

Club del Antoja' - Tostao' Café y Pan.

Términos y Condiciones para el programa de fidelización de clientes

1. ¿Qué es el Club del Antoja'?

El programa de fidelización **Club del Antoja'** (en adelante el Club) está a cargo de BBI Colombia S.A.S propietaria de los establecimientos y la marca registrada Tostao' Café y Pan (en adelante *Tostao' Café y Pan*) para recompensar a sus clientes por su lealtad y compras recurrentes. La participación en el programa se rige por los términos y condiciones que se describen a continuación. Al inscribirse y participar en el programa, el cliente (en adelante *el Cliente o el Antoja'*) declara que acepta expresamente que es mayor de edad y acepta los demás términos descritos en este documento.

2. Requisitos de Participación.

El programa Club del Antoja' está dirigido únicamente a personas mayores de 18 años. La inscripción de menores de edad no será válida, y cualquier beneficio o acumulación de compras será cancelado y eliminado del programa si se detecta que el participante no cumple con este requisito.

La inscripción en el programa es gratuita y voluntaria; se gestiona a través de un portal web enlazado con el número de cédula del Cliente. Los participantes deberán ingresar al portal, registrarse con sus datos personales, número celular y estar sujeto a la aceptación de estos términos y condiciones.

3. Acumulación de compras.

Los clientes acumularán el monto de las compras por cada una de las compras realizadas en tiendas Tostao' Café y Pan (en adelante "Las Compras") dentro de un mismo mes. La acumulación es mensual, se registra el valor total facturado en la Compra del Cliente dentro del mes en que la realiza, y se guardará en el portal hasta el último día calendario de ese mes. Se mantendrá registrado el monto total de las compras realizadas en un mes calendario y luego serán automáticamente eliminadas.

El código que vincula al Cliente con el sistema de compra será su número de cédula. Al momento de la Compra deberá indicarlo al colaborador de tienda en el punto de pago para registrar sus Compras.

Si el usuario, previo al momento de pago, no informa a nuestro colaborador del punto de pago, sobre su calidad de Cliente del Club del Antoja', no podrá recibir el cargo de sus Compras al Club con posterioridad.

El monto de las Compras será cargado en el portal web a más tardar dentro de las 48 horas siguientes a la Compra.

El monto de la acumulación de Las Compras no es transferible entre Clientes bajo ninguna circunstancia y solo será utilizado para el Cliente vinculado a una cuenta registrada en el portal web para recibir los descuentos según lo indicado dentro de este documento o aquellos publicados en la página web del programa, al que podrá acceder escribiendo vía WhatsApp al número **+57 1 5800580**

Los Cupones que representan los descuentos son redimibles única y exclusivamente para la compra de productos en tiendas Tostao' Café y Pan físicas a nivel nacional.

4. Procedimiento de validación y emisión de cupones redimibles para compras.

En el mes siguiente a la acumulación de Las Compras, los Clientes recibirán un código cupón con el valor del correspondiente a lo ganado por las Compras acumulados en el mes inmediatamente anterior (en adelante "El Cupón"), siempre y cuando se hayan alcanzado los montos mínimos de acumulación necesarios para su membresía o cumplido el reto propuesto.

El Cupón contiene un código numérico y será cargado a través de página web del club del Antojao' y solo podrá ser utilizado en las tiendas físicas de Tostao' Café y Pan dentro del mismo mes de su emisión, el cupón vencerá el primer día calendario del mes siguiente. Para redimir, antes del pago en caja, se debe informar al personal de tienda y presentar el código o el cupón.

5. Vencimiento de las Compras y Cupones.

- Las Compras acumuladas en el mes anterior al mes corriente que no hayan alcanzado los montos mínimos necesarios vencerán en el primer día calendario del mes corriente. Cada mes, el Antojao' comenzará de cero y tendrá nuevamente la oportunidad de alcanzar los topes mínimos para hacerse acreedor de El Cupón.
- Las compras acumuladas se vencen de manera mensual, es decir, aunque haya o no, alcanzado el monto mínimo para redención se vencerá e iniciará la nueva acumulación en el mes en curso.
- Las Compras acumuladas que sí hayan alcanzado los montos mínimos darán derecho al Antojao' de recibir El Cupón de acuerdo con su membresía, luego de lo cual se eliminará el valor de compras acumulado para que inicies un nuevo reto el siguiente.

- Los cupones de descuento (excepto el de bienvenida y el de cumpleaños) deben redimirse dentro el mismo mes de su otorgamiento, y si no es utilizado durante dicho periodo, expira automáticamente sin posibilidad de reactivación.
- El cupón de descuento otorgado por Bienvenida al club y por Cumpleaños tendrá vigencia de 30 días calendario a partir de su emisión.

Las acumulaciones de compras y ninguno de los Cupones o descuentos emitidos son redimibles por efectivo ni transferibles a otros usuarios o cuentas. Si no se utilizan en el mes de su emisión, se perderán de forma definitiva.

6. Uso de Cupones y Exclusiones.

Las compras generadas con Los Cupones obtenidos a través del programa Club del Antojao' deberán consumirse en una única compra o transacción y no generan nueva acumulación. Es decir, las compras efectuadas con Cupones no son acumulables en el club ni tampoco podrán usarse para obtener algún beneficio en el mes de su vigencia.

Los Cupones no pueden canjearse por efectivo ni ser redimidos en productos que no corresponda al señalado dentro de los desafíos definidos por el programa de fidelización o aquellos ofertados dentro de las piezas publicitarias a lo largo del programa.

7. Plan de descuentos y Niveles de Membresía.

Cupón de bienvenida: Al momento de la inscripción, y por una única vez, el Cliente recibirá un cupón de descuento del 20 % para redimir en una única compra en cualquiera de las Tiendas Tostao' Café y Pan, deberá redimirlo dentro de los 30 días calendario siguientes a la recepción del correo electrónico.

Cupón de Cumpleaños: En el mes de cumpleaños del Antojao, se emitirá un Cupón de descuento del 20% por ciento de descuento para redimir en una única compra en cualquiera de las Tiendas Tostao' Café y Pan, deberá redimirlo dentro de los 30 días calendario siguientes a la recepción del correo electrónico.

El Club del Antojao' cuenta con tres niveles de membresía que dependerán de las compras mensuales acumuladas:

Los beneficios otorgados a los miembros del club serán cupones de descuento que, dependiendo de la membresía alcanzada y la cantidad de compras realizadas y el cumplimiento de los retos, generará cupones de descuento que oscilan entre \$8.000 a \$40.000 pesos; equivale a un retorno del 10% al 16% sobre el monto mínimo de compra.

Estos cupones aplican únicamente para redención o descuentos para compras en tiendas Tostao' Café y Pan.

Membresía Supremo: Corresponde a los clientes que acumulen la mayor cantidad de compras dentro del programa. Alcanza este nivel, cuando el usuario consuma más de \$250.0000 pesos dentro de un mismo mes, se accede a la membresía Supremo, que permitirá acceder a los beneficios.

Membresía Gourmet: Corresponde a un nivel intermedio de acumulación de compras. Alcanza este nivel cuando el usuario consuma más de \$120.0000 pesos dentro de un mismo mes, se accede a la membresía Gourmet que permitirá acceder a los beneficios.

Membresía Selecto: Corresponde a un nivel bajo de acumulación de compras que aplica para los clientes con una acumulación mínima de compras mensuales. Alcanza este nivel cuando el usuario consuma más de \$80.000 pesos en el mes, se accede a la membresía selecto que permitirá acceder a los beneficios.

Para conocer más detalles sobre los montos requeridos y beneficios para cada nivel de membresía y de los respectivos retos, serán publicados en la página web del Club del Antojao' y podrán ser modificados por Tostao' Café y Pan en cualquier momento.

8. Desafíos y Promociones Especiales.

El programa Club del Antojao' podrá lanzar desafíos especiales o promociones que permitan a los usuarios obtener beneficios adicionales, descuentos exclusivos o productos gratuitos. Estas promociones estarán sujetas a condiciones específicas de modo, tiempo y lugar que se publicarán en la página web y ocasionalmente serán enviadas por mensaje de datos junto con cada desafío.

Desafíos: Cada nivel de membresía ofrecerá beneficios y desafíos adicionales, los cuales podrán ser actualizados y modificados periódicamente a discreción de Tostao Café y Pan en la aplicación y notificados a los participantes mediante la aplicación, mensajes o publicaciones.

9. Exclusión de Responsabilidad y Cambios en el Programa.

Tostao' Café y Pan se reserva el derecho de modificar, suspender o cancelar el programa Club del Antojao' en cualquier momento, sin previo aviso, comunicando a los usuarios sobre los cambios relevantes con antelación razonable y por los mismos medios por los cuales fue dado a conocer dicho programa

Tostao' Café y Pan no se hace responsable por posibles errores técnicos en la acumulación de compras, emisión de códigos o mal uso de la aplicación, siempre y cuando no se deba a fallas directas atribuibles a la empresa.

10. Protección de Datos Personales.

Los datos personales proporcionados por los usuarios en el programa Club del Antoja'o' serán tratados conforme a la política de privacidad de Tostao' Café y Pan publicada en <https://nosotros.tostao.com/wp-content/uploads/2024/10/Politica-de-Tratamiento-de-datos-V3.0.pdf>, la cual, también puede ser consultada en cualquier momento el sitio web oficial del Club. Los datos serán utilizados exclusivamente para la administración del programa y envío de información relacionada y demás finalidades dispuestos en la política.

11. Peticiones, quejas o reclamos.

Tostao' Café y Pan pone a disposición de sus clientes el canal de atención y servicio para efecto de instaurar las reclamaciones que procedan con relación al club del Antoja'o' en el buzon <https://nosotros.tostao.com/pqrs/>

12. Retiro del usuario.

El Usuario, podrá solicitar su retiro del programa de fidelización en cualquier momento solicitando directamente desde la página web del Club, al retirarse, el usuario renuncia a su acumulación de compras alcanzadas o a las categorías obtenidas sin que ello implique que Tostao' Café y Pan pagará sumas de dinero, entregará cupones o cualquier valor al usuario. Se recomienda al usuario, redimir sus Cupones o descuentos alcanzados de acuerdo con el programa, antes de realizar su baja de éste.

13. Declaraciones LA/FT/FPADM.

En Tostao' Café y Pan contamos con un Programa de Transparencia y Ética Empresarial, y contamos con un Sistema de Autocontrol y Gestión del Riesgo Integral de Lavado de Activos Financiación del Terrorismo y Proliferación de Armas de Destrucción Masiva, (SAGRILAFT) este programa rige las actividades de Tostao' Café y Pan con sus partes interesadas, en este caso, aplica para usuarios del club del Antoja'o'. Por lo anterior, una vez el usuario se registra en el club, declara que los bienes o recursos usados en compras o transacciones no provienen de ninguna actividad ilícita contempladas en el código penal colombiano o normas que regulen o modifiquen. Cualquier infracción actos de corrupción o actos contrarios a la transparencia y ética empresarial que contraríen el buen gobierno, podrán ser reportadas por los usuarios al buzón lineaetica@bbi.com.co

14. Disposiciones Finales.

El usuario perderá la cantidad de las compras acumulados cuando:

Incurra en prácticas fraudulentas o en abuso del programa, Tostao' Café y Pan se reserva el derecho de cancelar su membresía de manera inmediata, sin previo aviso.

En caso de fallecer o cuando sea retirado del programa por alguna causa definida en los términos y condiciones.

Cuando se evidencie que es menor de edad.

Los términos y condiciones pueden ser actualizados periódicamente. La versión más reciente estará disponible en la página web de Tostao' Café y Pan, y al inscribirse el usuario, se expresa su voluntad y aceptación, lo que será requisito para continuar participando en el programa.

Tostao' Café y Pan se reserva el derecho de registro, acceso, uso y exclusión del Programa.

Vigencia.

Los términos y condiciones rigen y estarán vigentes a partir del 1 de mayo de 2024 hasta el momento en que el Club del Antojao' termine por cualquier razón o circunstancia.