

TÉRMINOS Y CONDICIONES PARA LA REDENCIÓN DE CUPONES DE DESCUENTO

1. Definiciones

Cupón: Representa un código alfanumérico único o un documento digital, enviado a través de medios digitales (WhatsApp), que faculta a su portador a acceder a una reducción de precio o beneficio similar, aplicable a transacciones específicas con empresas colaboradoras.

Redención: Proceso mediante el cual el poseedor del cupón ejerce el derecho de obtener un descuento, ingresando el código correspondiente en la plataforma de pago de la empresa asociada o presentándolo en puntos de venta físicos autorizados.

Vigencia: Periodo de tiempo establecido durante el cual el cupón se mantiene válido y efectivo para su uso, posterior al cual, perderá toda validez operativa.

2. Uso de los Cupones

Los cupones emitidos son aplicables únicamente para su uso en los canales de venta designados por las entidades colaboradoras, los cuales están detalladamente descritos en las comunicaciones de marketing relacionadas con cada cupón. Los usuarios deben adherirse estrictamente a las instrucciones proporcionadas para garantizar la efectividad del cupón.

3. Proceso de Redención

Para la redención efectiva de los cupones, los usuarios deben acercarse presencialmente con la pieza grafica con el código del cupón directamente en los puntos de venta de la entidad colaboradora o aliada, o bien, deben presentar el cupón digital antes de finalizar la transacción en los establecimientos autorizados.

4. Condiciones de los Cupones

Cada cupón emitido tendrá una fecha de caducidad que será comunicada en el mensaje de entrega del cupón. Las condiciones de uso, incluyendo restricciones en la selección de productos, requerimientos de compra mínima, y otras limitantes, serán especificadas de manera clara y concisa en cada emisión de cupón.

5. Política de Cancelación y Reembolso

Los cupones no son reembolsables ni intercambiables por su valor monetario en efectivo bajo ninguna circunstancia. En el evento de que un cupón no sea utilizado antes de su fecha de caducidad, este perderá su validez sin opción a recuperación de valor alguno.

6. Modificaciones a los Términos y Condiciones

CENTRAL DE ESPECIALISTAS DE COLOMBIA SAS se reserva el derecho unilateral de modificar estos términos y condiciones en cualquier momento. Dichas modificaciones entrarán en vigor inmediatamente después de su publicación en nuestro sitio web oficial o tras su comunicación directa a los consumidores.

7. Contacto

Para consultas adicionales relacionadas con la aplicación de los cupones o para recibir asistencia técnica, los usuarios deben contactar directamente Vía WhatsApp al número designado y por donde recibieron las piezas de cupones, donde un representante (super anfitrión) estará disponible para proporcionar el soporte necesario.

8. Exclusión de Responsabilidad

CENTRAL DE ESPECIALISTAS DE COLOMBIA SAS actúa exclusivamente como facilitador en la distribución de estos cupones y por tanto, declina cualquier responsabilidad relacionada con la calidad, idoneidad, seguridad, o cualquier otro aspecto inherente a los productos o servicios adquiridos mediante el uso de dichos cupones.

9. Relación entre las Partes

La provisión de cupones por parte de CENTRAL DE ESPECIALISTAS DE COLOMBIA no establece ninguna forma de relación laboral, de representación o contractual extensiva con los usuarios o con las empresas Aliadas, más allá del acuerdo específico para el uso del cupón.

10. Legislación Aplicable

Todos los términos y condiciones aquí presentes están regidos por la normativa jurídica de la República de Colombia. Cualquier disputa surgida en relación con estos términos será resuelta bajo la jurisdicción de los tribunales competentes de Colombia.

TERMINOS Y CONDICIONES PARA GARANTÍAS Y DEVOLUCIONES PARA LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS AMBULATORIOS DE SALUD - PLIEGO DE CONDICIONES

La Prestación de Servicios de Salud en Colombia está regulada por la Política Nacional de Prestación de Servicios de Salud, en consonancia con la Ley 1122 de 2007 y sus decretos reglamentarios. Esta regulación tiene como objetivo principal garantizar el acceso y la calidad de los servicios, optimizando el uso de los recursos, promoviendo enfoques de atención centrada en el usuario y asegurando la sostenibilidad financiera de las Instituciones Prestadoras de Servicios de Salud. Además, la Ley 1480, expedida el 12 de octubre de 2011, busca proteger, promover y garantizar la efectividad y el libre ejercicio de los derechos de los consumidores, así como amparar el respeto a su dignidad e intereses económicos.

CENTRAL DE ESPECIALISTAS DE COLOMBIA SAS, identificada con NIT: 900871885 – 2, manifiesta por el presente documento su compromiso de brindar servicios ambulatorios de salud, incluyendo consultas especializadas y procedimientos ambulatorios ofrecidos en el Plan Central a tu Corazón. Nos comprometemos a ofrecer servicios con tarifas asequibles a toda la comunidad, garantizando calidad a partir de los siguientes atributos:

Accesibilidad: Posibilidad que tiene el Usuario para utilizar los servicios de salud.

Oportunidad: Posibilidad que tiene el Usuario de obtener los servicios que requiere sin que se presenten retrasos que pongan en riesgo su vida o su salud.

Seguridad: Conjunto de elementos estructurales, procesos, instrumentos y metodología que minimizan el riesgo de sufrir eventos adversos durante la atención.

Pertinencia: Garantía de que los usuarios reciban los servicios que requieren.

Continuidad: Garantía de que los usuarios reciben las intervenciones requeridas mediante la secuencia lógica y racional de actividades basadas en el conocimiento científico y sin interrupciones innecesarias.

Satisfacción del Usuario: Nivel del estado de ánimo del Usuario-Paciente y su familia al comparar la atención en salud con sus expectativas.

Garantía Legal: En la prestación de servicios en la que el prestador tiene una obligación de medio, la garantía está dada, no por el resultado, sino por las condiciones de calidad en la prestación del servicio, según las condiciones establecidas en normas de carácter obligatorio, en las ofrecidas o en las ordinarias y habituales del mercado.

Término de la Garantía Legal: El término de la garantía legal será el dispuesto por la ley o por la autoridad competente. A falta de disposición de obligatorio cumplimiento, será el anunciado por el productor y/o proveedor. El término de la garantía legal empezará a correr a partir de la entrega de la prestación de servicios que suponen la entrega del servicio. El servicio tiene garantía de cinco (5) días hábiles, contados a partir de la prestación.

Aspectos incluidos en la Garantía Legal: Corresponden a la garantía legal las siguientes obligaciones, en la prestación de servicios: cuando haya incumplimiento, se procederá, a elección del consumidor, a la prestación del servicio en las condiciones en que fue contratado o a la devolución del precio pagado.

Compra por comercio electrónico: Se dará cumplimiento de acuerdo con lo establecido en el capítulo VI del Estatuto del Consumidor. Para la devolución del dinero por no prestación del servicio o en caso de ser por reclamación de cumplimiento de los atributos de calidad, el tiempo establecido es de cinco (5) días hábiles, contados a partir de la reclamación. Esta disposición garantiza la protección de los derechos del consumidor en el ámbito del comercio electrónico, asegurando que los usuarios tengan un proceso claro y eficiente para resolver cualquier inconveniente relacionado con la prestación de servicios.

Procedimiento de Reclamaciones:

Para proceder a las reclamaciones, se establecen los siguientes contactos:

Dirección de Calidad – 3043880957 – dircalidad@centralespecialistascolombia.com

Dirección Contable y Financiera 3015437613 dirfinanciera@centralespecialistascolombia.com

Además, los usuarios pueden presentar sus reclamaciones siguiendo el procedimiento detallado en nuestra página web o solicitando información en nuestras instalaciones.

Compromiso de Mejora Continua:

Central de Especialistas de Colombia se compromete a realizar mejoras continuas en la calidad de los servicios prestados, basadas en la retroalimentación de los usuarios y en la evaluación interna de los procesos. Nuestro objetivo es garantizar la satisfacción del cliente y el cumplimiento de los más altos estándares de calidad en la atención de la salud.

Condiciones de Financiación

Central de Especialistas de Colombia SAS, ofrece a sus usuarios las siguientes alternativas para financiar el pago y acceder a los servicios de salud que ofrece la IPS en su Plan Central a tu Corazón:

Opción 1:

Central de Especialistas de Colombia SAS permite al usuario abonar al servicio adquirido en un plazo de 45 días. Una vez se haya realizado el 100% del pago, procederemos con la atención. En caso de que el paciente desista de la realización del examen al finalizar el pago, se realizará la devolución total del valor cancelado 5 días después de la solicitud.

Opción 2:

Central de Especialistas de Colombia SAS permite al usuario cancelar el 50% del valor del servicio médico, y el saldo restante se difiere a 45 días, sin ningún costo adicional ni liquidación de intereses. Los pagos acordados se pueden hacer en efectivo a la cuenta bancaria indicada.

Opción 3:

Central de Especialistas de Colombia SAS ofrece como medio de pago ADDI. En esta opción se presentan dos casos:

- Si el usuario tiene aprobado cupo de crédito con ADDI, se solicitará el documento, se ingresarán los datos al aplicativo, se validará el valor del cupo, se hará la solicitud a ADDI y, de ser aprobada, quedará aprobada la compra.
- Si el usuario no tiene aprobado crédito con la entidad, se procederá a solicitar el documento, se ingresarán los datos solicitados, ADDI realizará el estudio de crédito en un tiempo aproximado de 30 minutos y, de ser aprobado, informará al usuario los costos de financiación. Si son aceptados, se procederá con el pago del servicio correspondiente. En esta opción, el paciente asume el costo de financiación, que será cobrado directamente por ADDI, quien realizará el seguimiento a esta cartera.

TÉRMINOS Y CONDICIONES DEL PROGRAMA DE REFERIDOS PLAN CENTRAL A TU CORAZÓN

Estos términos y condiciones establecen las normas para participar en el Programa de Referidos del Plan Central a tu Corazón de CENTRAL DE ESPECIALISTAS. Al participar en este programa, usted acepta cumplir con todas las disposiciones aquí descritas.

1. Términos

1.1. Referente: Todos nuestros usuarios colaboradores de CENTRAL DE ESPECIALISTAS mayores de edad que proporcionen el dato de algún familiar, amigo o conocido. El referente actuará con total autonomía en cuanto al modo, tiempo y lugar en que motiva e incentiva al referido para que se vincule al PLAN CENTRAL A TU CORAZÓN, sin estar sujeto a la continua subordinación o dependencia de esta. El programa de referidos no habilita al referente para representar a CENTRAL DE ESPECIALISTAS a ningún título y en ningún caso podrá considerarse como un ejercicio de intermediación comercial, corretaje, agencial mercantil o cualquier otra de igual o similar naturaleza.

1.2. Referidos: Aquellas personas mayores de edad (familiares, amigos o conocidos) que el referente motiva e incentiva a través de un mensaje o experiencia positiva para que se vinculen al PLAN CENTRAL A TU CORAZÓN, refiriéndolo a través de los medios definidos para el programa.

2. Participantes del programa:

□ Todos nuestros usuarios colaboradores de CENTRAL DE ESPECIALISTAS mayores de edad pueden participar como referentes. No participan en el programa como referentes los corredores comerciales externos y ejecutivos comerciales.

2.1. Ganadores: Los referentes ganadores serán aquellos que ingresen los datos completos y correctos de su contacto (referido) a través de los canales definidos y este se afilie efectivamente al PLAN CENTRAL A TU CORAZÓN.

3. Condiciones

3.1. La participación como referente es sin ningún costo. Para adquirir esta condición se debe ingresar a la página web, aceptar los términos y condiciones y el tratamiento de datos personales.

3.2. El Programa Referidos se reserva el derecho de rechazar la inscripción de toda persona que no reúna los requisitos para participar del programa.

3.3. Para referir una persona al PLAN CENTRAL A TU CORAZÓN, el referente deberá conocer y ser conocido de aquel a quien refiere. En caso de comprobarse el desconocimiento entre el referente y el referido, no se realizará el pago del premio.

3.4. Los referidos deben ser registrados directamente por el referente y solo serán válidos como referidos los contactos que se registren en el formulario dispuesto.

3.5. El Programa Referidos informará al referente a través de los canales dispuestos, que su referido ha sido registrado en el programa y por lo tanto va a ser contactado para invitarle a ser usuario.

3.6. Si un referido se encuentra afiliado como usuario de PLAN CENTRAL A TU CORAZÓN y posteriormente un referente lo registra en la plataforma del programa referidos, no será tenido en cuenta para pago de premios.

3.7. Si dos participantes (referentes) refieren a la misma persona (referido), primará el orden de ingreso del referido en el canal definido para la campaña.

3.8. El referente podrá ser contactado para resolver dudas o inconsistencias sobre el registro de su referido cuando sea necesario, por esta razón los números de contacto deben ser nacionales.

3.9. El proceso de afiliación al PLAN CENTRAL A TU CORAZÓN, está sujeto a que el referido reúna los requisitos legales y/o establecidos por la compañía, los cuales serán de conocimiento y cumplimiento solo del referido para efectos de su afiliación.

3.10. Es responsabilidad de todos los referentes del programa conocer, cumplir y actualizarse de todas las reglas y políticas del programa de referidos de CENTRAL DE ESPECIALISTAS, a través de la página Web <https://centralespecialistascolombia.com/>

3.11. El Programa Referidos podrá modificar los términos y condiciones, que se comunicarán con anticipación y regirán después de hacer oficialmente la misma a sus referentes, a través de alguno de los medios virtuales habilitados para el

programa entre ellos mail, banner, SMS, página Web o centro de contacto entre otros que se dispongan.

3.12. En la página Web <https://centralespecialistascolombia.com/> siempre encontrará la última versión de los términos y condiciones del programa de referidos.

3.13. Los beneficios del Programa Referidos, no son negociables, ni canjeables. Los referentes que incurran en cualquiera de estas prácticas, así como cualquier persona que utilice cualquier beneficio o premio obtenido de esta forma, serán los responsables de los daños y/o perjuicios ocasionados a CENTRAL DE ESPECIALISTAS, así como de los costos legales y operacionales por causa de dicha práctica.

3.14. CENTRAL DE ESPECIALISTAS se reserva el derecho de auditar en cualquier momento el programa y el cumplimiento de las condiciones por parte de los referentes, sin necesidad de notificación alguna, con el objetivo de asegurar el acatamiento de los términos indicados en el presente documento. En el caso que la auditoria revele diferencias y/o violaciones, serán suspendidos hasta que dichas diferencias y/o violaciones sean resueltas de forma satisfactoria.

3.15. El referente podrá manifestar su derecho a abandonar la participación del Programa Referidos notificándolo al siguiente correo: atencion@centralespecialistascolombia.com , en consecuencia, no podrá ceder ni trasladar sus referidos a ningún otro referente. En caso de que algún referido termine siendo afiliado al PLAN CENTRAL A TU CORAZÓN no se entregara premio.

3.16. El referente autoriza a CENTRAL DE ESPECIALISTAS como responsable del tratamiento de datos personales, para el recaudo, almacenamiento, uso, circulación y transmisión de la información personal solicitada para la participación en el programa y las finalidades específicas que se presentan el numeral 8 de los términos y condiciones, además autoriza los tratamientos y finalidades publicadas en la política de protección de datos personales que se puede conocer en la dirección electrónica: <https://centralespecialistascolombia.com/>. El referente comprende que, en su calidad de dueño de su propia información personal y que para el titular de la información que refiere, le asisten los derechos contenidos en el artículo 8 de la Ley 1581 de 2012, que incluyen: conocer, actualizar y rectificar sus datos personales frente a los responsables del tratamiento y solicitar prueba de la autorización otorgada al responsable, entre otros. El Titular puede ejercer sus derechos de actualización, rectificación, cancelación y oposición sobre datos personales, en cualquier oficina del país o a través de las páginas de internet <https://centralespecialistascolombia.com/> en la opción contáctanos.

4. Formulario de referidos.

El formulario para referir se encuentra disponible en el enlace <https://centralespecialistascolombia.com/referidos/>

5. Premios

5.1. El referido debe afiliarse al PLAN CENTRAL A TU CORAZÓN dentro de los 2 meses siguientes a la fecha de inscripción.

5.2. El referido debe ser usuario o titular del contrato.

5.3. Los referentes (usuarios o colaboradores) acumulan el mismo porcentaje de puntos por la primera compra del usuario referido.

6. Condiciones de acumulación

6.1. Los premios se otorgarán a los referentes, de acuerdo con el número de referidos registrados en los diferentes canales que sean efectivos durante la vigencia del programa.

6.2. CENTRAL DE ESPECIALISTAS se reserva el derecho de modificar total o parcialmente el esquema de los premios por los referidos efectivos, esta modificación regirá a partir de las 00.00 horas del día siguiente la fecha de notificación a los referentes por los datos suministrados en el registro, además de la correspondiente publicación del nuevo esquema de premios en el canal designado, la modificación al plan de premios no aplicará con retroactividad.

7. Vigencia.

La campaña tendrá una duración desde el 10 de junio del 2024 hasta el 31 de diciembre de 2024. En caso de finalizar el programa, el canal comercial tendrá plazo para realizar la respectiva gestión y vinculación de los referidos hasta un (1) mes después.

8. Canales de atención del programa de Referidos.

En caso de tener reclamaciones o dudas de la gestión de su prospecto y abonos de los puntos puede escribir al siguiente correo electrónico: atencion@centralespecialistascolombia.com

9. Tratamiento de datos personales

Los datos que se recauden a través del referente que acepte participar en el programa serán tratados conforme a la ley 1581 de 2012 por CENTRAL DE ESPECIALISTAS quien es su rol de Responsable implementará las medidas administrativas, técnicas y humanas necesarias para desarrollar las finalidades de realizar el ofrecimiento y venta de servicios y productos derivados de su objeto social, efectuar labores de mercadeo digital, comunicar, publicitar sus servicios, para generar contacto comercial con el Titular y darle a conocer los beneficios de los productos y servicios; cumplir con los deberes legales impuestos a los responsables y encargados del tratamiento de datos personales; para el desarrollo de estas finalidades podrá transmitir, transferir, enviar, procesar, almacenar o enviar a terceros o proveedores que prestan servicios logísticos, administrativos, tecnológicos, de distribución, marketing, call-center, ubicados dentro o fuera del territorio nacional que actuarán como encargados del tratamiento.

Los datos recaudados serán tratados durante la vigencia del programa y por el tiempo adicional que exija la normativa aplicable de carácter general o especial, o por la ocurrencia de la prescripción o por la revocación de la autorización por parte del Titular en los casos en que estén permitidos por Ley. La política de tratamiento de datos personales, el aviso de privacidad y la identificación, direcciones física y electrónica y teléfono de cada uno de los responsables del tratamiento, podrán ser conocidas en el siguiente portal web: <https://centralespecialistascolombia.com/>

TERMINOS Y CONDICIONES DEL PROGRAMA DE FIDELIZACION CENTRAL A TU CORAZON

CORAZON

El presente documento contiene los términos y condiciones generales de uso y funcionamiento del programa de fidelización CENTRAL A TU CORAZON de CENTRAL DE ESPECIALISTAS. Estos términos y condiciones podrán ser

modificados, enmendados y/o sustituidos por CENTRAL DE ESPECIALISTAS en cualquier momento, con o sin previo aviso.

1. DESCRIPCIÓN DEL PROGRAMA CENTRAL A TU CORAZON

Puntos CENTRAL A TU CORAZON es un programa de lealtad, abierto a cualquier persona natural y mayor de edad que realice compras en CENTRAL DE ESPECIALISTAS, a través del programa, CENTRAL DE ESPECIALISTAS busca reconocer e incentivar la lealtad de sus clientes y otorgándoles beneficios de acuerdo con el estatus que los mismos adquieran.

CENTRAL DE ESPECIALISTAS se reserva el derecho de terminar, modificar, actualizar y/o suspender en cualquier tiempo, total o parcialmente, los términos y condiciones del programa.

CENTRAL DE ESPECIALISTAS comunicara lo anterior por el(los) medio(s) que considere más idóneos.

En este caso, los usuarios de Central a tu corazón que tienen en su cuenta puntos, contarán con (1) un mes calendario, a partir de la de la fecha en que CENTRAL DE ESPECIALISTAS realice dicha notificación, para canjearlos por los productos que en su momento defina CENTRAL ESPECIALISTAS.

2. INSCRIPCIONES AL PROGRAMA

En cualquier tiempo y de forma voluntaria, siempre que el cliente cumpla con los requisitos exigidos para ser miembro del programa, el mismo podrá inscribirse al programa de Central a tu corazón y por ende, una vez inscrito quedar habilitado para acumular puntos en el programa, realizar canje o redención de Puntos y para acceder a los beneficios que sean ofrecidos de tiempo en tiempo por CENTRAL DE ESPECIALISTAS.

Al momento de acceder a los beneficios ofrecidos por el Programa, cualquier colaborador de CENTRAL DE ESPECIALISTAS podrá solicitar el documento de identidad del Cliente, con el propósito de validar si la información coincide con los datos ingresados al momento de la inscripción. En caso de evidenciarse que los datos no coinciden, CENTRAL DE ESPECIALISTAS. estará totalmente facultado para no entregar los beneficios del Programa y suspender o cancelar definitivamente la Cuenta de Usuario del Cliente.

A partir de la inscripción al Programa y durante su permanencia en el mismo, el Cliente declara que conoce y acepta expresa, integra e inequívocamente los presentes términos y condiciones y la Política de Tratamiento de Datos Personales de CENTRAL DE ESPECIALISTAS, disponible en <https://www.centralespecialistascolombia.com>

El Cliente es responsable sobre la veracidad, calidad y exactitud de los datos aportados y es responsable de garantizar que dicha información esté siempre completa y actualizada, por lo tanto, asume toda la responsabilidad y consecuencias por cualquier información incompleta, parcial o incorrecta que este provea a CENTRAL DE ESPECIALISTAS El Cliente quedará inscrito en el Programa, luego de suministrar y autorizar el tratamiento de sus datos de contacto, a través de alguno de los diferentes canales definidos para tal fin: I. Diligenciando el formulario online disponible en la página web aquí Una vez diligenciados todos los campos del formulario, y luego de autorizar el tratamiento de sus

datos personales, el Cliente quedará inscrito en el Programa.

II. Realizando el proceso de registro a través del suministro de información al superanfitrión en cualquiera de las sedes de CENTRAL DE ESPECIALISTAS Adscritas al momento de realizar una compra.

III. Cualquier otro medio que determine CENTRAL DE ESPECIALISTAS. a su discreción.

Realizada la inscripción, CENTRAL DE ESPECIALISTAS enviará una notificación a través del correo electrónico registrado con el fin de verificar los datos y crear la Cuenta de Usuario para Central a tu Corazón

3. CONDICIONES DE ADMISIÓN

Las personas naturales menores de edad, personas jurídicas o entidades no califican para ser miembros del Programa. En caso de que CENTRAL DE ESPECIALISTAS. confirme que ostenta una de estas calidades, podrá excluirlo de forma inmediata del Programa y perderá, de forma automática, todos los Puntos acumulados.

Solo se consideran documentos válidos cédula de ciudadanía y/o cédula de extranjería del Cliente.

4. PUNTOS DEL PROGRAMA CENTRAL A TU CORAZON

4.1. CARÁCTER INTRANSFERIBLE

Los Puntos acumulados son de naturaleza personal e intransferible. No podrán comercializarse ni transferirse a terceros bajo ningún motivo. No son negociables, canjeables por dinero, ni redimibles por beneficios o productos ajenos a los establecidos CENTRAL DE ESPECIALISTAS, so pena de exclusión del Programa y pérdida de todos los Puntos acumulados.

4.2. VIGENCIA

Los Puntos tendrán una vigencia estándar de un (1) año calendario, salvo que en virtud de una estrategia de mercadeo o promoción específica elaborada por CENTRAL DE ESPECIALISTAS se defina una vigencia diferente.

La vigencia enunciada estará sujeta a la permanencia del Cliente en el Programa.

4.3. ACUMULACIÓN

Como regla de acumulación se define que el usuario acumulara el 2% del valor de las compras en pesos colombianos realizadas en las sedes de CENTRAL DE ESPECIALISTAS o a través de la tienda Online. Así mismo CENTRAL DE

ESPECIALISTAS. podrá definir una regla diferente de acumulación en la que los usuarios podrán recibir puntos extra por la realización de determinadas acciones las cuales pueden incluir, pero no limitarse a la compra, redención o la interacción en los canales, de acuerdo con la estrategia definida por CENTRAL DE ESPECIALISTAS.

El Usuario inscrito en el Programa podrá solicitar Productos del Catálogo a cambio de una cantidad determinada de Puntos previamente definida por CENTRAL DE ESPECIALISTAS

4.4. CANJE DE PUNTOS

Para el canje de los Puntos, el Cliente podrá redimir ya sea presentándose en alguna de las sedes la institución o a través de la página web de CENTRAL DE ESPECIALISTAS. Cuando el USUARIO realice el canje de los Puntos, automáticamente serán descontados de su cuenta los Puntos de mayor antigüedad, es decir aquellos cuya fecha de vencimiento se encuentre más próxima. El canje o redención de Puntos tendrá siempre como efecto el descuento de los Puntos proporcionales al valor de los productos adquiridos por el usuario y, por ende, si se presenta un error o falla en el sistema que invierta o afecte dicho proceso, (ej. Se acumulan Puntos que deberían ser descontados en razón del

canje) CENTRAL DE ESPECIALISTAS ajustará el error correspondiente, revirtiendo los efectos o beneficios otorgados de forma injustificada, sin que ello dé lugar a ningún tipo de responsabilidad a su cargo.

Los Puntos sólo se podrán canjear por los Productos del Catálogo en los términos que aquí se definen y, en ningún caso, podrán ser canjeados por dinero en efectivo o por otros productos diferentes a los determinados por CENTRAL DE ESPECIALISTAS. El canje de Puntos está sujeto a la disponibilidad de los productos respectivos y al funcionamiento de internet; en caso que se presenten fallas o deficiencias de internet, y no sea posible realizar el canje de los puntos disponibles en su Cuenta de Usuario, CENTRAL DE ESPECIALISTAS. no asumirá ningún tipo de indemnización o pago or la falla correspondiente. Una vez facturado el canje de Puntos, no será posible reversar la transacción ni cambiar el Producto canjeado.

5. CAUSALES DE SUSPENSIÓN

Entiéndase como suspensión, el congelamiento o bloqueo temporal de la Cuenta de Usuario. CENTRAL DE ESPECIALISTAS se reserva el derecho de suspender la Cuenta de Usuario hasta tanto se aclare o resuelva el hecho que da lugar a la misma, en cualquiera de los siguientes casos y siempre y cuando no constituyan una causal de exclusión:

1. Cuando se detecte un Indicio de Fraude.
2. Cuando USUARIO realice o participe en una conducta reprochable en las sedes de CENTRAL DE ESPECIALISTAS incluyendo, pero sin limitarse a, la extracción temporal y no autorizada de utensilios o productos, los comportamientos indebidos, irrespetuosos o contrarios a la moral o a las buenas costumbres, el uso o aprovechamiento no autorizados de las instalaciones en CENTRAL DE ESPECIALISTAS
3. Cuando USUARIO realice o participe en una conducta que perturbe, amenace o atente contra la seguridad, integridad, tranquilidad y funcionamiento CENTRALDE ESPECIALISTAS, o contra la seguridad, integridad, tranquilidad, honra y dignidad de otros Clientes o de terceros.
4. Cuando el USUARIO realice o participe en una conducta que amenace los intereses, la reputación y el buen nombre de CENTRAL DE ESPECIALISTAS y/o de las marcas y productos que ésta representa. El USUARIO cuya Cuenta de Usuario haya sido suspendida o bloqueada producto de una investigación que determine cualquiera de las conductas anteriormente mencionadas, no podrá utilizar su Cuenta de Usuario para realizar transacciones, no podrá acumular, redimir, ni hacer uso de sus Puntos, así como tampoco podrá utilizar su Saldo Prepago ni solicitar la apertura de una nueva Cuenta de Usuario.

CENTRAL DE ESPECIALISTAS se reserva el derecho de modificar, suspender, eliminar y/o cancelar en cualquier momento, de manera parcial o total, los puntos de un usuario que incurra en una causal de suspensión.

6. CAUSALES DE EXCLUSIÓN

Entiéndase como exclusión la cancelación definitiva de la Cuenta de Usuario y la pérdida automática de los Puntos acumulados. Serán causales de exclusión inmediata del Programa, las siguientes:

- i. La comercialización, negociación o transferencia de los Puntos acumulados.
- ii. La comisión o participación en un fraude o en cualquier acto tendiente a manipular, alterar, dañar o afectar el funcionamiento del Programa.

iii. La realización o participación en una conducta que atente contra los intereses, la reputación y el buen nombre de CENTRAL DE ESPECIALISTAS.

iv. El maltrato, la agresión física o psicológica hacia los clientes o el personal CENTRAL DE ESPECIALISTAS

v. El incumplimiento de los presentes términos y condiciones.

El USUARIO que haya sido excluido del Programa no podrá abrir una nueva Cuenta de Usuario, aun cuando continúe siendo Cliente de CENTRAL DE ESPECIALISTAS.

CENTRAL DE ESPECIALISTAS se reserva el derecho de modificar, suspender, eliminar y/o cancelar en cualquier momento, de manera parcial o total, los puntos de un USUARIO que incurra en una causal de exclusión.

7. RETIRO DEL PROGRAMA

El USUARIO podrá retirarse del Programa en cualquier tiempo, mediante solicitud escrita dirigida al correo electrónico: atencion@centralespecialistascolombia.com CENTRAL DE ESPECIALISTAS. ejecutará el retiro en un término no mayor a siete (7) días hábiles contados desde la recepción de la solicitud. Finalizado el retiro, será cancelada y eliminada la Cuenta de Usuario junto con los Puntos acumulados y/o el saldo prepago que se encuentre abonado en la misma, renunciando a los beneficios obtenidos durante su permanencia en el Programa, sin que ello implique la obligación a cargo de CENTRAL DE ESPECIALISTAS de reintegrar su valor. Al realizar el retiro del Programa, USUARIO renuncia a los Puntos que haya acumulado a la fecha de retiro en su Cuenta de Usuario.