REGLAMENTO DEL PROGRAMA DE FIDELIZACIÓN CMR PUNTOS

El Programa de Fidelización CMR Puntos (en adelante, el "Programa CMR Puntos" o el "Programa") es la propuesta de fidelización que nace de una alianza entre ABC de Servicios S.A.S., Banco Falabella S.A., y los Establecimientos Aliados, los cuales se encuentran detallados en el portal web www.cmrpuntos.com.co, y dentro de los que figuran: Falabella de Colombia S.A., Agencia de Seguros Falabella Ltda., Falabella.com S.A.S, Mall Plaza Servicios S.A.S, Sodimac Colombia S.A., y Droguerías y Farmacias Cruz Verde S.A.S.

Este Programa es producto de la renovación del programa de fidelización con el que contaba Banco Falabella S.A., el cual tiene como objetivo brindar a los Participantes la posibilidad de acumular CMR Puntos por las transacciones que se realicen en los Establecimientos Aliados y en otros Comercios, tanto con los medios de pago emitidos por Banco Falabella S.A. como con cualquier otro medio de pago, según las opciones que brinden cada uno de éstos, a los Participantes.

En esta nueva versión, el Programa CMR Puntos se consolidará como el programa de lealtad de los Establecimientos Aliados y permitirá a los clientes de estos últimos, disfrutar de los beneficios de acumular y canjear CMR Puntos, de acuerdo con los términos y condiciones del presente Reglamento.

En todo caso, la inscripción en el Programa, la acumulación o redención de los CMR Puntos o el uso de beneficios del Programa, implica la aceptación del usuario y/o participante del Reglamento del Programa de Fidelización CMR Puntos (en adelante, Términos y Condiciones) publicado en la página web www.cmrpuntos.com.co, así como la autorización de Tratamiento de Datos Personales.

1. DEFINICIONES

Las palabras y términos que se definen en esta cláusula, cuando ellos se escriban con mayúscula inicial, según se hace en sus respectivas definiciones que siguen más adelante, fuere o no necesario conforme a las reglas ortográficas del uso de las mayúsculas, bien sea que se encuentren en plural o singular, tendrán los significados que a cada una de dichas palabras o términos se les adscribe a continuación:

"Administrador del Programa" significa ABC de Servicios S.A.S., sociedad que es titular del Programa, y que se encarga de gestionar, por sí misma y/o a través de un tercero, la acumulación y el canje de los CMR Puntos de los Participantes por las transacciones que realicen en los Establecimientos Aliados o en los Comercios y, en general, la ejecución del Programa de Fidelización CMR Puntos.

"CMR Puntos" significa los puntos del Programa de Fidelización CMR Puntos.

"Comercio" significa aquel establecimiento de comercio que cuenta con sistemas de pago con tarjetas que acepten como medio de pago las Tarjetas Banco Falabella.

"Establecimiento Aliado" significa aquel establecimiento de comercio que pertenece al Programa de Fidelización CMR Puntos, con el cual, el Administrador del Programa haya suscrito el convenio de alianza comercial para acumulación y/o canjes de CMR Puntos por compras realizadas con Tarjetas Banco Falabella y Otros Medios de Pago. Dichos establecimientos podrán ser consultados en www.cmrpuntos.com.co



“Otros Medios de Pago” significa dinero en efectivo u otras tarjetas de crédito y/o débito de establecimientos financieros diferentes a las Tarjetas Banco Falabella. Excluye expresamente las Tarjetas de Regalo, Bonos y/o Certificados de Regalo emitidos por cualquier Establecimiento Aliado.

“Participante” significa toda persona natural, mayor de 18 años, que pertenezca al Programa y que cumpla con los términos y condiciones del Reglamento.

“Tarjetas Banco Falabella” significa las Tarjetas Débito y/o Crédito de las cuales es titular el Participante y que son emitidas en Colombia por Banco Falabella S.A.

“Compra Ya, Paga Después”: Corresponde a los Créditos de Consumo otorgados por Banco Falabella S.A., destinados a financiar la adquisición de bienes y servicios adquiridos por los clientes en Tiendas Homecenter de Sodimac Colombia S.A., y cuyo desembolso se realiza directamente a dicha sociedad.

2. INSCRIPCIÓN Y ACCESO AL PROGRAMA

La inscripción de los Participantes al Programa CMR Puntos es gratuita y se realiza a través de la página web www.cmrpuntos.com.co y/o de los medios físicos o digitales de los que dispongan los Establecimientos Aliados. Para tal efecto, los Participantes deberán completar el formulario de registro y suministrar los datos que le sean requeridos, los cuales deberán ser reales y/o verificables, y estar vigentes, así como autorizar el tratamiento de sus datos personales y aceptar los términos y condiciones del presente Reglamento.

No obstante, el Administrador del Programa se reserva el derecho de eliminar la inscripción de un Participante cuando evidencie datos erróneos o no reales, bien sean de contactabilidad, número o tipo de documento de identificación.

3. ACUMULACIÓN DE CMR PUNTOS

Dan derecho a la acumulación de CMR Puntos, las siguientes transacciones:

a. Las compras que un Participante realice en los Establecimientos Aliados, utilizando cualquier medio de pago, siempre que al momento de realizar la compra el Participante indique el número de su documento de identidad y éste quede relacionado en el respectivo documento que soporta la transacción.

b. Las compras que un Participante realice en los Comercios, utilizando como medio de pago cualquiera de las Tarjetas Banco Falabella y/o el producto denominado Compra Ya, Paga Después. En este caso, tratándose de Tarjetas Adicionales de Tarjetas Principales de Banco Falabella, la acumulación de los CMR Puntos beneficiará al Titular de la Tarjeta Principal que sea suscriptor del Contrato Unificado de Producto suscrito con Banco Falabella S.A.

La acumulación de CMR Puntos se efectuará únicamente en valores enteros, aproximando hacia el número entero inmediatamente inferior, serán abonados dentro de los seis (6) días hábiles siguientes a la acreditación de la compra, y se verán reflejados en el detalle de movimientos disponible en:

- www.cmrpuntos.com.co
- Aplicación móvil de Banco Falabella en la sección de CMR Puntos, para los Participantes que a su vez sean clientes de Banco Falabella.

Los Participantes acumularan CMR Puntos por las compras que realicen con sus Tarjetas Banco Falabella en Supermercados Makro (tiendas presenciales), no hacen parte del Programa de fidelización CMR Puntos, las compras realizadas a través de canales de venta online de Makro (www.makro.com.co), o en Estaciones de Servicio Makro.

De manera excepcional, los CMR Puntos que adquiere el Participante por las compras que realice con sus Tarjetas Banco Falabella, en los comercios Despegar o Viajes Falabella, los verá reflejados en dos momentos; Momento 1. La mitad de CMR Puntos serán abonados una vez realizada la compra. Momento 2. La mitad de CMR Puntos restantes serán abonados durante la segunda quincena del mes siguiente al que el Participante efectuó la compra.

Por regla general, la conversión del valor pagado que da lugar a la acumulación de CMR Puntos se realizará de acuerdo con la siguiente tabla de equivalencias:

Por cada $4.000 acumulas:

MEDIOS DE PAGO	HOMECENTER	FALABELLA, Y LINIO	VIAJES FALABELLA, DESPEGAR, Y CRUZ VERDE	SUPERMERCADOS MAKRO	OTROS COMERCIOS Y COMPRAS INTERNACIONALES
Tarjetas de Crédito CMR Banco Falabella	4 CMR puntos	4 CMR puntos	4 CMR puntos	4 CMR puntos	2 CMR puntos
Tarjeta Débito Banco Falabella	2 CMR puntos	2 CMR puntos	2 CMR puntos	1 CMR punto	1 CMR punto
Compra ya, paga después	2 CMR puntos	--	--	--	--
Otros medios de pago	1 CMR punto	1 CMR punto	--	--	--

Tabla No. 1 Equivalencia pesos colombianos a CMR Puntos.

No obstante, el Administrador del Programa, los Establecimientos Aliados y/o los Comercios se reservan el derecho de efectuar promociones relacionadas con la acumulación de CMR Puntos otorgando CMR Puntos adicionales. Estos beneficios serán publicados en la página web www.cmrpuntos.com.co y/o en los canales que defina el Administrador del Programa, entre los cuales, se podrán encontrar aquellos de los que dispongan los Establecimientos Aliados y/o los Comercios.

Si por alguna circunstancia, un Participante devuelve productos adquiridos, ejerce su derecho de retracto, solicita la reversión del pago y/o anula transacciones efectuadas en los Establecimientos Aliados, los CMR Puntos acumulados por dichas transacciones serán descontados de la cuenta CMR Puntos del Participante. En este supuesto, el Administrador del Programa no estará obligado a reconocer la acumulación de dichos CMR Puntos al Participante.

La forma, cálculo y el factor de conversión del valor pagado a CMR Puntos, por las transacciones que dan derecho a la acumulación de CMR Puntos, podrán ser modificadas en cualquier momento por el Administrador del Programa bien sea unilateralmente, o previo acuerdo con los Establecimientos Aliados y los Comercios. Dichas modificaciones serán informadas a los Participantes mediante la página web www.cmrpuntos.com.co y/o en los demás canales de los que dispongan los Establecimientos Aliados y/o los Comercios.

4. EXCLUSIONES Y LIMITES DE ACUMULACIÓN DE CMR PUNTOS

No dan derecho a la acumulación de CMR Puntos, las siguientes transacciones:

a. La realización de avances con cargo a las Tarjetas de Crédito emitidas por Banco Falabella S.A. de la(s) cual(es) sea titular el Participante.
b. Los desembolsos de créditos efectuados por Banco Falabella S.A., excepto el medio de pago Compra Ya, Paga Después disponible en tiendas Homecenter.
c. Las transferencias de fondos realizadas desde o hacia cuentas de ahorro y/o corrientes de Banco Falabella S.A. de la(s) cual(es) sea titular el Participante.
d. Los pagos realizados como abono a créditos de cualquier naturaleza otorgados por Banco Falabella S.A.
e. El pago de la cuota de manejo de las Tarjetas Banco Falabella.
f. Las transacciones efectuadas a través de PSE con cargo a las cuentas de ahorro y/o corrientes de Banco Falabella S.A. de la(s) cual(es) sea titular el Participante
g. Las consignaciones de dinero en efectivo y/o cheques en cualquier cuenta de ahorro y/o corriente de Banco Falabella S.A. de la(s) cual(es) sea titular el Participante.
h. Las compras realizadas con tarjetas de regalo, bonos o certificados de regalo en los Establecimientos Aliados y/o en los Comercios.
i. Las Compras realizadas en Casinos o Juegos de Azar, incluido los virtuales, establecidos tanto en Colombia como en el extranjero.
j. La compra de cartera efectuada por Banco Falabella S.A., sobre obligaciones de crédito originadas a través de otras entidades financieras cuyo titular sea el Participante.
k. Los pagos efectuados a créditos de cualquier naturaleza otorgados por cualquier Banco y/o Institución Financiera
l. Las transacciones relacionadas con fondos mutuos, cuentas de ahorro, compañías de seguros y productos de similar naturaleza
m. Los pagos realizados con las Tarjetas a otras tarjetas de crédito.

La acumulación de CMR Puntos, en cada periodo mensual de facturación, estará limitada:

1) para los titulares de Tarjetas de Crédito de Banco Falabella S.A. a dos (2) veces el cupo de su tarjeta de crédito CMR autorizado por el Banco. Los abonos que se efectúen durante el período mensual de facturación, aunque confieran nueva disponibilidad sobre el cupo de crédito autorizado, no habilitan la acumulación de mayor cantidad de CMR Puntos.

2) para la acumulación de CMR puntos a través del producto Tarjeta Débito Banco Falabella estará limitado a 10.000 CMR Puntos
3) para la acumulación de CMR puntos a través del producto 'Compra Ya, Paga después', estará limitado a 10.000 CMR Puntos.
4) para los Participantes todo medio de pago estará limitado a 10.000 CMR Puntos.

5. CONSULTA DE SALDO DE CMR PUNTOS

El Participante podrá obtener información de los CMR Puntos acumulados, a través de la página web www.cmrpuntos.com.co. Igualmente, si el Participante a su vez es titular de una o varias Tarjetas Banco Falabella, podrá acceder a dicha información, a través de las herramientas de las que Banco Falabella S.A. disponga para tal fin.

6. CANJE DE CMR PUNTOS

El Participante tendrá derecho a efectuar canjes, según los CMR Puntos que tenga acumulados, y conforme a los catálogos de premios que se encuentren publicados en www.cmrpuntos.com.co

En ningún caso, el saldo total o parcial de los CMR Puntos podrá ser transferido cedido o heredado a otro Participante o tercero, ni canjeado por dinero en efectivo, ni abonado como saldo a favor a la cuenta de ahorros y/o corriente de Banco Falabella S.A. de la(s) que sea titular el Participante, ni como parte de pago de saldos pendientes de los productos contratados con Banco Falabella S.A., ni acumulados con otras promociones vigentes.

El Administrador del Programa podrá vincular y/o desvincular Establecimientos Aliados y/o Comercios, así como, los productos y/o servicios de estos, sin necesidad de previa notificación a sus Participantes.

El listado de los Establecimientos Aliados y Comercios vinculados al Programa, se encuentra disponible para consulta en la página web www.cmrpuntos.com.co junto con los términos y condiciones para acumular, redimir y canjear CMR Puntos.

El Participante podrá realizar el canje de los CMR Puntos de forma presencial u online:

a. Canje Presencial: El Participante deberá dirigirse a los Establecimientos Aliados o a los Comercios bien sea a las cajas registradoras o al lugar que el Establecimiento Aliado o el Comercio indique, y presentarse personalmente junto con su documento de identificación original. Adicionalmente, tratándose de un Participante titular de cualquier Tarjeta Banco Falabella, el Participante deberá exhibirla junto con su documento de identidad para poder realizar el canje. Para tal fin, el Participante deberá haber aceptado, de forma previa, los términos y condiciones del Programa CMR Puntos, autorizar el tratamiento de sus datos y cumplir con los requisitos de autenticación y validación de identidad que le fueren solicitados.

b. Canje Online: El Participante podrá realizar el canje no presencial en las plataformas que el Programa CMR Puntos disponga para el efecto, bien sean éstas del Administrador del Programa, los Establecimientos Aliados, los Comercios u otro tercero. Para ello, el Participante deberá aceptar de forma previa los términos y condiciones del Programa CMR Puntos y de una de las plataformas,

autorizar el tratamiento de sus datos y cumplir con los requisitos de autenticación y validación de identidad que le fueren solicitados.

El Programa CMR Puntos podrá habilitar otras formas de canje, las cuales serán debidamente informadas en www.cmrpuntos.com.co y/o en los medios que disponga para tal fin.

Una vez efectuado el canje de CMR Puntos, inmediatamente, se descontarán del saldo total de CMR Puntos, el monto de los CMR Puntos utilizados por el Participante.

En ningún caso, el Administrador del Programa, los Establecimientos Aliados o los Comercios serán responsables por el vencimiento del plazo para efectuar el canje de los CMR Puntos debido a que el Participante no alcanzó el número de CMR Puntos requeridos para efectuar el canje por algún premio del correspondiente catálogo.

El Administrador del Programa publicará en la página web www.cmrpuntos.com.co las opciones disponibles para el canje de CMR Puntos, así como las condiciones propias de cada canje. Dicha información podrá actualizarse de acuerdo con las necesidades y la periodicidad que el Administrador del Programa estime conveniente.

Las opciones de redención de los CMR Puntos, están sujetas a disponibilidad de inventario y a los términos y condiciones establecidos por cada uno de los Establecimientos Aliados y los Comercios.

A partir del primer (1) día del mes de junio del 2024 los canjes online serán únicamente por experiencias y bonos. En los casos en que antes de la fecha anteriormente señalada, los Participantes hayan realizado canjes por productos y/o servicios y sobre ellos requieran ejercer garantía, deberán radicar su solicitud a la cuenta de correo; soporte@cmrpuntos.com.co de acuerdo con las fechas estipuladas del producto.

7. CAMBIOS, DEVOLUCIONES Y GARANTÍA DE LOS PRODUCTOS Y/O SERVICIOS ADQUIRIDOS CON CMR PUNTOS.

El administrador del Programa no garantiza la; idoneidad, calidad, utilidad, diseño, o cualquier otro atributo de los productos o servicios obtenidos a partir del canje de los CMR Puntos en los Comercios o Establecimientos Aliados, razón por la cual no será responsable de satisfacer las expectativas del Participante sobre los mismos.

En caso de cambios, devoluciones y ejercicio de la garantía de los productos y/o servicios adquiridos con CMR Puntos, la solicitud, petición, queja y/o reclamo deberá ser formulada por el Participante de forma directa al Establecimiento Aliado, el Comercio y/o el fabricante de los bienes y/o prestador del servicio, de acuerdo con las políticas que para el efecto éstos dispongan y las normas legales vigentes.

Así mismo, El Participante acepta que una vez canjeados los CMR Puntos, el Comercio será el llamado a responder ante cualquier evento que impida la redención de las Tarjetas de Regalo, Bonos y/o Certificados de Regalo adquiridos con CMR Puntos de los cuales sea portador o beneficiario.

8. PÉRDIDA DE CMR PUNTOS

8.1. Son causales de pérdida total de los CMR Puntos vigentes acumulados del Participante, y de exclusión como Participante del Programa CMR Puntos, sin que medie aviso previo al Participante, las siguientes:

a. El abuso o uso indebido del Programa CMR Puntos.
b. El incumplimiento de lo establecido en el presente Reglamento.
c. El fraude en la acumulación o canje de los CMR Puntos. La ejecución de acciones que atenten contra un tercero, los Establecimientos Aliados, los Comercios y/o el Administrador del Programa.
d. La acumulación de CMR Puntos como consecuencia de un error inducido por el Participante.
e. La comercialización de CMR Puntos y/o beneficios del Programa por parte de los Participantes.
f. El fallecimiento del Participante
g. El uso de datos no reales o no propios en el proceso de inscripción al programa CMR Puntos.
h. La coincidencia del Participante en listas de control tales como; ONU, OFAC (Office of Foreign Assets Control) y/o UE[1]
i. La vinculación del Participante a investigaciones, procesos judiciales, administrativos o cualquier otro tipo de actuación que, a juicio del Administrador del Programa, pueda estar relacionada directa o indirectamente con conductas que constituyan delitos, en especial aquellos que puedan ser considerados como delitos fuente de Lavado de Activos, Financiación del Terrorismo o Financiación de la Proliferación de Armas de Destrucción Masiva o que generen riesgos reputacionales, legales o de cumplimiento regulatorio.
j. La mora mayor a 30 días en productos Banco Falabella

Sin perjuicio de lo anterior, los Participantes tienen la facultad de solicitar en el momento que lo requieran, su desvinculación del Programa a través de los canales de atención señalados en el presente Reglamento; podrán hacer uso de los CMR Puntos acumulados con anterioridad a la solicitud de retiro del Programa, en caso contrario los CMR Puntos acumulados se eliminaran junto con la atención del requerimiento de retiro del Programa.

8.2. Son causales de pérdida parcial de los CMR Puntos vigentes acumulados del Participante, las siguientes:

a. El ejercicio del derecho de retracto en las compras realizadas en los comercios electrónicos de los Establecimientos Aliados o los Comercios que hayan dado derecho a la acumulación de CMR Puntos.
b. La reversión de la transacción que dio derecho a la acumulación de CMR Puntos como consecuencia de la aceptación de la solicitud efectuada al Establecimiento Aliado, al Comercio y/o a la entidad emisora del instrumento de pago.
c. La devolución de bienes y/o servicios adquiridos utilizando como medio de pago las Tarjetas Banco Falabella.
d. La expiración de los CMR Puntos por vencimiento de los mismos dentro de su término de vigencia.
e. La mora mayor a 6 días, y pasados 30 días será causa de pérdida total

9. CATEGORIAS FAN, ELITE Y PREMIUM

Vigencia de Categorías

Las categorías FAN, PREMIUM Y ELITE estarán vigentes únicamente hasta el 31 de diciembre del 2025. A partir del 1 de enero del 2026, el Programa CMR Puntos tendrá un nuevo esquema de beneficios y categorías, por lo que estas categorías dejarán de existir en su forma actual.

[1] De conformidad con la obligación legal que le asiste a la Compañía administradora del Programa y a las compañías aliadas de prevenir y controlar el lavado de activos, la financiación del terrorismo y en general la comisión de conductas delictuales y con atención a los pronunciamientos de la Corte Constitucional en la materia, que constituyen la causal objetiva de cese de vínculos, serán retirados del Programa los Participantes que arrojen coincidencias en listas de control tales como; ONU, OFAC (Office of Foreign Assets Control) y/o UE o, en cualquier otra de igual o similar naturaleza de carácter nacional o internacional.

Vigencia de Puntos

- Los CMR Puntos acumulados por los Participantes hasta el 31 de diciembre de 2025 conservarán la vigencia originalmente establecida según la categoría vigente al momento de su acumulación.
- A partir del 1 de enero de 2026 y hasta nuevo aviso todos los Puntos acumulados por los participantes del programa tendrán una vigencia de un (1) año contado desde la fecha de acumulación, independientemente de la categoría.

Beneficio de Cumpleaños

Los participantes que, al 31 de diciembre de 2025, pertenezcan a algunas de las siguientes categorías; FAN, PREMIUM, o ELITE, recibirán en el año 2026 el bono de cumpleaños bajo las condiciones vigentes para la categoría en la que se encontraban activos.

Estos cambios se realizan en cumplimiento del deber de información previsto en la Ley 1480 de 2011 (Estatuto del Consumidor) y demás normas aplicables. El Programa comunicará oportunamente cualquier modificación adicional a través de sus canales oficiales.

10. DISPOSICIONES ESPECIALES APLICABLES A LOS PARTICIPANTES TITULARES DE OBLIGACIONES FINANCIERAS CON BANCO FALABELLA

a. A partir de la entrada en Vigencia del presente Reglamento, los Participantes que tienen la calidad de tarjetahabientes de Banco Falabella S.A. ingresan al Programa de Fidelización CMR Puntos sin que, por este hecho, se afecte el saldo total de CMR Puntos ni el vencimiento de los mismos. El Administrador del Programa respetará las condiciones bajo las cuales dichos puntos fueron acumulados, así como lo relativo a su vigencia.
b. Los nuevos titulares de Tarjetas Banco Falabella ingresan al Programa sin necesidad de inscripción previa al mismo para ser Participantes pues éste es un beneficio que Banco Falabella S.A. otorga a todos sus tarjetahabientes.
c. Para la acumulación de CMR Puntos por la utilización de la(s) Tarjeta(s) Banco Falabella es necesario utilizar la(s) Tarjeta(s) Banco Falabella como medio de pago durante la transacción.
d. Los titulares de Cuenta de Ahorros Costo $0 de Banco Falabella S.A., podrán acumular doble CMR Puntos en todas las compras que realicen pagando con la Tarjeta de crédito CMR Banco Falabella, siempre y cuando, dentro del mes calendario inmediatamente anterior hayan realizado abonos a dicha Cuenta de Ahorros por un monto mínimo de un millón quinientos mil pesos colombianos ($1.500.000). No serán válidos los abonos a la Cuenta de Ahorros que se originen desde transacciones de avances de la Tarjeta de Crédito, desembolsos de créditos de consumo o transferencias entre cuentas propias incluida la cuenta PAC.
e. Para el canje presencial de CMR Puntos es necesario que el Participante se presente personalmente y se identifique con su documento de identidad original, y a su vez, exhiba la(s) Tarjeta(s) Banco Falabella en el Establecimiento Aliado o en el Comercio, según sea el caso.
f. El Participante podrá hacer uso de los CMR Puntos que obedezcan a compras pagadas u obligaciones efectivamente satisfechas con el Banco Falabella S.A., de manera que la mora sobre las compras u obligaciones que generaron los CMR Puntos, inhabilitara al Participante de hacer uso de los CMR Puntos relacionados con dichas compras hasta que regularice su situación de morosidad y se ponga al día con las obligaciones a su cargo a favor de Banco Falabella S.A. El periodo de morosidad será tenido en cuenta para el efecto del cómputo de la vigencia de los CMR Puntos en mora, por lo que el

Participante podrá perder el derecho de canjearlos por la expiración de los mismos durante el transcurso de la mora.

g. El bloqueo de la(s) Tarjeta(s) Banco Falabella inhabilitará automáticamente al Participante para hacer uso de los CMR Puntos acumulados hasta que la Tarjeta Banco Falabella respectiva sea desbloqueada, siempre que ello ocurra durante la vigencia del Programa CMR Puntos.
h. La mora en el pago de las obligaciones a favor de Banco Falabella S.A. por un periodo superior a 30 días calendario es causal de pérdida del total de los CMR Puntos acumulados vigentes y exonera al Administrador del Programa de responsabilidad por no reconocer los CMR Puntos de los que disponía el Participante.
i. El Administrador del Programa, los Establecimientos Aliados y los Comercios no serán responsables del canje de CMR Puntos en caso de hurto o pérdida de la(s) Tarjeta(s) Banco Falabella. En este supuesto, el Administrador del Programa ni el Banco Falabella S.A. estarán obligados a reintegrar los CMR Puntos que hayan sido redimidos o canjeados.
j. En el evento de cancelación voluntaria de la(s) Tarjeta(s) Banco Falabella de la que es titular el Participante, éste podrá hacer uso de los CMR Puntos acumulados y vigentes, siempre y cuando obedezcan a obligaciones efectivamente pagadas o satisfechas con el Banco Falabella S.A.
k. En el evento de cancelación forzosa de las Tarjetas Banco Falabella de la que es titular el Participante, los CMR Puntos acumulados vigentes por la utilización de la Tarjeta Banco Falabella como medio de pago, serán descontados en su totalidad del total de saldo de puntos del Participante.

Las disposiciones a las que se hace referencia en los literales anteriores, no afectarán los CMR Puntos acumulados por la utilización de Otros Medios de Pago. Lo anterior, exceptuando lo dispuesto en el literal e. en el evento en que se realice algún canje, y en este, se hubieren utilizado CMR Puntos en exceso de aquellos CMR Puntos acumulados por el uso de las Tarjetas Banco Falabella.

11. DISPOSICIONES ESPECIALES APLICABLES A LOS PARTICIPANTES DEL PROGRAMA QUE PERTENECEN A LA CATEGORÍA ESPECIAL CIRCULO DE ESPECIALISTAS DE LAS TIENDAS HOMECENTER Y CONSTRUCTOR (SODIMAC COLOMBIA S.A.)

12.1 GENERALIDADES

Dentro del Programa CMR Puntos se crea la categoría especial denominada CIRCULO DE ESPECIALISTAS a la cual pertenecerán aquellos Participantes del Programa CMR PUNTOS que según los parámetros que defina Sodimac Colombia S.A. (Constructor y Homecenter) podrán estar en dicha categoría, con una serie de beneficios especiales que determinará de manera autónoma Sodimac Colombia S.A. Asimismo, Sodimac Colombia S.A. en coordinación con el PROGRAMA CMR PUNTOS podrá indicar los CMR Puntos especiales que se abonarán a cada Participante que pertenezca a la Categoría CIRCULO DE ESPECIALISTAS, dentro del Programa CMR PUNTOS.

Entre SODIMAC COLOMBIA S.A. y ABC DE SERVICIOS S.A.S se podrán realizar campañas promocionales de acumulación o canje de CMR Puntos, dirigidas a los afiliados “Categoría CIRCULO DE ESPECIALISTAS”, en condiciones distintas a las establecidas en el numeral 3 del presente Reglamento.

Dentro de los beneficios especiales que podrán canjear los PARTICIPANTES de la categoría CIRCULO DE ESPECIALISTAS se encuentran: Capacitaciones, diplomados, seguro de accidentes, minutos de voz y datos a celular, material publicitario de CONSTRUCTOR (chaquetas, camisetas, gorras, cuadernos, etc) entre otros beneficios que disponga Sodimac Colombia S.A. en coordinación con el Programa CMR PUNTOS. El acceso a tales beneficios estará determinado por niveles al interior de la categoría (Platino, Oro, Plata y Bronce)

definidos por SODIMAC COLOMBIA S.A. y podrá ser comunicado a través de campañas especiales dirigidas a los Participantes que pertenezcan a la “CATEGORÍA CIRCULO DE ESPECIALISTAS”, según corresponda.

12.2 COMUNICACIÓN A LOS CLIENTES

SODIMAC COLOMBIA S.A. estará a cargo de comunicar a los afiliados “Categoría CIRCULO DE ESPECIALISTAS” los beneficios de inscribirse al Programa CMR Puntos, así como, los canales a través de los cuales pueden inscribirse y obtener los beneficios especiales disponibles para ellos, tales como, campañas de acumulación, canje, beneficios de experiencias, entre otras. De igual forma, SODIMAC COLOMBIA S.A. brindará información respecto al programa CMR Puntos y su categoría CIRCULO DE ESPECIALISTAS en los Centros de Atención Profesional (CAP), en las tiendas Homecenter y Constructor, a nivel nacional, en los cuales también se podrán recoger los beneficios de la categoría CIRCULO DE ESPECIALISTAS canjeados por los clientes en los canales definidos por el Programa CMR PUNTOS.

SODIMAC COLOMBIA S.A. es responsable de comunicar a los afiliados CIRCULO DE ESPECIALISTAS, el nivel al que pertenecen y las condiciones para cambiar de nivel dentro de la categoría CIRCULO DE ESPECIALISTAS.

12. VENCIMIENTO DE LOS CMR PUNTOS

Por regla general, los CMR Puntos tendrán vigencia de 12 meses contados a partir de la fecha de su acumulación. Durante este periodo el cliente podrá canjear los CMR Puntos de acuerdo con las condiciones aplicables según el tipo de canje y las condiciones propias de los Establecimientos Aliados y los Comercios. En caso de no ser canjeados los CMR Puntos durante la vigencia anunciada, el Participante perderá los CMR Puntos y estos se descontarán de forma automática del total de CMR Puntos disponibles que tenga el Participante.

Es responsabilidad del Participante consultar los CMR Puntos vigentes, así como su vencimiento. En caso de no canjear los CMR Puntos dentro del término de vigencia mencionado anteriormente y por esta causa se pierdan, estos no serán reintegrados al Participante por ningún motivo.

13. CANALES DE ATENCIÓN Y PROCEDIMIENTO

El Administrador del Programa CMR PUNTOS dispone a los Participantes del Centro de Ayuda dispuesto en www.cmrpuntos.com.co en los cuales podrán radicar sus solicitudes, quejas, reclamos o sugerencias, en cualquier momento las cuales serán atendidas en un plazo máximo de quince (15) días hábiles.

Los Participantes del Programa de Fidelización CMR Puntos que, además, sean clientes del Banco Falabella, pueden también radicar sus solicitudes, quejas, reclamos o sugerencias, relacionadas con el Programa, a través de los canales digitales o presenciales dispuestos por Banco Falabella, como son; WhatsApp o Línea de Call Center verificada número 6015878000, oficinas del Banco Falabella a nivel nacional, ante el Defensor del Consumidor Financiero y a través del Canal de Integridad.

En caso de diferencia entre los CMR Puntos acumulados que aparecen disponibles en la cuenta del Participante y los que él mismo considera tener acumulados, el Participante podrá solicitar la verificación de los mismos a través del Centro de Ayuda dispuesto en www.cmrpuntos.com.co, para lo cual deberá adjuntar el respaldo de las transacciones que considera no fueron debidamente contabilizadas. Verificada la existencia

de la diferencia a favor del Participante, el Administrador del Programa reconocerá los CMR Puntos faltantes, los cuales adicionará al saldo de CMR Puntos vigentes del Participante. Si el error y/o inconsistencia genera una acumulación mayor de CMR Puntos a los que se tenía derecho el Participante, el Administrador del Programa podrá descontarlos unilateralmente y sin necesidad de previo aviso del saldo total de CRM Puntos del Participante.

En cualquier caso, el Administrador del Programa se reserva el derecho de solicitar a el Participante los soportes que acrediten las transacciones presuntamente no contabilizadas y los que sea necesarios para la revisión de la solicitud de ajuste.

Adicionalmente, los Participantes podrán comunicarse directamente a través de los canales de atención disponibles con los que cuentan los Establecimientos Aliados y los Comercios, entre los que se encuentran, entre otros, páginas web, apps, call centers, centros de servicio de atención al cliente.

De acuerdo con la tipología de las peticiones, quejas y/o reclamos, éstas podrán ser atendidas directamente por los Aliados Estratégicos o los Comercios o ser remitidas al Administrador del Programa quien le asignará un número de radicado con el cual se identificará el caso hasta su cierre.

El plazo para emitir la respuesta a la solicitud radicada por el Participante, por regla general, será de quince (15) días hábiles siguientes a la fecha de su radicación, salvo que la Ley disponga un plazo diferente. Dicha respuesta se enviará a dirección electrónica registrada por el Participante bien sea en cualquiera de los canales del Administrador del Programa, y se encontrará disponible para su posterior consulta en el sistema que defina el Administrador del Programa, durante el plazo que la Ley disponga para el efecto,

14. MODIFICACIONES DEL REGLAMENTO

El Administrador del Programa se reserva el derecho de modificar, suspender o cancelar, en cualquier momento, total o parcialmente el Programa CMR Puntos, así como, el presente Reglamento, lo que incluye pero no se limita a: el factor de acumulación de CMR Puntos, las condiciones de acumulación, canje CMR Puntos, la tabla de equivalencias, el listado de Establecimientos Aliados y Comercio y el Catálogo de Premios, asumiendo el compromiso de anunciarlo a los Participantes a través de su página web www.cmrpuntos.com.co y/o de los canales que el Administrador del Programa estime pertinente.

15. VIGENCIA DEL REGLAMENTO:

La presente versión del Reglamento es publicado el día 26 de diciembre del 2025 y reemplaza las versiones anteriormente publicadas.