

REGLAMENTO PROGRAMA DE FIDELIZACION FULL XTRA

GENERALIDADES:

1. FullXtra es un programa de fidelidad mediante el cual la Cadena de Supermercados XTRA y sus subsidiarias distinguen a sus clientes fieles y los premia ofreciéndoles múltiples beneficios por su preferencia.
2. Participan en el programa FullXtra todas las personas naturales que sean mayores de edad y que presenten su identificación personal (cédula de identidad personal o pasaporte) y que completen los datos del formulario de inscripción.
3. El CLIENTE podrá afiliarse al programa FullXtra a través de los formularios que se encuentran disponibles en los puestos de atención al cliente que se encuentran en cada tienda o de manera electrónica accediendo la página web www.superxtra.com o a través de cualquier otro medio que proporcione la empresa para tales fines.
4. El CLIENTE acepta recibir comunicaciones, avisos, ofertas, promociones y cualquier información por parte del programa a través de cualquiera de los medios mencionados en el momento de la inscripción. Cualquier cambio en esta información, el cliente deberá informarlo acercándose a los diferentes puntos de atención de FullXtra, ubicados en los diferentes establecimientos de la Cadena.
5. Las personas naturales extranjeras que se registren en el programa de FullXtra recibirán una tarjeta de identificación de cliente, la cual deberán presentar al momento de pagar sus compras para acumular puntos.
6. El programa de fidelidad FullXtra le permitirá al CLIENTE, acumular puntos y recibir beneficios siempre y cuando esté inscrito en el programa.
7. Podrán participar todas las personas naturales que sean mayores de edad.
8. La afiliación al programa FullXtra es TOTALMENTE GRATUITA.
9. La Cadena se reserva el derecho, de variar en cualquier momento los términos establecidos en este reglamento y de modificar la acumulación de puntos por monto de compra.

CÓMO SE OBTIENTEN LOS PUNTOS:

1. Para acumular puntos el CLIENTE debe proporcionar su número de identificación (para nacionales) o tarjeta de identificación de cliente (para extranjeros) a la cajera antes o durante el registro de compra de los productos, con el fin de que los puntos adquiridos le sean acumulados a su cuenta, por lo que no será posible sumar puntos una vez que la transacción de compra se totalice o finalice. No se aceptarán reclamos, una vez el CLIENTE se haya retirado de la caja.
2. Los puntos podrán ser obtenidos por cada compra de mercancía efectuada en cualquiera de las sucursales de la Cadena, bajo las siguientes formas de pago: efectivo, tarjeta clave o crédito, cheque, Vale Panamá u otro medio de pago disponible. NO aplica para Cotizaciones, Notas de Crédito, Compra de Bonos, ni cuando el medio de pago sea puntos ni otras compras no estipuladas en el reglamento.
3. Se sumará un (1) punto por cada balboa (B/. 1.00) de compra en productos que adquiera el CLIENTE.
 - Las compras ó fracciones menores de \$1 no otorgan puntos.
4. El cálculo de los puntos está basado en el monto **subtotal** de la compra realizada por el CLIENTE, es decir, no se otorgarán puntos por el pago de ITBMS o cualquier otro impuesto (de cualquier índole) que pudiera generarse como resultado de la compra de mercancía.
5. Los puntos se acumularán por el valor de la compra reflejado en el **subtotal** pagado por el CLIENTE.
6. El pago de servicios públicos, y/o pagos en concesionarios como e-pago, joyerías y relojerías o cualquier concesionario diferente a la cadena no acumula puntos.
7. Los puntos son intransferibles. No podrán ser transferidos a los familiares del CLIENTE, ni entre clientes.
8. El CLIENTE podrá consultar su acumulado de puntos a través de los Centros de Atención FullXtra, en la parte inferior del tiquete de compra o visitando el sitio web www.superxtra.com.
9. Cualquier reclamación relacionada a la cantidad de puntos acumulados, el CLIENTE podrá realizarla presentando el correspondiente tiquete de compra en los puntos de atención de FullXtra en la Cadena dentro de los 30 días siguientes contados a partir de la fecha de la transacción en disputa.
10. No se atenderán reclamos sin la presentación del tiquete antes mencionado.

11. Una vez generado el ticket de compra, sin que el CLIENTE haya proporcionado su número de identificación para que se le acrediten los puntos, no habrá lugar a reclamos.
12. La Cadena no asumirá responsabilidad alguna por las eventuales controversias que puedan suscitarse entre el titular de la cuenta y sus familiares a raíz del programa.

CÓMO SE CANJEAN LOS PUNTOS:

1. Los puntos que obtengan los clientes del programa FullXtra podrán ser redimidos en la Cadena o en los establecimientos que la Cadena indique.
2. Cada 200 puntos acumulados equivaldrán a un balboa (B/. 1.00). El CLIENTE podrá empezar a redimir a partir de 200 puntos acumulados. El CLIENTE podrá canjearlos, usando estos como medio de pago hasta por un cincuenta por ciento (50%) del valor de su compra, en cualquier producto, de cualquier sección, dentro de la Cadena.
3. Los puntos obtenidos, sólo podrán ser utilizados en la compra de mercancía, y no serán canjeados por dinero en efectivo. Así mismo, en el caso de devoluciones de mercancía por dinero en efectivo, se deducirá de la devolución el valor de los puntos que haya utilizado el CLIENTE en esa compra.
4. Los puntos que se obtengan en una compra, sólo podrán ser utilizados en compras posteriores.
5. Los puntos utilizados en una compra, se borran del acumulado total de puntos.
6. Solamente el titular de la cuenta, previa presentación de cedula de identidad personal, podrá disponer y utilizar los puntos que se acumulen en su cuenta, no obstante lo anterior, podrá autorizar a un tercero a utilizar los puntos obtenidos, mediante una carta de autorización debidamente notariada y fotocopia de la cédula de identidad personal de ambos.
7. Si el titular fallece, el reclamo de los puntos podrá realizarlo el/los herederos del mismo, presentando certificado de defunción, copia de la cédula del nuevo beneficiario y copia autenticada de la Resolución judicial que lo declara heredero dentro de los 6 meses siguientes de emitida la resolución que lo declara heredero.
8. El reclamo del que habla el punto anterior se hará efectivo, siempre y cuando los puntos acumulados se encuentren vigentes

VIGENCIA DE PUNTOS Y PROGRAMA

1. Los puntos acumulados por transacción tendrán una vigencia de un año a partir de su obtención. Es decir que los puntos acumulados en enero de este año vencerán en enero del siguiente año, los acumulados en febrero de este año, vencerán en febrero del siguiente año, y así sucesivamente.
2. En caso de no efectuar redenciones durante este periodo de tiempo, los puntos se vencerán y caducarán automáticamente.
3. La Cadena podrá terminar el programa de puntos, en cuyo caso notificará tal decisión a los clientes FullXtra con 15 días de antelación a la fecha de terminación.
4. Los puntos acumulados podrán ser redimidos por los clientes del programa FullXtra, dentro del mes siguiente a la fecha de finalización del programa de puntos. La Cadena no será responsable si el titular de la cuenta no recibe esta información debido a que él no informó oportunamente a la Cadena el cambio de su dirección o teléfono.
5. El programa de puntos podrá ser suspendido unilateralmente por la Cadena debido a hechos originados en caso fortuito o de fuerza mayor, sin necesidad de notificación previa a los titulares del programa FullXtra.

El programa cliente FullXtra está diseñado para que nuestros clientes ahorren mucho más de lo que hoy ahorran con nuestros precios bajos, por lo tanto siempre estará enfocado en buscar mayores ventajas de ahorro para nuestros clientes con promociones, descuentos y beneficios XTRA.