



## Plan de Lealtad

# Club

# Delfín

CENTRO DE MASCOTAS



## Programa de Lealtad de Mascotas El Delfín Club Delfín

### REGLAMENTO DE PARTICIPACION A PROGRAMA DE LEALTAD: CLUB DELFIN TERMINOS Y CONDICIONES

El nombre del programa de lealtad de MASCOTAS EL DELFIN se llama CLUB DELFIN (en adelante EL PROGRAMA), y le pertenece exclusivamente a Distribuidora El Delfín S.A

La participación en el PROGRAMA confirma la aceptación a los términos, condiciones, cambios y modificaciones, por lo tanto, se le recomienda leerlos cuidadosamente.

El PROGRAMA es exclusivo para las personas que hayan hecho el proceso de registro en cualquiera de nuestras sucursales.

Los beneficios del PROGRAMA aplican solamente en las Tiendas Mascotas El Delfín del país.

El beneficio directo otorgado por el PROGRAMA para sus clientes es de la siguiente manera: Una acumulación de 5% en colones en productos participantes. Los colones acumulados se pueden canjear por cualquier producto de la tienda, no incluye servicios.

Debido al cambio a facturación electrónica, una factura nunca puede quedar en ₡0, por lo cual la totalidad de la factura no puede ser canjeada con colones. Un mínimo de ₡100 siempre debe ser pagado en cajas.

Una vez que el cliente se encuentre inscrito al PROGRAMA podrá acumular colones solicitando en la tienda el registro de su compra indicándole al cajero su número de cedula para acumulación de colones. Los clientes deben de presentar cedula al canjear colones, de cualquier monto, como medida de seguridad.

El programa cuenta con un segmento de clientes 1) CLIENTE FRECUENTE. Todo cliente es automáticamente denominado CLIENTE FRECUENTE al ingresar en el PROGRAMA.

- **CLIENTE Frecuente:** Acumulación 5% en productos participantes, canje de colones, cupones mensuales, participación en promociones, no aplica para servicios

DISTRIBUIDORA EL DELFIN S.A se reserva el derecho de modificar, cambiar o cancelar de cualquier manera o forma y a su discreción, los términos y condiciones de este programa total o parcialmente. Estos cambios serán efectivos desde que sean posteados en dashboard del programa o en las redes sociales y usted acepta y reconoce que los mismos no le serán notificados personalmente.

El monto es acumulativo, NO APLICA la devolución de dinero. Si usted es menor de edad, puede participar en el PROGRAMA bajo la supervisión de sus padres, tutores o custodios legales, quienes aceptan los términos y condiciones de este.

EL PROGRAMA consiste en un programa que reconoce la lealtad de sus clientes, siempre que estos se encuentren inscritos a EL PROGRAMA por medio de la acumulación de colones, acciones electrónicas y/o cupones de descuento los que podrán ser canjeados en todas las tiendas participantes y de acuerdo con los términos y condiciones del programa, según lo establecido en este reglamento.

Los colaboradores de DISTRIBUIDORA EL DELFIN S.A y sus empresas hermanas no pueden participar en activaciones especiales del PROGRAMA como regalías, sorteos, promociones o medios sociales debido al acceso a información, dándoles ventaja ante el público general. Los colaboradores de tiendas MASCOTAS EL DELFIN no pueden participar en acumulación de colones por medio del programa.

EL PROGRAMA se reserva el derecho de definir condiciones adicionales para determinar cuales podrán ser las compras generadoras de colones.

La información personal relacionada al participante será almacenada y utilizada por los organizadores con el único propósito de administrar este programa. Además, con el presente programa, toda persona pasará a formar parte de la base de datos de DISTRIBUIDORA EL DELFIN S.A, para el PROGRAMA en la que quedaran asentadas todas las cancelaciones de compras de productos o servicios que realice la persona, siempre y cuando se encuentre debidamente afiliada al programa.

Para efectos de mercadeo, el participante acepta que la información ahí consignada puede ser empleada por DISTRIBUIDORA EL DELFIN S.A para el envío de ofertas o promociones. Si un cliente no está de acuerdo en que su nombre aparezca en la base de datos y que la misma puede ser utilizada con efectos discrecionales, entonces deberá renunciar al programa. Así mismo, los clientes inscritos al plan se comprometen a actualizar sus datos en caso de cambio de domicilio, teléfono, Facebook, e-mail o cualquier dato personal.

Para inscribirse el cliente deberá indicarle a cualquier cajero de nuestras sucursales y suministrándole los datos requeridos.

Podrán afiliarse todas las personas menores y mayores de 18 años, sin embargo, para efectos de acciones electrónicas o cupones digitales, las personas menores de edad sólo podrán participar en los casos indicados por DISTRIBUIDORA EL DELFIN S.A.

Cuando exista por parte del cliente inactividad en el uso de la aplicación durante un período de dos meses o más, el cliente automáticamente perderá todos los colones acumulados. El PROGRAMA no enviará avisos de ningún tipo sobre los plazos de vigencia de la cuenta del cliente inscrito. Será responsabilidad del cliente inscrito verificar el estado de su cuenta, a través del link suministrado.

El PROGRAMA se reserva el derecho de modificar o cancelar en forma unilateral, parcial o totalmente, el reglamento, normas, condiciones, términos, privilegios y el sistema de descuento y mecánica del programa, lo que será publicado en la aplicación. Estos cambios en ninguna

circunstancia serán notificados de manera personal.

DISTRIBUIDORA EL DELFIN Sociedad Anónima se reserva el derecho de clausurar una cuenta y la participación del cliente inscrito al programa por su propia discrecionalidad cuando el cliente inscrito haya violado los términos y condiciones del programa o haya utilizado la cuenta o sus colones de manera prohibida, receptiva, fraudulenta o contraria a las buenas costumbres o la ley.

Las compras realizadas por medio del servicio domicilio participan del programa, sin embargo, las compras que sean mediante Delivery llámese Uber Eats o cualquier otra no participan del PROGRAMA DE BENEFICIOS-DISTRIBUIDORA EL DELFIN S.A.

Queda entendido aceptado de pleno derecho por el cliente inscrito al PROGRAMA que DISTRIBUIDORA EL DELFIN S.A o quién ella designe llevará un registro interno o base de datos de los productos que consume, de la regularidad de sus visitas u otros datos que le sean de relevancia.

En caso de que en una o varias tiendas por razones de caso fortuito, fuerza mayor o por cualquier otra causa, el sistema se encuentra caído y no puede realizarse la acumulación de puntos en las terminales de las tiendas, no se acumularán los colones posteriormente.

Si la conexión en cajas no funciona o da error, por problemas de internet, o de sincronización de las plataformas, el cliente que no reciba el cupón digital debe dejar al administrador o encargado de la tienda donde tienen esta situación sus datos personales; nombre completo, correo con el que está registrado en el programa, número de factura y contacto telefónico, para poder manualmente enviarle el cupón digital, cada persona puede realizar este proceso las veces necesarias en las que el sistema haya incurrido en este error.

La forma en que se realizarán las acumulaciones y los canjes será de la siguiente forma:

**a) Acumulación de colones:** La acumulación de colones se regula de acuerdo con lo siguiente:

- La acumulación de colones corresponde a un porcentaje (5%) en que el cliente vía link podrá consultar la totalidad de las compras acumuladas en los productos participantes del PROGRAMA.
- Cada vez que el cliente inscrito aplique un Código de Canje en una compra con los colones que tenga en su cuenta del PROGRAMA, el sistema descontará del monto para canjear el equivalente al monto aplicado en la factura como descuento.
- Los colones y el monto para canjear acumulados no tienen valor monetario. No pueden ser transferidos ni vendidos.
- El monto máximo para canjear en una transacción será de ₡50,000.00. (cincuenta mil colones moneda de curso legal de Costa Rica)
- El monto máximo de colones a acumular será de 50.000 (cincuenta mil colones moneda de curso legal de Costa Rica)
- A partir de esta cantidad de colones el cliente inscrito dejará de acumular colones hasta que realice un canje que le permita volver a acumular colones, nuevamente hasta el máximo arriba indicado.
- La validez acumulación será por todo el año y vencerán todos los 31 de diciembre de cada año en tiendas MASCOTAS EL DELFÍN del país. En caso de que el cliente no realice alguna compra, canje de dinero, canje de colones en un periodo de 2 meses los colones se vencerán y estos colones ya no podrán ser canjeados y serán borrados automáticamente por el programa.
- El porcentaje de la factura de compra que sea cancelada por medio de colones acumulados no acumulará colones por canje.
- En los casos en que un cliente inscrito realice una compra utilizando colones, y luego quisiera anular dicha orden, el cajero le entregará un comprobante de una nota de devolución. Con ese comprobante del tiquete y en la dirección [info@mascotaselfin.com](mailto:info@mascotaselfin.com), el cliente inscrito deberá hacer el reclamo respectivo para que se le reintegren el monto para canjear utilizado en dicha compra.

**b) Cupones:** En el caso de los cupones el cliente, deberá presentarse a la tienda, y según corresponda presentar el cupón para canjearlo por los productos o beneficios que estén indicados en el cupón.

- Los cupones deben de ser adquiridos para poder ser utilizados en tienda. El cliente le debe comunicar al cajero que desea aplicar un cupón adquirido y este descuento se le aplicara al producto correspondiente.

El PROGRAMA no es responsable de la administración que cada cliente inscrito le dé a su cuenta.

Se advierte que los programas de cómputo utilizados para la operación de PROGRAMA han sido probados, comprobados y ratificados por calificados profesionales del ramo. No obstante, el PROGRAMA no asumirá ningún tipo de responsabilidad debido a fallas del sistema de cómputo, interrupción o bloqueo, total o parcial, de la transmisión y comunicación de la aplicación, debido a apagones, altibajos de corriente eléctrica, cualesquiera eventos de similar naturaleza y causa, debido a problemas causados en las líneas de acceso, sean telefónicas o por cable, originados en el servicio que prestan los proveedores de Internet, incluso por problemas en el servidor de las Tiendas participantes o por cualquier otro motivo, caso fortuito o fuerza mayor que escape del alcance del PROGRAMA

Por las razones expuestas, queda expresamente establecido que PROGRAMA no garantiza ni se responsabiliza por problemas o limitaciones del sistema que afecten el uso del programa. A solicitud de PROGRAMA, el cliente inscrito manifiesta y acepta que libera de toda responsabilidad legal y moral a Distribuidora El Delfín y sus compañías afiliadas licenciatarias o subsidiarias, sus empleados, gerentes, directores y/o patrocinadores, por cualquier reclamo, demanda, daño, gastos (incluyendo los de abogados) que puedan surgir por el uso o mal uso que el cliente inscrito le dé al PROGRAMA DE BENEFICIOS CLUB DELFÍN, sus aplicaciones para unidades móviles, o por la violación a los términos y condiciones del programa.

El PROGRAMA pone a disposición de los clientes inscritos en el PROGRAMA DE BENEFICIOS CLUB DELFIN y sus aplicaciones, los términos y condiciones de este, el cliente inscrito los utilizará bajo su propia responsabilidad.

No hay cuota de admisión o membresía