

## **TÉRMINOS Y CONDICIONES GENERALES PLAN SOLES**

Plan Soles es el programa diseñado por PEREZ Y CARDONA S.A.S para premiar la fidelidad de sus clientes en los Supermercados Agropecuarios Tierragro.

### **Participación en el programa Plan Soles**

La inscripción al programa Plan Soles convierte al cliente automáticamente en miembro y beneficiario del programa, y de esta forma el cliente acepta íntegramente sus políticas y se obliga a cumplir con los procedimientos, términos y condiciones establecidos en el presente reglamento.

Para participar en el programa el cliente debe diligenciar y entregar el formulario de inscripción en las oficinas de Servicio al Cliente ubicadas en los Supermercados Agropecuarios Tierragro, este formato le otorga el derecho a recibir todos y cada uno de los beneficios ofrecidos por el programa. El cliente deberá identificarse en los puestos de pago con el número del documento de identificación y podrá empezar a disfrutar sus beneficios 3 días hábiles posteriores al diligenciamiento del formato.

La participación es gratuita y está abierta a personas naturales mayores de dieciocho (18) años para compras de contado en cualquiera de los Supermercados Agropecuarios Tierragro con medios de pago en efectivo, tarjeta débito y/o crédito y bonos. No aplica para personas jurídicas, personas naturales clientes del canal de distribución, compras por el canal de domicilios o tienda virtual y empleados activos de Pérez y Cardona S.A.S y sus empresas asociadas.

La inscripción al programa Plan Soles y la utilización de los beneficios del programa, están sujetos al reglamento, términos y condiciones establecidos por PÉREZ Y CARDONA S.A.S quien se reserva el derecho de afiliación, uso e inactivación al programa Plan Soles.

Es responsabilidad del titular de la cuenta mantener sus datos generales y de contacto actualizados en la base de datos del programa Plan Soles; dicha actualización puede realizarse acercándose a las oficinas de Servicio al Cliente de los Supermercados Agropecuarios Tierragro. El cliente titular de la cuenta Plan Soles, debe garantizar la exactitud de la información suministrada.

Los clientes que pertenecen al Plan Soles, podrán participar en las promociones y descuentos que se establezcan para dicho tipo de usuarios, en los términos y condiciones que en cada caso en particular defina PÉREZ Y CARDONA S.A.S

### **Acumulación de Soles**

El cliente por el solo hecho de estar inscrito en el programa de Plan Soles, podrá acumular y redimir Soles en todos los Supermercados Agropecuarios Tierragro.

El cliente de Plan Soles no podrá acumular Soles en la compra que realice la redención.

Por cada \$ 1.000 pesos en compras en los Supermercados Agropecuarios Tierragro, el cliente acumula un (1) Sol. La asignación del Sol es sobre el valor de compra después de descuentos y antes de IVA.

Para acumular Soles en los Supermercados Agropecuarios Tierragro, el cliente deberá informar en los puestos de pago el número de su documento de identificación al inicio de la compra. En ningún caso, los Soles acumulados en una cuenta podrán ser transferidos a otra. Los Soles acumulados

serán otorgados a los titulares de la cuenta Plan Soles, siendo estos los únicos con derecho a redimirlos según las políticas de redención definidas en este programa. En caso de encontrarse Soles acumulados que no le pertenezcan al titular de la cuenta y/o no estén descritos en los términos y condiciones mencionados anteriormente, PÉREZ Y CARDONA S.A.S se reserva el derecho de descontarlos y/o excluir a la persona del programa.

No es responsabilidad de PÉREZ Y CARDONA S.A.S la acumulación errada de Soles cuando el cliente ha suministrado documentos erróneos o información incompleta.

Si se presenta una devolución de producto donde se haya acumulado Soles, automáticamente se descuentan los Soles respectivos a la devolución.

### **Quejas y reclamos**

Para realizar reclamaciones o solicitar ajustes en el saldo de Soles, el cliente deberá presentar el documento de identificación que lo acredita como titular del programa Plan Soles en el puesto de Servicio al Cliente y las tirillas de pago o fotocopia de las mismas para sustentar su solicitud. En caso de no poseer esta documentación, PÉREZ Y CARDONA S.A.S dará por válida la información que existe en el sistema del programa de Soles y se reservará el derecho de revisar y corregir la cantidad de Soles asignados a los clientes en sus compras, con el fin de evitar errores en el otorgamiento de los mismos.

### **Retiro del programa Plan Soles**

Si el cliente no está de acuerdo con el reglamento, términos y condiciones del programa y/o si considera un error la inscripción y no desea ser miembro del programa Plan Soles o si ya está inscrito y desea retirarse, se recomienda comunicar por escrito su decisión y los motivos de la misma.

Los Soles que tenga acumulados a la fecha deberán ser redimidos en el momento del retiro, de lo contrario el sistema los borrará aplicando las diferentes políticas de vencimiento.

PÉREZ Y CARDONA S.A.S tomará la decisión de retirar del programa Plan Soles a los clientes por incumplimiento de lo establecido en el presente reglamento y el cliente será notificado. Algunas causales de retiro o desafiliación al programa Plan Soles son: el uso indebido de los Soles o permitir que otras personas lo hagan. Se considera un uso indebido cuando los Soles acumulados son conseguidos de manera ilegal o fraudulenta. PÉREZ Y CARDONA S.A.S no se responsabiliza por los hechos que ocasione el uso indebido o fraude y en el evento de tener conocimiento de este desafiliará de inmediato al cliente.

La comercialización de Soles o de los beneficios del programa Plan Soles, que realicen los clientes, no está permitida y en caso de ser comprobada, conlleva a la exclusión inmediata del miembro del programa.

PÉREZ Y CARDONA S.A.S se reserva el derecho de desvincular del programa a un cliente en cualquier momento y de manera discrecional o suspender su cuenta solicitando la cancelación de la afiliación sin lugar a reconocimiento de los Soles acumulados en la cuenta.

### **Vencimiento de Soles**

Los Soles asignados a los miembros del programa Plan Soles tendrán vigencia por un periodo de un (1) año a partir de la fecha en que se realizó la compra.

Nota: Cuando se realice una redención, los Soles que se descuentan para dicha transacción serán los de mayor antigüedad, permitiendo así que los Soles que queden disponibles en la cuenta del titular sean los más recientes y por ende los que estén más lejos de la fecha de vencimiento.

El saldo sobre el vencimiento de Soles será informado, con un mes de anterioridad, en la tirilla de compra bajo el mensaje "soles a vencer". PÉREZ Y CARDONA S.A.S pone a disposición del cliente los medios necesarios para consultar los vencimientos de sus Soles y es responsabilidad del cliente consultarlo. El vencimiento de los Soles es anual con corte al día 30 de cada mes.

### **Redención de Soles**

Por cada \$1.000 pesos que el cliente compre antes de IVA acumula 1 Sol y el valor de cada Sol es de \$20 pesos. Para que el cliente empiece a redimir sus Soles debe tener mínimo 250 Soles, presentar su documento de identidad en la caja donde se le verificara la cantidad de Soles y el valor que puede redimir en sus compras. La redención de los Soles se efectúa por medio de la asignación de su valor a las compras efectuadas en los Supermercados Agropecuarios Tierragro, sin que dicha redención pueda superar 20% del valor de la factura antes de IVA. La redención de los Soles no implica descuentos sobre el precio total de venta.

Para poder efectuar la redención de los Soles, el cliente debe solicitar la autorización en los puntos de pago. Las compras en las cuales se rediman Soles no generarán Soles adicionales.

En la tirilla de compra se muestra la cantidad de Soles redimidos y los acumulados por cada cliente.

Para la redención de Soles el titular de la cuenta Plan Soles debe presentar su documento de identificación física y firmar el soporte de la transacción.

Los clientes que pertenecen al Plan Soles, podrán participar en las promociones y descuentos que se establezcan para dicho tipo de usuarios, en los términos y condiciones que en cada caso en particular defina PÉREZ Y CARDONA S.A.S

### **Cancelación o terminación del programa Plan Soles**

PÉREZ Y CARDONA S.A.S se reserva el derecho de modificar, suspender o cancelar de manera parcial o total los beneficios, términos y/o condiciones del programa en cualquier momento. Para este efecto, PÉREZ Y CARDONA S.A.S deberá informar a sus miembros, por los medios que considere idóneos dicha decisión. En caso de suspensión, terminación o cancelación definitiva individual y/o colectiva del programa, si el(los) participante(s) tiene(n) en su cuenta Soles suficientes para reclamar beneficios, contará(n) con un tiempo límite de 60 días para redimirlos a partir de la fecha en que la compañía informe al público en general sobre la suspensión, terminación o cancelación del programa.

Es deber del miembro de Plan Soles mantenerse informado de las Políticas, Condiciones y Beneficios del programa y sus respectivas actualizaciones, revisando periódicamente los diferentes medios de comunicación especialmente la página web [www.tierragro.com.co](http://www.tierragro.com.co) donde se publican los términos y condiciones actualizados.