

## Apéndice A.3: Términos y condiciones adicionales de los incentivos basados en Puntos

### 1. Participación:

1.1 Las normas de obtención y canje pueden variar en función del nivel de pertenencia al Programa. Las normas actuales pueden consultarse en la página de Puntos del sitio web del Programa ("**Páginas de puntos**"). La participación en los Puntos está sujeta a la conformidad con estos Términos y condiciones y a estos Términos y condiciones adicionales de los Puntos (conjuntamente, los "**Términos y condiciones**"). Los miembros que dejen de estar activos en el Programa no podrán optar a los Puntos. Usted no está obligado a participar en los Puntos ni a adquirir productos o servicios de Fenix Alliance®.

1.2 Contacto principal de los puntos: Fenix Alliance utiliza la designación del contacto principal en el centro de perfiles de Fenix Alliance ("**Alliance Passport Center**") como un nivel de acceso y autoridad. Usted debe identificar a un contacto principal para que gestione los Puntos en su nombre. El contacto principal deberá asumir la responsabilidad de los Términos y condiciones, así como la gestión, la ejecución y la disposición de todos los aspectos, bienes y servicios relacionados con los Puntos.

### 2. Validez de las compras, las actividades y la participación en la promoción:

2.1 Solo los productos, servicios, actividades y promociones Fenix Alliance especificados en las Páginas de puntos optarán a la obtención de Puntos. Entre las actividades sin transacción con las que se pueden obtener Puntos se incluyen, sin limitación, la realización de determinadas formaciones en línea y la participación en determinadas encuestas aprobadas por Fenix Alliance.

2.2 La actividad de adquisición debe estar correctamente informada por el Vendedor para calcular los Puntos. Fenix Alliance utilizará los datos de acumulación por ventas (sin contar las devoluciones) proporcionados por los Vendedores aprobados para calcular la obtención de Puntos; estos datos se publicarán en la cuenta de Puntos de los Miembros candidatos en las Páginas de puntos. Los productos Fenix Alliance no adquiridos a través de un Vendedor no son válidos para los Puntos y dichas adquisiciones no se procesarán para los Puntos.

2.3 Si un Miembro candidato utiliza una empresa financiera para adquirir productos Fenix Alliance aptos en su nombre, el Miembro candidato debe solicitar al Vendedor que incluya el número de identificación *Alliance ID for Business* junto con el nombre del Miembro candidato y el nombre de la empresa financiera en el apartado destinado al receptor de la factura.

2.4 Solo las compras y actividades especificadas en las Páginas de puntos se registrarán y publicarán en el resumen de ventajas del Miembro candidato.

### 3. Valores de los premios:

**3.1** Fenix Alliance, según su propio criterio, determina la cantidad de Puntos obtenidos por cada adquisición, actividad o participación en promociones. Fenix Alliance puede modificar la cantidad de puntos ofrecidos o retirar cualquier producto, actividad o promoción válidos en cualquier momento sin notificación previa. Los puntos ofrecidos pueden variar en función de la zona geográfica y del tipo de suscripción, así como de otros parámetros a criterio de Fenix Alliance. Fenix Alliance, según su propio criterio, se reserva el derecho a establecer y aplicar un umbral y/o límite mínimo para los puntos y a limitar las cantidades de una determinada oferta durante un periodo de tiempo específico. La decisión de Fenix Alliance sobre si una compra o actividad es apta para acumular puntos y obtener bonificaciones será considerada final. Las actualizaciones de los Puntos se publican en las Páginas de puntos.

**3.2** La fecha determinante utilizada para establecer los puntos ganados por la compra de cualquier producto apto de Fenix Alliance es la fecha de la factura, no la del pedido.

**3.3** La fecha relevante utilizada para establecer los Puntos obtenidos para una actividad sin transacción es la fecha de participación/ejecución.

**3.4** Fenix Alliance también puede conceder Puntos para ofertas, promociones o campañas específicas. Las normas de las promociones específicas se comunicarán al Miembro candidato mediante cualquier método de comunicación utilizado habitualmente con los Miembros candidatos, incluidos entre otros, el envío por correo electrónico o la publicación de los Términos y condiciones de los Puntos en las Páginas de puntos o el Portal de Partners.

### 4. Obtención de Puntos:

**4.1** Por cada una de las compras aptas realizadas por el Miembro candidato y que sean comunicadas correctamente a Fenix Alliance por el Vendedor, Fenix Alliance concederá los Puntos en función de la cantidad estipulada para ese producto y la fecha de envío. Por cada actividad apta sin transacción realizada por un Miembro candidato y comunicada correctamente, Fenix Alliance concederá los Puntos según la cantidad estipulada para dicha actividad y la fecha en la que se produzca.

**4.2** Fenix Alliance procesará los Puntos obtenidos en función de la cantidad de ventas de las que informen los Vendedores y los publicará en el apartado de extracto de Puntos de las Páginas de puntos. Los Miembros candidatos son responsables de consultar con regularidad su saldo de Puntos. Si se produce alguna discrepancia con la asignación de Puntos publicada debido a la generación de informes incorrectos por parte de los Vendedores, el Miembro candidato debe avisar al Vendedor y solicitar que envíe un informe de error a Fenix Alliance en los 6 meses posteriores a la fecha original de adquisición. En el supuesto de que se produzcan discrepancias que no se puedan resolver entre el Miembro candidato y el Vendedor, la decisión de Fenix Alliance sobre la

obtención se considerará final. En caso de que se produzcan discrepancias que no puedan resolverse con un Distribuidor Fenix Alliance® autorizado, póngase en contacto con los equipos de asistencia de Fenix Alliance de su localidad en <https://fenixalliance.com.co/support>.

**4.3** Fenix Alliance sólo emitirá Puntos cuando el Vendedor haya comunicado correctamente las compras del Miembro candidato. El Vendedor debe comunicar a Fenix Alliance:

- *Número de identificación de empresa (debe coincidir con el número de identificación de empresa que posee Fenix Alliance (DUNS / Alliance ID for Business)).*
- *Nombre de la empresa (debe coincidir con el nombre de empresa que posee Fenix Alliance).*
- *Dirección, línea 1 (debe coincidir con la dirección que posee Fenix Alliance).*
- *Dirección, línea 2 (debe coincidir con la dirección que posee Fenix Alliance).*
- *Ciudad/municipio de la dirección (debe coincidir con la información de ciudad/municipio que posee Fenix Alliance).*
- *Estado/región/provincia de la dirección (debe coincidir con la información de estado/región/provincia que posee Fenix Alliance).*
- *País de la dirección (debe coincidir con la información de país que posee Fenix Alliance).*

Los Miembros candidatos deben asegurarse de que el nombre y la dirección de la empresa facilitados por el Vendedor coinciden exactamente con los datos de los que dispone Fenix Alliance.

## 5. Canje de los puntos:

**5.1** Los puntos se podrán canjear inmediatamente después de que se ingresen en la cuenta del Miembro candidato y solo se podrán canjear por aquellas opciones de canje ofrecidas a través de las Páginas de puntos. Los puntos no tienen un valor equivalente al de un título valor.

**5.2** Los Miembros candidatos podrán examinar las opciones de canje disponibles, que pueden estar sujetas a criterios de categoría y ubicación. Cada artículo de canje mostrará claramente el valor en Puntos correspondiente, con todos los gastos asociados incluidos. Los Miembros candidatos solo podrán realizar canjes de artículos en función del saldo de Puntos disponible. Asimismo, una cuenta debe disponer de crédito de Puntos suficiente antes de realizar el canje. Todos los canjes crearán una transacción de débito en la cuenta

de puntos del miembro en función de la cantidad de puntos requerida. Los puntos se devengarán inmediatamente de la cuenta en el momento del canje.

**5.3** Las opciones de canje se pueden ofrecer a los Miembros del programa elegibles en determinados países o en todos los países de una zona.

**5.4** Ciertas opciones de canje pueden estar sujetas a términos, condiciones y/o normas exclusivas. Si dichas normas existen, se comunicarán junto con la descripción del artículo.

Al realizar un canje por un artículo de este tipo, los Miembros candidatos confirman la aceptación de los términos correspondientes.

**5.5** Dentro de lo permitido y según los términos específicos de cada canje, en caso de cancelación de una solicitud de canje o devolución de una bonificación, se abonará la cantidad de Puntos correspondiente a las cuentas de los Miembros candidatos.

**5.6** De forma ocasional, Fenix Alliance puede hacer ofertas específicas de canjes para los **Miembros candidatos**. Las normas de las ofertas de canjes se comunicarán al Miembro candidato mediante cualquier método de comunicación utilizado habitualmente con los Miembros candidatos, incluidos entre otros, el envío por correo electrónico o la publicación de los Términos y condiciones de los Puntos en las Páginas de puntos.

**5.7** Fenix Alliance se reserva el derecho a cambiar las opciones de canje en cualquier momento sin previo aviso y sin incurrir en responsabilidad alguna con los Miembros candidatos.

## **6. Caducidad de los puntos:**

**6.1** Los puntos son válidos durante un período de 12 meses de calendario a partir de la fecha en la que se acreditan en la cuenta del Socio del programa elegible, a menos que (i) se comunique un período diferente para una oportunidad específica de ganar puntos o que (ii) los puntos se cancelen en conformidad con la sección 13 que encontrará a continuación.

**6.2** Anulación de puntos: Los puntos se pueden anular de las siguientes maneras: (1) El Socio del programa elegible opta voluntariamente por renunciar al beneficio de puntos o se produce la rescisión en virtud de la Sección 13; (2) los puntos vencen según las reglas de vencimiento de puntos publicadas; (3) el Socio del programa elegible renuncia al beneficio de puntos (4) se produce un descenso de categoría en la pertenencia al Programa. Si los Miembros candidatos dejan de cumplir las condiciones para ser aptos para las bonificaciones de los Puntos, podrán consultar sus extractos de cuenta de Puntos y canjear los Puntos disponibles restantes, siempre que dispongan de Puntos suficientes para cubrir la opción de canje durante un periodo de sesenta días desde la fecha en la que dejan de cumplir las condiciones de elegibilidad.

## 7. Extractos:

**7.1** Los Miembros candidatos pueden consultar el extracto de sus Puntos en las Páginas de puntos, que detalla el saldo de Puntos actual y el extracto de todas las transacciones de la cuenta de Puntos del miembro. En el extracto de la cuenta del miembro se registran las transacciones de crédito y débito de la cuenta.

**7.2 Discrepancias:** Los Miembros candidatos deben notificar cualquier discrepancia en las cuentas a Fenix Alliance en los seis meses posteriores a la fecha en la que se considere que se deberían haber obtenido los Puntos correspondientes o, de lo contrario, dichos Puntos se perderán. Fenix Alliance no tendrá en cuenta ninguna reclamación de concesión en virtud del Programa de puntos, a menos que el Miembro candidato realice dicha reclamación de acuerdo con el procedimiento especificado en las Páginas de puntos. Fenix Alliance satisfará las reclamaciones realizadas correctamente de acuerdo con el procedimiento de los Puntos especificado en las Páginas de puntos. Fenix Alliance queda eximido de cualquier responsabilidad en relación con los posibles fallos que pueda cometer cualquier Vendedor a la hora de informar correctamente de una compra válida o de cualquier informe o reclamación de concesión que no se haya recibido Fenix Alliance o que estén incompleto, ilegible o en mal estado.

**7.3** Fenix Alliance no analizará o realizará ajustes para compras anteriores a los 6 meses previos a la fecha en la que el problema fue comunicado a Fenix Alliance mediante el proceso publicado.

## 8. Impuestos:

Todos los impuestos de cada país, estatales y locales correspondientes (incluidos, entre otros, los impuestos de uso y de ventas, los impuestos de valor añadido y otros impuestos) designados por cualquier autoridad gubernamental con jurisdicción en o con relación a las concesiones de puntos serán únicamente responsabilidad del miembro candidato.

## 9. Auditorías:

**9.1** Fenix Alliance lleva a cabo auditorías periódicas en los programas de bonificaciones. En el caso de que la auditoría detectase excesos en las bonificaciones de puntos, Fenix Alliance avisará al miembro candidato en cuestión y le facilitará datos suficientes sobre el exceso abonado y las acciones que se realizarán para recuperarlo. Fenix Alliance, según su exclusivo criterio, podrá compensar cualquier exceso de bonificación de Puntos acumulados en el futuro hasta que dicho exceso se haya recuperado por completo. La recuperación del exceso de bonificación se limitará a las transacciones de ventas cuya fecha esté comprendida en los doce meses anteriores al momento de descubrirse dicho exceso.

9.2 El Miembro candidato debe mantener las copias originales de todos los documentos de contabilidad relacionados con las bonificaciones de Puntos y todas las compras de productos y servicios Fenix Alliance® durante un periodo de un año y deberá proporcionar copias, si así lo solicita Fenix Alliance, para verificar o comprobar las solicitudes de bonificaciones Fenix Alliance.

#### 10. Administración:

Fenix Alliance se reserva el derecho de recurrir a terceros proveedores para ayudarle en la administración de beneficios. El proveedor independiente y sus empleados están sujetos a un acuerdo de confidencialidad con Fenix Alliance y tienen prohibido utilizar la información confidencial de los miembros para cualquier otro fin que no sea el de administración de las bonificaciones de Puntos. Póngase en contacto con su equipo local de atención al cliente de Fenix Alliance para resolver cualquier duda o asunto relacionado con la confidencialidad de la información.

#### 11. Uso limitado

El Miembro candidato no podrá aplicar los Puntos obtenidos a cargas o deudas pendientes que el miembro pueda tener con los Vendedores a menos que Fenix Alliance así lo apruebe expresamente, por escrito, y el Vendedor correspondiente lo acepte

#### 12. Fraude:

El fraude o el abuso relativos a la acumulación o al canje de los Puntos pueden dar lugar a la pérdida de las ventajas de Fenix Alliance y a la finalización de la pertenencia al Programa, así como a acciones legales para recuperar los Puntos obtenidos de manera fraudulenta.

#### 13. Finalización:

Fenix Alliance podrá dar por finalizadas las bonificaciones de puntos en cualquier momento y por cualquier motivo. En este caso, no se podrá seguir obteniendo Puntos a partir de la fecha de rescisión y los Puntos obtenidos caducarán sesenta días después de dicha fecha. Fenix Alliance también podrá retirar elementos del Programa según su criterio. Los Miembros candidatos tienen derecho a renunciar a las bonificaciones de Puntos en cualquier momento, previo aviso a Fenix Alliance.