

**REGLAMENTO DEL PROGRAMA DE FIDELIZACIÓN “CLUB PLAZA” DEL CENTRO  
COMERCIAL PLAZA DE LAS AMERICAS P.H.**

**1. DESCRIPCIÓN DEL PROGRAMA “CLUB PLAZA”**

“Club Plaza” es un programa de fidelización que fue creado para beneficiar a los clientes con mayor número de visitas y registro de sus compras en el centro comercial Plaza de las Américas.

El club tiene las categorías Lovers y Stars, cada una recibe beneficios, incentivos y experiencias exclusivas que hará inolvidable la estadía en su lugar de siempre.

**2. ¿QUIÉNES PERTENECEN EN EL 2022?**

Para ser parte del Club Plaza es necesario identificar el puntaje el RFM (Recency, Frecuency, Monetary). Las tres (3) variables tienen a una puntuación específica que totalizan un 100% según el registro dentro del CRM del Centro Comercial, este resultado se calcula mensualmente y los seleccionados se identificaron de acuerdo a los máximos puntajes obtenidos en el año 2022 con corte al mes de Agosto.

- **PLAZA LOVERS:** Los primeros 190 clientes con un cumplimiento mayor o igual al 65% en el RFM durante el 2022
- **PLAZA STARS:** Los primeros 310 clientes con un cumplimiento del 50 al 64% del RFM durante el 2022

Las variables se califican de la siguiente manera.

**2.1. Recency:** Cantidad de visitas realizadas en el centro comercial. (Max 20%).

**2.1.1. Igual o más de 10 visitas:** Cumple con el 20% de Recency.

**2.1.2. De 5 a 9 visitas:** Cumple con el 15% de Recency.

**2.1.3. Menos de 5 visitas:** Cumple con el 5% de Recency.

**2.2. Frecuency:** Cantidad de facturas registradas en el centro comercial. (Max 30%)

**2.2.1. Igual o más de 20 facturas:** Cumple con el 30% de Frecuency.

**2.2.2. De 11 a 19 facturas:** Cumple con el 20% de Frecuency.

**2.2.3. Menos de 10 facturas:** Cumple con el 10% de Frecuency.

**2.3. Monetary:** Cantidad de dinero registrado en el CRM del centro comercial. (Max 50%)

**2.3.1. Igual o mayor a 10 millones:** Cumple con el 50% de Monetary.

**2.3.2. De 5 a 9,9 millones:** Cumple con el 30% de Monetary.

**2.3.3. Menor a 5 millones:** Cumple con el 15% de Monetary.

Estos clientes pertenecerán a este segmento hasta el 31 de agosto del 2023, en caso de no cumplir los requisitos para mantenerse en el programa 2023-2024.

No podrán hacer parte del Programa de Fidelización “Club Plaza” los empleados del Centro Comercial, outsourcing que laboren para la copropiedad, empleados de las marcas, contratistas o proveedores del centro comercial.

Podrán hacer parte del programa personas naturales, nacionales o extranjeras con el cumplimiento de los requisitos legales; mayores de edad, debidamente identificadas e inscritas al CRM de Plaza de las Américas con la aceptación de Habeas Data.

Las compras institucionales (hechas por personas jurídicas) no podrán participar en dicho programa.

### **3. INSCRIPCIÓN A LA BASE DE DATOS:**

La inscripción a la base de datos del Centro Comercial Plaza de las Américas P.H., es gratuita y está habilitada para cualquier persona natural, mayor de edad, identificada con cédula de ciudadanía, pasaporte vigente o cédula de extranjería vigente.

La inscripción se realizará mediante el suministro y la autorización del tratamiento de datos personales, en los puestos de información de la copropiedad y sitio Web.

### **4. POLÍTICAS DE TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES:**

El Centro Comercial Plaza de las Américas P.H. informa que en cumplimiento de la Ley 1581 de 2012 y el Decreto Reglamentario 1377 de 2013, cuenta con políticas de tratamiento de datos personales, las cuales están publicadas en <https://plazadelasamericas.com.co/proteccion-de-datos-personales/>

Recuerde que podrá actualizar su información en cualquier momento y/o revocar esta autorización mediante escrito físico en las oficinas de la Administración del Centro Comercial Plaza de las Américas P.H. en la carrera 71D # 6-94 Sur – 4to piso, Bogotá D.C, si es por medio digital, al correo electrónico [protecciondedatos@plazadelasamericas.com.co](mailto:protecciondedatos@plazadelasamericas.com.co) o por vía telefónica al teléfono 4467575.

### **5. BENEFICIOS POR SEGMENTOS:**

#### **PLAZA LOVERS**

- **OBSEQUIO DE CUMPLEAÑOS:**

Los clientes del segmento Plaza Lovers, podrán reclamar un (1) obsequio sorpresa a partir del día de su cumpleaños y hasta seis (6) días calendario posteriores a éste.

Este obsequio o cortesía deberá ser reclamado directamente por el usuario del Programa de Fidelización, presentando su carné del club y documento de identidad en el puesto de información del Centro Comercial. Si el usuario no vive en Bogotá o no puede asistir al Centro Comercial Plaza de las Américas P.H. para solicitar su regalo o cortesía, deberá

nombrar mediante documento suscrito a un tercero elegido por él debidamente identificado para reclamarlo; de lo contrario perderá la adjudicación de este. En caso de que no se reclame dentro de la fecha definida, el cliente perderá el beneficio.

- DESCUENTOS EN MARCAS.

Los clientes del segmento Plaza Lovers podrán obtener descuentos permanentes en las marcas vinculadas al programa “Club Plaza” en los productos, servicios y porcentajes que determine cada una de éstas. Los términos y condiciones de las marcas podrán ser consultados en el sitio web [www.plazadelasamericas.com.co](http://www.plazadelasamericas.com.co) en el enlace del Club Plaza.

El Centro Comercial Plaza de las Américas P.H. podrá vincular o desvincular a las marcas del programa “Club Plaza”, sin necesidad de notificación previa a los usuarios. Sin embargo, esta información se actualizará en la página web del centro comercial para consulta de los beneficios, términos y condiciones vigentes.

\*Para cada una de las promociones aplican términos y condiciones propios de cada establecimiento comercial, la vigencia de estas varía de acuerdo con cada establecimiento. El centro comercial Plaza de las Américas no es anunciante propio y no se hace responsable de modificaciones, cancelaciones o reclamos de las promociones mencionadas con anterioridad\*

- DOBLE BOLETERIA PARA PARTICIPAR EN LOS SORTEOS.

Por el registro de facturas según los términos y condiciones previstos para cada sorteo por el Centro Comercial, los clientes Plaza Lovers tendrán doble boletería al registrar sus facturas para participar en los sorteos vigentes.

- INVITACIONES A TALLERES, CHARLAS Y EVENTOS.

Los clientes del segmento Plaza Lovers tendrán prioridad en la inscripción a nuestras charlas, talleres y eventos. Además, podrán disfrutar de eventos exclusivos para su segmento cuando sean programados y convocados por el centro comercial.

- EXTENSION DE REGISTRO DE FACTURAS.

Los clientes del segmento Plaza Lovers tendrán hasta 30 días calendario para acumular facturas de registro para participar en los sorteos vigentes según los términos y condiciones previstos en cada uno.

- ACCESO ZONA COWORKING.

Los clientes del segmento Plaza Lovers tendrán acceso gratuito a la zona Coworking presentando su carné de identificación y documento de identidad. El ingreso está sujeto a los horarios establecidos en el espacio.

- UN DÍA DE PARQUEADERO GRATUITO AL MES.

Los clientes tendrán la posibilidad de validar un parqueadero gratis al mes presentando cualquier factura de compra y su carné de beneficiario en el punto de información de Plaza Corazón. Para hacer efectivo el beneficio, se deberá realizar el registro en la planilla de control.

- SORTEO SORPRESA.

Se realizará un sorteo exclusivo para los clientes Plaza Lovers en cualquier mes del año en vigencia. Las condiciones del sorteo serán previamente informadas a los clientes de dicho segmento.

## **PLAZA STARS**

- DESCUENTOS EN MARCAS.

Los clientes del segmento Plaza Stars podrán obtener descuentos permanentes en las marcas vinculadas al programa “Club Plaza” en los productos, servicios y porcentajes que determine cada una de éstas. Los términos y condiciones de las marcas podrán ser consultados en el sitio web [www.plazadelasamericas.com.co](http://www.plazadelasamericas.com.co) en el enlace del Club Plaza.

El Centro Comercial Plaza de las Américas P.H. podrá vincular o desvincular a las marcas al programa “Club Plaza”, sin necesidad de notificación previa a los usuarios. Sin embargo, esta información se actualizará en la página web del centro comercial para consulta de los beneficios, términos y condiciones vigentes.

\*Para cada una de las promociones aplican términos y condiciones propios de cada establecimiento comercial, la vigencia de estas varía de acuerdo con cada establecimiento. El centro comercial Plaza de las Américas no es anunciante propio y no se hace responsable de modificaciones, cancelaciones o reclamos de las promociones mencionadas con anterioridad\*

- DOBLE BOLETERIA PARA PARTICIPAR EN LOS SORTEOS.

Por el registro de facturas según los términos y condiciones previstos para cada sorteo por el Centro Comercial, los clientes Plaza Stars tendrán doble boletería al registrar sus facturas para participar en los sorteos vigentes.

- INVITACIONES A TALLERES, CHARLAS Y EVENTOS: Los clientes del segmento Plaza Stars tendrán prioridad en la inscripción a nuestras charlas, talleres y eventos. Además, podrán disfrutar de eventos exclusivos para su segmento cuando sean programados y convocados por el centro comercial.

- **EXTENSION DE REGISTRO DE FACTURAS:** Los clientes del segmento Plaza Stars tendrán hasta 15 días calendario para acumular facturas de registro para participar en los sorteos vigentes según los términos y condiciones previstos en cada uno.
- **ACCESO ZONA COWORKING:** Los clientes del segmento Plaza Stars tendrán acceso gratuito a la zona Coworking presentando su carné de identificación y documento de identidad. El ingreso está sujeto a los horarios establecidos en el espacio.

## **6. CONDICIONES GENERALES APLICABLES.**

- Los perfiles asignados según cada categoría o segmento son personales e intransferibles y no podrán ser compartidos o sustituidos por terceras personas.
- La participación en este programa implica la aceptación plena e incondicional de los clientes de todas las disposiciones de este Reglamento.
- Los sorteos se realizarán en la Administración del Centro Comercial mediante la modalidad de sorteo digital.
- Los sorteos aplicarán para facturas de locales comerciales y stands por compras físicas en el Centro Comercial.
- Los premios no serán canjeables por dinero.
- Los sorteos no aplicarán para comercios que no generen facturas con el lleno de los requisitos legales, las especificaciones de la DIAN, ni para transacciones en entidades financieras, pago de servicios públicos domiciliarios, pago de impuesto predial, ni transacciones en casas de cambio diferentes a la compra de divisas.
- El cliente no podrá solicitar, usar, ni registrar en ningún caso, cualquier logotipo, marca, o marca de identificación, símbolo, imagen, nombre de dominio, y en general, cualquier derecho de propiedad industrial o intelectual de "Club Plaza", del Centro Comercial Plaza de las Américas P.H., o las marcas vinculadas.
- No se aceptarán facturas de pago del estacionamiento del Centro Comercial.
- Conforme lo indica la Ley 643 de 2001 los menores de edad no podrán participar en los sorteos.
- Los ganadores deberán certificar que no tienen inhabilidades para recibir el premio según lo estipulado en este reglamento cuando así lo solicite el Centro Comercial Plaza de las Américas P.H.
- Según lo dispuesto en el artículo 12 del capítulo II, de la Ley 1393 de 2010, en todos los juegos de suerte y azar, el ganador deberá presentar un documento de identidad válido en el territorio colombiano, esto es: cédula de ciudadanía, cédula de extranjería o pasaporte vigente para su cobro, en un el término máximo de tres (3) meses contados a partir de la fecha de realización del sorteo; vencido ese término operará la prescripción extintiva del derecho a reclamar el premio.
- Los beneficios serán otorgados con la presentación de la credencial y el documento de identidad del beneficiario en caso de que el local comercial lo requiera.

## **7. EXCLUSIÓN DEL PROGRAMA.**

Los clientes podrán retirarse en cualquier momento del programa "Club Plaza", mediante solicitud verbal o escrita en los puestos de información del Centro Comercial. Podrán ser excluidos del programa "Club Plaza" los clientes que, a criterio del Centro Comercial, incurran en las conductas descritas a continuación. Es preciso mencionar que la exclusión del programa "Club Plaza" dará lugar a la pérdida indefinida de la categoría en el segmento asignado.

- Incumplimiento u omisión de cualquiera de los términos o condiciones previstas en este documento.
- Falsedad en documento público o privado.
- Manipulación o falsificación de facturas.
- Uso indebido del perfil asignado según el segmento y/o de los beneficios obtenidos.
- Fallecimiento o desaparición del cliente.
- El Centro Comercial Plaza de las Américas P.H. se reserva el derecho de poner término o modificar el programa, descalificar a uno o varios clientes, en caso de existir fraudes o sospechas de fraudes, dificultades técnicas o cualquier otro factor fuera de control de estas organizaciones que pudieran comprometer la integridad del programa.
- El cliente acepta y acuerda que cumplirá con todas las disposiciones establecidas en este Reglamento de Términos y Condiciones y aceptan en liberar a El Centro Comercial Plaza de las Américas P.H. de cualquier reclamación si este decide ejercer los derechos ya mencionados.
- El Centro Comercial Plaza de las Américas P.H., no será responsable por daños o perjuicios que pudiere sufrir el ganador, con motivo y/u ocasión de la participación en el programa y/o del uso de los descuentos declinando todo tipo de responsabilidad contractual y/o extracontractual frente a los ganadores y/o acompañantes y/o sus sucesores, lo que es aceptado incondicionalmente por cada cliente por el hecho de participar.

## **8. MODIFICACIÓN, SUSPENSIÓN O TERMINACIÓN DEL PROGRAMA "CLUB PLAZA".**

El Centro Comercial Plaza de las Américas P.H. tendrá la facultad de modificar, suspender o terminar el programa, para lo cual notificará a los clientes en la oportunidad correspondiente por los medios legales previstos para el efecto.

En caso de interrupción o suspensión del programa debido a casos de fuerza mayor, el Centro Comercial Plaza de las Américas P.H. no se hace responsable de los daños que procedan, ni de pagar cualquier indemnización o compensación a los clientes y/o a cualquier tercero afectado.

El Centro Comercial Plaza de las Américas P.H., hará sus mejores esfuerzos para permitir la continuidad del programa. Sin embargo, cabe la posibilidad de la eventual cancelación de este por causas que no puedan superarse razonablemente. En este caso, el Centro Comercial Plaza de las Américas P.H. no será responsable por los daños que puedan sufrir los clientes y/o terceros, y notificará la situación antes descrita por medios fehacientes.

El Centro Comercial Plaza de las Américas P.H. podrá interrumpir el programa en caso de considerarlo estrictamente necesario. De ser el caso, dará a conocer oportunamente la interrupción del programa a través los mismos medios en donde los difundió.

---