



REGLAMENTO DEL SISTEMA DE PUNTOS MERKAS+ SERVICIOS SAS

DESCRIPCIÓN GENERAL DEL SISTEMA

Grupo MERKAS+SERVICIOS SAS aplica estrategias innovadoras para buscar alianzas con el comercio local, regional, y nacional; empresas e instituciones del sector privado, con el propósito único de lograr mejores resultados en ventas, adquisición de productos a mayor escala, reducción y reutilización empaque como estrategia ambiental líder para lograr cero (0) emisiones de bolsas plásticas y reutilizar nuestros propios recipientes modo recarga, así con la reducción de emisión de residuos recibir incentivos tributarios ambientales ley 1819 de 2017. Para todos ellos a través de una única tarifa donde a través del marketing y contenido digital consolidamos una red de clientes y/o consumidores reconociendo su fidelidad de compra, e incentivarlos con el registro de sus compras en la plataforma MERKAS+SERVICIOS SAS, donde obtienen puntos sobre el valor de la compra y podrá recibir muchos más invitando a otros a hacer parte del programa de fidelización, haciendo una red de clientes bajo su usuario y ganar el 20% sobre el valor total de los puntos que cada uno de sus invitados reciba por compras, en cualquier establecimiento de comercio aliado de MERKAS+SERVICIOS, y a medida que estos puntos se vayan generando en la siguiente semana serán convertidos a la billetera Merkash (moneda virtual) para hacerlo redimibles en cualquiera de los establecimientos donde esté la plataforma a nivel nacional, de esta forma logramos como resultado un excelente ahorro para nuestras siguientes compras, cuando el usuario utilice lo disponible en la billetera Merkash mejores descuentos obtendrá en el establecimiento, adicionalmente con esa compra sigue acumulando más puntos. Con un amplio portafolio de aliados de diferentes sectores de la Industria, Comercio, Instituciones y empresas de bienes y servicios que se publican en la plataforma como **Comercios Aliados** ingresando a través del link <https://www.merkas.co/merkasland> o descarga nuestra App en la página www.merkas.co. Este Sistema es la evolución sobre cualquier otro Sistema de puntos existente en el mercado ya que aplicamos estrategias de la nueva tecnología, entregando mejores resultados a nuestros Clientes y/o Consumidores. Adicionalmente, el Sistema buscará tener aliados comerciales para cubrir todos nuestros gastos relacionados con la canasta familiar, para los cuales MERKAS+SERVICIOS será su Sistema de lealtad y compromiso, los Clientes y/o Consumidores podrán registrarse a este Sistema libremente y sin costo alguno, de acuerdo con los términos y condiciones aquí establecidos. MERKAS+SERVICIOS unifica el mercado local logrando vincular a diferentes aliados en todas las zonas geográficas de cada región para entregar a los clientes y/o consumidores los productos o servicios más cerca a su hogar. Este Reglamento se encuentra publicado en la página web de MERKAS+SERVICIOS www.merkas.co. Dicho Reglamento contiene los términos y condiciones generales que rigen el Sistema, delimitando y aclarando las condiciones bajo las cuales los Clientes podrán registrarse, participar y retirarse del mismo. Con el registro del Cliente en el Sistema, este declara que conoce y acepta todas las condiciones y limitaciones establecidas en el presente Reglamento.

USUARIOS ALIADOS

El Sistema cuenta con una amplia red de Comercios Aliados, incluyendo Tiendas de Barrio, Supermercados, Autoservicios, Expendidos de Carnes, Restaurantes, Bares, Colegios privados,



Empresa de Servicios, Droguerías, Papelerías, Arrendamientos, Mantenimiento, Repuestos, Transportes, Universidades, Arte y Belleza, Tecnología, Profesionales, etc. legalmente constituidos, quienes pondrán a disposición de los Clientes y/o consumidores un amplio portafolio de productos y servicios que al ser adquiridos, con su factura de compra podrán ingresar los registros en la plataforma y empezar a obtener Puntos (Sobre sus compras y las de sus amigos invitados a comprar); y a la vez estos puntos adquiridos se convierten cada semana a la billetera Merkash (Moneda virtual) y podrá ser redimidos en cualquier establecimiento de comercio aliado en la siguiente compra y realizar nuevos registros en MERKAS+SERVICIOS. En la plataforma se encontrarán Comercios aliados habilitados para que el Cliente haga sus registros, acumule puntos y redima su Merkash, y cuando utilice su merkash disponible, al pagar con éste recibe el 20% directo sobre el monto de merkash utilizado en valor de la compra, utilizando el generador de nuestro código interno de seguridad (TOKEN) que valida y notifica cada transacción realizada. MERKAS+SERVICIOS podrá vincular y desvincular Comercios Aliados cuando halla la necesidad, sus Clientes lo encontrarán en estado INACTIVO en la misma plataforma, una de las principales causal de desvinculación es no estar al día con el pago de la tarifa pactada para cada uno de nuestros cortes semanales, quincenales y mensuales, ya que hace referencia directa al contrato de servicios y desarrollo comercial que el Comercio aliado firmó con MERKAS+SERVICIOS. Los productos, servicios y beneficios que ofrezca cada Comercio aliado, están acordes con nuestra política de calidad y servicio. El listado de los comercios aliados vinculados al Sistema se encuentra disponible para consulta en la pestaña de **Comercios Aliados en sus diferentes categorías, cada día serán más** <https://www.merkas.co/merkasland/> junto con las políticas y condiciones particulares de acumulación y uso de puntos establecidas por cada uno de ellos.

REGISTRO AL SISTEMA

El registro de los Usuarios y/o Consumidores en el Sistema y el acceso a los beneficios que otorga el mismo, están sujetos a los términos y condiciones establecidos por MERKAS+SERVICIOS, quien se reserva el derecho de afiliación, acceso, uso y exclusión del Sistema por las siguientes causas:

- Falsa identidad
- Interdicción judicial
- Número Teléfono no expedido
- Minoría de edad
- Muerte del titular
- Suspensión por derechos políticos

El registro al Sistema es gratuito y podrá ser realizado a partir de Marzo de 2020 a través www.merkas.co o en las Líneas de Servicio al Cliente (publicadas en www.merkas.co, por cualquier persona natural mayor de edad y que tenga en uso línea de teléfono celular. Para registrarse en el Sistema, el usuario deberá suministrar los datos que le sean solicitados para el efecto y autorizar el



tratamiento de datos personales, con el diligenciamiento y firma del presente del formulario de ingreso, autorización verbal y/o click electrónico, reconoces que los datos suministrados son ciertos y que no ha sido omitida o alterada ninguna información, y autorizas a Grupo Merkas+Servicios S.A.S. de manera previa, expresa e informada para dar tratamiento a tus datos personales en los términos antes enunciados y de acuerdo con la Política de Tratamiento de Datos Personales que puedes consultar en la página web www.merkas.co. Quienes a la entrada en operación del Sistema sean Clientes de cualquiera de nuestros Comercios Aliados, son libres de ingresar al Sistema de MERKAS+SERVICIOS bajo las condiciones anteriormente mencionadas. Nuestro principal propósito es adelantar la generación y acumulación de puntos por las compras realizadas con los medios de pago utilizados en nuestros comercios aliados. La certeza de redimir los Puntos acumulados sobre las nuevas compras de productos y/o servicios, Merkash disponible en el Sistema. La posibilidad de participar en eventos y campañas ambientales promocionales realizadas por MERKAS+SERVICIOS. La posibilidad de acceder a otros beneficios que serán informados a los Clientes a través de los canales dispuestos por MERKAS+SERVICIOS para el efecto. Adicionalmente, el Sistema podrá contar con campañas específicas de acumulación de puntos y uso de Merkash, las cuales se comunicarán oportunamente a los Clientes y/o proveedores a través de los canales de MERKAS+SERVICIOS y/o sus Comercios aliados, para su participación en el mismo. Las campañas promocionales tendrán una vigencia definida, la cual será informada e incluida en cada edición. Los cambios que se presenten en los planes de beneficios serán informados a los Clientes a través de los canales definidos por MERKAS+SERVICIOS, con el fin de que los mismos conozcan las nuevas condiciones de la campaña promocional que les aplicará.

CANALES DE ATENCIÓN

MERKAS+SERVICIOS pone a disposición para la atención de sus Clientes, diferentes canales a los cuales podrán acceder para registrarse en el Sistema, administrar y controlar sus Puntos, Obtener su merkash y gestionar sus beneficios. En la página web www.merkas.co se encuentran publicados los canales de atención y los trámites que se pueden realizar en cada uno de estos. MERKAS+SERVICIOS podrá en cualquier momento adicionar, eliminar o limitar el uso de los canales, informando a los Clientes sobre las nuevas condiciones y los trámites que pueden ser realizados en estos.

INFORMACIÓN ENTREGADA POR LOS CLIENTES DEL SISTEMA

Los Clientes son responsables por la información entregada a MERKAS+SERVICIOS para registrarse en el Sistema, así como de la actualización de esta en la medida en que sus datos se requieren para las validaciones y trámites del Sistema. Cualquier error, omisión, falta de actualización o falsedad en la información entregada, será responsabilidad exclusiva del Cliente. Cuando un Cliente reclame o redima el Merkash generado sobre los puntos otorgados por el Sistema, autoriza al Comercio Aliado y/o a MERKAS+ para hacer publicación sobre el beneficio recibido, ya que este testimonio hace parte



del desarrollo publicitario de MERKAS+SERVICIOS y su sistema único de fidelización, mencionando su nombre, el lugar y beneficio recibido, y la comunidad de clientes a la cual pertenece a través de un video personal en el establecimiento, y que este video se publique en cualquier medio publicitario, sin lugar a ningún tipo de compensación y sin que sea necesario requerir de alguna autorización adicional. Los datos personales de los Clientes del Sistema serán tratados por MERKAS+SERVICIOS de acuerdo con la autorización que estos han otorgado y la Política de Privacidad, la cual se encuentra publicada en www.merkas.co

ACUMULACIÓN DE PUNTOS EN EL SISTEMA Y OBTENER MERKASH

Los Comercios Aliados vinculados al Sistema, otorgarán a sus Clientes el ingreso de sus registros de compra a MERKAS+SERVICIOS teniendo en cuenta el valor total de su factura, para que sus registros generen puntos de acuerdo con las condiciones establecidas por cada uno. Los Puntos serán entregados a cada Cliente en su cuenta individual de MERKAS+SERVICIOS teniendo el detalle de los puntos generados por cada compra, los puntos adquiridos por sus invitados a través de su código y/o URL, El Comercio Aliado es el responsable de la validación de brindar los puntos sobre las compras para cada uno de los Clientes y/o Consumidores en el Sistema. Con cada uno de los Comercios aliados, MERKAS+SERVICIOS ha definido las reglas de acumulación, estas son, las operaciones que otorgan Puntos, la equivalencia entre la operación y los Puntos que se obtienen, restricciones y demás condiciones. Estas reglas se encuentran publicadas en www.merkas.co. Los puntos serán otorgados al titular de la cuenta individual, vinculada al usuario y contraseña entregada al momento de la realización del registro. Los puntos en MERKAS+SERVICIOS NO VENCEN ya que se acumulan en su cuenta personal y semanalmente son convertidos a la billetera Merkash (Moneda virtual) con él vas a adquirir productos o servicios con descuentos especiales. Cualquier usuario de MERKAS+SERVICIOS podrá registrar familiares, compañeros de trabajo y amigos bajo su código personal y obtener el 20% sobre el valor de los puntos adquiridos en las compras de estos invitados y el 4% sobre el valor de los puntos de los invitados de sus invitados; y acumularlos en su cuenta personal, lo ves reflejado en el Historial de compras, sólo tiene que enseñarles a comprar, ahorrar y ganar. MERKAS+SERVICIOS Le muestra a través de su cuenta de usuario al Cliente y/o Consumidor la acumulación de Puntos. Los puntos otorgados sobre cada registro de compra varían según porcentaje otorgado por el establecimiento de comercio aliado donde se registra la compra. El número de Puntos acumulados en cada registro será calculado de forma automática y el registro de compra será reflejado en su Historial de compras personales después de realizada la operación. En caso de que las transacciones de compra se realicen on line por medio de pago electrónico, el Cliente y/o Consumidor debe contactarse con el Comercio Aliado, para realizar la validación del registro de su compra según instrucciones y medidas de seguridad tomadas por el usuario y obtener sus puntos. El saldo de Puntos, la acumulación de puntos por registros de compra y estado de la cuenta podrá consultarse a través de los diferentes canales dispuestos por MERKAS+SERVICIOS para este propósito. Todos los registros de compras que estén efectivamente ingresados en el sistema de MERKAS+SERVICIOS acumularán Puntos. Las cuentas bloqueadas o inactivas no acumularán Puntos. Una cuenta bloqueada será aquella cuyo estado ha sido modificado de activo a inactivo, ya



sea por voluntad del Cliente o porque MERKAS+SERVICIOS cambia su estado por un evento donde se evidencie un uso indebido de la cuenta que atenta contra terceros, los Comercios aliados o MERKAS+SERVICIOS. Un Cliente con una cuenta inactiva no podrá acumular puntos ni convertirlos en Merkash mientras la cuenta se encuentre en este estado. Para desbloquearla, el Cliente deberá comunicarse con MERKAS+SERVICIOS, a través de las Líneas de Servicio al Cliente, el asesor revisará el caso específico y de acuerdo con este análisis, MERKAS+SERVICIOS podrá modificar el estado de cuenta de inactiva a activa. Una cuenta cerrada será aquella cuyo estado ha sido modificado de activo a inactivo, ya sea que por voluntad del Cliente, este decida retirarse del Sistema o porque MERKAS+SERVICIOS cambie su estado por un evento donde se evidencie un uso indebido de la cuenta que atenta contra terceros, los Comercios aliados o MERKAS+SERVICIOS. Una vez la cuenta pase de estado activo a inactivo, los Puntos que se tengan acumulados se perderán; el Cliente no podrá cambiar el estado de su cuenta cerrada a activa, si desea reingresar al Sistema deberá crear una nueva cuenta y comenzará con saldo cero ("0"). El Cliente y/o Consumidor podrá perder la totalidad de los Puntos acumulados en los siguientes eventos: a. Cuando el Cliente solicita el retiro del Sistema; b. Cuando se comprueben acciones que atenten contra un tercero, los Comercios Aliados o MERKAS+SERVICIOS; c. Cuando la cuenta no esté en uso o no tenga movimiento durante un año, y d. Cuando el Cliente fallezca.

REDECCIÓN DE PUNTOS EN EL SISTEMA

Los puntos acumulados podrán ser redimidos por los Usuarios en los comercios o empresas de nuestros Comercios aliados vinculados al Sistema y en los canales dispuestos por MERKAS+SERVICIOS. El Cliente y/o Consumidor titular de los Puntos deberá ser quien los redima en los comercios aliados, el catálogo virtual de los Comercios Aliados lo encuentras en <https://www.merkas.co/merkasland>. En cualquiera de estos canales, el cliente y/o consumidor deberá autenticarse, presentando su número de identidad y código de seguridad para redimir su Merkash, recibirá notificación del merkash descontado en su dispositivo móvil. En www.merkas.co/merkasland el Cliente tendrá la elección de invertir en nuevos registros de compra con el Merkash acumulado en su cuenta individual. La equivalencia de un Punto es igual a Ocho pesos con 89 centavos (\$8,89), esto es, el valor del Punto en el Sistema para adquirir productos y servicios exclusivamente en los comercios aliados de Merkas. Las modalidades de redención de puntos se da cuando el sistema automáticamente cada semana los días viernes los convierte en la billetera Merkash para adquirir productos o servicios de un establecimiento, empresa o Comercio aliado o en los canales de MERKAS+SERVICIOS a nivel nacional.

VENCIMIENTO DE LOS PUNTOS

Los Puntos acumulados dentro del Sistema para los clientes y/o consumidores activos NO VENCEN, Cada semana automáticamente el sistema los convertirá a la billetera Merkash multiplicando estos por el valor de \$8.89, lo que se trasladará a la billetera que se conocerá como Merkash el cual es redimible



en cualquiera de los negocios suscritos con MERKAS+SERVICIOS. Sólo tendrán una vigencia mínima de un (1) año calendario para las cuentas inactivas y/o cerradas en el sistema; para los Comercios aliados vinculados en el Sistema nos regiremos por el contrato de servicios y desarrollo comercial. Dichas vigencias serán publicadas en los canales que MERKAS+SERVICIOS ha dispuesto para esto. Cuando se redima el Merkash, será únicamente aquel que esté disponible a la fecha. Es responsabilidad del Cliente y/o Consumidor consultar el Merkash que esté disponible antes de hacer la siguiente compra y/o redención.

CAMBIOS, DEVOLUCIONES, CANCELACIONES Y GARANTÍAS DE PRODUCTOS Y SERVICIOS ADQUIRIDOS CON PUNTOS

Para el cambios, devoluciones, cancelaciones y garantías de productos o servicios que fueron adquiridos con Merkash, el cliente y/o consumidor debe dirigirse al comercio aliado o empresa con la factura de compra donde adquirió el producto o servicio, para hacer valer su derecho como consumidor, MERKAS+SERVICIOS NO es responsable sobre la compra que hacen los clientes y/o consumidores en sus comercios aliados, ya que la transacción comercial se da entre el comercio y el usuario.

OTROS BENEFICIOS

El Sistema MERKAS+SERVICIOS ofrece a sus Clientes y/o consumidores lograr tener a disposición establecimientos de comercio, empresas, o instituciones que logren dar beneficio sobre el consumo en general, adicional abrir nuevos canales de comercialización de producto o servicios siempre pensando en el bienestar mutuo y el desarrollo del comercio local, regional y nacional. Invitaciones a eventos: algunos Clientes del Sistema podrán recibir invitaciones a eventos especiales. MERKAS+SERVICIOS podrá comunicar de forma temporal y ocasional, campañas especiales con planes de beneficio de acumulación y/o redención de Puntos. Dichas campañas se regirán por los términos y condiciones que sean publicados con las mismas. Igualmente, MERKAS+SERVICIOS podrá crear ofertas especiales de reconocimiento a un segmento de Clientes, ofreciendo beneficios preferenciales. Dichas ofertas serán publicitadas oportunamente y se regirán por los términos y condiciones publicados con las mismas.

ADMINISTRACIÓN DE LA CONTRASEÑA

El Cliente tendrá una contraseña alfanumérica única de 6 dígitos mínimo, la cual, junto con su número de documento, lo identificarán en el Sistema. Dicha contraseña será necesaria para ingresar a la plataforma dispuesta para que el Usuario administre sus compras, puntos y redima su Merkash. MERKAS+SERVICIOS permitirá al Usuario realizar las siguientes actividades respecto a su contraseña: a. Asignación; b. Cambio de contraseña. Estas actividades de administración de la



contraseña se podrán realizar a través de los canales dispuestos por MERKAS+SERVICIOS para el efecto. Cuando un Usuario olvide su contraseña, deberá realizar un proceso de validación de identidad para la creación de una nueva a través de la opción “¿Olvidó su Contraseña?”. o al momento de redimir o comunicarse con las Líneas de Servicio al Cliente para asignar una nueva. Si una cuenta ha sido bloqueada, independientemente de si su contraseña está activa o no, no podrá realizar compras con su Merkash disponible.

RETIRO DEL SISTEMA

Si el Cliente y/o Consumidor no está de acuerdo con el presente reglamento, con los términos y condiciones aquí establecidos y/o considera un error su registro y, por tanto, desea no ser miembro del Sistema, o estando ya desea retirarse, podrá presentar una solicitud de retiro a través de los canales dispuestos para el efecto. Los Puntos que tenga acumulados se convertirán en Merkash y podrá ser redimido en productos y/o servicios de forma previa a la solicitud de retiro del Sistema, de lo contrario, los Puntos y/o Merkash serán cancelados el día del retiro. MERKAS+SERVICIOS podrá retirar del Sistema a los Clientes que realicen un uso indebido de la cuenta individual y/o por incumplimiento de lo establecido en el presente Reglamento. Igualmente, podrá de forma discrecional suspender la cuenta individual de un Cliente, cancelando la afiliación al Sistema sin lugar al reconocimiento del puntaje acumulado en la cuenta individual. Se considera un uso indebido de la cuenta individual, aquellos eventos en los cuales los Puntos acumulados son conseguidos de manera ilegal o fraudulenta. MERKAS+SERVICIOS no se responsabiliza por el uso indebido o fraude que este hecho ocasione. No se permite la comercialización de Puntos y/o beneficios del Sistema por parte de los Clientes, y en caso de ésta ser comprobada, se procederá a la exclusión inmediata del Cliente y/o Consumidor.

CANCELACIÓN, MODIFICACIÓN O TERMINACIÓN DEL SISTEMA

MERKAS+SERVICIOS podrá modificar, suspender o cancelar de manera parcial o total los beneficios, y los términos y/o condiciones del presente Reglamento, en cualquier momento. Para este efecto, MERKAS+SERVICIOS deberá informar a sus Usuario, por el medio que considere idóneo, dicha decisión. En caso de suspensión, terminación o cancelación definitiva, individual y/o colectiva del Sistema, si el Cliente tiene en su cuenta Puntos suficientes para disfrutar de los beneficios del Sistema, se convertirá en Merkash para redimirlo dentro de la siguiente semana, a partir de la fecha en que informe al público en general sobre la suspensión, terminación o cancelación del Sistema de Lealtad. MERKAS+SERVICIOS recomienda a los Usuarios del Sistema mantenerse informados de los términos, condiciones y beneficios del mismo, así como de sus respectivas actualizaciones, revisando periódicamente en la página web www.merkas.co cualquier novedad que sea publicada.

ATENCIÓN DE PETICIONES, QUEJAS Y RECLAMOS



Para realizar cualquier petición, queja y/o reclamación en relación con los beneficios otorgados en el Sistema, o solicitar ajustes en el saldo de puntos, o resolver cualquier inquietud que se tenga relacionada con el Sistema, el Usuario deberá comunicarse a través de los diferentes canales de atención: • Chat (página web www.merkas.co) • Las personas naturales, escribiendo al correo electrónico info@merkas.co • Líneas de Servicio al Cliente de MERKAS+SERVICIOS: Línea Nacional 333 6013000 333 6012020 Activa a partir del 15 Marzo de 2020. En el momento en el que Usuario registre una PQR, MERKAS+SERVICIOS podrá solicitar los soportes que sean necesarios para atender su PETICIÓN, QUEJA O RECLAMO. En el evento de no poseer esta documentación, MERKAS+SERVICIOS dará por válida la información que existe en el Sistema pudiendo o no revisar y corregir la cantidad de Puntos asignados o redimidos, con el fin de evitar errores en el otorgamiento de estos.

