

Políticas de Programa de Lealtad “CLUB CLIENTAZOS”

1- Concepto

Abastecedora Comercial del Ahorro, S.A. de C.V. (SurtACe), con el fin de recompensarle al Cliente su lealtad y preferencia ha diseñado un programa, conforme al cual, en las compras realizadas exclusivamente en el PISO de VENTA (*No siendo válidas para el programa las compras hechas en Mostrador, Venta Telefónica, Reparto o mediante un Representante de Ventas*) en las tiendas de autoservicio SURTACE obtiene puntos, dinero en monedero electrónico u otros beneficios, de acuerdo con la promoción específica, que son acreditados en la siguiente Tarjeta:

A) Tarjeta CLUB CLIENTAZOS:

Tarjeta Plástica tramitada por el cliente en el Departamento de Atención a Clientes / Mostrador de las Tiendas. Esta tarjeta es de uso permanente y permite a SurtACe abonar y al Cliente ejercer dentro de las vigencias específicas los puntos, dinero electrónico u otros beneficios (Beneficios).

2 - De los Beneficios

2.1 De los puntos

Abonos que SURTACE realiza a las Tarjetas por cada compra realizada en las Tiendas en efectivo, bonos, vales de despensa, tarjetas de crédito y débito (no aplica el pago de servicios) atendiendo a la promoción específica del Programa Lealtad, a la cantidad total de compra con IVA.

2.2 Dinero Electrónico

Medio de cambio acumulable de acuerdo con la promoción específica y ejercible electrónicamente en las Tiendas para la obtención de cualquier producto o mercancía disponible en el piso de ventas.

Solo podrá ser canjeado en sucursales SurtACe participanes.

2.3 Formas de acumulación de Puntos

- Presentación de la tarjeta al momento de hacer su compra, en la tienda generadora del ticket de compra, con un máximo permitido de dos tickets por día y cinco por semana.

La acumulación de puntos no se puede hacer de forma retroactiva, si no se acumularon en el sistema al momento de la compra, ya no se pueden acumular, sin importar la causa o motivo y sin responsabilidad alguna para SurtACe.

- **Dinero Electrónico**

Se acumula conforme a la promoción específica y sólo presentando la tarjeta al momento de hacer la compra.

2.4 Consulta de Saldos

Usted puede consultar sus Beneficios a través de los siguientes medios:

- Ticket de Compra
- Módulo de Atención al Cliente
- Página Internet: www.surtace.com.mx

2.5 Vencimiento de Beneficios

SurtACe publicará periódicamente a sus clientes a través del sitio web: www.surtace.com (SITIO), en las Tiendas y los medios de comunicación masiva, las vigencias de las promociones específicas y los

Beneficios disponibles.

2.6 Cancelación Automática de Beneficios.

SurtACe se reserva el derecho a cancelar los Beneficios en Tarjetas que no registren movimiento al término de cada promoción o durante un período de 45 días.

3 - Beneficios Adicionales

Los titulares de las Tarjetas podrán participar en aquellos Sorteos que de tiempo en tiempo SurtACe llegue a implementar.

4 - Elegibilidad de los Productos

Conforme a la promoción, procedimientos y vigencias que SurtACe publicite en las Tiendas o en los medios de comunicación, el titular de la Tarjeta podrá canjear sus Beneficios por productos o servicios mediante la presentación de la Tarjeta y para el caso de dinero electrónico, suscripción del comprobante que acredite la compra y deducción correspondiente.

5 - Reportes, Dudas y Aclaraciones

A) En caso de dudas y/o aclaraciones sobre el alcance de estas políticas, podrá ser atendido a través del:

- **Centro de Atención:** Lunes a Viernes 9:00 a.m. a 3:00 p.m., Sábados y días festivos 10:00 a.m. a 1:00 p.m.

B) En caso de Robo o Extravío

El titular deberá reportar de inmediato a través de la sucursal de su preferencia, la pérdida, robo o fraude para que SurtACe proceda a su anulación. SurtACe en ningún caso será responsable del mal uso que se hiciera de la Tarjeta por parte de cualquier tercero.

El oportuno reporte en caso de robo o extravío posibilitará a SurtACe analizar la situación específica y transferir los Beneficios identificados al momento del reporte en su totalidad a otro número de tarjeta con un costo de 25 pesos los cuales cubren la reposición del plástico (tarjeta) y la transferencia de puntos y/o beneficios activos al momento de dicha reposición. En ningún caso SurtACe tendrá la obligación de reponer cualquier pérdida de beneficios sufridos por actos de terceros.

C) Aclaraciones

Para la procedencia de cualquier aclaración o suministro de cualquier información relacionada con su Tarjeta, por su propia seguridad, Usted deberá tener actualizados sus datos en la base de datos de SurtACe (Club Clientazos) y presentar en el departamento de Atención a Clientes, copia de los siguientes documentos que serán requisitos indispensables.

- La credencial oficial del cliente titular (ambos lados)
- El ticket de compra de la operación en cuestión o como comprobante de posesión de folio
- Breve explicación de los hechos.
- Formato llenado y firmado de Solicitud de Aclaración disponible en el área de Servicio al Cliente de las Tiendas.

En caso de que proceda reembolso de valores acumulados, los puntos y/o dinero electrónico, serán acreditados a la cuenta de cada cliente en un tiempo prudencial (máximo 15 días naturales).

SurtACe se reserva el derecho de solicitar la devolución o cancelación de la Tarjeta o negarse a su reposición cuando se compruebe que se ha hecho uso indebido de ésta, por incumplimiento del reglamento del Programa de Lealtad, o por actuaciones del Cliente que atenten contra los lineamientos de SurtACe.

Estas políticas se encuentran vigentes desde la fecha de su publicación y tienen vigencia indefinida; SurtACe podrá actualizarlas en cualquier momento que lo estime necesario o cuando las normatividades

aplicables lo exijan, mediante y a partir de su publicación en el SITIO, por lo que recomienda a Usted su lectura frecuente para estar enterado y adherirse o abstenerse de utilizar el SITIO y el Programa de Lealtad de SurtACe.

D) SurtACe no se hace responsable de los Beneficios no acreditados con respecto a la falla de comunicaciones que se pudieran generar entre la sucursal y el servidor general, así como tampoco se podrá solicitar la acreditación de dichos beneficios después de haber concretado el proceso normal de compra.

6 - De la información

6.1. Será responsabilidad exclusiva del Cliente tarjeta habiente titular mantener actualizada su información y en estricto apego a documentos oficiales (IFE, Pasaporte o Visa).

6.2. La información que Usted proporcione por cualquier medio a SurtACe para obtener los Beneficios de las Tarjetas, quedará regulada en lo aplicable por las Políticas de Privacidad de SurtACe contenidas en la liga disponible en el SITIO y sus modificaciones o actualizaciones en términos de las leyes aplicables.

SI USTED UTILIZA EL PROGRAMA DE LEALTAD EN CUALQUIERA DE LAS TIENDAS, SIGNIFICA QUE HA LEÍDO, ENTENDIDO Y ACORDADO LOS TÉRMINOS ANTES EXPUESTOS. SI NO ESTÁ DE ACUERDO CON ELLOS, NO DEBERÁ PROPORCIONAR INFORMACIÓN, NI UTILIZAR EL PROGRAMA DE LEALTAD.

Marzo 2021