



REGLAMENTO DEL PROGRAMA DE FIDELIZACIÓN PUNTOS DIY

El Programa de Fidelización Puntos DIY (en adelante, el “Puntos DIY” o el “Programa”) es la propuesta de fidelización de GRUPO DIY S.A.S., los cuales se encuentran detallados en el portal www.diyjuicecolombia.com.

Este Programa tiene como objetivo brindar a los Participantes la posibilidad de acumular Puntos DIY por las transacciones que se realicen en los establecimientos de comercio y pagina web, con cualquier medio de pago, según las opciones que brinden cada uno de éstos, a los participantes.

En esta versión, el programa Puntos DIY se consolidará como el programa de lealtad de los establecimientos de comercio y pagina web y permitirá a los clientes de estos últimos, disfrutar de los beneficios de acumular y canjear Puntos DIY, de acuerdo con los términos y condiciones del presente Reglamento.

En todo caso, para la redención de Puntos DIY, los Participantes deberán previamente haber aceptado el presente Reglamento del Programa de Fidelización Puntos DIY (en adelante, Términos y Condiciones) publicado en la página web www.diyjuicecolombia.com 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:

Loloyal es titular y Administrador del Programa, y que se encarga de gestionar, por sí misma y/o a través de un tercero, la acumulación y el canje de los Puntos DIY de los Participantes por las transacciones que realicen en los Establecimientos de comercio y pagina web, en general, la ejecución del Programa de Fidelización Puntos DIY.



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

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

“Comercio” significa aquel establecimiento de comercio que cuenta con sistemas de pago con tarjetas que acepten como medio de pago autorizados por GRUPO DIY S.A.S.

“Establecimiento” significa aquel establecimiento de comercio que pertenece al Programa de Fidelización Puntos DIY, con el cual, el Administrador del Programa haya suscrito el convenio de alianza comercial para acumulación y/o canjes de Puntos DIY por compras realizadas con tarjeta débito y **Otros Medios de Pago**. Dichos establecimientos de comercio y pagina web podrán ser consultados en www.diyejuicecolombia.com

“Otros Medios de Pago” significa dinero en efectivo u otras tarjetas de crédito y/o débito de establecimientos de comercio y pagina web. Excluye expresamente las Tarjetas de Regalo, Bonos y/o Certificados de Regalo emitidos por cualquier Establecimiento o página web.

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

2. INSCRIPCIÓN Y ACCESO AL PROGRAMA

La inscripción de los Participantes al Programa Puntos DIY es gratuita y se realiza a través de la página web www.diyejuicecolombia.com y/o de los medios físicos o digitales de los que dispongan los Establecimientos de comercio.

No obstante, los Participantes para canjear Puntos DIY, 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 de la página web www.diyejuicecolombia.com y del presente Reglamento.



3. ACUMULACIÓN DE PUNTOS DIY

Las compras que un Participante realice en los Establecimientos de comercio, 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.

La acumulación de Puntos DIY 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 Puntos DIY se realizará de acuerdo con la siguiente tabla de equivalencias:

POR CADA \$2.000 ACUMULAS 1 PUNTO DIY

No obstante, el Administrador del Programa, los Establecimientos de comercio se reservan el derecho de efectuar promociones relacionadas con la acumulación de Puntos DIY otorgando Puntos DIY adicionales. Estos beneficios serán publicados en la página web www.diyjuicecolombia.com y/o en los canales que defina el Administrador del Programa, entre los cuales, se podrán encontrar aquellos de los que dispongan los Establecimientos de comercio.

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 de comercio, los Puntos DIY acumulados por dichas transacciones serán descontados de la cuenta Puntos DIY del Participante. En este supuesto, el Administrador del Programa no estará obligado a reconocer la acumulación de dichos Puntos DIY al Participante.

La forma, cálculo y el factor de conversión del valor pagado a Puntos DIY, por las transacciones que dan derecho a la acumulación de Puntos DIY, podrán ser modificadas en cualquier momento por el Administrador del Programa bien sea unilateralmente, o previo acuerdo con los Establecimientos de comercio. Dichas modificaciones serán informadas a los Participantes mediante la página web www.diyjuicecolombia.com y/o en los demás canales de los que dispongan los Establecimientos de comercio.



4. EXCLUSIONES Y LÍMITES DE ACUMULACIÓN DE PUNTOS DIY

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

Las compras realizadas con tarjetas de regalo, bonos o certificados de regalo en los Establecimientos de comercio.

La acumulación de Puntos DIY, en cada periodo mensual de facturación, para los titulares estará limitada a las compras realizadas en Establecimientos de comercio o página web.

5. CONSULTA DE SALDO DE PUNTOS DIY

El Participante podrá obtener información de los Puntos DIY acumulados, a través de la página web www.diyejuicecolombia.com.

6. CANJE DE PUNTOS DIY

El Participante tendrá derecho a efectuar canjes, según los Puntos DIY que tenga acumulados, y conforme a los catálogos de premios que se encuentren publicados en www.diyejuicecolombia.com.

En ningún caso, el saldo total o parcial de los Puntos DIY 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 GRUPO DIY S.A.S. de la(s) que sea titular el Participante, ni como parte de pago de saldos pendientes de los productos contratados con GRUPO DIY S.A.S., ni acumulados con otras promociones vigentes.

El Administrador del Programa podrá vincular y/o desvincular Establecimientos de comercio 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 de comercio se encuentra disponible para consulta en la página web www.diyejuicecolombia.com junto con los términos y condiciones para acumular, redimir y canjear Puntos DIY.



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

a. Canje Presencial: El Participante deberá dirigirse a los Establecimientos de comercio bien sea a las cajas registradoras o al lugar que el Establecimiento indique, y presentarse personalmente junto con su documento de identificación original. Para tal fin, el Participante deberá haber aceptado, de forma previa, los términos y condiciones de uso del Programa Puntos DIY, 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 Puntos DIY disponga para el efecto, bien sean éstas del Administrador del Programa, los Establecimientos de comercio, los Comercios u otro tercero. Para ello, el Participante deberá aceptar de forma previa los términos y condiciones de uso del Programa Puntos DIY 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 Puntos DIY podrá habilitar otras formas de canje, las cuales serán debidamente informadas en www.diyejuicecolombia.com y/o en los medios que disponga para tal fin. Una vez efectuado el canje de Puntos DIY, inmediatamente, se descontarán del saldo total de Puntos DIY, el monto de los Puntos DIY utilizados por el Participante. En ningún evento, se realizarán devoluciones de Puntos DIY a nombre del Participante respectivo.

En ningún caso, el Administrador del Programa, los Establecimientos de comercio serán responsables por el vencimiento de Puntos DIY debido a que el Participante no alcanzó el número de Puntos DIY 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.diyejuicecolombia.com las opciones de bienes y/o servicios disponibles para canje de Puntos DIY, 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 de comercio.

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 Puntos DIY 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 Puntos DIY.

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 Puntos DIY, 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 PUNTOS DIY

En caso de cambios, devoluciones y ejercicio de la garantía de los productos y/o servicios adquiridos con Puntos DIY, la solicitud, petición, queja y/o reclamo deberá ser formulada por el Participante de forma directa al Establecimiento, 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 Puntos DIY, 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 Puntos DIY de los cuales sea portador o beneficiario.

9. PÉRDIDA DE PUNTOS DIY

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

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

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

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



10. DISPOSICIONES ESPECIALES APLICABLES A LOS PARTICIPANTES TITULARES DE CUENTAS DIY

- a.** A partir de la entrada en Vigencia del presente Reglamento, los Participantes que tienen la calidad de clientes de GRUPO DIY S.A.S. ingresan al Programa de Fidelización Puntos DIY sin que, por este hecho, se afecte el saldo total de Puntos DIY ni el vencimiento de estos. 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 cuentas DIY ingresan al Programa sin necesidad de inscripción previa al mismo para ser Participantes pues éste es un beneficio que GRUPO DIY S.A.S. otorga a todos sus clientes.
- c.** Para el canje presencial de Puntos DIY es necesario que el Participante se presente personalmente y se identifique con su documento de identidad original.
- d.** El Participante podrá hacer uso de los Puntos DIY que obedezcan a compras pagadas u obligaciones efectivamente satisfechas con el GRUPO DIY S.A.S., de manera que la mora sobre las compras u obligaciones que generaron los Puntos DIY, inhabilitará al Participante de hacer uso de los Puntos DIY 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 GRUPO DIY S.A.S. El periodo de morosidad será tenido en cuenta para el efecto del cómputo de la vigencia de los Puntos DIY en mora, por lo que el Participante podrá perder el derecho de canjearlos por la expiración de estos durante el transcurso de la mora.
- e.** El bloqueo de la(s) Cuentas(s) DIY inhabilitará automáticamente al Participante para hacer uso de los Puntos DIY acumulados hasta que la cuenta respectiva sea desbloqueada, siempre que ello ocurra durante la vigencia del Programa Puntos DIY.
- f.** En el evento de cancelación voluntaria de la cuenta DIY de la que es titular el Participante, éste podrá hacer uso de los Puntos DIY acumulados y vigentes, siempre y cuando obedezcan a obligaciones efectivamente pagadas o satisfechas con el GRUPO DIY S.A.S.
- g.** En el evento de cancelación forzosa de la cuenta de la que es titular el Participante, los Puntos DIY acumulados vigentes por la utilización de la cuenta como medio de pago serán descontados en su totalidad del total de saldo de puntos del Participante.



11. VENCIMIENTO DE LOS PUNTOS DIY

Por regla general, los Puntos DIY tendrán vigencia de 12 meses contados a partir de la fecha de su acumulación.

Durante este periodo el cliente podrá canjear los Puntos DIY de acuerdo con las condiciones aplicables según el tipo de producto y las condiciones propias de los Establecimientos de comercio. En caso de no ser canjeados los Puntos DIY durante la vigencia anunciada, el Participante perderá los Puntos DIY y estos se descontarán de forma automática del total de Puntos DIY disponibles que tenga el Participante.

Transcurrido el plazo mencionado el participante perderá los Puntos DIY y estos se descontarán de forma automática del total de Puntos DIY disponibles que tenga el Participante.

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

12. 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: info@diyejuicecolombia.com.co al cual podrán dirigirse los Participantes en cualquier momento.

En caso de diferencia entre los Puntos DIY acumulados que aparecen disponibles en la cuenta del Participante y los que él mismo considera tener acumulados, el Participante podrá solicitar la verificación de estos a través del correo electrónico: info@diyejuicecolombia.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 Puntos DIY faltantes, los cuales adicionará al saldo de Puntos DIY vigentes del Participante. Si el error y/o inconsistencia genera una acumulación mayor de Puntos DIY 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 Puntos DIY 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 de comercio, entre los que se encuentran, entre otros, páginas web, líneas de atención y WhatsApp.

13. MODIFICACIONES DEL REGLAMENTO

El Administrador del Programa se reserva el derecho de modificar, suspender o cancelar, en cualquier momento, total o parcialmente el Programa Puntos DIY, así como, el presente Reglamento, lo que incluye, pero no se limita a:

El factor de acumulación de Puntos DIY, las condiciones de acumulación, canje Puntos DIY, la tabla de equivalencias, el listado de Establecimientos de comercio y Comercio y el Catálogo de Premios, asumiendo el compromiso de anunciarlo a los Participantes a través de su página web www.diyjuicecolombia.com y/o de los canales que el Administrador del Programa estime pertinente.

14. VIGENCIA DEL REGLAMENTO

Lo establecido en el presente reglamento entrará en vigor a partir del 2 de enero del 2023, reflejará en su totalidad el Reglamento del Programa Puntos DIY diseñado por GRUPO DIY S.A.S.