

## Términos y condiciones Programa de Puntos Felix

Los siguientes enunciados regulan la relación entre Importadora Maduro S.A. (Felix) y la persona individual o jurídica que utilice el Programa de Puntos Felix.

### 1. CONDICIONES GENERALES

- Las condiciones y modificaciones del Programa de Puntos Felix será determinada y comunicada por Importadora Maduro S.A. a través de su página web [www.felix.com.pa](http://www.felix.com.pa).
- El programa de Puntos Felix es un beneficio que otorga Importadora Maduro S.A. a los clientes que cuentan con Tarjeta de Compras Felix por lo cual, al adquirirla, están inscritos automáticamente.
- Importadora Maduro S.A. se reserva el derecho de realizar cambios y/o cancelar el programa de Puntos Felix en cualquier momento. Los cambios serán comunicados a los clientes a través de la página web [www.felix.com.pa](http://www.felix.com.pa) o a través del estado de cuenta.
- Participan en el programa de Puntos Felix todas aquellas tarjetas que se encuentren al día en sus pagos.

### 2. ACUMULACIÓN DE PUNTOS

- Los Puntos Felix se acumularán únicamente sobre compras, no se acumularán sobre ITBMS, cargos por envío u otros cargos que genere la Tarjeta de Compras Felix.
- Los Puntos Felix ganados se calcularán automáticamente y se reflejará lo acumulado en el estado de cuenta del cliente.
- El máximo de Puntos Felix que se podrá acumular por cliente es de 50,000 puntos por año.
- Si transcurren más de 6 meses desde la última transacción de compra con su Tarjeta de Compras Felix, se descontará el cincuenta por ciento (50%) de los Puntos Felix acumulados. Cuando hayan transcurrido 12 meses desde la última transacción de compra con su Tarjeta de Compras Felix, se descontará el cien por ciento (100%) de los Puntos Felix acumulados.
- Los Puntos Felix caducarán 18 meses después de ser acreditados, de no ser canjeados antes de este periodo, se descontarán en su totalidad y no podrán ser recuperados.
- No se acumulan puntos sobre compras de Tarjetas de Regalo.

### 3. REDENCIÓN DE PUNTOS

- Los Puntos Felix serán redimibles aplicándolos en futuras compras o cualquier canje promocional activado por Importadora Maduro S.A.
- Los Puntos Felix acumulados no podrán canjearse por dinero en efectivo, ni se podrán transferir a otro cliente. Además, los Puntos Felix no se pueden usar para pagar el saldo pendiente de una Tarjeta de Compras Felix, pagar clubes de mercancía u otros productos de lealtad que desarrolle Importadora Maduro S.A., ni para comprar Tarjetas de Regalo.
- El tarjetahabiente podrá verificar sus Puntos Felix acumulados a través de su estado de cuenta, consulta al correo [sac@maduro.com.pa](mailto:sac@maduro.com.pa), WhatsApp +507 6607-8999 o bien a través de nuestro Centro de Atención Telefónica al 207-9999.
- Mientras la cuenta se encuentre atrasada en sus pagos o en sobregiro el cliente no podrá redimir sus Puntos Felix.
- Al ser elegible y acumular suficientes Puntos Felix para la redención, el tarjetahabiente deberá acercarse a cualquiera de nuestras tiendas e indicar en caja que desea redimir sus Puntos Felix.
- El tarjetahabiente debe contar con el mínimo de Puntos Felix para redimir, el cual será de dos mil (2,000) puntos.
- Cada punto equivale al 1% de un dólar.
- Los clientes podrán iniciar el canje de sus Puntos Felix a partir del 1 de noviembre de 2023.

### 4. REGLAS GENERALES

- Es obligación de los tarjetahabientes Felix conocer y cumplir con todas las reglas, políticas y condiciones del Programa de Puntos Felix publicadas en la página web [www.felix.com.pa](http://www.felix.com.pa)
- Los Puntos Felix acumulados no tienen valor monetario de ningún tipo y se prohíbe su venta.
- El tarjetahabiente tendrá un plazo máximo de seis (6) meses para formular los reclamos que guarden relación con acreditaciones, redenciones, transacciones y/o cualquier reclamo de Puntos Felix, los mismos serán contados a partir de la fecha en que ocurra dicha acreditación, redención, transacción y demás casos aplicables sujetos a reclamos.
- El tarjetahabiente titular de la cuenta es la única persona autorizada para solicitar la redención de Puntos Felix acumulados. El tarjetahabiente adicional podrá solicitar la redención de Puntos Felix acumulados, siempre y cuando presente una carta original firmada por el tarjetahabiente titular autorizando a redimir los Puntos Felix acumulados. El tarjetahabiente titular deberá incluir fotocopia legible de su cédula de identidad personal vigente.
- Importadora Maduro S.A. puede quitar o suspender la redención de Puntos Felix hasta resolver satisfactoriamente cualquier discrepancia o anomalía observada.
- Importadora Maduro S.A. se reserva el derecho de extraer los Puntos Felix acumulados que erróneamente hayan sido acreditados, así como otorgar Puntos Felix suplementarios como motivo de campañas de promoción puntuales que oportunamente sean anunciadas a los tarjetahabientes, por compensación o buena voluntad.
- Para efectos de bonos de Puntos Felix, Importadora Maduro S.A. se reserva el derecho de adjudicarlos a una porción o segmento de los tarjetahabientes del programa, de acuerdo a los parámetros de la promoción, sin que esto signifique una obligación para Importadora Maduro de otorgarlo a todos los tarjetahabientes Felix.
- Importadora Maduro S.A. se reserva el derecho de cancelar los Puntos Felix acumulados y la cuenta de un cliente en caso de sospecha de fraude o abuso de este programa.

Al participar en el programa de Puntos Felix, los clientes aceptan los términos y condiciones del mismo.