



REGLAMENTO PROGRAMA EMPAQUES DE SONRISAS

1. DESCRIPCIÓN DEL PROGRAMA

El programa Empaques de Sonrisas, en adelante el “Programa”, es un esquema de beneficios transaccionales, incentivos y de relacionamiento, impulsado por Lamiempaques S.A., en adelante “Lamiempaques”, que busca promover la lealtad de los participantes, otorgando puntos a partir de transacciones o ventas de su portafolio de productos. Estos puntos podrán ser redimidos o canjeados en un catálogo de bienes y servicios, disponible en la plataforma o sitio web del Programa: https://incentivos.motivacion.com.co/empaque_de_sonrisas/, en adelante la “Plataforma”.

2. DEFINICIONES

Para el Programa se tendrán en cuenta las siguientes definiciones:

Artículos o premios: Bienes y/o servicios ofrecidos por el Programa, que pueden ser redimidos por los Participantes conforme a las categorías de redención establecidas.

Compañía o Lamiempaques: Lamiempaques S.A., y/o cualquiera de sus filiales.

Participante: cualquier persona o establecimiento de comercio o cualquier otro comercializador de Productos de Lamiempaques S.A. que se encuentre formalmente registrado en el Programa.

Productos: Productos del portafolio de Lamiempaques S.A... habilitados en el Programa, señalados en el numeral 3 “Alcance”. La compra de tales Productos representa la acumulación de puntos para los Participantes, de acuerdo con el numeral 5 “Beneficios”.

Aprobación de Participantes: Cada vez que Lamiempaques S.A. informe y autorice el registro de un participante para que pueda acceder a los beneficios del programa.

Acumulación: Momento en el proceso que vive participante en la interacción con el Programa, en el que a través información suministrada previamente por correo electrónico por parte de Lamiempaques, se envía la evidencia de la compra de productos, para conseguir puntos y acumularlos a su cuenta en el Programa.

Redención: Momento en el proceso que vive el participante en la interacción con el Programa, en el que realiza una transacción a través de la Plataforma de redención https://incentivos.motivacion.com.co/empaque_de_sonrisas/ para obtener un premio, a cambio de los puntos que ha acumulado.



3. ALCANCE

A) PARTICIPANTES

La participación en el Programa es cerrada y solo Lamiempaques tendrá el derecho de incluir participantes en el programa

B) PRODUCTOS

El portafolio de Productos habilitado para el Programa, con los cuales los Participantes podrán acumular puntos son los productos de Lamiempaques

Lamiempaques S.A... se reserva el derecho de modificar el portafolio de Productos y sus presentaciones, procediendo con la respectiva actualización.

C) CAMPAÑAS COMERCIALES

Adicional a la campaña general promovida a través del Programa, LAMIEMPAQUES S.A.S. podrá realizar campañas comerciales específicas, con el fin de generar incentivos adicionales a todos los Participantes, o a un grupo de estos, para ser también canjeados dentro del sistema de redención de puntos. Asimismo, se entregarán beneficios a los Participantes seleccionados por períodos de tiempo específicos, los cuales serán comunicados a través de los diferentes medios disponibles por Lamiempaques S.A. Estas campañas pueden responder a acciones de compra, correspondientes a tácticas de relacionamiento, formación, recreación o fidelización.

D) ZONA DE COBERTURA

El Programa aplica para todo el territorio nacional colombiano. Lamiempaques S.A. podrá habilitar el Programa en las diferentes regiones del país de manera progresiva, en los municipios y segmentos de su interés, bajo su entera discreción y de acuerdo con sus políticas comerciales.

4. VINCULACION / POSTULACIÓN AL PROGRAMA

La vinculación y/o postulación al Programa se podrá hacer por cualquiera de los medios que LAMIEMPAQUES S.A.S. disponga para este fin, sean presenciales o virtuales, de manera individual o masiva y respondiendo en cualquier caso a la voluntad y autorización del Participante y diligenciando todos los datos que corresponden al formulario de registro:

- Celular
- Correo electrónico
- Fecha de nacimiento



- Cédula
- Nombres
- Apellidos
- Ciudad
- Departamento

A) CONDICIONES PARA LOS PARTICIPANTES

- La vinculación por parte del Participante es voluntaria e implica la autorización de uso de datos para las finalidades del Programa.
- La vinculación al programa por parte del Participante implica para Lamiempaques S.A. la obligación de guardar discreción y reserva en cuanto a la información recibida, no obstante, existirá la facultad para LAMIEMPAQUES S.A.S. de transmitir y compartir la información según las políticas de tratamiento de datos, con el propósito de cumplir la finalidad del Programa.
- La vinculación al Programa no afecta la participación en otros programas de mercadeo que Lamiempaques S.A. pueda realizar.
- La vinculación al Programa no crea vínculo jurídico entre Lamiempaques S.A. y el Participante y en ese sentido:
 - El Participante no adquiere vínculo laboral con Lamiempaques S.A., ni la vinculación al Programa modifica el vínculo laboral con su empleador.
 - El Participante no se constituye agente comercial ni su vinculación le otorga capacidad de representación de Lamiempaques S.A. o filiales.

Los Participantes que decidan adherirse al Programa, aceptan la totalidad de las condiciones expresadas en el presente reglamento.

5. BENEFICIOS

A) SISTEMA DE ACUMULACIÓN DE PUNTOS

La Acumulación de puntos para los Participantes vinculados al Programa se realizará mes vencido, según las ventas que registre cada uno a través información que Lamiempaques envíe para la carga de puntos en los formatos previamente establecidos. Los puntos asentados por este canal se verán reflejados al séptimo (7) día hábil. Mes vencido.

La acumulación de puntos corresponde a la siguiente mecánica y según la siguiente condición:



Mecánica distribuidores/Vendedores

1. Notificaremos la meta mensual de venta de productos Lamiempaques
2. Si el participante cumple del 98% al 109% se otorgarán el 1% de la venta en puntos.
3. Si el participante cumple al 110% o más se otorgarán el 1,2% de la venta en puntos

Mecánica distribuidores/Administradores

1. Notificaremos la meta mensual de compra de productos Lamiempaques
2. Si el participante cumple del 98% al 109% se otorgarán el 0,2% de la venta en puntos.
3. Si el participante cumple al 110% o más se otorgarán el 0,4% de la venta en puntos.

Mecánica Mayoristas

1. Notificaremos la meta mensual de compra de productos Lamiempaques
2. Si el participante cumple del 98% al 109% se otorgarán el 1% de la venta en puntos.
3. Si el participante cumple al 110% o más se otorgarán el 1,2% de la venta en puntos

B) PROCEDIMIENTO PARA LA ACUMULACIÓN

- El Participante debe realizar una venta de cualquier de los Productos descritos en el numeral tercero de este documento, en un establecimiento que comercialice el portafolio de Lamiempaques S.A. en cualquier lugar de Colombia.
- Lamiempaques S.A. valida la pertenencia del Participante al Programa y procede con la verificación de las condiciones que aplican para la venta, para proceder con la acumulación.
- Lamiempaques asienta la acumulación de los puntos, según los sistemas de procesamiento de la información en los formatos previamente establecidos.
- El Operador de la Plataforma del Programa realiza la acción de acumular los puntos a la cuenta del Participante.

CONDICIONES QUE APLICAN PARA LA ACUMULACIÓN

- Para todas las referencias del portafolio de Productos Lamiempaques S.A..



- Ventas en cualquier establecimiento de Colombia, siempre y cuando sea un comercio formal, con facturación formal, perteneciente al régimen común o simplificado.
- La Acumulación de puntos se aplicará sobre los precios/valores de las referencias del portafolio de Productos de Lamiempaques S.A., antes de IVA.
- Aquellas acciones realizadas con el objetivo de obtener beneficios indebidos del Programa serán catalogadas como usos indebidos del mismo y facultarán a la Compañía para excluir o suspender del Programa a cualquier inscrito frente al cual la Compañía evidencie este tipo de actuaciones. Las acciones para obtener beneficios indebidos incluyen, entre otras, las contempladas en el aparte de prohibiciones explícitas.
- Lamiempaques S.A. estará en facultad de reversar la acumulación registrada, si se evidencia y se comprueba alguna inconsistencia que vaya en contra de las condiciones en este documento explícitas u otras nuevas que surjan como consecuencia del funcionamiento del Programa.

PROHIBICIONES EXPLÍCITAS

- Intento de postulación, registro, activación, acumulación y/o redención por parte de una persona no autorizada por el participante.
- Tratar de acumular dos veces la misma transacción.
- Intento de acumulación de transacciones que no correspondan a compras realizadas directamente por el participante.

ACUMULACIÓN DE PUNTOS EXTRAS

Adicional a la posibilidad de acumular puntos según la mecánica presentada anteriormente, se podrán acumular puntos extra en campañas comerciales, si cumplen las condiciones de compra establecidas en cada una de ellas. Estas campañas podrán estar disponibles para todos los Participantes del Programa o para un grupo seleccionado por Lamiempaques S.A. La vigencia de estas campañas será precisada en las piezas de comunicación correspondientes. Los puntos otorgados en estas campañas podrán tener una vigencia diferenciada a los puntos entregados por las compras regulares, una fecha máxima de registro de pedidos, y demás particularidades que serán debidamente comunicadas.



CONSULTA DE PUNTOS Y GESTIÓN DE NOVEDADES

Los participantes podrán consultar sus puntos ingresando a su cuenta en la Plataforma WEB del Programa.

En caso de inconsistencias en la información visualizada, la persona podrá enviar un correo al buzón del Programa y su caso será gestionado como PQR. El correo electrónico es: pqr@incentivos.motivacion.com.co

En todo caso la reclamación sólo será válida 30 días después de visualizarse el cargue de puntos en la Plataforma en el perfil del Participante. Es decir, que el Participante solo podría reportar novedades por los puntos cargados del mes inmediatamente anterior. Si su reclamación se realiza en un periodo superior a 30 días, no procederá.

C) REDENCIÓN DE PUNTOS

El Participante cuenta con una manera de redimir premios en el Programa Empaques de Sonrisas:

- Accediendo desde cualquier dispositivo que tenga conexión a internet y así acceder a todas las categorías de premios a través de la Plataforma de redención https://incentivos.motivacion.com.co/empaque_de_sonrisas/, como: bonos digitales, bonos físicos, tecnología, electrodomésticos, herramientas, elementos deportivos y muchas categorías más.

CATEGORÍAS DE REDENCIÓN

Para redimir los puntos acumulados, el Participante podrá escoger a su discreción, cualquiera de los bienes y servicios ofrecidos por el Programa, los cuales se enmarcan en las siguientes categorías: Bonos Físicos, Belleza y Cuidado, Bonos virtuales, Hogar y Cocina, Tecnología, Muebles y Viajes y Experiencias, etc.

Lamiempaques S.A. se reserva la facultad de adicionar o eliminar a su sola discreción cualquiera de los Artículos y/o de las categorías de la plataforma.

REDENCIÓN DE LOS ARTÍCULOS

- a) La redención se hará únicamente en el sitio web https://incentivos.motivacion.com.co/empaque_de_sonrisas/
- b) Los puntos no son transferibles entre personas y sólo podrán ser redimidos bajo la cédula del Participante que los acumuló.
- c) Lamiempaques S.A. se reserva la facultad de establecer el valor en puntos de los Productos y modificar tales valores en cualquier momento.



- d) La redención está sujeta a la validación de existencia y disponibilidad de los bienes y servicios ofrecidos en las diferentes categorías de redención, al no contar con inventario en tiempo real, Lamiempaques S.A. o un tercero operador se pondrá en contacto con el Participante para reversar o modificar la redención.
- e) Cada uno de los artículos tienen especificaciones físicas y técnicas en la plataforma, al participante redimirlo se entiende que acepta estas especificaciones. Las imágenes de los artículos son de referencia y puede cambiar el color. No se incluye en la redención los elementos decorativos que se asocian a la imagen del artículo

ENTREGAS

- a) El tiempo de entrega depende de cada premio:
 - **Premios Digitales:** Se enviarán inmediatamente el participante que redima el premio al correo electrónico registrado en la plataforma, el participante debe validar en las diferentes carpetas de correo porque la primera vez que redima el correo con su premio puede llegar como Spam, Recomendamos agregar la dirección de correo a remitentes seguros para que esto llegue directamente a la bandeja de entrada del participante.
 - **Premios Físicos:** la entrega depende del municipio en el cual deba ser entregado, las entregas pueden tardar entre 7 a 15 días hábiles. La entrega de los productos del catálogo no es con entrega certificada, el producto se le entrega a cualquier persona que se encuentre en la dirección. Si la caja está en mal estado en el momento de recibirla, debe dejar por escrito en las observaciones de la guía del transportador. Si no se deja especificado en la guía del transportador la inconformidad, no se podrá efectuar un reclamo. Se debe verificar que la caja en la que recibió el producto esté en buen estado, ya que, en caso de presentarse un reclamo de un producto defectuoso, revisaremos el estado en que se entregó la caja.
- b) Los Artículos redimidos físicos se entregan en los municipios con cobertura del transportador a nivel nacional. El transportador está autorizado para dejar el Artículo en la portería de la dirección indicada, en caso de que haya.
- c) La entrega está incluida en la redención de los puntos, por lo que no tendrá un valor adicional.



- d) El Participante es responsable por los datos ingresados y/o suministrados en la plataforma https://incentivos.motivacion.com.co/empaque_de_sonrisas/, especialmente en los datos de la dirección o nomenclatura para el envío de los Artículos redimidos. La imposibilidad de entrega por errores en información no será responsabilidad de Lamiempaques S.A. o de sus proveedores.

Si el Participante redime un Artículo que se encuentra agotado, LAMIEMPAQUES S.A.S. se comunicará con él en un plazo máximo de cinco (5) días hábiles para notificarle:

1. Si el Artículo seleccionado definitivamente no se encuentra disponible, se cancela la redención para que el Participante pueda redimirlo por otro Artículo que sí se encuentre disponible.
2. Si el Artículo llega en los próximos 15 días de la redención, se pactará la nueva fecha de entrega con el Participante y le será notificada la nueva fecha vía correo electrónico.
3. En caso tal de que el Artículo no llegue dentro de los 15 días definidos, LAMIEMPAQUES S.A.S. se comunicará con el Participante para notificarle la novedad y cancelar la redención, con el fin de regresarle los puntos al Participante y que éste pueda redimir sus puntos por otro Artículo.

RETRACTO Y GARANTÍA

- a) El término máximo para ejercer el derecho al retracto será de cinco (5) días hábiles contados a partir de la entrega del bien. El Artículo redimido deberá ser devuelto en las mismas condiciones entregadas. No procede el retracto respecto de bienes de uso personal o perecederos.
- b) Los reclamos por los Artículos redimidos deberán ser tramitados directamente con el fabricante. La garantía por producto defectuoso será responsabilidad del fabricante, de acuerdo con el Estatuto del Consumidor (Ley 1480 de 2011 o aquella que la modifique, adicione o subrogue). La respuesta de garantías puede tardar aproximadamente 30 días.
- c) LAMIEMPAQUES S.A.S. excluye su responsabilidad de garantía en relación con los Artículos redimidos en la Plataforma. No obstante, si el proceso de reclamación por garantía ante el fabricante es infructuoso, el Participante podrá solicitar a LAMIEMPAQUES S.A.S. la reposición de los puntos para futuras redenciones.



CONTENIDOS

- a) Los contenidos del sitio web https://incentivos.motivacion.com.co/empaque_de_sonrisas/ incluyendo reproducciones de artículos, diseño gráfico, logos, imágenes, textos, ilustraciones, fotografía y otros signos distintivos, así como todo el funcionamiento y desarrollo del sitio web, son propiedad exclusiva del proveedor de Lamiempaques S.A., y el acceso no otorga licencia de uso de marca.
- b) El contenido del sitio web tiene como propósito el uso personal, no comercial de los Participantes del Programa.

D) VENCIMIENTO DE PUNTOS

Los puntos acumulados cada mes tendrán una vigencia de Tres meses a partir de la carga en la plataforma. Si los puntos no son redimidos en los periodos acá estipulados se descontarán del saldo del Cliente.

Lamiempaques puede cambiar el periodo de vencimiento y se le comunicará oportunamente al participante para que haga uso de ellos.

6. USOS INDEBIDOS

LAMIEMPAQUES S.A.S. se reserva el derecho de desvincular y eliminar el saldo de puntos de cualquier Participante, si evidencia la ocurrencia de alguno de los usos indebidos del Programa mencionados en el presente documento y de cualquier otra acción malintencionada para la obtención de un beneficio indebido en el marco del Programa o ante el incumplimiento del reglamento del Programa.

En caso de tener conocimiento de actos indebidos, estos podrán ser reportados por medio de los canales de contacto establecidos en el numeral 6, aparte B “Prohibiciones Explícitas” de este documento. Igualmente, si un usuario ha sido suplantado o es víctima de fraude en virtud del Programa, deberá reportarlo como PQR al correo pqrsincentivos@cadena.com.co de Servicio al Cliente del Programa.

En caso de evidenciar actuaciones o usos indebidos del Programa, LAMIEMPAQUES S.A.S. estará facultado para desvincular de forma definitiva a los miembros y/o inscritos ante usos indebidos que sean considerados faltas graves, incluyendo entre estos la falsedad de información, la suplantación de identidad o cualquier otra acción intencionada para engañar a la Compañía por medio del Programa.

En cualquier caso, el resultado de las investigaciones que conlleven a la desvinculación o suspensión del Programa serán notificadas al inscrito, quien tendrá un término de 3 días hábiles para oponerse al resultado de la investigación, aportando documentos u otros soportes para controvertir las actuaciones indebidas evidenciadas.



7. DESVINCULACIÓN

El Participante podrá solicitar la desvinculación del Programa a través del correo pqrsincentivos@cadena.com.co. El Cliente podrá redimir el saldo de puntos disponibles antes de solicitar el retiro y tendrá 15 días para hacer uso de sus puestos. Una vez solicitado el retiro, el saldo de puntos quedará en cero. En caso de nueva vinculación, la acumulación de puntos empezará con un nuevo saldo.

La desvinculación también podrá producirse de manera unilateral por Lamiempaques S.A., en caso de detectar usos indebidos del Programa.

8. CANALES DE ATENCIÓN

La atención de las peticiones, quejas y reclamos será a través del correo pqrsincentivos@cadena.com.co

MODIFICACIÓN DEL REGLAMENTO

Lamiempaques S.A... se reserva el derecho de cambiar, modificar o eliminar las condiciones del presente reglamento sin necesidad de previo aviso a sus Participantes. Cualquier cambio en las condiciones será informado en el reglamento, el cual se encuentra disponible en la página web https://incentivos.motivacion.com.co/empaque_de_sonrisas/

9. TERMINACIÓN DEL PROGRAMA

El Programa terminará cuando Lamiempaques S.A... lo estime conveniente. En caso de terminación del Programa, la fecha será comunicada de manera general, a través del sitio web del Programa o cualquier medio idóneo, con un mes de antelación para que los Participantes que lo deseen, puedan redimir el saldo de puntos acumulados.

10. TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES

El Participante, en calidad de titular de la información y en virtud de lo dispuesto en la normatividad de protección de datos personales, AUTORIZA de manera expresa, voluntaria, previa, suficiente, informada e inequívoca a Empaques de Sonrisas como un programa y marca registrada de Lamiempaques S.A. . y sus filiales todas ellas - en adelante "Lamiempaques S.A..", a sus programas, a sus aliados financieros, aliados estratégicos y proveedores para que traten sus datos personales en sus bases de datos. Lo anterior, con las finalidades que a continuación se relacionan:



- Para convocarlo a los diferentes eventos de recreación, formación y relacionamiento que realice Lamiempaques S.A... para sus consumidores finales, ya sean organizados por Lamiempaques S.A..
- Envío de SMS, correos electrónicos, contacto por WhatsApp y Redes Sociales, realización de llamadas y envío de correspondencia física.
- Para la creación de bases de datos e inscripción en los programas de su pertenencia.

Se le informa además que es de su conocimiento que la política de tratamiento de datos personales de Lamiempaques S.A. , está disponible para consulta en la página web <https://www.grupobios.co/datos-personales-servicios-bios>

Los derechos que le asisten como titular de la información sobre los datos personales suministrados a Lamiempaques S.A., entre otros, son: conocer, actualizar, corregir, oponerse y solicitar la rectificación o supresión de datos; conocer el uso que hace Lamiempaques S.A. de sus datos personales y revocar en cualquier momento la autorización de la inclusión de los datos personales en las bases de datos de LAMIEMPAQUES S.A.S. Dichos derechos podrán ser ejercidos a través del correo electrónico: pqrsincentivos@cadena.com.co

La autorización será custodiada el tiempo que dure el tratamiento. Los documentos que recopile Lamiempaques S.A... con ocasión del Programa serán destruidos a los 24 (24) meses después de su recibo.