TÉRMINOS Y CONDICIONES PLATAFORMA DE FIDELIZACIÓN MÁS PARA TI CON LEVAPAN – LEVAPAN

El presente documento tiene como objetivo describir los Términos y Condiciones que rigen el programa de Fidelización – MÁS PARA TI CON LEVAPAN, plataforma operada por la COMPAÑÍA NACIONAL DE LEVADURAS LEVAPAN S.A sociedad identificada con NIT 860.000.261-6, en adelante Levapan.

El programa de fidelización consiste en brindar beneficios a los clientes de Levapan, entre los que se encuentra la posibilidad de acumular y redimir LEVAPUNTOS en el portafolio de productos de Marcas de Redención. Para ello, el Cliente reconoce y acepta que ingresa a la plataforma de forma libre y gratuita.

Al ingresar a la plataforma los clientes declaran conocer y aceptar los presentes términos y condiciones y entienden que todas las actividades que realicen dentro de ella deberán sujetarse a lo establecido en el presente documento. Quién no acepte los términos y condiciones deberá abstenerse de utilizar la plataforma pues es claro que estos son de carácter obligatorio y vinculante.

1. **Definiciones:**

MÁS PARA TI CON LEVAPAN: Plataforma de fidelización diseñado para brindar beneficios a los clientes fieles de las marcas Levapan, que se registren de manera voluntaria a la plataforma.
MARCAS DE REDENCIÓN: Empresas que ofrecen bienes y servicios para que los clientes puedan redimir los PANAPUNTOS.
LEVAPUNTOS: Intangibles que Levapan otorga como incentivo por las interacciones realizadas por los clientes en la plataforma que permiten adquirir productos y servicios, redimiéndolos en los diferentes canales dispuestos por las Marcas de Redención.

2. **¿Cómo disfruto de los Beneficios?**

El cliente de Levapan podrá acceder a la plataforma de fidelización Levapan, por medio del **WhatsApp 312 481 0339** y la página web de Levapan **www.levapan.com**, allí deberá aceptar el aviso de privacidad y autorización de tratamiento de datos y encontrará el link

https://masparati.levapan.com que lo llevará a la plataforma de fidelización MÁS PARA TI CON LEVAPAN. ¡Registrarse es completamente gratis!

Solamente podrán registrarte personas naturales, mayores de edad, identificados con cédula de ciudadanía colombiana o de extranjería emitida en Colombia. Levapan se reserva el derecho de registro, acceso, uso y exclusión del Programa.

No podrán crear una cuenta:

- Extranjeros identificados con pasaporte.
- Personas con cédulas de ciudadanía o extranjería emitidas en Colombia que tengan su documento en proceso de elaboración, cancelado por doble cedulación o intento de cedulación, suplantación.
- Personas con falsa identidad, con interdicción judicial, sin documento expedido, menores de edad o fallecidas.

3. **Para registrarse el cliente debe incluir los siguientes datos personales:**

- Nombre
- Apellido
- Tipo de documento
- Número de documento
- Celular
- Correo electrónico

Adicionalmente el cliente debe autorizar el tratamiento de datos personales. Con esto se convierte en miembro y beneficiario del Programa MÁS PARA TI CON LEVAPAN de Levapan. El cliente que ingresa al programa es responsable de la información suministrada en el registro y de su actualización. Cualquier error, omisión, falta de actualización o falsedad en la información, será su responsabilidad.

Sus datos personales serán tratados de acuerdo con la autorización que otorgas al momento del registro por medio del canal de WhatsApp y la Política de Protección de Datos Personales de Levapan, publicada en https://www.levapan.com/wp-content/uploads/2024/10/JUR-POL04_Politica_tratamiento_de_datos_personales_V_3.0_1_1_.pdf

4. **¿Qué son las Marcas para redención de LEVAPUNTOS?**

Es el portafolio de Marcas en las que beneficiario miembro del programa puede redimir sus LEVAPUNTOS. Son diferentes marcas que pondrán a disposición de los miembros del programa sus productos y servicios.

El Programa podrá vincular y desvincular Marcas sin previa notificación.

Los productos, servicios y beneficios que ofrece cada Marca, están sujetos a disponibilidad de inventario y a los términos y condiciones establecidos para cada uno de estos, dispuestos por cada Marca.

5. **¿Cómo acumulo LEVAPUNTOS?**

Los clientes podrán acumular LEVAPUNTOS de la siguiente manera:

Levapan comunicara por medio de la plataforma de WhatsApp, por medio de sus cuentas en redes sociales, la Revista pan caliente y por medio de la fuerza de ventas, las actividades que definirá para que los clientes puedan acumular LEVAPUNTOS, de esta manera los clientes que formen parte del Programa MÁS PARA TI CON LEVAPAN podrán:

- Acumular LEVAPUNTOS por medio de la participación en actividades dispuestas por Levapan en la plataforma de fidelización MÁS PARA TI CON LEVAPAN, en cada programa se definirán y se comunicarán las reglas de participación para ganar y acumular LEVAPUNTOS.

La acumulación ocurre cuando se cargan LEVAPUNTOS a la cuenta del cliente por la participación en los diferentes programas dispuestos en la Plataforma MÁS PARA TI CON LEVAPAN, así como por interacciones en Programas que incentiven la entrega de LEVAPUNTOS por parte de Levapan.

Si un error o inconsistencia genera una acumulación mayor de LEVAPUNTOS a la que debiste recibir, Levapan se comunicará contigo con el fin de reversar la transacción de LEVAPUNTOS acumulados. Si se demuestra que el error ha sido inducido por el cliente,

Levapan podrá definir si lo excluye del Programa. Si el error genera acumulación menor de LEVAPUNTOS respecto de la que debió recibir el cliente, Levapan los cargará en su cuenta.

El saldo de los LEVAPUNTOS y estado de cuenta podrá consultarse en la plataforma https://masparati.levapan.com del programa MÁS PARA TI CON LEVAPAN.

Para cualquier duda o inquietud el miembro del programa MÁS PARA TI CON LEVAPAN podrá comunicarse con el asesor de confianza o de su zona asignada.

6. **¿Cómo redimo los LEVAPUNTOS?**

La redención ocurre cuando el cliente intercambia LEVAPUNTOS acumulados en las Marcas de redención, por productos o servicios ofrecidos en la plataforma MÁS PARA TI CON LEVAPAN.

Los LEVAPUNTOS no son intercambiables por dinero. La equivalencia de LEVAPUNTOS variará según la Marca Aliada o canal de redención.

La cantidad de LEVAPUNTOS necesarios para la compra será informada al momento de la redención.

Los LEVAPUNTOS redimidos serán descontados de forma automática del saldo del cliente. La transacción podrá realizarse siempre que cuente con el saldo suficiente y la Marca cuente con unidades del producto o servicio.

La cuenta, verificada con NIT o CC, según corresponda y número de celular es responsabilidad del cliente, este deberá tomar las medidas de seguridad necesarias para que terceros diferentes a él no ingresen a la plataforma y hagan uso inadecuado del programa o redima los LEVAPUNTOS sin su conocimiento y autorización. Por lo tanto, Levapan no será responsable del uso, redención o consumo de los LEVAPUNTOS sin autorización del cliente.

7. **¿Cuál es la vigencia de los LEVAPUNTOS acumulados para redimirlos y la vigencia de los bonos que se rediman?**

Los LEVAPUNTOS acumulados tendrán una vigencia mínima de tres (3) años contados a partir del momento que ingresan a tu cuenta. Levapan y las Marcas de redención podrán establecer vencimientos mayores, que se publicarán en la plataforma del programa MÁS PARA TI CON LEVAPAN. Con la redención de LEVAPUNTOS, se debitarán aquellos que estén próximos a vencerse y se mantendrán los de mayor vigencia. Es responsabilidad del cliente consultar los LEVAPUNTOS próximos a vencer. En caso de que se venzan no podrán ser reintegrados a su cuenta.

Cada Marca de redención definirá e informará al cliente el vencimiento de los bonos o productos que este redima, por lo tanto, Levapan no es responsable por las vigencias determinadas por las Marcas de redención ni será responsable en caso de que el cliente deje vencer los bonos redimidos por no verificar la vigencia.

8. **¿Qué hacer si requiero hacer efectiva la garantía de un producto y/o servicio adquirido?**

Para cambios, devoluciones, cancelaciones y garantías de productos o servicios adquiridos con LEVAPUNTOS, se aplicará la política definida por la Marca de redención proveedora del producto o servicio donde realizó la redención. La solicitud deberá hacerla el cliente directamente con la Marca.

9. **¿Qué sucede si me quiero retirar del programa?**

Si luego del registro el cliente no desea ser miembro del Programa, podrá presentar una solicitud de retiro a través de los canales dispuestos por Levapan que le serán informados al cliente por medio de la línea de WhatsApp o del asesor de la zona. Los LEVAPUNTOS tendrán una vigencia de (2) meses posteriores al retiro. De lo contrario estos LEVAPUNTOS serán cancelados.

Levapan podrá retirar del Programa a los clientes que usen indebidamente la cuenta o por incumplimiento de los presentes Términos y Condiciones. Podrá de forma discrecional, suspender la cuenta individual de un cliente, cancelando la afiliación al Programa sin lugar al reconocimiento del puntaje acumulado en la cuenta personal.

Se considera uso indebido de la cuenta, eventos en los cuales los LEVAPUNTOS acumulados son conseguidos de manera ilegal o fraudulenta. Levapan no se responsabiliza por el uso indebido o fraude que este hecho ocasione. No se permite la comercialización de LEVAPUNTOS y en caso de ser comprobado, se procederá a la expulsión inmediata.

10. ¿Cuándo pierdo los LEVAPUNTOS ganados?

a. Cuando el cliente se retire del Programa y cuente con saldo de LEVAPUNTOS sin redimir.

b. Cuando Levapan retire al cliente por las causales del numeral anterior.

c. Cuando se comprueben acciones que atenten contra un tercero o Levapan.

d. En caso de muerte del cliente.

11. Canales de atención para la solución de peticiones, quejas, reclamos y sugerencias

El cliente podrá interponer sus peticiones, quejas, reclamos y sugerencias al correo hablemos@levapan.com. También, podrá comunicarse de lunes a viernes de 8:00 am a 5:00 pm al número de servicio al cliente 3076285 en la ciudad de Bogotá D.C. o a la línea gratuita nacional 018000930096, o al WhatsApp 300 848 9219. LEVAPAN podrá, en cualquier momento, adicionar, eliminar o limitar el uso de los canales, informando sobre las nuevas condiciones y trámites a realizar.

Al registrar una PQRS, Levapan podrá solicitar soportes necesarios para atender su petición, queja, reclamo o sugerencia. Si no existe esta documentación, Levapan dará por válida la información que existe en el sistema del Programa.

12. Tenga Presente

Levapan podrá modificar, suspender o cancelar de manera parcial o total el programa de fidelización MÁS PARA TI CON LEVAPAN, en cualquier momento. Decisión que informará a todos los miembros del programa por medio de la plataforma o por el medio que considere idóneo.

En caso de suspensión, terminación o cancelación definitiva, individual o colectiva del Programa, si tiene en su cuenta LEVAPUNTOS suficientes para disfrutar de los beneficios de este, Levapan informará al momento de la suspensión, terminación o cancelación el tiempo establecido para redimirlos.

Levapan podrá modificar en cualquier momento los presentes Términos y Condiciones, razón por la cual recomienda mantenerse informado de los términos y condiciones del Programa, como sus respectivas actualizaciones, revisando periódicamente en la página web www.levapan.com y en la página oficial del programa MÁS PARA TI CON LEVAPAN en https://masparati.levapan.com

13. Protección al Consumidor.

La ley aplicable a este acuerdo es la ley colombiana y lo regulado en el Estatuto del Consumidor, Ley 1480 de 2011.