

TÉRMINOS Y CONDICIONES DEL PROGRAMA PUNTOS CENCOSUD

1.- EL PROGRAMA DE FIDELIDAD PUNTOS CENCOSUD.

¿QUÉ ES EL PROGRAMA DE FIDELIDAD PUNTOS CENCOSUD?

Puntos Cencosud es un programa de fidelidad organizado por Cencosud Fidelidad S.A., RUT 76.476.830-2, domiciliado para estos efectos en Av. Kennedy N° 9001, piso 4°, comuna de Las Condes, Región Metropolitana, que te permite la acumulación de puntos en una cuenta personal o colectiva, por compras, transacciones u operaciones realizadas en las Marcas Participantes u otros canales que disponga Puntos Cencosud, los que podrán ser canjeados por productos o servicios que se ofrezcan en los comercios adheridos al programa Puntos Cencosud.

2.- CLIENTES DEL PROGRAMA

¿QUIÉNES PARTICIPAN DEL PROGRAMA?

Participan de este Programa los “**Cientes Titulares**” y los “**Cientes Adicionales**”.

Para ser un Cliente Titular deberás cumplir con los siguientes requisitos:

- a. Tener cédula de identidad vigente emitida por el Servicio de Registro Civil e Identificación de Chile;
- b. Ser persona natural, mayor de **18 años**;
- c. Haber cumplido con el proceso de inscripción del programa;
- d. Haber leído y aceptado estos Términos y Condiciones, junto con la **Política de Privacidad y Uso de la Información Personal**. La forma de aceptación será expresa y su materialización dependerá del tipo de proceso de inscripción que prefieras.

Para ser Cliente Adicional deberás cumplir con los siguientes requisitos:

- a. Tener cédula de identidad vigente emitida por el Servicio de Registro Civil e Identificación de Chile
- b. Ser persona natural mayor de **18 años**;
- c. Haber sido incorporado a la cuenta por un Cliente Titular y posteriormente haber aceptado ser adicional de la cuenta del Cliente Titular;
- d. Haber leído y aceptado estos **Términos y Condiciones**, y la **Política de Privacidad y Uso de la Información Personal**. La forma de aceptación será expresa y su materialización dependerá del tipo de proceso de inscripción que prefieras.

¿CÓMO PUEDO INSCRIBIRME?

Si quieres abrir una cuenta como Cliente Titular del programa Puntos Cencosud, te ofrecemos los siguientes mecanismos de inscripción:

- a. **Formulario de Inscripción:** Puedes encontrar un formulario de inscripción al Programa Puntos Cencosud en algunas de nuestras salas y tiendas, donde deberás completar e ingresar los datos mínimos obligatorios que te solicitamos. Luego, deberás entregarlo a Puntos Cencosud en los lugares habilitados para ello. Una vez entregado el formulario en el lugar habilitado por Puntos Cencosud, revisaremos tus datos y te confirmaremos en un plazo máximo de **15 días hábiles** la aceptación o rechazo de la solicitud por medio de una carta a la dirección indicada, o vía email, si ingresaste dicho dato en el formulario de inscripción, momento en el que si eres aceptado, quedarás registrado como cliente de Puntos Cencosud.
- b. **Call Center:** Puedes llamar al “Call Center” habilitado para inscribirte, debiendo proporcionar la información requerida. Una vez entregada la información, revisaremos tus datos y te confirmaremos la aceptación o rechazo de la solicitud por medio de una carta a la dirección indicada, o vía email si nos señalaste dicho dato en el proceso de inscripción, momento en el que si eres aceptado quedarás registrado como cliente de Puntos Cencosud.
- c. **Sitio Web:** Puedes ingresar al sitio de Puntos Cencosud (www.puntoscencosud.cl), y completar el “Formulario de Inscripción” respectivo, además de aceptar los Términos y Condiciones y la Política de Privacidad y Uso de la Información Personal. Una vez entregada la información, revisaremos tus datos y te confirmaremos la aceptación o rechazo de la solicitud por medio de una carta a la dirección indicada, o vía email si nos señalaste dicho dato en el proceso de inscripción, momento en el que si eres aceptado quedarás registrado como cliente de Puntos Cencosud.
- d. **Otros Mecanismos:** Puedes inscribirte por cualquier otro medio que Puntos Cencosud habilite, los cuales serán comunicados oportunamente.

Cualquiera sea el procedimiento de inscripción utilizado, recibirás una confirmación de inscripción en la dirección de correo electrónico registrada, siempre que hayas indicado tu dirección de correo electrónico en el proceso de inscripción, o en la dirección postal que hayas registrado para estos efectos.

La Cuenta es de uso personal, por lo que Puntos Cencosud establecerá los mecanismos de seguridad para su acceso, mediante la exigencia de claves secretas u otros sistemas de seguridad. Como Cliente Titular, es tu responsabilidad el uso que se haga de la cuenta y el resguardo de la clave secreta.

Si no te has inscrito, pero deseas acumular Puntos Cencosud, podrás hacerlo tan solo indicando tu número de cédula de identidad, en las cajas de las Marcas Participantes al momento de pagar una compra. Sin embargo, si luego quieres canjear tus puntos, deberás inscribirte por alguno de los medios señalados anteriormente.

3.- ACUMULACIÓN DE PUNTOS

¿CÓMO SE ACUMULAN LOS PUNTOS?

Si eres cliente de Puntos Cencosud, cada una de las transacciones en alguna de nuestras Marcas Participantes te otorgará la cantidad de puntos que Puntos Cencosud, haya definido e informado previamente. La tabla de acumulación se encuentra en el **Anexo 1** de este documento, y podrá ser modificada por Puntos Cencosud, informando a los Clientes con al menos 30 días de anticipación, a través de correo electrónico y/o a través de un comunicado en puntoscencosud.cl.

Para esto, Puntos Cencosud informará:

- a. Las transacciones que dan derecho a acumular puntos;
- b. La cantidad de puntos que pueden ser acumulados por cada transacción;
- c. La tasa por la cual se determina el monto de puntos que se pueden acumular por cada transacción.

Para acumular los puntos, debes identificarte al momento de la transacción, indicando en caja tu número de cédula de identidad.

Los puntos que se obtengan en las transacciones realizadas en las Marcas Participantes, serán abonados a tu cuenta, o a la Cuenta del Cliente Titular en caso de ser realizada por un Cliente Adicional, en un plazo máximo de 5 días hábiles desde la respectiva transacción. Sin embargo, si se trata de transacciones durante promociones especiales, el abono a la cuenta se realizará en un plazo máximo de 30 días hábiles desde el término de la respectiva promoción.

Tus transacciones podrán acumular puntos independientemente del documento que generen (boleta o factura). En el caso de compras con boleta todas tus compras acumularán puntos y estos serán abonados a la cuenta del RUT dictado en caja. En caso que se trate de compras con factura, sólo podrás acumular puntos si el RUT dictado en caja coincide con el Rol Único Tributario (RUT) de la factura, y éste es inferior a 50.000.000.- (cincuenta millones) (facturas de personas naturales con giro). Todas las compras efectuadas con "Giftcard de Cencosud" acumularán puntos. Las transacciones afectas a descuentos de instituciones, compras o recargas de "Giftcard" y los vouchers de pago de cuotas emitidos por las Marcas Participantes, no acumularán puntos, así como tampoco las compras de juegos de azar que puedas comprar en los locales de las Marcas Participantes.

Todas tus transacciones acumulan puntos, solo con dictar tu RUT en caja acumulas independiente de que te encuentres inscrito en el programa de Puntos Cencosud.

Si ocurren errores en la contabilización de Puntos en tu cuenta, te lo informaremos a través de los canales habilitados para ello, tales como página web, call center, correo electrónico, entre otros. Te recordamos que es tu responsabilidad mantener tus datos de contacto actualizados, para así poder entregarte un mejor servicio. Si deseas actualizar tu información te sugerimos hacerlo directamente en nuestra página web www.puntoscencosud.cl

¿QUÉ PASA SI DEVUELVO UN PRODUCTO O DESISTO DE UNA COMPRA QUE ACUMULA PUNTOS?

Si por alguna razón devuelves un producto o desistes de la compra, los puntos adquiridos en la compra de ese producto se descontarán de tu cuenta. Si el producto devuelto originó la acumulación de puntos adicionales por alguna promoción determinada, estos también serán descontados de tu cuenta.

¿CUÁNTO DURAN LOS PUNTOS EN MI CUENTA?

Los puntos tienen una vigencia de 12 meses, a contar del día 1° del mes siguiente al mes en que se cargan los puntos en tu cuenta. El proceso de vencimiento ocurre mensualmente, el día 1° de cada mes, al final del día, esto es a las 23:59 horas.

De esta forma, por ejemplo, las transacciones que acumularon puntos y fueron realizadas en abril de 2017, comenzarán su vigencia el 1 de mayo de 2017 y vencerán los puntos el día 1 de junio de 2018, a las 23:59 horas.

Se considera el último día de cada mes para el cálculo de los puntos por vencer, siendo ejecutado el vencimiento de los puntos el primer día hábil del mes siguiente.

¿PUEDO ACUMULAR PUNTOS EN EL EXTRANJERO?

Las compras realizadas en las Marcas Participantes fuera de Chile, no permiten la acumulación de Puntos. Sin embargo, si las compras en el extranjero son realizadas con una Tarjeta de Crédito emitida por alguna de las Marcas Participantes, acumularás Puntos Cencosud por dichas transacciones, de acuerdo a la Tasa de Acumulación correspondiente.

4.- CANJE DE PUNTOS POR PRODUCTOS O SERVICIOS

¿CÓMO CANJEAR TUS PUNTOS POR PREMIOS?

Si eres Cliente Titular o Cliente Adicional debidamente autorizado por el Cliente Titular, una vez que hayas acumulado puntos, podrás canjear todos o parte de tus puntos, en cualquiera de las Marcas Participantes. También tienes la opción de canjearlos en nuestro Catálogo Web disponible en www.puntoscencosud.cl. Una vez que realices el canje, los puntos utilizados se descontarán de tu cuenta utilizando para el canje los puntos que tengan la fecha de vencimiento más próxima a la fecha del canje.

El puntaje mínimo para canjear productos en nuestras Marcas Participantes es de 6.000 puntos, con excepción de promociones de canje que pudiesen existir, y desde 1.000 puntos en nuestro Catálogo Web. Puntos Cencosud podrá modificar unilateralmente y en cualquier momento, el mínimo de puntos para canjear en las Marcas Participantes y en el Catálogo Web.

Para canjear tus puntos por productos y/o servicios, preséntate personalmente en el local o tienda de las Marcas Participantes o en los lugares que éstas dispongan, con tu cédula nacional de identidad, y canjeas tus puntos por el producto que tú elijas, directo en caja, según la tasa de conversión vigente. Al canjear a través del sitio web de Puntos Cencosud

(www.puntoscencosud.cl), deberás entregar la información que te sea solicitada para acreditar tu identidad. Puntos Cencosud te comunicará oportunamente otras formas de canje.

La empresa en la cual canjeaste el producto es responsable de respetar las garantías legales establecidas por la Ley N° 19.496 de protección de los derechos de los consumidores.

Por último, te recomendamos que mantengas tus datos actualizados para que tu experiencia de canje sea óptima y segura. Si tienes alguna inquietud puedes contactar a nuestro call center: 600 360 4000.

¿SE PUEDEN ADQUIRIR PRODUCTOS PAGANDO CON DINERO Y CANJEANDO PUNTOS EN UNA MISMA TRANSACCIÓN?

Sí. Si eres Cliente Titular o Cliente Adicional debidamente autorizado por el Cliente Titular, podrás utilizar tus puntos a modo de copago en la compra de productos o servicios de modo presencial en las Marcas Participantes, canjeando desde 6.000 puntos, a excepción de las compras que se encuentren afectas a ofertas exclusivas con un medio de pago específico o cuyo medio de pago no sea compatible con el canje de puntos. Esto último dependerá de cada Marca Participante.

¿PUEDO CANJEAR MIS PUNTOS POR DINERO O GIFTCARDS?

No. Los puntos acumulados en una Cuenta no podrán ser canjeados por dinero en efectivo, tarjetas "Giftcard" u otro producto o servicio similar. Sólo se podrá realizar el canje de Puntos Cencosud por tarjetas "Giftcard" en aquellas promociones respecto de las cuales, específica y concretamente, se haya establecido de tal forma y así se haya informado previamente. Puedes revisar si hay promociones vigentes de Giftcards en el sitio web www.puntoscencosud.cl.

5.- INFORMACIÓN DE LA CUENTA Y LOS PUNTOS

¿CÓMO PUEDO SABER EL ESTADO DE MIS PUNTOS?

Si quieres saber el estado y cualquier otra información sobre tus puntos, puedes revisarla en nuestro sitio web (www.puntoscencosud.cl) o en las boletas de las Marcas Participantes cuando compras y dictas tu número de cédula de identidad, además de los mecanismos que Puntos Cencosud pueda implementar para informarte.

Si consideras que existen diferencias entre los puntos informados y los acumulados, puedes pedir que se realice una revisión, para aclarar el posible error. En caso de que se constate este error, lo corregiremos.

¿QUÉ HACEN CON LA INFORMACIÓN PERSONAL DE MI CUENTA?

Puedes revisar en la **Política de Privacidad y Uso de Información Personal**, todo lo relacionado con el uso de los datos que recibimos en Puntos Cencosud, disponible en nuestro sitio web www.puntoscencosud.cl.

6.- VIGENCIA DEL PROGRAMA DE PUNTOS

La vigencia de tu adhesión al programa es de plazo indefinido, a menos que Cencosud Fidelidad S.A. le ponga término unilateral por cualquiera de las siguientes razones:

- a. Fallecimiento del Cliente Titular. En este caso, los puntos acumulados en la Cuenta podrán ser canjeados por el Cliente Adicional con permiso de canje, si lo hubiere, dentro del plazo de **90 días** corridos contados desde el fallecimiento del titular. En el caso que no exista un Cliente Adicional asociado a la cuenta Titular, los puntos vencerán inmediatamente, dándose término al contrato.
- b. Uso indebido comprobado del programa.
- c. Entrega por parte del Cliente de información errada o no efectiva respecto del Cliente Titular o Cliente Adicional.
- d. Incumplimiento de cualquiera de los deberes que se establecen en estos Términos y Condiciones.
- e. Cualquier acción u omisión que implique algún tipo de fraude en contra de Puntos Cencosud o de alguna de las Marcas Participantes, tales como falsificación, suplantación de personas o identidad, adulteración de información, etc.
- f. Por término del Programa de Fidelización

En cualquiera de estos casos te informaremos de la terminación anticipada de tu adhesión al programa, por medio de los canales idóneos. Tendrás 120 días corridos para el caso consignado en el último de las causales (letra “f”), para realizar el canje de los Puntos disponibles en tu cuenta.

En el caso consignado en las letras “b” y “e” Puntos Cencosud procederá a inhabilitar la cuenta de manera inmediata dejando la cuenta con cero puntos.

¿PUEDO RENUNCIAR AL PROGRAMA?

Siempre podrás renunciar al Programa Puntos Cencosud. Para hacerlo, deberás informar expresamente a Cencosud Fidelidad S.A. llamando a nuestro Call Center 600 360 4000 o a través de “Contacto” en nuestro sitio web www.puntoscencosud.cl.

En este caso, tendrás **30 días corridos** desde la comunicación de renuncia para proceder al canje de los puntos que se encuentren vigentes al momento de tu renuncia. Posterior al plazo indicado, tu cuenta quedará con saldo cero, procediendo a quedar inactiva.

¿SON TRANSFERIBLES LOS PUNTOS SI EL CLIENTE FALLECE?

Los puntos acumulados en una Cuenta no serán transferibles por causa de muerte.

CLIENTES TITULARES

Son Clientes Titulares, quienes abren una Cuenta en el Programa Puntos Cencosud y se hacen responsables de la administración y uso de la Cuenta y Puntos acumulados, según los Términos y Condiciones de este programa.

Son facultades de los Clientes Titulares de la cuenta, además de las especificadas en el **Anexo N° 2** de este documento, las siguientes:

- a) Canjear los puntos de la Cuenta;
- b) Inscribir Clientes Adicionales a su Cuenta previa autorización de dichos Clientes;
- c) Eliminar Clientes Adicionales de su Cuenta;
- d) Autorizar a Clientes Adicionales para realizar el canje de puntos;
- e) Quitar permiso de canje a los Clientes Adicionales de su cuenta;
- f) Agregarse como adicional de otra cuenta de cliente titular, con previa autorización de éste, en cuyo caso, deja de ser Cliente Titular por su parte traspasando todos sus puntos al nuevo Titular;
- g) Actualizar sus datos y los de sus Clientes Adicionales; y
- h) Consultar el detalle de las transacciones realizadas en la Cuenta, tanto por el Cliente Titular como por los Clientes Adicionales.

CLIENTES ADICIONALES

Son Clientes Adicionales aquellos que, autorizados por el respectivo Cliente Titular, sean inscritos para participar en una Cuenta, y se hayan inscrito de acuerdo a lo establecido en estos Términos y Condiciones.

Una misma persona no podrá ser al mismo tiempo Cliente Titular y Cliente Adicional, ya sea en la misma Cuenta o en una diferente.

Un Cliente Adicional está facultado para:

- a) Canjear los puntos de la Cuenta, siempre y cuando esté autorizado por el Cliente Titular de la respectiva Cuenta;
- b) Renunciar a la Cuenta sin previa autorización del Cliente Titular, ya sea para abandonar el Programa de Fidelidad completamente o para crear una Cuenta como Cliente Titular. En este último caso se comienza a acumular puntos desde 0 (cero);
- c) Actualizar sus propios datos demográficos; y
- d) Consultar el detalle de sus transacciones realizadas en la Cuenta.

Queda expresamente establecido que no se permite la transferencia de puntos entre Cuentas del Programa Puntos Cencosud.

7.- INTERPRETACIÓN Y MODIFICACIÓN DE LOS TÉRMINOS Y CONDICIONES

Puntos Cencosud, podrá introducir modificaciones a los presentes Términos y Condiciones, las que comunicará a los Clientes con, al menos, 30 días de anticipación a la fecha de su vigencia, a través de los medios idóneos, incluyendo, al menos, la publicación de la información en www.puntoscencosud.cl.

Un texto actualizado de los presentes Términos y Condiciones se mantendrá en el sitio web de Puntos Cencosud (www.puntoscencosud.cl).

8.- ÁMBITO TERRITORIAL

Los presentes Términos y Condiciones son válidos en el territorio de la República de Chile, por tanto las compras efectuadas fuera del territorio nacional no darán lugar a acumulación de puntos, salvo promociones especiales que serán informados por los medios idóneos.

9.- POLÍTICA DE PRIVACIDAD Y USO DE INFORMACIÓN PERSONAL

Cencosud Fidelidad S.A. ha elaborado políticas de privacidad y uso de información personal para que los Clientes Titulares y Clientes Adicionales de Cuentas del Programa de Fidelidad Puntos Cencosud tengan conocimiento sobre la información personal que Puntos Cencosud reúne sobre ellos, cómo, con quién la comparte y para qué fines se utiliza, las que se encuentran publicadas en el sitio web del Programa de Fidelidad (www.puntoscencosud.cl) (la “Política de Privacidad y Uso de Información Personal”). Dichas Política de Privacidad y Uso de Información Personal, una vez aceptadas por el Cliente, se entienden formar parte integrante de los presentes Términos y Condiciones para todos los efectos.

Para todo lo que no se mencione expresamente en estos Términos y Condiciones, rigen las normas establecidas en el Código Civil o la legislación chilena vigente que corresponda.

ARTÍCULO TRANSITORIO

Las normas de los presentes Términos y Condiciones reemplazan a aquellas dictadas por Cencosud Fidelidad S.A. con anterioridad a esta fecha, comenzando a regir 30 días desde su publicación.

Santiago de Chile, a 1 de octubre de 2018.

Anexo N° 1

Acumulación de Puntos Cencosud para cada Marca Participante

I. Puntos acumulados comprando en las Marcas Participantes:

En el siguiente cuadro podrás ver la tasa de acumulación de Puntos por los distintos Medios de Pago y Marca Participante:

MARCA PARTICIPANTE	MEDIO DE PAGO		
	EFFECTIVO, TARJETA DE DEBITO Y OTROS	TARJETA DE CREDITO SCOTIABANK CENCOSUD	OTRAS TARJETAS DE CREDITO
JUMBO - PARIS - EASY - EUROFASHION	0,80%	1,20%*	0,40%
JOHNSON - SANTA ISABEL	0,40%	0,80%**	0,40%
OTROS COMERCIOS		0,40%	

Por ejemplo al realizar una compra por \$10.000.- pagando con Tarjeta Débito en Jumbo obtendrás 80 Puntos Cencosud.

(*) En el caso del pago con Tarjeta de Crédito Scotiabank Cencosud, la acumulación se compone de la siguiente manera 0,80% al dictar RUT en caja (los puntos se cargan al rut informado en caja) y 0,40% adicional por utilizar la tarjeta (los puntos se cargan al titular de la tarjeta).

(**) En el caso del pago con Tarjeta de Crédito Scotiabank Cencosud, la acumulación se compone de la siguiente manera 0,40% al dictar RUT en caja (los puntos se cargan al rut informado en caja) y 0,40% adicional por utilizar la tarjeta (los puntos se cargan al titular de la tarjeta).

Las tarjetas de crédito Scotiabank Cencosud son todas las tarjetas de créditos emitidas por CAT Administradora de Tarjetas S.A. La acumulación de compras con facturas en Easy será de 1 Punto por cada \$500 pesos. Si pagas la factura con Tarjeta Cencosud acumularás a la tasa definida para el Partner a la cuenta titular del tarjetahabiente.

Nota: Eurofashion corresponde a las marcas American Eagle Outfitters, Carter's, Foster, J.J.O., Legacy, Topman, Topshop, Umbrale, Umbrale-kids, Women'secret y Miss Selfridge

Puntos Cencosud podrá agregar nuevas Marcas Participantes que permitirán la acumulación de puntos, lo que será informado en puntoscencosud.cl.

II. Puntos acumulados comprando con la Tarjeta de Crédito emitida por CAT Administradora de Tarjetas S.A. (Tarjetas Cencosud):

En el punto I de este Anexo podrás ver cómo acumular puntos Cencosud en las Marcas Participantes Jumbo, Santa Isabel, Paris, Easy, Johnson y Eurofashion.

No acumulan puntos Cencosud los avances en efectivo, notas de crédito, u otros movimientos que no representen compras en comercios.

Anexo N° 2

Facultades de los Clientes por Canal

En el siguiente cuadro podrás ver las facultades que tienen un Cliente Titular y un Cliente Adicional, y el canal a través del cual puede ejercer cada facultad:

Función	Opciones	Tipo de Cliente			
		Titular		Adicional	
		Web	Call	Web	Call
Creación de Cuenta	Crear cuenta Puntos Cencosud	X	X		
	Inscribirse como adicional				X
Administración de Adicionales	Agregar a un adicional a la cuenta	X	X		
	Confirmar participación en una cuenta				X
	Comunicar fallecimiento de un participante*		X		
	Otorgar o quitar permiso de canje	X	X		
	Eliminar a un adicional de la cuenta	X	X		
Administración de la Cuenta	Abandonar la cuenta		X		X
	Comunicar fallecimiento del titular *				X
	Desactivar una cuenta		X		
	Actualizar sus datos	X	X	X	X
	Modificar clave web de Puntos Cencosud	X	X	X	X
	Ver el estado de cuenta	X	X		
	Canjear premios **	X	X	X	X

(*) En el caso del fallecimiento de algún participante diferente al titular, será este último quien informe a Puntos Cencosud del fallecimiento. En caso que ocurra el fallecimiento del titular, debe ser algún Cliente Adicional o algún familiar del Cliente Titular quien informe y acredite el fallecimiento ante Puntos Cencosud.

(**) El cliente adicional podrá realizar el canje por los medios descritos siempre que el cliente titular de la cuenta le haya otorgado el permiso de canje respectivo. Los canjes a través de Call center están condicionados según la naturaleza del producto o servicio a canjear.

Las transferencias de puntos entre cuentas no están permitidas. Si deseas realizar acumulaciones a una única cuenta te recordamos que puedes solicitar la creación de la cuenta familiar.