

Programa de Lealtad: Club Vini

Última actualización: 30 de agosto del 2024

Términos y condiciones

El presente documento informa los términos y condiciones que regirán al programa de lealtad "Club Vini" (en adelante El "Programa") de Vidrio Plano de México, S.A. de C.V. y Vitro Arquitectónico S.A. de C.V. (en adelante "Vitro"), actividad realizada por Loyalty Marketing Services S.A.P.I de C.V (en adelante "LMS").

Vitro ha creado un programa de lealtad denominado Club Vini dirigido a un grupo de clientes específico (*retail*) de los puntos LAN Vitromart involucrados en el proceso de compra de productos Vitro. El programa se desarrolla a través de una plataforma cuyo objetivo principal es dar beneficios a través de puntos por el cumplimiento de las actividades establecidas de acuerdo con la mecánica del Programa la cual se dará a conocer en el Portal y Aplicación Móvil ("*app*").

Registro

Para participar en Club Vini el Participante deberá completar su registro con su número de SAP y número celular a 10 dígitos. Dichos datos mostrarán al Participante el nombre localizado en la Base de Datos, debiendo el Participante confirmar que la información es correcta. Si el Participante no conoce su número de SAP puede consultarlo con el personal en ventanilla de la sucursal LAN Vitromart, o con su representante de ventas que le atienda.

Al momento de darse de alta se le solicitará información para procesar su registro como: número de SAP, número celular, confirmación de nombre registrado, fecha de nacimiento, giro y estado de residencia.

Una vez que el Participante termine su registro recibirá de manera inmediata a su número celular un SMS con una clave que se le solicitará para ingresar a su cuenta.

Cambio número celular (ID)

El cliente deberá solicitar el cambio de número celular comunicándose al Call Center (800 444 5442). El agente telefónico solicitará información como: ID (número celular), fecha de nacimiento y número celular nuevo. El cliente recibirá de manera inmediata a su nuevo número celular una clave vía SMS para confirmar la información.

En los próximos días Vitro validará esta actualización de datos. Durante este periodo de validación el cliente no podrá realizar canjes de premios pero seguirá acumulando puntos por sus compras y bonificaciones de manera normal de acuerdo a la mecánica de participación vigente. Cualquier resolución será comunicada al cliente vía Call Center.

Concursos y encuestas

Es posible que Vitro realice actividades, campañas o encuestas donde el Participante tendrá la oportunidad de participar. La realización de las mismas quedará sujeto a la decisión de Vitro, no siendo una obligación.

El Participante podrá consultar el reglamento de cada actividad en su publicación en la página o Aplicación Móvil (“app”). La participación en cada una de las actividades es de carácter voluntario.

Canales de Comunicación.

Los canales de comunicación disponibles para Club Vini son por: SMS para registro, recuperación de contraseña, campañas y promociones; Call Center en el número 800 444 5442 y WhatsApp 55 4498 3435 en donde el Centro de Atención a Clientes brindará toda la información y apoyo referente al programa de lealtad.

Generación y Acumulación de puntos.

El Participante ganará puntos de la siguiente manera:

Por cada compra que realicen en los PDV (Bodegas LAN Vitromart) el Participante ganará de acuerdo a la clasificación de los productos de vidrio participantes el cual se puede consultar en la página y/o aplicación móvil. El cálculo de recompensas del Programa se realizará sobre el total de compra antes de IVA. Vitro se reservan el derecho de modificar el valor en puntos de cada producto, sin previo aviso al Participante.

Durante el programa el Participante recibirán los siguientes bonos:

Bono de Bienvenida (al registrarse) 500 puntos y Bono de Cumpleaños (anual) 1,000 puntos.

Los puntos acumulados pueden ser canjeados por Premios únicamente a través de la plataforma y aplicación móvil del Programa.

El Participante es responsable de la seguridad de sus claves, contraseñas y códigos de acceso a la plataforma del Programa.

Vitro no se hace responsable por la pérdida de puntos por falta de mantenimiento de la seguridad y confidencialidad de códigos o información de la cuenta por parte del Participante.

Los puntos serán cargados a la plataforma del Programa de cada uno de los Participantes de acuerdo con el reglamento de cada una de las actividades realizadas en el Programa.

El Participante podrá consultar el estado de sus puntos en la plataforma del Programa.

Los puntos deben ser redimidos directamente por el Participante y serán descontados de su cuenta en el momento de la redención y selección del Premio deseado siempre y cuando cuente con puntos suficientes.

Vencimiento de puntos

Los puntos del participante estarán sujetos a vencimiento bajo las siguientes circunstancias:

1. Inactividad de Compras: Los puntos acumulados por los clientes que no hayan realizado compras en los últimos seis (6) meses serán considerados como vencidos y, por lo tanto, serán eliminados de la cuenta del participante sin posibilidad de recuperación o uso futuro.
2. Antigüedad de los Puntos: Los puntos generados en cada compra, y que no se haya canjeado dentro de un periodo de doce (12) meses expirarán. Este vencimiento se realizará mes a mes tomando en cuenta el mes de acumulación. Estos puntos serán eliminados de la cuenta del participante de manera irrevocable.

Condiciones Generales

Los puntos son personales e intransferibles, no pueden ser canjeados por dinero en efectivo, únicamente son para uso exclusivo dentro del Programa Club Vini y para canjearse por artículos disponibles en el catálogo que se muestra en el portal, WhatsApp y Aplicación Móvil (“app”). No existe límite para la acumulación de puntos, no existe límite para la cantidad de artículos redimidos por el mismo Participante. Vitro se reserva el derecho de cambiar y/o suspender y/o terminar, todas o en parte, las bases y/o términos y/o condiciones del Programa, incluyendo cualquier tipo de beneficios, sin previo aviso, respetando en todo caso los puntos previamente acumulados en el Programa.

Premios y garantías.

La entrega de cada artículo redimido (en adelante el “Premio”) tiene cobertura nacional y se efectúa en la dirección y Estado de envío que indique el Participante sin costo adicional alguno.

Cada Premio redimido será enviado a la dirección registrada por el Participante en la plataforma dentro los siguientes quince (15) días hábiles, contados a partir de la fecha en la que el Participante solicita el Premio a través del Portal Web, WhatsApp o la Aplicación Móvil (“app”) del programa.

El Participante es responsables de que su dirección de envío registrada en la plataforma del Programa sea correcta. El Premio se entiende recibido por el Participante en el momento en el que exista una guía con la firma de recibido.

El Participante podrá redimir un mismo Premio las veces que quiera, siempre y cuando haya disponibilidad. Las fotos de los productos del catálogo son de referencia y no incluyen elementos decorativos. Así mismo, las marcas, diseños y colores están sujetos a disponibilidad del inventario.

Vitro se reserva el derecho de modificar, suspender o cambiar de manera total o parcial el valor de puntos en los productos. Se actualizará el valor de los Premios cuando Vitro lo crea conveniente, puede incrementar el valor de los puntos o cambiar la descripción de productos de acuerdo con la disponibilidad de inventario.

Si al momento de realizar el canje del Premio, éste no se encuentre disponible y no puede ser enviado, se contactará al Participante a través de los medios de comunicación Call Center o Whatsapp para notificarle y ofrecerle un sustituto con características similares o superiores al Premio originalmente solicitado. En caso de que el Participante acepte el artículo sustituto, se le enviará sin afectación a sus puntos. En caso de no aceptar el Premio sugerido, se realizará la cancelación del canje y se hará la devolución de los puntos correspondientes.

Para la Garantía de entrega de Premios rotos, dañados o diferentes a lo solicitado deberá ser reportado dentro de las 24 horas hábiles de la entrega del Premio por la paquetería a la línea de atención en el número 800 444 5442 o WhatsApp 55 4498 3435 en donde se les solicitarán evidencias fotográficas o video.

La Garantía contra defectos de fabricación, mal funcionamiento, o causas diferentes al mal uso o uso indebido del mismo tendrá un tiempo 30 días hábiles y deberá ser reportado dentro de este periodo una vez recibido el Premio a la línea de atención en el número 800 444 5442 y WhatsApp 55 4498 3435 en donde se les solicitarán evidencias fotográficas o video.

La Garantía con el Fabricante tendrá un tiempo 1 año deberá ser reportado dentro de este periodo una vez recibido el Premio a la línea de atención en el número 800 444 5442 o WhatsApp 55 4498 3435. LMS enviará la factura del Premio y una carta para que el Participante pueda aplicar la garantía directamente con el Fabricante.

Baja de cuenta

La tentativa de fraude y/o el incumplimiento de los presentes Términos y Condiciones llevarán a la descalificación del Participante y podrán suspender o inhabilitar cualquiera de los Participantes si sospecha, a su entera discreción, que se encuentran implicados en actividades fraudulentas en relación con el Programa.

Protección de Datos Personales

Al participar en el Programa, el Participante otorga su autorización a Vitro para recolectar sus datos personales y continuar con el tratamiento de los mismos. La información y datos personales suministrados podrán ser procesados, recolectados, almacenados, usados, suprimidos, compartidos, actualizados, transmitidos, de acuerdo con los términos estipulados en la Ley de Protección de Datos Personales relacionados con el uso para fines administrativos, comerciales y de publicidad y contacto frente a los titulares de los mismos.