

## TÉRMINOS Y CONDICIONES DEL PROGRAMA DE LEALTAD Y

### DISPOSICIONES GENERALES PARA EL USO DE ESTA APLICACIÓN Y DEL COMERCIO EN LINEA

El programa de lealtad & eCommerce de AMPM en adelante “**AMPM Plus**” tendrá los siguientes términos y condiciones que aplicarán para aquellos usuarios que instalen la aplicación y deseen utilizar nuestros servicios. De la misma forma se regula en el presente documento el procedimiento de compras a través del canal de WhatsApp.

Nos reservamos el derecho de modificar los presentes términos y condiciones para lo cual deberá hacer público el nuevo texto en “AMPM Plus” lo anterior en total respeto de los derechos de los clientes como consumidores. AL PARTICIPAR EN EL PROGRAMA, USTED ACEPTA Y ESTÁ DE ACUERDO CON ESTOS TÉRMINOS Y CONDICIONES.

Cualquier diferencia será atendida y resuelta a través de las leyes de Costa Rica y los Tribunales de Justicia de este país.

### ORGANIZADOR Y RESPONSABLE:

**Inversiones AMPM, SA**, cédula de persona jurídica tres – ciento uno – setenta y siete mil setecientos cuarenta y dos, con domicilio social en San José, Centro, detrás del Banco Central de Costa Rica, segundo piso, es una entidad costarricense, debidamente constituida, que es dueña de todos los derechos relacionados con “la plataforma” así como de su contenido, respecto de los cuales tiene los derechos de propiedad o bien, licencias o permisos que le permiten un uso y disposición a derecho. De la misma forma actúa en condición de organizadora del Programa de Lealtad y responsable de la base de datos que se genera a través de la afiliación de los clientes en “**AMPM Plus**”.

La navegación por “**AMPM Plus**”, le permite al usuario tener visibilidad de nuestros productos y servicios, quedando al alcance de todos la afiliación, compra y disposición de éstos a través de los procedimientos de compra o afiliación que sean expuestos en “**AMPM Plus**”.

Con el fin de poner a su disposición nuestros productos y/o servicios, el usuario que así lo disponga podrá afiliarse a nuestro programa de lealtad por medio de WhatsApp, y hacer compras en línea, conozca y acepte nuestra política de privacidad, la cual quedará disponible en este mismo canal y los términos y condiciones.

### DEFINICIONES DE INTERÉS:

- “*Responsable y organizador*”: Es la empresa Inversiones AMPM S.A.
- “*cliente*” o “*afiliado*”: es toda aquella persona física, que siendo consumidor frecuente de las diferentes tiendas AMPM, ha cumplido el proceso de afiliación al programa.
- “*programa*”: Refiere al programa de lealtad que conlleva términos y condiciones para que afiliados adquieran los beneficios que promociona el organizador para sus clientes frecuentes.

- "*puntos*": son las unidades de acreditación de descuentos que adquieren los afiliados. El responsable se reserva el derecho de asignar el valor monetario que considere oportuno a cada unidad de acreditación, así como el vencimiento de éstos, lo cual dará a conocer a través de medios oficiales y en total cumplimiento de los derechos de los consumidores.
- "*premios o beneficios*": es el beneficio o producto, que el cliente afiliado podrá reclamar al comercio con la acreditación y acumulación de puntos, dichos premios o beneficios serán publicados oportunamente a través de "la plataforma", redes sociales, sitio web y reglamentos particulares
- "*locales*"; negocios comerciales que forman parte de la cadena AMPM, ubicados en el territorio nacional.
- "*comercio*"; locales cuyo nombre comercial refiere a los identificados como AMPM.
- "*compras*"; comercio en línea, compras físicas en tienda, compras a través de "AMPM Plus" y el canal de WhatsApp según términos y condiciones.

### **DEL PROGRAMA DE LEALTAD**

Al registrarse en "**AMPM Plus**", los usuarios deberán registrar información personal (cédula de identidad) y de contacto (correo electrónico) y de esta forma se estarán afiliando al Programa de Lealtad de Inversiones AMPM S.A. Conocedores de nuestras obligaciones en materia de protección de datos personales, hacemos de su conocimiento que las políticas de uso y recopilación de información de Inversiones AMPM S.A. con respecto a la privacidad de dicha Información se establecen en la Política de Privacidad, la cual está incorporada en "la plataforma" y podrá ser revisada por los interesados.

Por el solo hecho de participar en el programa, los participantes aceptan en forma incondicional afiliarse al programa y ajustarse a los términos y condiciones, respetando, incluso, aquellas cláusulas que limitan la responsabilidad del responsable.

La participación en el programa y eventual otorgamiento de cualquiera de los beneficios estará condicionado al cumplimiento de todas y cada una de las normas y regulaciones aplicables, así como lo dispuesto por estos términos y condiciones. El organizador se reserva el derecho de descalificar y/o exigir la devolución de los beneficios otorgados a aquellos afiliados que, directa o indirectamente, incumplan las normas y condiciones aquí establecidas o participen a través de medios fraudulentos. Los puntos serán asociados a cada cliente a través de su cédula de identidad y se tendrá como medio de comunicación el correo asociado en cada registro.

#### **DESCRIPCIÓN DEL PROGRAMA**

El Programa de Lealtad es una condición que beneficia a nuestros clientes, consumidores habituales a una serie de beneficios, que se publicitarán oportunamente. Corresponde, además, la acumulación de "puntos" de descuento para uso y disposición a futuro, los cuales se otorgarán de acuerdo a las compras que realicen los clientes, con el objetivo de estimular el consumo en todos los locales. Los puntos se adquirirán en todas las tiendas al comprar productos participantes, y por todos los canales de venta propios de la compañía (en tienda o en línea).

#### CONDICIONES PARTICULARES DE LOS CLIENTES PARA PARTICIPAR EN EL PROGRAMA:

Podrán participar en este programa todas las personas físicas mayores de dieciséis años residentes de manera legal en Costa Rica, bajo las siguientes consideraciones: Aquellos menores de edad, podrán descargar WhatsApp, contactar al número 8771-2676 y participar como afiliados al programa de lealtad, sin embargo, no podrán participar o resultar beneficiarios en aquellas promociones, ofertas y/o venta de bienes y/o servicios que tengan por sí mismos, restricciones en virtud de la edad del participante o beneficiario. Lo anterior proviene de normas de acatamiento obligatorio y no de la voluntad del responsable, por ende, no existirá ninguna responsabilidad por estas limitaciones. Todo afiliado deberá tener y mostrar en los locales, cuando así sea requerido un documento de identidad vigente.

Para afiliarse al programa, los clientes interesados, deberán primero instalar la aplicación *WhatsApp* en su teléfono celular, escribir a AMPM al 8771-2676 y completar el proceso de afiliación, creando un usuario y contraseña. Los puntos son personales y asociados a compras de productos participantes en el programa y realizadas por el mismo usuario, los puntos no podrán ser descargados para uso distinto y/o beneficio de un tercero.

Al momento de otorgar su información personal el organizador confiará en que la información que proporcione el participante para contactarlo y enviarle toda información relevante es válida, actual y verdadera. Los organizadores no serán responsables por cualquier imprecisión en la información brindada por el participante que dificulte o impida su identificación o localización al medio de contacto brindado. En cualquier momento el participante podrá solicitar la rectificación, oposición o cancelación de su información personal. Al respecto ver política de privacidad visible en la interacción en el chat de WhatsApp, y la página web. De la misma forma la persona podrá corregir su información editando los datos de afiliación.

#### PLAZOS DE VIGENCIA

Este programa será de duración indefinida, reservándose el responsable el derecho de modificarlo o terminarlo en cualquier momento, con solo dar un aviso con al menos un mes de anticipación mediante comunicado formal en los medios de comunicación habituales del responsable, buscando en todo momento que la información llegue al conocimiento de la mayor cantidad de público.

Mientras el programa esté vigente, cada afiliado acumulará puntos de descuento cada vez que realice compras de productos participantes en el programa, y serán calculados los puntos de descuento sobre su precio final de los productos que se consumen. Al hacer la compra en sitio el cliente deberá indicar su número de identidad para que el cajero asigne la compra a su usuario registrado en el Programa. El cliente deberá demostrar su identidad mostrando su documento de identidad vigente. En el ambiente de "la plataforma", las acumulaciones se adjudicarán automáticamente con la compra de productos participantes por el medio digital al cliente registrado en la cuenta.

Los puntos no vencen mientras el cliente haga uso de su condición de afiliado y mantenga un consumo regular mensual. En los supuestos de inactividad, entendiéndose inactividad como la inexistencia de compras en los locales por al menos tres meses calendario, los descuentos acumulados existentes no podrán ser canjeados o usados por el cliente y desaparecerán del registro existente, sin que ello implique ninguna responsabilidad para el organizador. El afiliado se mantiene vigente y activo, pudiendo volver a acumular puntos en las siguientes compras.

## BENEFICIOS

Los puntos de descuentos acumulados serán equivalentes a colones costarricenses en relación uno a uno y podrán ser utilizados en la tienda física o por medio de las plataformas digitales de la marca. Se acreditan los puntos de descuentos mediante la compra de productos participantes por cualquier canal de venta de la marca según el nivel de lealtad.

Los puntos de descuento se podrán aplicar para canjear productos o para aplicar como descuento parcial en el precio de éstos, lo anterior en razón de la categorización de descuentos que se encuentre vigente en sitios oficiales del organizador.

Los puntos de descuentos no son transferibles, no se hará ningún movimiento de descuentos de un afiliado a otro. En caso de cancelarse una afiliación, los descuentos vigentes acumulados hasta ese momento se perderán.

El responsable podrá ofrecer descuentos extras en promociones especiales, sea por motivos promocionales, lanzamientos de productos o movimientos de inventario, todo en beneficio del cliente final y con el fin de reconocer su lealtad al comercio.

Los descuentos acumulados podrán ser canjeados en cualquier momento que esté abierto el establecimiento, siempre y cuando se encuentren vigentes y cumplan con lo establecido por el organizador.

Para canjear los descuentos, los clientes afiliados podrán hacerlo dirigiéndose a cualquiera de los locales participantes o a través de sus plataformas digitales.

El cliente podrá utilizar la cantidad de descuento que desee, siempre y cuando disponga de ese número de puntos para la compra y no supere el 80% del valor de la compra. En este caso, la plataforma de descuentos se descontará del total de la factura.

El sistema automáticamente descontará los descuentos una vez que un respectivo local aplique o por medio de la plataforma, conceda el beneficio de acuerdo a los descuentos que se otorgan.

Los productos que se reclamen se venderán en las condiciones normales de venta que estén vigentes al momento del canje. Estos productos podrían estar sujetos a condiciones y limitaciones, así como a las políticas de la actividad y las que indique el proveedor para tales productos, a las cuáles deberán adherirse los afiliados para poder disfrutar de los mismos.

Los puntos de descuentos podrán ser canjeados únicamente de acuerdo a las disposiciones de este reglamento. En principio todos los productos que se venden en cada negocio pueden ser reclamados

con los descuentos acumulados, sin embargo se podrán establecer limitaciones o mayores beneficios, los cuales se darán a conocer en cada establecimiento si fuese necesario.

#### MÉTODO PARA DAR VALOR A LOS DESCUENTOS OTORGADOS Y LA CATEGORIZACIÓN DE LOS CLIENTES

Se establece que los clientes ganarán puntos de descuento en todas sus compras de acuerdo al valor de compra de los productos participantes, de esta manera:

Primer nivel: 1%  
Segundo nivel: 3%  
Tercer nivel: 5%

Un cliente nuevo a la plataforma de lealtad entra automáticamente al primer nivel de lealtad. Para progresar al siguiente nivel, dentro del mismo mes calendario deberá realizar un acumulado de compras, indiferentemente del canal de ventas, como establece lo siguiente:

Primer nivel: Con la inscripción o afiliación.  
Segundo nivel: 5,000 colones de consumo.  
Tercer nivel: 20,000 colones de consumo.

Al cumplir con cualquiera de esos niveles de consumo en determinado mes calendario, el cliente obtendrá ese nivel de lealtad y todos sus beneficios correspondientes según estén en vigencia durante ese mismo mes calendario y lo mantendrá durante el siguiente mes calendario. Al siguiente mes, de no cumplirse con ningún nivel de consumo, bajará de vuelta al primer nivel el mes que sigue automáticamente.

#### RESPONSABILIDAD Y RESTRICCIÓN

En ningún caso un cliente podrá exigir la devolución de descuentos acumulados en efectivo, o producto alguno que no sea de los indicados oportunamente a los consumidores por medios oficiales del responsable, ni frente al responsable ni frente a terceros comercios afiliados. El responsable se reserva el derecho de anular los puntos que hayan sido acreditados erróneamente o en forma fraudulenta. Si el producto hubiese sido consumido sin que le correspondiese, entonces AMPM podrá reclamar el valor equivalente al mismo.

Las personas que cometan actos contra el organizador, o el programa, incluso aquellos que reclamen productos por error de y/o sus aliados estratégicos al acreditar puntos o aplicar descuentos por error, podrán ser desafiliados del programa y perderán todos sus puntos y beneficios.

#### RESPONSABILIDAD DEL ORGANIZADOR

Los participantes liberan de responsabilidad al organizador, y demás involucrados en este programa, así como a sus ejecutivos, empleados, representantes o agentes por cualquier daño que surja directa o indirectamente como consecuencia de su participación en el programa, o que resulte en forma directa o indirecta de su aceptación, retiro o posesión del premio o beneficio, o bien del hecho que su identidad se haga pública por el hecho de participar en el Programa o salir favorecido de algún

beneficio. Sin perjuicio de lo anterior, expresamente se libera la responsabilidad del organizador por: a) gastos incurridos para participar en el programa o para hacer efectivo el canje de puntos de descuentos b) intervenciones humanas no autorizadas por parte de terceros que alteren el desarrollo del programa; c) daños sufridos a la integridad o bienes del cliente o de terceros que se ocasionen en virtud de este programa o durante del canje de los productos.

#### SUSPENSIÓN DEL PROGRAMA DE LEALTAD:

El organizador se reserva el derecho de suspender el programa temporal o definitivamente en caso de comprobarse la existencia de asignación o reclamo de productos en forma fraudulenta, así como en casos de fallas técnicas, o cualquier otro evento fuera del control razonable de los organizadores. La alteración de documentos e información sobre la aplicación de los puntos, así como el engaño, fraude o falsificación, manipulación no autorizada que obstaculicen el normal desempeño del programa, que a juicio de los organizadores sean ilegales y puedan ocasionar perjuicio al programa o sus organizadores podrán ser perseguidos por los medios previstos en la ley.

De la misma forma, en caso de fuerza mayor o caso fortuito que afecte el desarrollo del Programa, el organizador queda relevado de toda responsabilidad.

#### DERECHOS DE IMAGEN:

El hecho de participar en el programa implicará el consentimiento de los participantes a que su nombre, voz e imagen sean utilizados en programas de televisión, publicaciones, redes sociales, y demás medios publicitarios y en general en todo material de divulgación con fines promocionales que los organizadores deseen hacer con relación al programa, ya sea durante el plazo del mismo o una vez vencido éste. Lo anterior, sin que ello implique un beneficio económico para el participante. En los casos de menores de 18 años, se entenderá que la afiliación conlleva la autorización de sus padres o tutores, y por ende, el conocimiento de estos términos y condiciones.

### **DE LAS COMPRAS A TRAVÉS DEL CANAL DE WHATSAPP**

En la plataforma usted podrá encontrar las ubicaciones y medios de contacto de los diferentes locales comerciales abiertos al público. De la misma forma expondremos algunos de nuestros productos con descuentos o los denominados "combos", que son combinaciones de productos ofrecidos por tiempo determinado a un precio especial.

En cumplimiento con la normativa legal aplicable nuestros precios llevan implícito en el monto presentado el impuesto de ventas. De la misma forma se dará a conocer las condiciones de descuento que operan y si existen limitaciones o restricciones de venta.

Las imágenes que se presentan en "*la plataforma*" de los productos son con fines ilustrativos por lo que podrán presentar algunas diferencias con el producto final, sin que ello implique cambios en las marcas que los productos ofertados.

No se garantiza la disponibilidad de todos los productos o combos en los locales existentes. Las ofertas de productos se mantendrán en las condiciones que se ofrecen en el sitio siempre y cuando existan los productos que integran los combos.

El responsable pone a disposición de sus clientes la línea 8771-2676 que es una línea propiedad del responsable en la aplicación WhatsApp. A través de este canal de comunicación, los clientes podrán consultar sus descuentos acumulados con el Programa de Lealtad, así como hacer consultas. Para optar por este servicio el cliente deberá tener el App de WhatsApp debidamente instalado y agregar entre sus contactos el número de teléfono 8771-2676. De esta forma podrá iniciar la interacción con nuestros asesores, siguiendo las instrucciones que se les darán en forma automática en el sistema.

#### DOCUMENTOS DE COMPRAS:

Próximamente, cada usuario podrá cancelar los productos en *"la plataforma"* a través de los diferentes medios de pago que sean autorizados y se encuentren con conectividad al momento de la compra. La factura será enviada al usuario vía correo electrónico en el momento de la compra.

#### POLÍTICAS DE DEVOLUCIÓN:

En los casos de disconformidad con el producto, comunicarse en menos de 24 horas después de haber sido adquirido el producto al 8771-2676, o acudir al local donde realizó la compra con su factura y el producto del que se solicite el cambio. Si al momento de aplicar el cambio el producto nuevo tiene un valor mayor, el usuario deberá pagar la diferencia.

#### TRANSACCIONES EN LÍNEA:

Próximamente, a través de *"la plataforma"*, todo usuario podrá comprar nuestros productos y hacer pedidos a domicilio o para recoger en tienda, para lo cual deberá escoger la modalidad de su conveniencia presionando la imagen de la marca que es de su interés contratar. Seguidamente deberá completar los procesos de instrucciones de envío según las políticas existentes en **"AMPM Plus"**.

A través de *"la plataforma"* el usuario podrá comprar todos los productos y servicios que se encuentren disponibles, sin embargo, queda a criterio del responsable brindar el servicio a domicilio, limitar, restringir o condicionar las cantidades de productos en cualquier pedido o las zonas de entrega.

#### PRECIO:

Los precios son en colones costarricenses y se muestran finales, lo que implica que llevan considerable el impuesto de ventas. En el supuesto de que el usuario opte por envío a su domicilio deberá completar el proceso de transacción y pagar los cargos adicionales por entrega a domicilio el cual será indicado en el detalle de compra y factura.

#### SERVICIO DE "PICK UP":

Los artículos pueden ser retirados en los locales donde se da la opción de retiro bajo la debida coordinación. Para optar por esta posibilidad el cliente debe seleccionar la opción de "Pick Up" en la plataforma.

#### ENVÍO DEL PEDIDO:

Si el cliente desea que la compra sea enviada a un domicilio autorizado, ésta próximamente podrá ser entregada en los sectores de cobertura y horario de servicio según la disponibilidad habilitada en **"AMPM Plus"**. Cuando por razones fuera de nuestro alcance no se pueda hacer la entrega del producto se procederá a llamar al cliente por teléfono o por medio de un correo electrónico, en el cual se le manifestará la imposibilidad por la que no se pudo acceder el lugar de entrega y que debe comunicarse vía telefónica o por correo electrónico con el fin de coordinar la entrega.

La entrega se hará solamente en la dirección indicada por el cliente al momento de registrar su usuario o realizar la orden, no se podrán realizar cambios de lugar después de haber colocado la orden. Asimismo, no se realizarán entregas en parqueos públicos o privados, vías públicas, llámese aceras, parques, etc.

Cuando se haga la entrega efectiva del producto en el domicilio indicado por el cliente, el mensajero se encargará de constatar que la entrega es a la persona correcta. La constancia de recibo asegura al comercio que el cliente ha recibido el producto y está conforme con lo entregado. El tiempo de entrega se establece en el momento de hacer el pedido, no obstante, no puede ser garantizado en caso de situaciones ajenas al control de la empresa como situaciones de caso fortuito o fuerza mayor.

En los casos de disconformidad con el producto, comunicarse en menos de 24 horas después de haber sido adquirido el producto al 8771-2676, al número de teléfono del local detallado en la factura e informar de la situación. De ser cambiado el producto el cliente deberá presentarse en la tienda más cercana con la factura y el producto que ocasionó la disconformidad. Si el producto nuevo tiene un valor mayor, el cliente deberá pagar la diferencia.

En los supuestos de que el afiliado no se presente a retirar el producto, se procederá a hacer hasta cuatro llamadas de aviso al teléfono registrado, transcurridos diez minutos desde la llegada al lugar y efectuadas las cuatro llamadas de aviso, sin respuesta del cliente, se cancelará el servicio y el transportista se devolverá al local. En estos casos el afiliado deberá reconocer el valor del transporte y el precio de aquellos productos que no puedan ser devueltos a tienda, cuales son: productos de refrigeración o congelados, comida preparada, panadería, frutas y verduras los demás podrán retirados posteriormente por sus propios medios y de acuerdo a la existencia en tienda. El Comercio no tendrá ninguna responsabilidad en relación a los productos que deban ser desechados en cumplimiento de procesos de inocuidad.-

#### DISPONIBILIDAD DE PRODUCTOS:

En los casos que no contara con el inventario de los productos solicitados, se le notificará al cliente en el momento de la compra. Si el producto llegara a venderse en el local al mismo tiempo en el que el cliente esté haciendo su orden a través de **"AMPM Plus"**, el administrador de la tienda se pondrá en contacto con el cliente y con el consenso del cliente podrá solicitar la anulación del cobro a los respectivos departamentos.



El color y las imágenes de los productos pueden variar dependiendo del dispositivo móvil en que se esté consultando “la plataforma”.

#### DOCUMENTOS DE COMPRAS:

El comprobante de compra (factura) será enviado al cliente vía correo electrónico en el momento de la compra. El motorizado realizará el procedimiento normal de domicilio y entregará copia de la factura en el momento de la entrega.

#### DE LA PROPIEDAD INTELECTUAL:

Cualquier distribución, publicación o explotación comercial o promocional de **“AMPM Plus”**, o de cualquiera de los contenidos, está estrictamente prohibida, por ende, no se permite descargar, informar, exponer, publicar, copiar, reproducir, distribuir, transmitir, modificar, ejecutar, difundir, transferir, crear trabajos derivados de, vender o de cualquier otra manera explotar cualquiera de los contenidos, datos o materiales en o disponibles a través de **“AMPM Plus”**. El usuario no podrá alterar, editar, borrar, quitar, o de otra manera cambiar el significado o la apariencia de, o cambiar el propósito de, cualquiera de los contenidos, datos o materiales en o disponibles a través de "la plataforma" incluyendo, sin limitación, la alteración o retiro de cualquier marca, logo o signo distintivo que sea visible en **“AMPM Plus”**

En la plataforma son visibles marcas comerciales, signos distintivos o logos propias o de terceros que han autorizado su exposición mediante convenios entre partes y para fines meramente comerciales. Ningún usuario podrá asumir para sí mismo derechos o beneficios que no se encuentren plenamente identificados en el presente documento, ni utilizar o disponer de éstas para beneficio propio o de terceros no autorizado.

#### SERVICIO AL CLIENTE

Para cualquier duda, comentario o consulta nos puede contactar a través de:

- (i) Correo electrónico: [atencionalcliente@ampm.co.cr](mailto:atencionalcliente@ampm.co.cr)
- (ii) Número de teléfono de atención al cliente: 8771-2676
- (iii) Finalmente tiene la opción de comunicarse con nosotros por medio de nuestras redes sociales

San José, 28 de marzo del 2023