitudes, no estar completa o actualizada. Por ello, el Programa CMR Puntos se reserva el derecho de corregir cualquier error, omisión o inexactitud, cambiar o actualizar la misma en cualquier momento y sin previo aviso.

## **16. Linking, Deeplinking y Framing**

Linking: El Programa CMR Puntos prohíbe el uso de los nombres y/o logotipos, marcas y cuales quiera otros signos distintivos de su propiedad como enlaces hipertextuales o de cualquier otra forma ("links") direccionados a sitios en Internet cuyo URL sea diferente de [www.cmrpuntos.com.co](http://www.cmrpuntos.com.co), a menos que el establecimiento de un enlace de tal naturaleza sea previo y expresamente aprobado por el Programa CMR Puntos, y en cuyo caso, deberá atenerse a los criterios y manuales de diseño y publicidad establecidos para el efecto.

El Programa CMR Puntos y los Establecimientos Aliados se reservan el derecho de solicitar el retiro de enlaces que hayan sido establecidos en sitios web, sin su expresa y previa autorización.

Deeplinking: El establecimiento en páginas no controladas por el programa CMR puntos de enlaces a subdirectorios dentro de la url <https://tienda.cmrpuntos.com.co/> queda prohibido.

Framing: El despliegue, uso, exhibición, copia o cualquier otra forma de reproducción del Sitio <https://tienda.cmrpuntos.com.co> o de cualquiera de sus subdirectorios y/o páginas, en sitios no controlados por el Programa CMR Puntos queda expresamente prohibido.

La inobservancia de estas prohibiciones será una violación a los derechos de propiedad intelectual sobre los contenidos y a los derechos sobre la Propiedad Industrial.

## **17. Legislación aplicable y jurisdicción**

Los presentes Términos y Condiciones, así como, todo lo relacionado con el Programa de Fidelización CMR Puntos se regirán e interpretarán de acuerdo con las leyes de la República de Colombia.

## **18. Consultas, notificaciones y quejas**

Programa CMR Puntos recibirá cualquier pregunta, notificación o queja a través del correo electrónico [soporte@cmrpuntos.com.co](mailto:soporte@cmrpuntos.com.co).

Versión actualizada 19 de octubre de 2020