



Reglamento del programa de lealtad para Empresas

iHola!

Bienvenido al Programa de *Puntos Colombia* ("El Programa").

Este Reglamento contiene los términos generales bajo los cuales las empresas que se registren como usuarios al Programa pueden ingresar, participar y retirarse del mismo. Léelo con atención pues, al registrarte, significa que conoces y estás de acuerdo con todo lo que aquí te indicamos.

iComencemos!

¿Qué encontrarás aquí?



- | | | | |
|----|---|----|---|
| 1 | ¿Qué es <i>Puntos Colombia</i> ? | 11 | ¿Qué es la redención de Puntos? |
| 2 | Palabras claves para entender el Programa | 12 | ¿Qué es la transferencia de Puntos? |
| 3 | ¿Qué debo hacer para disfrutar los beneficios? | 13 | ¿Cuál es la vigencia de los Puntos acumulados para redimirlos y acceder a los beneficios del Programa? |
| 4 | ¿Qué sucede si estaba en Puntos Bancolombia? | 14 | ¿Qué es Botón <i>Puntos Colombia</i> ? |
| 5 | ¿Qué información debo suministrar para registrarme al Programa? | 15 | ¿En qué consiste Lealtad como Servicio? |
| 6 | ¿Al registrarme en el programa adquiero un compromiso frente a los Sistemas de Cumplimiento Normativo de Puntos Colombia? | 16 | ¿En qué consiste Media? |
| 7 | ¿Cuál puede ser el estado de mi cuenta empresarial de Puntos Colombia? | 17 | ¿En qué consisten los Incentivos de Puntos? |
| 8 | ¿Qué es la red de Marcas Aliadas? | 18 | ¿En qué consisten los eventos y campañas promovidos por Puntos Colombia para acumular y redimir Puntos? |
| 9 | ¿En qué consiste el portafolio de beneficios del Programa? | 19 | ¿Cuáles son las condiciones de seguridad de la clave empresarial? |
| 10 | ¿Qué es la acumulación de Puntos? | 20 | ¿Qué sucede si quiero retirar mi empresa del Programa? |
| | | 21 | ¿Cuáles son los canales de comunicación y atención para la solución de peticiones, quejas y reclamos? |

1 ¿Qué es Puntos Colombia?

Puntos Colombia es el Programa de lealtad que busca brindar a los usuarios (**personas naturales o empresas**) la posibilidad de acumular y redimir Puntos en un amplio portafolio de Marcas Aliadas de diferentes industrias que podrás encontrar [aquí](#), además de otros beneficios como el uso del Botón Puntos Colombia en diferentes canales de venta digital de las Marcas Aliadas que lo tengan habilitado y adquirir productos y servicios exclusivos para empresas.

Puntos Colombia nace de la alianza entre el Grupo Éxito y Bancolombia, siendo la evolución de Puntos Éxito, Puntos Carulla y Puntos Bancolombia, pasando a denominarse *Puntos Colombia*, entregando más y mejores beneficios a sus usuarios.

2 Palabras claves para entender el Programa



Ecosistema

Marcas Aliadas que permiten a las Empresas Usuarias la adquisición de productos y/o servicios debido a los beneficios del programa.



Marcas Aliadas

Empresas que hacen parte del Ecosistema y habilitan sus marcas en el Programa para que las Empresas Usuarias accedan a los beneficios.



Empresa Usuaria

Empresa que está registrada en el Programa y que disfruta de los beneficios.



Puntos

Intangibles que *Puntos Colombia* y las Marcas Aliadas brindan como incentivo para las Empresas Usuarias por las interacciones que se realizan en el Programa. Esto otorga derecho a adquirir productos y/o servicios mediante la redención de Puntos en los diferentes canales.

3 ¿Qué debo hacer para disfrutar los beneficios?

Estar registrado en el Programa. **¡Crear una cuenta empresarial es gratuito!**

Sigue el paso a paso y completa el formulario que se encuentra [aquí](#). La Empresa Usuaria deberá suministrar los datos que le sean solicitados en el Formato de Registro, autorizar el tratamiento de datos personales y adjuntar los documentos requeridos.

El representante legal de la Empresa Usuaria puede habilitar **3 autorizados** para gestionar la cuenta y redimir los Puntos en las Marcas Aliadas, de los cuales uno será el principal y los otros secundarios.

El representante legal deberá realizar las actualizaciones de la persona autorizada principal y el autorizado principal será el responsable de actualizar la información de los autorizados secundarios.

Respecto a los autorizados:



Autorizado principal

Podrá gestionar cambios cuando el representante legal cambie, diligenciando de nuevo el formato de registro en la [página de empresas](#) y adjuntando la documentación para dicho cambio. Es el encargado de gestionar la cuenta empresarial, realizar redenciones en el Programa e inscribir o modificar a los autorizados secundarios si lo desea.



Autorizados secundarios

Solo podrán realizar redenciones en el Programa.



El proceso de registro finaliza cuando el autorizado principal habilita su clave de acceso como Empresa Usuaria.

4 ¿Qué sucede si antes estaba en Puntos Bancolombia?

Continuarás acumulando Puntos por las compras que realices con las tarjetas de crédito Bancolombia Empresariales vinculadas al Programa y, una vez te registres al Programa, podrás redimir tus Puntos y disfrutar de todos los beneficios.

5 ¿Qué información debo suministrar para registrarme al Programa?

Del representante legal y autorizados:

- Nombre completo
- Tipo y Número de identificación
- Información de contacto empresarial

Eventualmente misma información para:

- Socios
- Accionistas
- Beneficiarios finales de la empresa

Esta información será tratada de acuerdo con la autorización de tratamiento de datos y la política de protección de datos personales que podrás consultar [aquí](#). El representante legal se hace responsable ante otros representantes legales, autorizados, socios o accionistas y beneficiarios finales, por la entrega de su información personal a *Puntos Colombia* y se hace responsable por cualquier error, omisión, falta de actualización o falsedad en la información entregada.

Cuando una Empresa Usuaria reclame algún tipo de premio o beneficio otorgado, autoriza a *Puntos Colombia* para publicar su razón social y el beneficio recibido, sin lugar a ningún tipo de compensación y sin autorización adicional.

6

¿Al registrarme en el programa adquiero un compromiso frente a los Sistemas de Cumplimiento Normativo de Puntos Colombia?

Sí, en *Puntos Colombia* contamos con un Programa de Transparencia y Ética Empresarial, y el Sistema de Autocontrol y Gestión del Riesgo Integral de Lavado de Activos, Financiación del Terrorismo y Proliferación de Armas de Destrucción Masiva. Estos programas rigen las actividades que *Puntos Colombia* realiza en el relacionamiento con todas nuestras partes de interés (socios, colaboradores, proveedores, aliados, entre otros).

La Empresa Usuaria al igual que *Puntos Colombia* no participará ni tolerará desviaciones que generen actos de corrupción respecto de los lineamientos del Programa. La Empresa Usuaria al registrarse en el Programa se compromete a declarar que los bienes o recursos que disponga para las compras o transacciones del Programa no provienen de ninguna actividad ilícita contempladas en la normativa colombiana.



Cualquier posibles actos contrarios a la transparencia y ética que contraríen los Sistemas de Cumplimiento propuestos por Puntos Colombia, podrán ser reportadas por la Empresa Usuaria en los canales publicados [aquí](#).

7

¿Cuál puede ser el estado de mi cuenta en Puntos Colombia?

La cuenta de una Empresa Usuaria podrá tener diferentes estados conforme al comportamiento de esta en el Programa o por decisión propia. Los estados que podrá tener una cuenta son:



Migrada

Empresas Usuarias provenientes del Programa anterior (Puntos Bancolombia) que aún no se han registrado en *Puntos Colombia*. Podrán acumular Puntos, pero no podrán redimirlos hasta que no se encuentren registrados, los Puntos se podrán vencer mientras la cuenta siga en estado “Migrada”.



Activa

Empresas Usuarias que han completado el formulario, aceptado tratamiento de datos personales, adjuntado documentación y generado clave empresarial del autorizado principal. Podrán acumular Puntos y redimirlos.



Bloqueada

Cuentas que no puedan redimir Puntos, iniciar sesión en la página web de *Puntos Colombia* y, en algunos casos, acumular Puntos. La cuenta puede pasar a este estado por voluntad de la Empresa Usuaria o porque Puntos Colombia cambia su estado por uso indebido de la cuenta que atenta contra de la Empresa Usuaria, terceros, Marcas Aliadas o *Puntos Colombia*, mientras se realiza la investigación del caso. Para desbloquearla, el autorizado principal deberá comunicarse con *Puntos Colombia* a través de los canales de servicio a la Empresa Usuaria. El asesor revisará el caso específico y *Puntos Colombia* podrá modificar el estado de cuenta bloqueada a activa, cerrada o a cerrada por fraude.



Por cerrar

Cuentas en las que *Puntos Colombia* evidencie que no hay transacciones de acumulación ni de redención durante un año. Permanecerá en este estado por 3 meses, cumplido este tiempo, la cuenta pasará ha estado cerrado.



Cerrada por fraude

Cuentas en las que *Puntos Colombia* evidencie uso indebido que atente contra terceros, las Marcas Aliadas o Puntos Colombia. *Puntos Colombia* podrá impedir el registro de la Empresa Usuaria en el Programa.



Cerrada

Cuentas que, por voluntad de la Empresa Usuaria, decidan retirarse del Programa o porque *Puntos Colombia* cambie su estado por un evento donde se evidencie uso indebido de la cuenta.

Una Empresa Usuaria no podrá cambiar el estado de su cuenta cerrada a activa, si desea reingresar al Programa deberá crear una nueva cuenta y comenzará sin saldo.

Si el cierre de la cuenta se dio por decisión de la Empresa Usuaria y este tiene saldo de Puntos, **Puntos Colombia** le dará la opción de transferir sus Puntos a través de la página web www.puntoscolombia.com/empresas, exclusiva para las empresas, a la cuenta de otra empresa o personas naturales que se encuentren activas en el Programa antes de cerrarla. Una vez la cuenta pase a estado, los Puntos que tenga se perderán.

8 ¿Qué es la red de Marcas Aliadas?

Es el portafolio de Marcas Aliadas donde puedes acumular y redimir tus **Puntos Colombia**. Entre ellas están Almacenes Éxito S.A. y Bancolombia S.A., quienes ponen a disposición de las Empresas Usuarías productos y servicios que al ser adquiridos podrán otorgar Puntos (acumular) o podrán ser adquiridos con Puntos (redimir).

Hay Marcas Aliadas habilitadas para acumulación y redención, y otras únicamente para acumular o redimir. El Programa puede vincular y desvincular Marcas Aliadas sin previa notificación a sus Empresas Usuarías. Los productos, servicios y beneficios que ofrezca cada Marca Aliada, están sujetos a disponibilidad y a los términos y condiciones establecidos para cada uno.

• La Empresa Usuaria podrá redimir Puntos en:

- Portal empresarial de **Puntos Colombia** a través de las opciones: Tienda Online, Bonos y Viajes.
- Comercios que tengan habilitado el Botón Puntos Colombia, conócelos [aquí](#).
- Tiendas físicas de Marcas Aliadas que tengan esta posibilidad. Para esto la Empresa Usuaria activará su clave temporal del portal empresarial. Conoce las Marcas Aliadas y sus términos y condiciones [aquí](#).

9 ¿En qué consiste el portafolio de beneficios del Programa?

El portafolio de beneficios del Programa está compuesto por:

- Acumular Puntos a través de las operaciones en los canales dispuestos por las Marcas Aliadas y **Puntos Colombia**, de acuerdo con las condiciones definidas.
- Acumular Puntos pagando con los medios de pago electrónico autorizados en el Programa, en www.puntoscolombia.com/empresas/inicio, en las Marcas Aliadas habilitadas para esta finalidad o en cualquier lugar dentro o fuera de Colombia, de acuerdo con las condiciones definidas
- La posibilidad de participar en eventos y campañas promocionales realizadas por **Puntos Colombia** o por sus Marcas Aliadas. Las campañas específicas para acumular y/o redimir Puntos, se comunicarán oportunamente a las Empresas Usuarías a través de los canales dispuestos por **Puntos Colombia**, tendrán una vigencia definida, la cual será informada e incluida.
- Redimir Puntos para acceder a productos, servicios y experiencias en el Programa.
- La posibilidad de acceder a descuentos ofrecidos por las Marcas Aliadas.
- La posibilidad de transferir Puntos a otras Empresas Usuarías y a persona natural.
- La posibilidad de usar el Botón Puntos Colombia en distintos canales de venta digital.
- La posibilidad de acceder a otros beneficios que serán informados a las Empresas Usuarías a través de los canales dispuestos por **Puntos Colombia** para el efecto.

Los cambios del portafolio de beneficios serán informados a las Empresas Usuarías, con el fin de que las mismas conozcan las nuevas condiciones que les aplicará.

10 ¿Qué es la acumulación de Puntos?

La acumulación ocurre cuando se depositan Puntos en la cuenta de la Empresa Usuaria por la compra de productos y/o servicios pagados en dinero en las Marcas Aliadas que apliquen para acumulación o por interacciones en el Programa que tengan como incentivo la entrega de Puntos.

Puntos Colombia en conjunto con las Marcas Aliadas que aplican para acumular Puntos, definen los términos y condiciones, la equivalencia entre

el valor de la compra y los Puntos que se obtendrán, el tiempo en el que se verán reflejados los Puntos en la cuenta y las restricciones. Los términos y condiciones de cada Marca Aliada se encuentran publicados en <https://www.puntoscolombia.com/empresas/aliados>.

Cuando un error y/o inconsistencia genere una acumulación mayor de Puntos de los que la Empresa Usuaria debió obtener por la operación, **Puntos Colombia** se comunicará con la Empresa Usuaria con el ánimo de reversar la transacción de Puntos acumulados y, si se demuestra que el error en la acumulación ha sido inducido por la Empresa Usuaria, **Puntos Colombia** podrá determinar si la excluye del Programa.

Cuando el error genere una acumulación menor de Puntos, *Puntos Colombia* reconocerá los Puntos faltantes acreditándolos en la cuenta. *Puntos Colombia* siempre solicitará los soportes que acrediten la transacción, con el fin de proceder con los ajustes correspondientes.

El saldo de Puntos y estado de la cuenta podrán consultarse a través de los diferentes canales dispuestos por *Puntos Colombia*.

Puntos Colombia, en cumplimiento de la legislación tributaria colombiana, podrá informar anualmente en los reportes de información exógena, el saldo de Puntos en cabeza de las Empresas Usuarias producto de la acumulación de Puntos, así como las operaciones de ingresos y gastos realizados entre *Puntos Colombia*, sus Empresas Usuarias y Marcas Aliadas. Esta información se reportará de acuerdo con los lineamientos de la autoridad competente.

Las Marcas Aliadas podrán restringir que sus empleados acumulen Puntos en la Marca a la que pertenecen.

11 ¿Qué es la redención de Puntos?

La redención ocurre cuando la Empresa Usuaria realiza el intercambio de Puntos acumulados en cualquiera de las Marcas Aliadas que estén vinculadas al Programa en esta modalidad, por productos y/o servicios ofrecidos y en los canales dispuestos por *Puntos Colombia*. Solo las personas autorizadas por la Empresa Usuaria podrán redimir los Puntos de la cuenta empresarial. Dependiendo del canal, la Empresa Usuaria debe autenticarse indicando el NIT, documento de identidad del autorizado, clave empresarial y/o el código temporal para redimir sus Puntos.

Los Puntos no son intercambiables por dinero. La equivalencia de un Punto podrá variar de acuerdo con la Marca Aliada y/o el canal en el que se rediman, la cantidad de Puntos que se requieran para adquirir un producto y/o servicio será informado en el momento de redención.

Para adquirir un producto o servicio en una Marca Aliada o en canales de *Puntos Colombia* podrás redimir:

Solo Puntos

La Empresa Usuaria podrá llevar el producto y/o servicio con solo Puntos si cuenta con la cantidad necesaria. Cada Marca Aliada, en conjunto con *Puntos Colombia*, podrán definir si esto aplica para su portafolio de productos

Puntos + beneficio de un Programa de lealtad diferente:

La Empresa Usuaria podrá combinar sus Puntos con otro beneficio por un programa de lealtad diferente, con el fin de darle más opciones a sus Empresas Usuarias.

Puntos + Dinero

La Empresa Usuaria podrá definir el número de Puntos que usará para adquirir el producto y/o servicio y lo demás lo deberá pagar con dinero. La Marca Aliada y *Puntos Colombia* podrán definir el monto mínimo de Puntos a redimir para completar el valor con dinero

Puntos Colombia puede establecer un monto mínimo de Puntos para redimir los productos y/o servicios que vaya a obtener, o dependiendo del canal a utilizar. *Puntos Colombia* podrá modificar los montos establecidos, de forma definitiva, por tiempo limitado o para cierto segmento de Empresas Usuarias. Si el monto mínimo para redimir los Puntos cambia, será anunciado por el canal que *Puntos Colombia* defina. La adquisición de productos con **Puntos + Dinero**, será decisión de las Marcas Aliadas y de *Puntos Colombia* si otorgan Puntos por el porcentaje del producto y/o servicio pagado con dinero. Nunca se acumularán Puntos por los Puntos redimidos.



Los Puntos redimidos serán descontados de forma automática del saldo de Puntos de la Empresa Usuaria. La transacción se podrá realizar cuando la Empresa Usuaria cuente con suficientes Puntos y la Marca Aliada cuente con disponibilidad del producto y/o servicio.

Las Marcas Aliadas podrán restringir que sus empleados rediman Puntos en la Marca a la que pertenecen.

12 ¿Qué es la transferencia de Puntos?

A través de la página web exclusiva para empresas, los autorizados de la Empresa Usuaria podrán pasar Puntos a una persona natural registrada u otra Empresa Usuaria, cuando ambas cuentas se encuentren en estado “activo”. El autorizado deberá indicar el tipo y número de documento del destinatario de los Puntos y verificar que la información corresponda a quien le desea transferir. Las transferencias no tienen reversa.

Puntos Colombia podrá definir monto mínimo a transferir, tope máximo y generar cobro por la transferencia. Dicha información será notificada a través de los canales de *Puntos Colombia*.

Los Puntos transferidos conservarán las vigencias originales del remitente.

13 ¿Cuál es la vigencia de los Puntos acumulados para redimirlos y acceder a los beneficios del Programa?

Los Puntos acumulados tendrán una **vigencia mínima de 1 año calendario** desde el momento en que ingresan a la cuenta de la Empresa Usuaria. Puntos Colombia y las Marcas Aliadas podrán establecer diferentes vigencias por tipo de Empresa Usuaria, producto y/o servicios adquiridos, las cuales serán publicadas en los canales de *Puntos Colombia*. Cuando se haga redención de Puntos, se debitarán de la cuenta de la Empresa Usuaria aquellos próximos a vencer, los Puntos disponibles serán los de mayor vigencia.

Es responsabilidad de la Empresa Usuaria consultar los Puntos próximos a vencerse.

Los Puntos vencidos **no podrán ser reintegrados** a la cuenta de la Empresa Usuaria.

14 ¿Qué es Botón Puntos Colombia?

Lo encontrarás en los canales de venta digital de las Marcas Aliadas que tengan a *Puntos Colombia* como opción para completar tus compras. En dichos canales podrás comprar productos y/o servicios con Solo Puntos, combinando Puntos + Dinero o Solo Dinero. Podrás acumular Puntos por la parte pagada en dinero, usando cualquier medio de pago autorizado.

Más información en:

<https://www.puntoscolombia.com/personas/boton-puntos-colombia>.

Si deseas ser una Marcas Aliada que cuente con Botón de *Puntos Colombia* para tus clientes ingresa a: <https://empresas.puntoscolombia.com/landing/boton-puntos-colombia.html>.



15 ¿En qué consiste Lealtad como Servicio?

Producto disponible para las Empresas Usuarias que consiste en un Plan de Puntos (acumulación y redención) para la fidelización de sus clientes. Si deseas conocer más ingresa a <https://empresas.puntoscolombia.com/landing/lealtad-como-servicio.html>.



16 ¿En qué consiste Media?

Servicio de venta de publicidad que permite a las Empresas Usuarias llegar a más clientes.

Si deseas conocer más, ingresa a:

<https://empresas.puntoscolombia.com/landing/servicio-de-medios.html>.



17 ¿En qué consisten los Incentivos de Puntos?

¡Es una forma de reconocer el trabajo de tus colaboradores!

Otorgándoles Puntos para que rediman en las Marcas Aliadas. *Puntos Colombia* cuenta con una plataforma web que dispone a las Marcas Aliadas que se encuentren vinculadas para que puedan autogestionar el cargue de Puntos a sus fuerzas de venta, empleados directos y/o indirectos.

Es necesario que la Marca se registre en el Programa como una Empresa Usuaria y cuente con un acuerdo de Marca Aliada con *Puntos Colombia*.




Si te interesa ser una Marca Aliada de *Puntos Colombia*, ingresa a: <https://empresas.puntoscolombia.com/landing/incentivos.html>.



18

¿En qué consisten los eventos y campañas promovidos por Puntos Colombia para acumular y redimir Puntos?

El Programa ofrece beneficios para acumular y redimir Puntos, los cuales son:

- 
Sorteos: El registro de la Empresa Usuaria en actividades del Programa o en la compra de determinados productos, podrá inscribir de manera automática la Empresa Usuaria para participar en eventos promocionales. Las condiciones de dichos sorteos podrán consultarse en los canales dispuestos y en las Marcas Aliadas.
- 
Invitaciones a eventos: Recibir invitaciones a eventos especiales.
- 
Ofertas especiales de reconocimiento, ofreciendo beneficios especiales a un segmento de Empresas Usuarias.
- 
Campañas especiales con planes de beneficio para acumular y/o redimir sus Puntos.
- 
Extra-Puntos: Los productos marcados con esta opción tendrán mayor cantidad de Puntos. El sistema asignará los Puntos adicionales de manera automática o según la estrategia comunicada.




Dichas campañas u ofertas serán comunicadas y se regirán por los términos y condiciones de las mismas.

19

¿Cuáles son las condiciones de seguridad de la clave empresarial?


- La clave empresarial será necesaria para ingresar al portal de empresas y será solicitada en las transacciones sensibles que involucren los datos o los Puntos de la Empresa Usuaria.
- El representante legal de la Empresa Usuaria es responsable del manejo de las claves, las cuales son personales e intransferibles. Debes evitar compartir la clave empresarial con terceros no autorizados.
- **Puntos Colombia** dispone mecanismos de autenticación necesarios para que las Empresas Usuarias, a través de sus autorizados, puedan realizar operaciones de forma segura, tales como códigos temporales (OTP). Te invitamos a cambiar las claves de forma periódica.
- La Empresa Usuaria realizará la asignación y restablecimiento de su clave mediante los **siguientes canales:**

 servicio@empresas.puntoscolombia.com

 01 8000 180 748
(+57) 300 9120 493

- La clave de cualquiera de los autorizados será bloqueada si intentan ingresar tres veces de forma errada.
- Si olvidan su clave o esta se encuentre bloqueada, deberán realizar un proceso de validación de identidad en los canales dispuestos para la creación de una nueva clave.
- **Puntos Colombia** puede establecer las medidas de seguridad que considere necesarias para proteger las cuentas, estas medidas serán informadas a través de los canales dispuestos para la comunicación con las Empresas Usuarias. Podrán realizarse monitoreos y/o bloqueos de las cuentas o algunos de los canales.
- En caso de fraudes reportados por las Empresas Usuarias, **Puntos Colombia** realizará un análisis y se reservará el derecho de la devolución de los Puntos según el resultado.

Estas son algunas recomendaciones de seguridad para tu clave empresarial:

No uses números repetidos o consecutivos (1111 o 1234), no uses las últimas tres claves que hayas tenido en el Programa y cámbiala frecuentemente. 

Evitar acceder en dispositivos móviles en lugares públicos o a través de wifi público. Memoriza las claves y no las escribas en ninguna parte. 

Busca apoyo técnico para el aseguramiento de sus computadores y su información. 

20 ¿Qué sucede si quiero retirar mi empresa del Programa?

Si posterior al registro, la Empresa Usuaría no desea seguir siendo miembro del Programa, podrá presentar solicitud de retiro a través de los canales dispuestos. Los Puntos que tenga acumulados podrán ser redimidos en productos y/o servicios de forma previa a la solicitud de retiro o transferidos a una persona natural registrada u otra Empresa Usuaría, de acuerdo con lo mencionado en el [punto 11](#), una vez se oficialice el retiro del Programa los Puntos desaparecerán.

Perderás los Puntos ganados:

- Es retirada del Programa por definición de *Puntos Colombia* en razón al uso indebido de la cuenta y/o incumplimiento del presente Reglamento.
- Se comprueben acciones que atenten contra un tercero, las Marcas Aliadas o *Puntos Colombia*.
- Se liquide la empresa.
- La empresa se vea comprometida en actos contrarios a la ética, transparencia y honestidad.

21 ¿Cuáles son los canales de comunicación y atención para la solución de peticiones, quejas y reclamos?

En la página web y en la App encontrarás los canales de atención. *Puntos Colombia* podrá, en cualquier momento, adicionar, eliminar o limitar el uso de los canales, informándote sobre las nuevas condiciones y trámites que puedes realizar.

Para realizar una petición, queja, reclamación o sugerencia relacionada con beneficios otorgados o solicitar ajustes en el saldo de Puntos, resolver cualquier inquietud relacionada con el Programa, puedes comunicarte a través de **nuestros canales de atención**:

www.puntoscolombia.com

servicio@empresas.puntoscolombia.com

01 8000 180 748
(+57) 300 9120 493

En el momento en el que Empresa Usuaría radique una PQRS, *Puntos Colombia* podrá solicitar documentos necesarios para atender su petición, queja, reclamo y/o sugerencia. Si la Empresa Usuaría no posea esta documentación, Puntos Colombia dará por válida la información que existe en el sistema del Programa.

Para los cambios, devoluciones, cancelaciones y/o garantías de productos o servicios que fueron adquiridos con Puntos, se aplicará la política definida por la Marca Aliada donde se haya hecho la redención.

¡Ten presente!

Puntos Colombia podrá modificar, suspender o cancelar parcial o totalmente los beneficios, y los términos y/o condiciones del presente Reglamento e informará a sus Empresas Usuarías por los canales que considere idóneos.

Puntos Colombia recomienda a las Empresas Usuarías mantenerse informadas de los términos, condiciones y beneficio de este, así como de sus respectivas actualizaciones, en la página web:

www.puntoscolombia.com/empresas/inicio

Octubre de 2023

Consulta nuestras Versiones Anteriores aquí:

Reglamento Puntos Colombia para persona jurídica

- [Marzo 2022](#)
- [Febrero 2022](#)
- [Noviembre 2021](#)
- [Noviembre 2019](#)
- [Septiembre 2019](#)
- [Abril 2019](#) 🗨️