

GRAN PLAZA CENTROS COMERCIALES

PROGRAMA DE FIDELIZACION ESTRELLAS GRAN PLAZA

DESCRIPCIÓN DEL PROGRAMA

Es un programa de beneficios que premia la fidelidad de los clientes Gran Plaza y que se encuentren vinculados al programa, a través de la obtención de beneficios exclusivos por medio de la acumulación y redención de puntos o por otros medios establecidos.

INSCRIPCIÓN EN EL PROGRAMA

- La inscripción en el programa ESTRELLAS GRAN PLAZA es gratuita y está habilitada para cualquier persona natural mayor de edad con cédula de ciudadanía o de extranjería vigente.
- Al realizar la inscripción, el cliente recibe gratuitamente 100 puntos de bienvenida si la inscripción se realizó en los puestos de información o 200 puntos de bienvenida si la inscripción se realizó en la APP.

ACUMULACIÓN DE PUNTOS

- A partir de la inscripción en el programa, el cliente podrá acumular puntos en su cuenta individual, para ser posteriormente redimidos en el portafolio de beneficios exclusivos.
- La cantidad de puntos acumulados depende del valor total de las facturas que se registren, así: por cada cinco mil pesos colombianos (COP 5.000) se acumula un (1) punto, salvo para las facturas expedidas los días especiales (Fin de semana), con las cuales, por cada cinco mil pesos colombianos (COP 5.000) se acumulan dos (2) puntos.
- Un cliente no puede acumular más de mil (1.000) puntos diarios, salvo los días especiales, en los que se podrán acumular hasta dos mil (2.000) puntos. Si las facturas que se registren en un mismo día superan estos topes, individualmente o por grupo, el valor restante no generará puntos adicionales y dichas facturas no podrán ser registradas con posterioridad.
- Los puntos acumulados son asignados en la fecha de registro de las respectivas facturas. Sin embargo, independientemente de la fecha de registro, los puntos acumulados sólo serán redimibles con los beneficios vigentes en la fecha.
- Los puntos acumulados no son intercambiables por dinero.
- Los puntos acumulados no pueden ser comercializados.
- Los puntos acumulados son personales e intransferibles.

ESTRELLAS VIP

- Los clientes que en un plazo máximo de doce (12) meses acumulen un número mínimo de mil (1.000) puntos, adquirirán la categoría de Estrellas VIP.
- Al asignar la categoría de estrella VIP, se redimirá y descontará quinientos (500) puntos de la cuenta del cliente.
- Al convertirse en cliente VIP, le llegará de forma automática al correo registrado el carnet digital con la respectiva vigencia. En caso de no recibir el correo, notificar en Punto de información, validar la dirección electrónica y el informador podrá reenviar el carnet.
- La calidad de estrella VIP estará vigente desde la fecha hasta los próximos (12) meses.
- La calidad de estrella VIP se renovará automáticamente por un plazo de doce (12) meses, siempre y cuando la estrella VIP haya acumulado un número mínimo de mil (1.000) puntos durante el plazo en que haya disfrutado de la calidad de estrella VIP. Igualmente, le llegará una notificación al correo con el carnet y la vigencia nueva.
- La fecha de vencimiento de la calidad de estrella VIP constará en el CRM.
- El CRM del programa ESTRELLAS GRAN PLAZA bloqueará automáticamente las tarjetas VIP de los

Estrellas cuya calidad de Estrellas VIP no haya sido renovada.

PORTAFOLIO DE BENEFICIOS EXCLUSIVOS

- Las Estrellas podrán obtener los beneficios exclusivos que se encuentren vigentes, por medio de la redención de los puntos que tengan acumulados en su cuenta individual o por otros medios establecidos.
- Las Estrellas que no tengan la calidad de Estrellas VIP, podrán obtener los siguientes beneficios exclusivos:
 - ..1. En los sorteos generales, podrán obtener una (1) boleta a cambio del registro de facturas valor total igual o superior al monto mínimo que se establezca en el reglamento del sorteo.
 - ..2. En los eventos de entretenimiento y atracciones, podrán obtener un (1) ticket de descuento en el valor de las boletas a cambio del registro facturas de valor total igual o superior al monto mínimo que se establezca en el reglamento del evento.
- Las Estrellas que tengan la calidad de Estrellas VIP, podrán obtener los siguientes beneficios exclusivos:
 - ..1. En los sorteos generales, podrán obtener una (1) boleta a cambio de la redención del número de puntos que se establezca en el reglamento del sorteo.
 - ..2. En los sorteos generales, podrán obtener dos (2) boletas a cambio del registro de facturas de valor total igual o superior al monto mínimo que se establezca en el reglamento del sorteo.
 - ..3. En los sorteos VIP, podrán obtener una (1) boleta a cambio de la redención del número de puntos que se establezca en el reglamento del sorteo.
 - ..4. En los sorteos VIP, podrán obtener una (1) boleta a cambio del registro de facturas de valor total igual o superior al monto mínimo que se establezca en el reglamento del sorteo.
 - ..5. En los eventos de entretenimiento y diversión, podrán obtener un (1) ticket de descuento en el valor de las boletas a cambio del registro de facturas de valor total igual o superior al monto mínimo que se establezca en el reglamento del evento.
 - ..6. En los eventos de entretenimiento y diversión, podrán obtener una boleta a cambio de la redención de número de puntos que se establezca en el reglamento del evento.
 - ..7. En los eventos de entretenimiento y diversión, podrán obtener tarifas preferenciales, según lo que se establezca en el reglamento del evento.
 - ..8. En los establecimientos de comercio que operen al interior de Gran Plaza y que al momento de la redención se encuentren vinculados al programa de fidelización estrellas Gran Plaza, podrán obtener descuentos en los productos y con los porcentajes que determine cada comerciante, los cuales pueden ser consultados en la página web www.granplaza.com. Gran Plaza podrá vincular o desvincular comerciantes al programa, sin necesidad de notificación previa a los clientes.
 - ..9. En los sorteos sorpresa, podrá obtener una (1) boleta a cambio de la redención del número de puntos que se establezcan en el reglamento del sorteo.
 - ..10. En las campañas o actividades especiales, previamente informadas por GRAN PLAZA., podrán redimir puntos a cambio de los beneficios ofrecidos en la respectiva campaña o actividad especial, de acuerdo con lo que se establezca en el reglamento correspondiente.
 - ..11. En las comunicaciones de ofertas/descuentos especiales de temporada, previamente

informadas por GRAN PLAZA.

..12. Mail de cumpleaños con puntos.

..13. Puntos por visita (10) con fechas previamente informadas por GRAN PLAZA.

14. En el catálogo VIP, podrán obtener productos a cambio de la redención del número de puntos que se establezcan.

- La redención de puntos y el acceso a los beneficios exclusivos sólo podrán ser realizados por el propio cliente, de forma personal e indelegable.
- La redención de puntos y el acceso a los beneficios exclusivos sólo será para los clientes del centro comercial, de modo que, si un cliente ingresa a trabajar en Gran Plaza como vendedor o empleado de Pactia, deberá ser actualizada la información en el CRM y no podrá acceder a los beneficios del programa.
- La redención de puntos y el acceso a los beneficios sólo podrán ser realizados en la sede en la que el cliente se encuentre registrado.
- La redención de puntos se aplicará automáticamente sobre los puntos más antiguos, de tal manera que en la cuenta individual del cliente queden disponibles los puntos más recientes, evitando así su vencimiento.
- Efectuada la redención, los puntos redimidos serán automáticamente descontados de la cuenta individual del cliente.
- El acceso a los beneficios exclusivos queda sujeto a disponibilidad (durante el plazo de vigencia de los beneficios o hasta agotar existencias).

VENCIMIENTO DE PUNTOS

- Los puntos acumulados se vencerán en un plazo de un año, el último día calendario del mes en el que se realizó el registro de la respectiva factura siempre y cuando para dicha fecha haya por lo menos un (1) sorteo vigente. En caso contrario, el plazo fijado se prorrogará automáticamente hasta la fecha de vencimiento del sorteo inmediatamente siguiente. GRAN PLAZA enviará una notificación previa a cada cliente sobre el próximo vencimiento de sus puntos, a través de correo electrónico o de mensaje de texto enviados a los medios de contacto suministrado por el cliente, para que el cliente proceda a redimirlos antes del vencimiento. Sin embargo, las Estrellas exoneran GRAN PLAZA en caso de que por cualquier causa la notificación no sea enviada o recibida. Las Estrellas asumen la responsabilidad de consultar periódicamente el estado y el vencimiento de sus puntos en los puestos de información y en los diferentes medios. En ningún caso procederá la reposición, el reintegro o la compensación de puntos vencidos.