

TÉRMINOS Y CONDICIONES

SISTEMA DE RECOMPENSA POR PUNTOS PLAN SIEMPRE CONTIGO

1. DEFINICIONES DE LOS PUNTOS PLAN SIEMPRE CONTIGO

Las siguientes definiciones se aplicarán a lo largo de estos términos y condiciones:

Administrador del Plan: Hace referencia a Droguerías Colsubsidio, entidad encargada de gestionar la acumulación y canje de puntos de los clientes inscritos, así como la ejecución del Plan de Fidelización.

Catálogo de Recompensas: Es el conjunto de opciones de bienes y servicios disponibles para el canje de puntos por parte de los clientes inscritos, de acuerdo con el reglamento.

Puntos: Unidad de medida para determinar la cantidad requerida para canjear recompensas del catálogo. Los puntos se acumulan con las transacciones realizadas en las droguerías físicas y el valor de una cantidad se expresa en múltiplos de esta unidad de medida.

2. ACUMULACIÓN DE PUNTOS

Da derecho a la acumulación de Puntos, las siguientes transacciones:

Las compras que un cliente inscrito realice en los canales autorizados por Droguerías Colsubsidio para esta dinámica comercial, utilizando cualquier medio de pago, siempre que al momento de realizar la compra el cliente Inscrito indique el número de su documento de identidad y éste quede relacionado en el respectivo documento que soporta la transacción.

Por regla general, la conversión del valor pagado que da lugar a la acumulación de un (1) Punto será de Cien pesos (\$100). (\$100 = 1 punto) sobre el valor neto pagado. No obstante, el Administrador del Programa se reserva el derecho de efectuar promociones relacionadas con la acumulación de Puntos otorgando otros Puntos adicionales.

72 horas después de realizada la inscripción por los medios autorizados por Droguerías Colsubsidio y aceptando estos términos y condiciones del Plan Siempre Contigo y autorizando el tratamiento de sus datos personales conforme con la política de tratamientos de datos personales (habeas data) de Colsubsidio, empezará la acumulación de puntos.

Pasadas las 72 horas, al realizar compras en las droguerías físicas la acumulación de sus puntos se verá reflejada de manera inmediata.

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

La forma, cálculo y el factor de conversión del valor pagado a Puntos, por las transacciones que dan derecho a la acumulación de Puntos, podrán ser modificadas en cualquier momento por el Administrador del Programa bien sea unilateralmente. Dichas modificaciones serán informadas a los Inscritos mediante la página web <https://www.drogueriascolsubsidio.com/terminos-y-condiciones-del-plan-siempre-contigo> en un lapso de 24 horas.

3. CANALES AUTORIZADOS

Los canales autorizados para la acumulación de puntos únicamente serán las Droguerías Colsubsidio físicas a Nivel Nacional.

4. USO DE PUNTOS PARA TITULAR INSCRITO

El uso de Puntos aplica en todas las Droguerías Colsubsidio a nivel Nacional y solo de forma presencial. El monto de Puntos a usar por transacción será siempre un número entero y se aproximará al valor cercano por encima del decimal. El nivel mínimo para redimir es el nivel 1 que consta de 4.000 Puntos y el nivel máximo de cangue es el nivel 6 por 69.000 puntos. El uso de Puntos se hará directamente en las cajas registradoras de Droguerías Colsubsidio:

NIVEL	PUNTOS
1	4.000
2	12.000
3	20.000
4	31.000
5	48.000
6	69.000

5. EXCLUSIONES Y LÍMITES DE ACUMULACIÓN DE PUNTOS

Las siguientes transacciones no son acumulables de Puntos:

- I. Los pagos realizados como abonos a créditos o pago de cuota de manejo tarjeta multiservicios Colsubsidio.
- II. Compras realizadas por medio de tarjetas de regalo, bonos o Giftcard.
- III. Compras realizadas en los Establecimientos Aliados, tiendas ARA ni Supermercados Mercaldas.
- IV. Compras realizadas por [drogueriascolsubsidio.com](https://www.drogueriascolsubsidio.com), Call Center o Chat de domicilios.
- V. Compras realizadas por Rappi o cualquier otro market place.

Es decir, únicamente serán aprobadas las facturas por compras realizadas directamente en los canales presenciales de las Droguerías Colsubsidio.

6. CONSULTA DE SALDO DE PUNTOS

El Inscrito podrá obtener información de los Puntos acumulados, al momento de realizar sus compras por medio de la tirilla de compra o podrá solicitar esta información en las cajas

registradoras de cualquiera de las Droguerías Colsubsidio a nivel nacional, para lo cual el inscrito deberá mostrar su documento de identidad.

7. CANJE DE PUNTOS


El Inscrito tendrá derecho a efectuar canjes, según los Puntos que tenga acumulados, y conforme a los catálogos de recompensas que se encuentren publicados en las droguerías físicas. En ningún caso, el saldo total o parcial de los Puntos podrá ser transferido, cedido o heredado a otro Inscrito o tercero, ni canjeado por dinero en efectivo.

El Inscrito podrá realizar el canje de los Puntos solo de forma presencial, para esto el inscrito deberá dirigirse a las droguerías físicas o presenciales, bien sea a las cajas registradoras o al lugar que Droguerías Colsubsidio indique, y presentarse personalmente junto con su documento de identificación original. Para tal fin, el Inscrito deberá haber aceptado, de forma previa, los términos y condiciones del presente documento, autorizar el tratamiento de sus datos y cumplir con los requisitos de autenticación y validación de identidad que le fueren solicitados.

Droguerías Colsubsidio podrá habilitar otras formas de canje, las cuales serán debidamente informadas en los medios que disponga para tal fin. Una vez efectuado el canje de Puntos, inmediatamente se descontarán del saldo total del monto de los Puntos utilizados por el Inscrito. El Inscrito nunca ganará Puntos adicionales por los Puntos usados. Los Puntos usados serán descontados de forma automática del saldo de Puntos del inscrito. La transacción se podrá realizar siempre y cuando el inscrito cuente con el saldo suficiente de Puntos.

En ningún caso, Droguerías Colsubsidio, serán responsables por el vencimiento del plazo para efectuar el canje de los Puntos, debido a que el Inscrito no alcanzó el número de Puntos requeridos para efectuar el canje por algún producto del Catálogo de Recompensas.

8. CATÁLOGO DE RECOMPENSAS

Droguerías Colsubsidio publicará en su página oficial: <https://www.drogueriascolsubsidio.com/terminos-y-condiciones-del-plan-siempre-contigo> las opciones de bienes y/o servicios disponibles para canje de Puntos, así como las condiciones propias para cada canje. Dicha información podrá constar en uno o varios catálogos los cuales se actualizarán de acuerdo con las necesidades y la periodicidad que Droguerías Colsubsidio estime conveniente. Los elementos de ambientación y/o demás artículos que se encuentren en las imágenes se incluyen para recreación de la escena y no se entienden incluidos dentro de la oferta de productos para canje de Puntos. El  Vigilado Supersubsidio

Catálogo de Recompensas tendrá vigencia definida, esto es, hasta la fecha publicada en el mismo y/o hasta que se agoten las unidades disponibles anunciadas de cada producto y/o servicio para canje de Puntos, lo que ocurra primero. Droguerías Colsubsidio podrá diseñar campañas específicas y/o catálogos especiales de productos dirigidos a ciertos grupos objetivos de Inscritos. Estas iniciativas se comunicarán oportunamente a los Inscritos, a través de los canales que para el efecto disponga Droguerías Colsubsidio.

Para conocer el catálogo de recompensas por el cual pueden canjear o redimir sus puntos los clientes inscritos al programa, lo pueden consultar en la página drogueriascolsubsidio.com o en las droguerías presenciales a nivel nacional.

Catálogo de Recompensas:

https://colsubsidio.vtexassets.com/assets/vtex.file-manager-graphql/images/69801de2-c962-4786-89de-daebb66c8875_52e97f15e8dda68598b799fc65b1c156.pdf

Los artículos que se entregarán corresponderán a los vigentes en el momento de redimir los puntos y están sujetos a disponibilidad en el inventario, así como a las restricciones de los fabricantes o proveedores, el Plan Siempre Contigo podrá eliminar o cambiar los artículos relacionados del catálogo de recompensas sin previo aviso.

9. ENTREGA DE PRODUCTOS CATÁLOGO DE RECOMPENSAS

Los productos del Plan están sujetos a disponibilidad de inventario y de forma limitada y/o hasta agotar existencias. Las fotografías del Catálogo de Recompensas son imágenes de referencia y solamente se entregará una (1) unidad de los artículos mencionados en la descripción del producto por el canje del total de los Puntos indicados en la pieza respectiva.

El producto seleccionado será entregado en la Droguería Colsubsidio, en el caso de que el producto no se encuentre en el punto físico, será entregado en un plazo mínimo de 72 horas, después del día del canje, este se hará llegar a la Droguería que el Cliente decida, el producto no podrá ser enviado a domicilio, armado, acondicionamiento especialmente u otros similares.

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

El Inscrito deberá ofrecer al Administrador del Plan Siempre Contigo información clara y veraz, acerca de los motivos y Productos de los cuales solicita el cambio, devolución o garantía quien puede dar la opción de realizar el cambio de manera inmediata en la Droguería Colsubsidio que realizó el canje de los puntos.

El Plan Siempre Contigo, se reserva el derecho de no realizar cambios, en caso de encontrar una vez analizadas las condiciones de cada caso, que este no es aplicable sobre lo cual dará respuesta al Inscrito.

Todos los cambios están sujetos a disponibilidad de inventario, en caso de que no se cuente con el Producto objeto del reclamo, se le brindarán otras opciones para llegar a un común acuerdo.

11. PÉRDIDA DE PUNTOS

Son causales de pérdida total de los Puntos vigentes acumulados del Titular, y de exclusión como inscrito del Programa de Fidelización, sin que medie aviso previo al Inscrito, las siguientes:

- I. El abuso o uso indebido de los Puntos.
- II. El incumplimiento de lo establecido en el presente Reglamento.
- III. El fraude en la acumulación o canje de los Puntos. La ejecución de acciones que atenten contra un tercero el Administrador del Programa.
- IV. La acumulación de Puntos como consecuencia de un error inducido por el Inscrito.
- V. La comercialización de Puntos y/o beneficios del Programa por parte de los Inscritos.
- VI. El fallecimiento del Inscrito
- VII. El uso de datos no reales o no propios en el proceso de inscripción al programa Puntos.
- VIII. La coincidencia del Inscrito en listas de control tales como; ONU, OFAC (Office of Foreign Assets Control) y/o UE1 Sin perjuicio de lo anterior, los Inscritos 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 Puntos acumulados con anterioridad a la solicitud de retiro del Programa, en caso contrario los Puntos acumulados se eliminarán junto con la atención del requerimiento de retiro del Programa.

Son causales de pérdida parcial de los Puntos vigentes acumulados del Inscrito, las siguientes:

- i. De conformidad con la obligación legal que le asiste a la Compañía administradora del Programa 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 Inscritos 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.
- ii. La reversión de la transacción que dio derecho a la acumulación de Puntos como consecuencia de la aceptación de la solicitud efectuada a la Droguería, al Comercio y/o a la entidad emisora del instrumento de pago.
- iii. La expiración de los Puntos por vencimiento de estos dentro de su término de vigencia.

12. VENCIMIENTO DE LOS PUNTOS

A partir del año 2026, la vigencia de los Puntos se manejará en dos periodos semestrales: del 1 de enero al 30 de junio de 2026 y del 1 de julio al 31 de diciembre de 2026. Los Puntos acumulados en cada periodo semestral tendrán vigencia hasta el último día del periodo correspondiente. Durante estos periodos, el Inscrito podrá canjear los Puntos de acuerdo con las condiciones aplicables en este documento.

En caso de no ser canjeados los Puntos durante el periodo semestral correspondiente, el Inscrito perderá los Puntos acumulados en dicho periodo y estos se descontarán de forma automática del total de Puntos disponibles. Es responsabilidad del Inscrito consultar los Puntos vigentes, así como la fecha de vencimiento de cada periodo semestral.

Los Puntos que no sean canjeados dentro del término de vigencia de su periodo correspondiente no serán reintegrados al Inscrito por ningún motivo.

13. CANALES DE INFORMACIÓN

Los canales disponibles para atención a quejas o revisión de puntos inicialmente serán en las Droguerías Colsubsidio físicas donde el inscrito podrá solicitar validación o verificación de Puntos

Colsubsidio atenderá cualquier consulta o reclamo de los consumidores a través de:

- I. Líneas de servicio al cliente Colsubsidio:
- II. Línea audio servicios: Bogotá 7457900.
- III. Línea nacional gratuita: 018000 94 7900.
- IV. Página web: www.colsubsidio.com opción servicio al cliente.
- V. Correo electrónico: servicioalcliente@colsubsidio.com.
- VI. Correo electrónico: fidelizaciondroguerias@colsubsidio.com
- VII. Personalmente: Droguerías Colsubsidio.

14. MODIFICACIONES DEL REGLAMENTO

Droguerías Colsubsidio se reserva el derecho de modificar los términos y condiciones de los puntos. Los cambios se comunicarán a los inscritos en un lapso de 24 horas, a través de los canales de comunicación oficiales del plan siempre contigo, como el sitio web y las notificaciones por correo electrónico o mensajes de texto.