

REGLAMENTO DEL PROGRAMA CMR PUNTOS

El Programa CMR PUNTOS diseñado por Banco Falabella S.A., en adelante EL BANCO, se sujeta a las condiciones y procedimientos que se detallan a continuación:

1. PARTICIPANTES DEL PROGRAMA

Podrán acumular CMR PUNTOS y ser clientes participantes del programa, las personas naturales que sean titulares de una Tarjeta Débito de Banco Falabella, en adelante LA TARJETA DÉBITO, así como las personas naturales que sean titulares de una Tarjeta de Crédito CMR Banco Falabella, o una Tarjeta de Crédito CMR Banco Falabella MasterCard®, o una Tarjeta de Crédito CMR Banco Falabella MAKRO, en adelante LA TARJETA DE CRÉDITO, o de sus respectivas tarjetas de crédito adicionales, todas ellas, emitidas en Colombia.

2. CONDICIONES PARA LA ACUMULACIÓN DE PUNTOS

2.1. Cada compra que un cliente realice en los establecimientos de comercio aliados al sistema CMR Falabella y/o Red de Redeban en la que el medio de pago utilizado sea LA TARJETA DE CRÉDITO o LA TARJETA DÉBITO, generará una cierta cantidad de CMR PUNTOS que se acumularán a una única cuenta de CMR PUNTOS determinada por el número de identificación del titular. Los puntos generados por las compras de las tarjetas adicionales serán acumulados en la cuenta única CMR Puntos del titular.

2.2. a) Por cada mil pesos colombianos (\$1.000 IVA incluido) en compras de productos o servicios, en las Tiendas Falabella, Almacenes Homecenter, o Tiendas Makro en las que exista oficina del BANCO, o en la Agencia de Viajes Falabella a nivel nacional, en las que el medio de pago utilizado sea la TARJETA DE CRÉDITO, da derecho al cliente a acumular un (1) CMR Punto. **b)** Las compras realizadas en los demás establecimientos de comercio darán un (1) CMR Punto por cada dos mil pesos colombianos (\$2.000 IVA incluido). En compras realizadas en el exterior, independientemente del comercio donde se realice la compra, la conversión se hará con la tasa representativa del mercado (TRM) vigente al momento de la facturación. Para efectos de la liquidación de los CMR PUNTOS se tomará en cuenta el valor en pesos colombianos facturados en el extracto correspondiente.

2.3. a) Por cada dos mil pesos colombianos (\$2.000 IVA incluido) en compras de productos o servicios, en las Tiendas Falabella, Almacenes Homecenter, Agencia de Viajes Falabella a nivel nacional, en las que el medio de pago utilizado sea la TARJETA DÉBITO, da derecho al cliente a acumular un (1) CMR PUNTO. **b)** Las compras realizadas en los demás establecimientos de comercio darán un (1) punto por cada cuatro mil pesos colombianos (\$4.000 IVA incluido). En compras realizadas en el exterior, independientemente del comercio donde se realice la compra, la conversión se hará con la tasa representativa del mercado (TRM) vigente al momento de la facturación. Para efectos de la liquidación de los PUNTOS se tomará en cuenta el valor en pesos colombianos facturados en el extracto correspondiente.

2.4. EL BANCO se reserva el derecho de modificar total o parcialmente el factor de acumulación de CMR PUNTOS, la escala de niveles, utilización de CMR Puntos y la tabla de equivalencias, asumiendo solo el compromiso de anunciarlo previamente a los clientes participantes.

2.5. Las siguientes transacciones no generan CMR PUNTOS: retiro de efectivo, avances en efectivo, desembolsos en efectivo, pago de la cuota de manejo, pago de intereses, transacciones por pasarela de pagos (PSE) y cualquier otro cargo distinto a compras realizadas por un cliente. EL BANCO se reserva el derecho de modificar estos conceptos a su discreción.

2.6. En ningún caso, los CMR PUNTOS acumulados en una cuenta de un cliente, pueden ser transferidos a otra, cambiarlos por dinero, abonarlos como saldo a favor a la cuenta de ahorros o corriente de que sea titular el cliente, o acumularlos con otras promociones, salvo disposiciones especiales que haga el programa, las cuales serán debidamente comunicadas.

2.7. Si por alguna circunstancia un cliente devuelve productos adquiridos mediante su TARJETA DE CRÉDITO o su TARJETA DÉBITO, y por ende, se reversa el cargo respectivo en su cuenta, los PUNTOS acumulados al momento de

la compra serán descontados. Si como consecuencia de la compra de los productos que posteriormente el cliente devolvió, hubiese acumulado CMR PUNTOS suficientes para efectuar algún canje y no tuviere más PUNTOS para acreditar para el producto obtenido, el cliente autoriza a EL BANCO para que descuente de los PUNTOS que acumule en compras posteriores, los CMR PUNTOS utilizados para el canje del referido producto. Si ello no fuera posible, antes del término de la vigencia del Programa CMR PUNTOS o de la solicitud de cancelación de LA TARJETA DE CRÉDITO o LA TARJETA DÉBITO, el cliente autoriza a EL BANCO para que cargue el precio total de venta al público del producto entregado en su cuenta, o el valor que se encuentre pendiente de pago, quien quedará obligado a pagar tal valor.

2.8. En los casos en que la TARJETA DE CRÉDITO o la TARJETA DÉBITO del cliente sea bloqueada, ya sea por alguna de las políticas definidas por EL BANCO o por solicitud del cliente, quedará suspendida la facultad de efectuar redención de CMR PUNTOS hasta tanto la TARJETA DE CRÉDITO o LA TARJETA DÉBITO sea desbloqueada, siempre que ello ocurra durante la vigencia del Programa. Si el titular no da aviso oportuno en caso de hurto, conforme lo indica el "REGLAMENTO PARA EL MANEJO DE LA TARJETA DE CRÉDITO" que hace parte del Contrato Unificado de Productos (CUP), EL BANCO no será responsable del uso de los PUNTOS acumulados y canjeados en su cuenta, por parte de terceros.

2.9. En virtud de alianzas que EL BANCO pueda convenir con otros establecimientos de comercio, el cliente podrá obtener CMR PUNTOS o canjear sus CMR PUNTOS acumulados en aquellos comercios. La forma, cálculo y tasa de conversión será definida entre EL BANCO y el establecimiento de comercio respectivo. EL BANCO informará la celebración de este tipo de alianzas.

3. ESCALA DE CMR PUNTOS Y NIVELES DE PRODUCTOS

3.1. La acumulación de CMR PUNTOS se efectuará únicamente en valores enteros, redondeados hacia el número entero inmediatamente inferior.

3.2. No se considerará para el cálculo de los CMR Puntos, aquella parte del valor de la compra que sea pagada en efectivo o mediante cualquier medio de pago diferente a LA TARJETA DE CRÉDITO y LA TARJETA DÉBITO.

3.3. EL BANCO publicará con la periodicidad que estime necesaria, catálogos que detallará los productos a los que podrá acceder el cliente en cada uno de los niveles indicados, que estarán disponibles en la página web www.bancofalabella.com.co.

3.4. Las fotografías de los catálogos son referenciales y no incluyen elementos distintos al producto cuyo nombre y referencia se encuentra escrito al pie de la foto publicada.

3.5. Por la cantidad de CMR PUNTOS publicados al pie de cada foto, solo se redime un producto o servicio enunciado.

3.6. La oferta de productos que contenga cada catálogo tendrá vigencia, según las fechas publicadas en el mismo, sin perjuicio de la facultad de EL BANCO de modificar o reducir temporalmente el referido catálogo en los casos en que, conforme al nivel de redenciones, el stock de determinados productos se hubiese agotado. EL BANCO asumirá el compromiso de anunciarlo previamente a los clientes participantes, mediante los catálogos digitales.

3.7. El cliente podrá consultar el saldo de CMR PUNTOS disponibles en las oficinas de EL BANCO, en kioscos (terminales electrónicos de consulta) de EL BANCO, extractos o estados de cuenta, así como a través de cualquier otro medio de consulta que implemente EL BANCO y que sea puesto en conocimiento de los clientes. Los canales de consulta podrán ser modificados o suprimidos a discreción de EL BANCO, informando de este hecho a los clientes. EL BANCO asumirá el compromiso de anunciarlo previamente a los clientes.

3.8. EL BANCO se reserva el derecho de aplicar cualquier factor de corrección que considere oportuno para aumentar de manera temporal o permanente la cantidad de CMR PUNTOS para redimir por determinados productos y/o servicios. Este beneficio será anunciado por los medios que EL BANCO considere adecuados.

4. VIGENCIA DEL PROGRAMA CMR PUNTOS- VENCIMIENTOS DE LOS CMR PUNTOS

4.1. El Programa CMR PUNTOS inicio a partir del día quince (15) de mayo de dos mil nueve (2009), sin perjuicio de la facultad de Banco Falabella S.A. para ponerle término en cualquier momento, hecho que comunicará a los clientes con mínimo un mes de antelación a la fecha de terminación.

4.2. Los CMR PUNTOS acumulados en el Programa CMR PUNTOS tendrán una vigencia de doce (12) meses contados desde el mes en que se generen, perdiendo vigencia y valor los PUNTOS anteriores a este período que no hubiesen sido redimidos. No obstante, para clientes preferenciales (Elite y Premium), el vencimiento de los CMR PUNTOS podrá ser diferente. No será responsabilidad de EL BANCO, el vencimiento de CMR PUNTOS que no lleguen a alcanzar el nivel que permita efectuar la redención por algún producto. EL BANCO no devolverá CMR PUNTOS vencidos.

4.3. En caso en que EL BANCO decida dar por concluido el Programa de CMR Puntos, dejando de otorgar los beneficios en él considerados, la redención de CMR PUNTOS acumulados por productos y/o servicios, podrá ser realizada únicamente dentro de los dos (2) meses posteriores a la fecha de conclusión del programa.

4.4. Todos los CMR PUNTOS acumulados por cada cliente vencerán automáticamente si cualquier producto de crédito presenta una mora en sus pagos igual o superior a 45 días. La pérdida de estos CMR PUNTOS por esta causa, será automática y no habrá necesidad de aviso previo al cliente por parte de EL BANCO.

4.5. Si EL BANCO llegara a determinar que las compras que generaron acumulación de PUNTOS fueron realizadas de manera fraudulenta, EL BANCO procederá a quitar de la cuenta del cliente los CMR PUNTOS que se hayan generado como consecuencia de dichas transacciones. Si con la acumulación de esos CMR PUNTOS se efectuó algún canje, EL BANCO queda facultado a cargar a la cuenta respectiva del cliente, el valor de los productos canjeados a precio de venta al público vigente al momento de la carga.

4.6. En caso de cancelación de la TARJETA DE CRÉDITO y/o la TARJETA DÉBITO, y no quedar con tarjetas emitidas por EL BANCO activas, el cliente participante perderá los CMR PUNTOS acumulados originados con el producto que solicita cancelar.

5. UTILIZACIÓN DE LOS CMR PUNTOS

5.1. Al acumular el puntaje correspondiente a un determinado nivel, el titular podrá efectuar el canje de CMR PUNTOS por el producto que elija dentro de las opciones del catálogo vigente mientras exista el inventario, o bien continuar acumulando para eventualmente alcanzar otro nivel. Para la utilización de los CMR Puntos, el titular deberá manifestarlo presentando la TARJETA DE CRÉDITO o TARJETA DÉBITO y su documento de identidad, en cualquiera de los centros de canje autorizados por EL BANCO.

5.2. EL BANCO determinará con cada uno de los establecimientos de comercio identificados como Centros de Canje Autorizado, el mecanismo adecuado para el canje de los CMR PUNTOS por productos. Estos procesos podrán variar entre los diferentes establecimientos de comercio aliados, y podrán ser consultados con el personal de EL BANCO o en las líneas de atención al cliente.

5.3. En caso de que EL BANCO o el cliente detecten errores en la información sobre la cantidad total de CMR PUNTOS acumulados, de acuerdo con el sistema administrador de CMR PUNTOS, EL BANCO se entiende autorizado para que sean corregidos una vez lleve a cabo su validación.

5.4. EL BANCO no asume responsabilidad por la calidad de los productos y/o servicios que adquiera el cliente y corresponderá a este último formular el reclamo correspondiente en forma directa al establecimiento de comercio aliado en el que se hizo la redención, y si es necesario, ante el distribuidor o proveedor o fabricante. Para esto deberá acercarse al mismo punto en el que realizó la redención, allí su reclamación tendrá el tratamiento definido por las condiciones particulares establecidas por cada establecimiento de comercio, a las cuales el cliente acepta someterse por el hecho de haber efectuado la redención en éste. Cualquier cambio está sujeto a disponibilidad de inventario, sin responsabilidad para EL BANCO.

5.5. En caso de que el producto canjeado haya salido defectuoso, el comercio correspondiente deberá hacer cambio de producto por uno igual o de características similares. Para el caso de Almacenes Homecenter, Tiendas Falabella, o Tiendas MAKRO aplica garantía por fallas de calidad o idoneidad del producto presentando la tirilla de canje de producto. En caso de no contar con ésta, se generará un bono por el valor correspondiente al precio de venta al público para ser usado en cualquier compra. En ningún caso, EL BANCO devolverá los CMR PUNTOS canjeados.

5.6. Si el producto adquirido debe ser enviado al domicilio del cliente, éste deberá asumir el costo por el servicio de despacho. Si el producto adquirido requiere que se efectúe algún acondicionamiento especial, armado u otro tipo de

modificación, los costos asociados deberán ser asumidos por el cliente participante.

5.7. Efectuado el canje, inmediatamente se rebajará de la cuenta de puntos respectiva, el puntaje utilizado. Una vez el cliente canjee CMR PUNTOS, no se realizarán devoluciones de CMR PUNTOS.

5.8. La entrega de productos o servicios estará sujeta a disponibilidad. EL BANCO se reserva el derecho de variar y/o agregar productos en todos los niveles, lo cual será informado a través de los canales que EL BANCO considere pertinentes.

5.9. Es requisito indispensable para el canje de CMR PUNTOS, que el cliente se encuentre al día en sus pagos y que la cuenta de la TARJETA DE CRÉDITO y/o TARJETA DÉBITO no se encuentren bloqueadas, sin discriminar si el bloqueo obedece a motivos determinados por el cliente, o por EL BANCO, o por mandato de autoridad competente, u otros, El cliente que presente mora en cualquiera de sus productos de crédito no podrá realizar el canje de sus CMR Puntos. Durante el bloqueo de la TARJETA DE CRÉDITO o TARJETA DÉBITO, el plazo para el vencimiento de los CMR PUNTOS no se suspenderá.

5.10. EL BANCO podrá definir esquemas para algunos productos y/o servicios de redención de un número determinado de PUNTOS más dinero, para lo cual, el cliente deberá cancelar el valor en pesos definido para cada producto. Este valor adicional podrá ser cancelado únicamente con cargo a la TARJETA DE CRÉDITO o TARJETA DÉBITO del cliente que esté realizando la redención. Si el cliente no tiene cupo o saldo (según corresponda) disponible suficiente no podrá hacer esta modalidad de canje.

6. CONDICIONES GENERALES

6.1. Si el cliente advierte la existencia de diferencias entre los CMR PUNTOS acumulados comunicados en su saldo y el valor de las compras realizadas, podrá requerir a EL BANCO una revisión detallada de los mismos. La redención de puntos, en estos casos, puede suspenderse hasta que se aclaren las discrepancias observadas. EL BANCO se reserva el derecho de descontar CMR PUNTOS erróneamente adjudicados. Lo antes expuesto, será debidamente informado por EL BANCO al cliente por los canales que EL BANCO considere pertinentes.

6.2. EL BANCO podrá entregar CMR PUNTOS adicionales por campañas promocionales, de acuerdo con los parámetros que sean definidos por EL BANCO o por negociación con sus aliados.

6.3. En caso en que EL BANCO así lo requiera, podrá establecer un límite de acumulación mensual (días calendario) mediante un tope máximo de CMR PUNTOS equivalente un número de veces del valor total del cupo aprobado que tenga para el respectivo mes, en la cuenta de la TARJETA DE CRÉDITO (el cupo no incluye extracupos temporales ni líneas de crédito). Esto será independiente al número de compras y abonos que realice en el mes y que le permitan superar este tope.

6.4. Los CMR PUNTOS acumulados en una cuenta son personales e intransferibles.

6.5. Los clientes participantes reconocen el derecho de EL BANCO de publicar, en la forma y por los medios que considere convenientes, sus nombres y/o fotografías, sin derecho a ningún tipo de compensación y sin que sea necesario requerirles el otorgamiento de una autorización adicional.

6.6. La participación en el Programa CMR PUNTOS está sujeta a los términos y condiciones establecidos por EL BANCO en el presente reglamento; el solo hecho de acumular CMR PUNTOS o realizar una redención de CMR PUNTOS implica la aceptación incondicional del cliente, de todas las condiciones y reglamentaciones, al igual que de las que en el futuro establezca EL BANCO.

6.7. EL BANCO se reserva el derecho de cancelar la participación de cualquier cliente que cometa o intente cometer alguna falta, delito y/o cualquier otro hecho en contra de Banco Falabella S.A. o cualquiera de los establecimientos de comercio aliados. Al ser cancelada la participación del cliente, éste pierde automáticamente todos sus derechos de miembro del Programa CMR Puntos, incluyendo los CMR PUNTOS que hubiere acumulado y derechos sobre los beneficios pendientes de recibir, sin perjuicio de las acciones administrativas y/o legales que pudiera ejercer EL BANCO en contra del respectivo cliente.

6.8. La acumulación de los CMR PUNTOS por las compras realizadas, se verá reflejada en la cuenta del cliente al día siguiente de efectuada la compra respectiva.

6.9. EL BANCO se reserva el derecho de realizar ajustes en las cuentas de CMR PUNTOS de los clientes, en los casos en que, por temas operativos, se realicen canjes de productos de manera manual por fallas del sistema que administra el Programa. En consecuencia, en el evento en que los clientes no cuenten con puntos suficientes para cubrir el valor del producto canjeado en estas condiciones, EL BANCO podrá cobrar al cliente el valor del producto respectivo, a precio de venta al público.

6.10. EL BANCO se reserva el derecho de publicar catálogos especiales de productos, dirigidos a cierto grupo objetivo de clientes participantes en el programa CMR PUNTOS.

6.11. EL BANCO a partir de Abril del 2017, evaluará a cierre de cada mes la acumulación de CMR puntos del cliente entre el 1 de Enero del año en curso y el último día del mes evaluado; si el cliente ha acumulado 21.600 CMR puntos o más en dicho periodo, el Banco le otorgará el status de Cliente Elite y si el cliente ha acumulado de 6.400 a 21.599 CMR puntos, EL BANCO le otorgará el status de Cliente Premium. La modificación de estado se llevará a cabo dentro de los primeros 15 días calendario del mes siguiente al mes evaluado y tendrá vigencia hasta el 31 de Diciembre del año en curso.