

Términos y Condiciones del Programa ClubDuratex

I. Introducción

Al registrarse como participante (en adelante, “**AFILIADO**”) en el Programa **CLUBDURATEX** de **DEXCO COLOMBIA S.A.** (en adelante, “**CLIENTE**”), usted acepta estar sujeto según lo dispuesto en estos Términos y Condiciones y autoriza el tratamiento de su información para los propósitos definidos en nuestro Aviso de Privacidad. Para más información sobre el tratamiento que llevamos a cabo de sus datos personales, ponemos a su disposición nuestro Aviso de Privacidad en el enlace: [Nombre de la política ...](#)

El Programa **ClubDuratex** (en adelante, el “**Programa**”) es una COMUNIDAD EXCLUSIVA de Carpinteros, donde tendrán diferentes BENEFICIOS por las compras que realicen de los productos de la marca Duratex, con un sistema de acumulación de Duracoins implementado por **DEXCO COLOMBIA S.A.** (en adelante, la “**Empresa**”). El Programa tiene como objetivo la promoción de los productos de la marca DURATEX y la fidelización de nuestros Afiliados (carpinteros y asesores de los distribuidores) mediante el otorgamiento de incentivos por ventas y recomendación (Asesores) y compra de los productos Duratex (Carpinteros), según los términos y condiciones expresados a continuación, los cuales se entienden aceptados expresa e integralmente por los Afiliados con su participación.

Este Programa de incentivos no implica en ninguna forma un pacto de exclusividad ni de la empresa cliente ni del afiliado, para la venta o distribución de productos **DURATEX**; ni de cualquier acto que pueda afectar la libre competencia, por lo que tendrán total libertad para distribuir o comercializar productos de otros fabricantes.

II. Términos y condiciones particulares

2.1. Organizador

- a. Rol de Proveedores Operativos.** DEXCO COLOMBIA S.A. ha contratado a proveedores externos, incluyendo a Megaincentivos S.A.S., para la administración de la plataforma tecnológica, la logística de premios y otros servicios necesarios para la ejecución del Programa. Estos proveedores actúan en todo momento por cuenta y orden de DEXCO COLOMBIA S.A. y no ostentan la calidad de organizadores. En consecuencia, cualquier reclamación, disputa o acción legal derivada de la participación en el Programa deberá ser dirigida exclusivamente contra DEXCO COLOMBIA S.A. como único responsable frente al AFILIADO.

2.2. Participante

Pueden participar en el Programa **ClubDuratex**, las personas naturales y jurídicas que cumplan con los siguientes requisitos:

2.3. Comunidad de Carpinteros

Se entiende por carpinteros personas que se dedican profesionalmente al oficio de la carpintería. La carpintería es el arte y la técnica de trabajar la madera para crear estructuras, muebles, objetos decorativos, y otros productos utilizando herramientas manuales o eléctricas especializadas. No se aceptarán personas con profesiones, oficios u ocupaciones diferentes. En caso de que queden inscritos

en el Programa personas que no cumplan con este requisito, serán desvinculadas inmediatamente del Programa.

2.4. Perfiles no habilitados para participar

Si bien el programa permite la participación de personas jurídicas, **no está dirigido a los siguientes perfiles:** subdistribuidores, instituciones, constructoras, clientes del canal industrial o distribuidores atendidos directamente por Duratex. Las personas jurídicas podrán participar **únicamente si no hacen parte de estos grupos.**

2.5. Vendedores de la Red de Distribuidores

Son los vendedores a nivel nacional, aceptados por la empresa y pre registrados a través de su fuerza comercial. Ningún vendedor podrá registrarse bajo el perfil de carpintero.

2.6. Generalidades de los Participantes

Estas personas deberán estar debidamente inscritas al Programa **ClubDuratex**. La inscripción al Programa **ClubDuratex** es por voluntad propia del usuario y completamente gratuita.

2.6.1. Requisitos

- a. Ser persona física mayor de edad, de nacionalidad colombiana y con plena capacidad legal.
- b. Contar con un documento de identificación oficial vigente, ya sea cédula de ciudadanía o NIT. En el caso de personas extranjeras, deberán presentar un documento válido que acredite su permanencia legal en la República de Colombia, expedido por la autoridad competente.
- c. Es obligación y responsabilidad de todos los afiliados en este Programa leer, conocer, comprender, aceptar y cumplir todos los **Términos y Condiciones** establecidos en el Programa, el Aviso de Privacidad que más adelante se indica y las políticas de acceso al Programa, así como sus actualizaciones. No es abierta al público en general, deben estar registrados en el Programa.

2.6.2. Proporcionar Datos Verídicos

Proporcionar datos verídicos (nombre, teléfono de contacto, dirección de correo electrónico, género, fecha de nacimiento, oficio y Ciudad) conforme le sean requeridos en el Programa. El número de teléfono de contacto deberá ser auténtico y estar habilitado y contar con servicio de mensajería SMS/WhatsApp, ya que por este medio se le estará proporcionando un código para validar su acceso/recuperar contraseña.

Los números telefónicos y correos electrónicos proporcionados por los participantes quedarán almacenados en una base de datos y serán utilizados por Dexco Colombia S.A. para enviar cualquier información relacionada con el presente Plan de Lealtad, con los incentivos a los que tengan derecho y que sean solicitados conforme a las presentes Bases (vía SMS/WhatsApp/correo electrónico); así como para ciertas notificaciones particulares, tales como promociones, aceleradores, eventos especiales, lanzamientos, etc.

2.7. Aceptación de la Cuenta

Aceptar que la cuenta de cada participante estará integrada de un registro de participante y un código de verificación de acceso; por lo que el uso, custodia, confidencialidad y, en su caso, pérdida de esos datos, es la exclusiva responsabilidad de cada participante.

Aceptar que las cuentas serán únicas y se generará una por cada participante; por lo que, en el supuesto de que un mismo participante cree distintas cuentas, prevalecerá la primera generada y no podrán ser fusionados en la primera, los **Duracoins** generados a su favor en las posteriores.

Duratex se reserva el derecho de revisar los registros de los afiliados a ClubDuratex en cualquier momento, sin necesidad de notificación alguna, para asegurar el cumplimiento de los términos y condiciones del Programa.

Aceptar que el tiempo-horario que regula el Programa es Colombia conforme a la hora oficial establecida por el Centro Nacional de Metrología, por lo que cualquier ingreso de facturas electrónicas para acumulación de Duracoins en la Web club.duratex.com.co se tendrá por registrado o almacenado en el momento en que sea efectivamente recibido en el servidor que contiene los datos de los Afiliados, atendiendo al horario señalado.

2.8. Obligaciones de los Afiliados

- a. No la utilizará de ninguna manera que pueda conducir al fomento, obtención o realización de ninguna actividad ilícita, criminal, fraudulenta, ilegal o prohibida por estos Términos y Condiciones.
- b. No la utilizará para ningún otro propósito que no sea su uso personal.
- c. Mantendrá la seguridad y confidencialidad de su nombre de usuario y código de acceso a este Programa.
- d. No anunciará ni promocionará productos o servicios propios o de terceros, inclusive mediante la distribución de correo electrónico "**spam**".
- e. No transferirá archivos que contengan virus, troyanos o que realicen cualquier otra actividad perjudicial para el Programa.
- f. No accederá ni intentará obtener acceso no autorizado a ninguna cuenta de usuario vinculada o asociada al Programa, ni penetrará ni intentará penetrar las medidas de seguridad de este.
- g. No infringirá los derechos de propiedad intelectual del Programa.
- h. No interferirá con el acceso, uso o disfrute de los beneficios del Programa por parte de otra persona.
- i. Todos y cada uno de los accesos y usos de las herramientas de este Programa se realizan bajo su propio riesgo y responsabilidad.

El Afiliado se obliga a consultar la vigencia del catálogo y los beneficios o productos disponibles, en el momento de solicitar la redención.

Al formar parte del programa de fidelización, el "**AFILIADO**" acepta estar sujeto por las reglas y decisiones del "**CLIENTE**" o responsable del mismo, las cuales tendrán carácter definitivo y vinculante respecto de todos los asuntos relacionados. Cualquier violación a los presentes Términos implicará la inmediata desvinculación y/o posible revocación de los incentivos.

- a. DEXCO COLOMBIA S.A. se reserva el derecho de desvincular (terminación o cancelación definitiva) del Programa a un Afiliado, en cualquier momento y de manera discrecional,

solicitando la cancelación de la afiliación y la pérdida inmediata de sus beneficios, es decir, se eliminarán los Duracoins acumulados y se suspenderá redenciones en curso.

- b. Los afiliados al Programa de ClubDuratex que incurran en fraudes serán responsables por los daños y/o perjuicios, así como por los costos legales y operacionales ocasionados a DEXCO COLOMBIA S.A.
- c. En caso de inactivación (suspensión parcial), individual y/o colectiva del Programa, los Duracoins y beneficios serán congelados hasta que el equipo de ClubDuratex informe al Afiliado su reactivación al Programa o la decisión tomada.
- d. Si la cuenta está en proceso de auditoría o validación, no será posible hacer redenciones de Duracoins hasta no tener finalizada la misma. Si se tenían premios o bonos en proceso de redención, los mismos serán congelados hasta finalizar el proceso de auditoría.
- e. En caso de que el Afiliado decida retirarse voluntariamente del Programa, contará con un plazo de hasta un mes posterior a su retiro, para redimir los Duracoins acumulados, siempre que DEXCO COLOMBIA S.A. autorice dicha redención. Si pasado este tiempo sin que el Afiliado haya efectuado el trámite para adquirir los Beneficios del catálogo, los Duracoins que figuraban a su favor caducan o dejan de tener validez alguna. Este retiro voluntario podrá hacerse a través de las líneas de contacto oficiales del Programa.
- f. Los afiliados también serán eliminados del Programa por fallecimiento del afiliado, inhabilitando los Duracoins obtenidos ya que estos son personales e intransferibles.
- g. Con la inscripción al Programa, el Afiliado no incurrirá en cualquier conducta o acción ilícita durante el uso del medio de participación del Programa, ni interferirá con el acceso, uso o disfrute por parte de otra persona. En caso de incumplimiento de las referidas obligaciones y en caso de incumplimiento en cualquier otra obligación del Afiliado establecida en los presentes Términos y Condiciones y en las leyes aplicables a los presentes Términos y Condiciones, tendremos derecho a cancelar su Registro, sin previo aviso y/o a cancelar la cuenta del Afiliado de manera inmediata, sin necesidad de declaración judicial ni de notificación previa alguna al Afiliado.
- h. Nos reservamos el derecho de inactivar o desvincular su acceso y registro al Programa en cualquier momento sin previo aviso, a nuestra discreción, si creemos que ha incumplido cualquiera de las restricciones de estos Términos y Condiciones.
- i. Dexco Colombia S.A. podrá modificar, enmendar y/o sustituir total o parcialmente, en cualquier momento, todas las regulaciones del Programa o del presente reglamento, sin aviso previo, en cuyo caso lo comunicará a través de la página web de ClubDuratex.
- j. Los empleados de Dexco Colombia S.A. no podrán ser afiliados como carpinteros al Programa ClubDuratex. En caso de que alguien infrinja esta norma, será eliminado inmediatamente del Programa e informado al área de Gestión Humana de la Compañía.
- Dexco Colombia S.A. se reserva el derecho de terminar, cambiar o suspender el Programa ClubDuratex, incluyendo sus promociones y beneficios sin previo aviso a los afiliados. En todo caso, se respetarán los compromisos y derechos adquiridos con el afiliado antes de la fecha en que se haga efectiva la terminación, el cambio o suspensión respectiva.

2.9. Proceso de Registro

2.9.1. Afiliado Carpintero y/o Asesor

Para inscribirse en el Programa **Club Duratex**, los carpinteros cuentan con el siguiente canal:

2.9.2. Sitio web oficial:

A través de la página club.duratex.com.co, donde deberán:

- a. Diligenciar el formulario de registro con la información solicitada.
- b. Aceptar los **Términos y Condiciones** del programa.
- c. Aceptar las **Políticas de Tratamiento de Datos Personales**.

2.9.3. Generalidades de la Inscripción

Para registrarse en el Programa ClubDuratex, el afiliado debe ingresar al sitio web oficial club.duratex.com.co y diligenciar el formulario de registro, aceptando los Términos y Condiciones y las Políticas de Tratamiento de Datos Personales. Durante este proceso, el afiliado deberá registrar un correo electrónico válido, que será su usuario de acceso al programa.

2.9.4. Acceso con código de acceso temporal

Una vez registrado, el ingreso a la plataforma se realiza mediante un **código de acceso temporal**. Este reemplaza el uso de contraseñas fijas, para facilitar el acceso y brindar mayor seguridad. El proceso es el siguiente:

- a. Ingresar a club.duratex.com.co.
- b. Seleccionar la opción **"Ingresar"**.
- c. Digitar el **correo electrónico registrado**.
- d. El sistema enviará automáticamente un código de acceso temporal al correo electrónico o número celular registrado.
- e. Ingresar el código recibido en la plataforma para acceder.

Este código es de un solo uso y cambia cada vez que se desea ingresar, eliminando la necesidad de recordar contraseñas.

2.9.5. Actualización de Datos

Los afiliados podrán consultar y actualizar su información personal ingresando a la plataforma del programa a través del sitio web club.duratex.com.co. Una vez dentro, deberán seleccionar la opción **"Mi perfil"**, ubicada en la parte superior derecha de la pantalla, donde aparece el nombre del afiliado.

Datos que sí pueden actualizarse desde la plataforma:

- a. Número de celular
- b. Género
- c. Fecha de nacimiento

Datos que no pueden ser modificados directamente por el afiliado:

- a. Cédula de ciudadanía
- b. Correo electrónico
- c. Dirección
- d. Ocupación

Para actualizar esta información que no está habilitada desde la plataforma, el afiliado deberá comunicarse con la línea de atención al cliente:

- a. Numero de contacto: 601-4924553 – Bogotá
- b. Horario de atención: lunes a viernes: 8:00 a.m. a 5:00 p.m. - sábados: 8:00 a.m. a 12:00 m.

2.10. Responsabilidad del afiliado

Es responsabilidad de cada afiliado verificar que su información general y de contacto esté actualizada en la base de datos del Programa. En caso de identificar errores o inconsistencias, deberá comunicarse de inmediato con la línea de atención al cliente para solicitar la corrección correspondiente.

2.11. Mecánica del Programa

Se establece como moneda de acumulación de puntos el **Duracoin (Equivalente a 1 punto)**.

Para poder acceder al presente Programa y acumular beneficios, los afiliados deberán registrar facturas electrónicas en formato PDF o registro fotográfico que contengan productos Duratex, mediante el módulo '**Registra tu factura**'. Los Afiliados también pueden hacer parte de las misiones ocasionales enviadas por la plataforma ClubDuratex, las cuales podrán configurarse a través de fotos, preguntas, entre otros.

Nota: Al participar en estas misiones los Afiliados autorizan de manera previa, expresa e inequívoca la cesión gratuita a favor de **MEGA INCENTIVOS** en Colombia o en cualquier parte del universo en donde **MEGA INCENTIVOS** decida ejercer los derechos patrimoniales, derechos de fijación, de reproducción directa y/o indirecta, derechos de distribución, derechos de adaptación y comunicación relacionados con los derechos de imagen y uso del resultado de las actividades ejecutadas por el Afiliado a través de fotos, encuestas y demás formatos utilizados por los Afiliados.

2.11.1. Nivel Carpintero: ¿Cómo Acumular Duracoins?

Los afiliados podrán registrar sus compras de productos Duratex presentando la factura electrónica en formato PDF o una fotografía legible de la misma. Para ello, deberán utilizar uno de los canales de registro autorizados:

a. WhatsApp del Programa – 322 866 2725

Seleccionar la opción del menú “**Registra tu factura**” y adjuntar la factura correspondiente en formato PDF o imagen clara.

b. Sitio web oficial – club.duratex.com.co

Ingresa a la página principal del Programa y selecciona en el menú el módulo “**Registra tu factura**” y adjunta la factura en formato PDF o imagen clara.

c. Acumulación de Duracoins

Por cada **\$1.000 en compras** (antes de IVA) de productos Duratex registrados correctamente, el afiliado recibirá **1 Duracoin**, que podrá redimir según las condiciones vigentes del programa.

d. Acumulación Extra de Duracoins

- i. Todo carpintero que se registre exitosamente en el Programa recibirá por primera y única vez, **1.000 Duracoins de bienvenida**.
- ii. En el transcurso del Programa, tendremos misiones, trivias y actividades temporales, que, según su dinámica explicada por la misma plataforma, **permitirán la acumulación extra de Duracoins**.

2.11.2. Nivel Asesor: ¿Cómo Acumular Duracoins?

Los afiliados podrán registrar sus compras de productos Duratex presentando la factura electrónica en formato PDF o una fotografía legible de la misma. Para ello, deberán utilizar uno de los canales de registro autorizados:

a. WhatsApp del Programa – 322 866 2725

Selecciona la opción del menú “**Registra tu factura**” y adjunta la factura correspondiente en formato PDF o imagen clara.

b. Sitio web oficial – club.duratex.com.co

Ingresa a la página principal del Programa y selecciona en el menú el módulo “**Registra tu factura**” y adjunta la factura en formato PDF o imagen clara.

c. Acumulación de Duracoins

Por cada **\$1.000 en compras** (antes de IVA) de productos Duratex registrados correctamente, el afiliado recibirá **1 Duracoin**, que podrá redimir según las condiciones vigentes del programa.

d. Acumulación Extra de Duracoins para Asesores

- i. Por cada carpintero referido por el asesor que se registre exitosamente en el Programa y registre como mínimo una (1) factura en estado aprobado, el asesor tendrá derecho a recibir un incentivo equivalente a mil **1.000 Duracoins**. Será responsabilidad exclusiva del asesor realizar la gestión, seguimiento y acompañamiento necesarios para garantizar la correcta inscripción y activación del carpintero referido dentro del Programa.

- ii. En el transcurso del Programa, tendremos misiones, trivias y actividades temporales, que, según su dinámica explicada por la misma plataforma, permitirán **la acumulación extra de Duracoins**.

2.12. Generalidades de Registro de las Facturas y Módulo Misiones

- a. Los productos participantes del Programa son todos aquellos que comercializa la marca Duratex, los cuales son: **MDF DESNUDO Y REVESTIDO, MDP REVESTIDO, FORMALETA, HDF en todos los formatos, calibre y sustratos**. Sin embargo, Dexco Colombia S.A. se reserva el derecho de modificar la categoría de productos a participar en el Programa, avisando estos cambios con anticipación por los medios de comunicación establecidos por el mismo.
- b. Los afiliados que registren facturas deberán encontrarse inscritos y activos en la plataforma **ClubDuratex**. No se aceptarán facturas de afiliados no registrados.
- c. Solo se premiarán las facturas electrónicas cargadas en formato PDF o foto legible con código CUFE y que cuenten con las regulaciones vigentes de los entes reguladores.
- d. Solo serán válidas aquellas facturas que contengan **productos Duratex**.
- e. Solo se premiarán las facturas de las compras realizadas en **la Red de Distribuidores aliados Duratex**.
- f. El sistema realizará la validación de las facturas registradas y entregará los Duracoins dentro de las siguientes 72 horas hábiles (9 días) posteriores al cargue de las mismas.
- g. Las facturas que sean cargadas por los asesores del PDV deberán corresponder al NIT del PDV en el cual labora y bajo el que se realizó el registro al programa.
- h. Las facturas cargadas por los vendedores otorgarán los Duracoins al asesor y a su cliente.
- i. Las facturas cargadas por el afiliado Carpintero que no informen en el proceso de registro el número de cédula del vendedor que lo atendió, otorgarán los Duracoins solamente al afiliado Carpintero y **ya no será posible asignar los Duracoins al vendedor**.
- j. La factura electrónica en formato PDF o foto legible debe tener fecha de expedición del mes vigente máximo 2 meses anteriores.
- k. El resultado de las facturas cargadas y los Duracoins otorgados podrán ser consultados en la plataforma del Programa club.duratex.com.co
- l. El nombre del Afiliado carpintero debe estar en la factura electrónica y debe corresponder al afiliado inscrito en el Programa.
- m. No se aceptan remisiones ni cotizaciones.
- n. Las facturas registradas por un valor superior a **\$20,000,000**, podrán ser sometidas a un proceso de validación manual por parte del equipo del programa ClubDuratex.

Con el objetivo de mantener la transparencia, trazabilidad y control del programa, este proceso permite verificar de manera aleatoria ciertas transacciones que por su monto podrían requerir revisión adicional.

La validación será efectuada por el equipo de ClubDuratex, quien revisará la documentación de respaldo y confirmará el cumplimiento de los términos del programa antes de aprobar el registro de Duracoins. No todas las facturas serán revisadas: se trata de un control aleatorio aplicado únicamente a casos seleccionados según criterios internos del programa.

2.13. Motivos de Rechazo de una Factura

- a. Productos NO participantes.
- b. Factura realizada de manera manual.
- c. Factura duplicada.
- d. Factura ilegible.
- e. Factura que contenga tachones, enmendaduras o alteraciones.
- f. Factura incompleta: No incluye número de factura, nombre de carpintero inscrito, documento de identificación del carpintero inscrito.
- g. En caso de detectar fraude, casos indebidos o similares.
- h. Recepción de facturas fuera del tiempo establecido por el Programa.
- i. Notas de entrega y/o cotizaciones NO son aceptadas.
- j. Nombre de usuario y/o documento de identificación no coincide con el que esté reportado en las facturas.
- k. Usuario no registrado.
- Facturas que no contenga CUFE

2.14. Generalidades de la Mecánica del Programa

- a. En caso de que hubiera alguna falla y no pudiera ser registrada la factura electrónica de compra correspondiente, el usuario podrá comunicarse por los medios establecidos y reportar la falla técnica.
- b. Está prohibido cargar a la cuenta personal facturas que correspondan a otros carpinteros, o aquellas compras realizadas por terceros. En caso de comprobarse que las facturas registradas corresponden a otros afiliados, no se le asignará Duracoins. Esta conducta será analizada por el equipo de **ClubDuratex** y la sanción podrá acarrear la desvinculación del afiliado al Programa.
- c. El Programa **ClubDuratex** podrá emitir y enviar a los afiliados extractos con el estado de sus facturas y Duracoins acumulados. No obstante, lo anterior, es obligación de los afiliados al Programa ClubDuratex monitorear la acumulación de sus compras, lo cual podrá ser realizado por alguno de los siguientes medios:
 - i. A través de la página web club.duratex.com.co.
 - ii. Escribiendo a la línea de **WhatsApp 3228662725**.

- d. Todos los afiliados al Programa podrán obtener los beneficios otorgados por este y acumular sus compras de acuerdo con los Términos y Condiciones establecidos en el presente reglamento.
- e. Los participantes obtendrán o acumularán todos los Duracoins que les sea posible, siempre conforme a los presentes Términos y Condiciones, con los cuales podrán adquirir, canjear (cambiar) o solicitar alguno de los incentivos o recompensas ofrecidas en el catálogo disponible en el Programa en la sección “**Catálogo**”, que el equipo de ClubDuratex podrá actualizar en cualquier momento y a entera discreción.
- f. La acumulación y redención de Duracoins opera individualmente y en forma separada para cada Afiliado al Programa.
- g. Los Afiliados al Programa aceptan que Dexco Colombia, alguna de sus empresas afiliadas o Proveedores contratados para operar el Programa los contacten y envíen información periódica por cualquier medio relativo al mismo.
- h. Si tu cuenta no tiene registros de **Duracoins en un periodo de 6 meses continuos**, tu cuenta será inactivada y no podrás hacer uso de tus **Duracoins**.

2.15. Política de Actividad de Cuenta

- a. **Definición de Actividad:** Se entenderá por “Actividad” en la cuenta de un afiliado cualquier acción de acumulación de Duracoins (mediante el registro válido de una factura) o de redención de premios del catálogo.
- b. **Estado Inactivo:** La cuenta de un afiliado pasará a un estado “**Inactivo**” si no registra ninguna Actividad durante un período continuo de **seis (6) meses**. En este estado, el saldo de Duracoins quedará congelado temporalmente, no pudiendo ser redimido, pero no será eliminado.
- c. **Notificación y Reactivación:** DEXCO notificará al afiliado por correo electrónico cuando su cuenta entre en estado “Inactivo”. El afiliado podrá reactivar su cuenta en cualquier momento simplemente registrando una nueva factura. Al hacerlo, la cuenta volverá a estado “Activo” y el saldo total de Duracoins quedará disponible nuevamente.
- d. **Terminación por Inactividad Prolongada:** Si una cuenta permanece en estado “Inactivo” por un período adicional de **seis (6) meses** (es decir, un total de 12 meses consecutivos sin Actividad), DEXCO procederá a la cancelación definitiva de la cuenta y a la eliminación permanente de todos los Duracoins acumulados, sin que esto genere responsabilidad para la empresa.

2.16. Generalidades de los Duracoins y las Redenciones

2.16.1. Premios y Redenciones

- a. El afiliado deberá contar con los Duracoins totales exigidos en los catálogos vigentes, para poder realizar la redención de los beneficios y productos. Una vez seleccionado el

producto a redimir, se descontarán automáticamente la cantidad de Duracoins utilizados para la adquisición del producto sin posibilidad de cancelación o devolución.

- b. La redención de los Duracoins obtenidos por medio del programa “CLUBDURATEX” se podrá realizar a través de la página web que administrará el programa: club.duratex.com.co, ingresando con su usuario o por medio del WhatsApp **3228662725**.
- c. Dexco Colombia S.A. se reserva el derecho de modificar, cambiar, excluir o incluir los productos y/o beneficios ofrecidos en el catálogo vigente del Programa, situación que le será informada al Afiliado en el momento de realizar la redención y/o a través de cualquier medio que se considere idóneo.

2.16.2. Forma de Entrega de los Premios

Los incentivos o recompensas ofrecidas a ser adquiridas o redimidas con los Duracoins acumulados mediante el **Programa ClubDuratex** serán entregados de la siguiente forma:

Tipo de premio	Forma de entrega	Días de entrega aproximados
Bonos Digitales disponibles en el catálogo de premios vigente	Cupón descargable desde el correo electrónico.	De 1 a 5 días
Premios físicos disponibles en el catálogo de premios vigente	Paquetería	días hábiles 15

2.16.3. Proceso de Redención de Duracoins

- a. Los afiliados inscritos al Programa tendrán acceso a través de un usuario (**correo electrónico con el cual se registraron**) a la plataforma del Programa club.duratex.com.co, en donde podrán redimir (**cambiar**) sus Duracoins en el catálogo de Premios vigente en su momento. En esta plataforma podrán redimir (**cambiar**) los Duracoins acumulados durante los meses de participación.
- b. Los incentivos redimidos que correspondan a productos físicos serán entregados en la dirección registrada por el afiliado al momento de la redención. Los bonos digitales redimidos por los afiliados serán enviados al correo electrónico registrado en la plataforma, en caso de querer volver a descargar el bono en la plataforma por medio de mis redenciones lo podrán hacer.
- c. Cada afiliado se hace responsable por el manejo de su usuario y contraseña y exime a DEXCO COLOMBIA S.A. y a MEGAINCENTIVOS S.A.S. de cualquier responsabilidad.
- d. Las imágenes del catálogo son de referencia.
- e. El catálogo de premios será renovado permanentemente.

- f. El reglamento de acumulación de Duracoins podrá ser cambiado en cualquier momento por DEXCO COLOMBIA S.A. y MEGAINCENTIVOS S.A.S.
- g. La redención de los Duracoins es personal e intransferible, solamente el Afiliado registrado será quien pueda realizar la redención y no podrá transferir sus Duracoins a otros Afiliados del Programa.
- h. El Afiliado podrá redimir productos o beneficios, siempre y cuando cumpla con las condiciones requeridas.
- i. Cuando una solicitud no reúna los requisitos establecidos, **DEXCO COLOMBIA S.A. y MEGAINCENTIVOS S.A.S.** informará al Afiliado por cualquier medio idóneo la causa del rechazo.
- j. En el momento que un participante realice una solicitud de beneficios o productos por el aplicativo del programa, deberá validar que los datos relacionados en el sistema coincidan y correspondan a su asignación. De lo contrario, no se podrá realizar la redención.

2.16.4. Procedimiento de Entrega y Recepción de Productos o Beneficios

- a. El Catálogo de premios estará permanentemente actualizado, y con los productos de las temporadas especiales.
- b. La redención de Duracoins estará sujeta a la disponibilidad de los artículos en el inventario, es decir, hasta agotar existencias.
- c. Si al momento de la solicitud de redención o posteriormente a su aprobación no existiere inventario disponible del artículo seleccionado por el Afiliado, se le informará de ello y de las alternativas o posibilidades de sustitución. Dicha comunicación se realizará por cualquier medio que el Programa considere apropiado dentro de los siguientes **diez (10) días hábiles posteriores a la solicitud de redención**, según la Regulación de la Ley del Consumidor.
- d. Los productos se entregarán en la dirección registrada en el formulario de inscripción al Programa, dentro de un lapso no mayor a quince (15) días hábiles posteriores a la redención. El Afiliado o la persona que reciba el pedido deberá previamente verificar la cantidad de productos, la cual debe coincidir con la descrita en la guía, así como el estado de estos. En caso de encontrar alguna novedad, deberá escribirlo en el acuse de recibo suministrado por el funcionario de la empresa que está efectuando la entrega para realizar la reclamación correspondiente, de lo contrario no se aceptarán reclamaciones posteriores. Las reclamaciones que se atenderán por parte de Megaincentivos S.A.S. serán aquellas que recaigan sobre los bienes y no a cualquier tipo de reclamación presentada por el Afiliado.
- e. Los productos serán enviados en días laborables, de lunes a viernes, excluyendo los días feriados, sin posibilidad de programar los envíos a una fecha y hora determinada, a la dirección indicada por el usuario.

- f. El Afiliado debe reportar dentro de las **cuarenta y ocho (48) horas** calendario posteriores a la entrega del producto, si este presenta fallas de funcionamiento o de fábrica o alguna avería de transporte, con evidencia fotográfica. Se recogerá el producto y se enviará a garantía, la cual se realizará directamente con el fabricante o distribuidor del producto y según sus normas, condiciones y políticas. Para ello el Afiliado deberá enviar un correo electrónico a clubduratex@duratex.com.co o contactarse a la línea del programa **601-4924553 de lunes a viernes de 8:00 a.m. a 5:00 p.m. o sábados de 8:00 a.m. a 12:00 p.m.**

En todo caso, se deja expresa constancia que las Empresas pertenecientes al Programa no se hacen responsables por la calidad de los beneficios o productos una vez entregados. Al recibir el producto sin verificar, el receptor debe escribir en la guía la nota de: “Recibido sin verificar”.

- g. El Afiliado se sujetará a los Términos y condiciones de responsabilidad y garantía que el proveedor de cada artículo o servicio otorgue.
- h. Dexco Colombia S.A. se reserva el derecho de reemplazar los beneficios o productos del catálogo por otros de similares características, en caso de que por cualquier causa resulte imposible entregar el producto o beneficio ofrecido y solicitado por el Afiliado.

2.16.5. Información y Vigencia de Puntos

- a. Los puntos en ClubDuratex son **denominados Duracoins**.
- b. Todos los Duracoins asignados tendrán una validez de 1 año calendario una vez asignados. En caso de que los Duracoins caduquen, no será posible activarlos nuevamente. Finalizado este plazo, los puntos serán dados de baja sin posibilidad de recuperación o reactivación sin responsabilidad para Dexco Colombia S.A.
- c. Los incentivos y los Duracoins son personales y no transferibles ni comercializables y no se podrá reclamar su equivalente en dinero en efectivo por ningún motivo.
- d. Los tiempos de entrega podrán ajustarse por causas de fuerza mayor tales como: desastres naturales como lo son terremotos, inundaciones, vientos que produzcan daños graves, ciclones, huracanes o los desastres a causa del ser humano como son: explosiones, guerra, revoluciones, motines, epidemias, actos de gobierno con carácter general, que impidan o demoren a cualesquiera de las partes en cumplimiento de sus obligaciones y en general, cualquier acto de la naturaleza o del hombre distintos de los antes mencionados que estuviesen fuera de control de las partes y por los que no se pueda imputar culpa a las mismas.
- e. **El afiliado está obligado a leer los Términos y Condiciones de los productos previo a la redención de este, tales como:** cobertura, descripción de servicios, marcas, vigencias, días de entrega, saldos, entre otros. El usuario al realizar la redención acepta las condiciones estipuladas.

- f. No hay devolución de los **Duracoins** redimidos dentro del programa; el usuario no podrá solicitar la devolución de estos por ningún motivo y ninguna responsabilidad para Dexco Colombia S.A.
- g. Los errores en la captura de información por el afiliado en su cuenta son responsabilidad de este en todo momento sin ninguna obligación por parte de Dexco Colombia S.A. de la recuperación o reposición de su premio.

2.17. Redenciones No Reconocidas

- a. El afiliado acepta que tiene un máximo de 30 días naturales para cualquier aclaración de redenciones no reconocidas dentro de su cuenta a partir de la fecha de la redención. En caso de exceder dicho tiempo, el afiliado perderá cualquier derecho de proceso de investigación, reclamo o devolución. En caso de estar dentro del periodo, Dexco Colombia S.A. realizará una investigación dentro de la cuenta del afiliado, reservándose Dexco Colombia S.A. el derecho al rechazo o aceptación del reclamo del afiliado.
- b. Dexco Colombia S.A. se reserva el derecho de no redimir o entregar algún incentivo o recompensa, en caso de comprobar la existencia de conductas fraudulentas por parte de los participantes que resulten acreedores al incentivo (por ejemplo: alteración de identificaciones, robo de identidad, falsedad o alteración de datos e/información) sin que sea necesario acreditar ante autoridad alguna evidencia de dicha conducta fraudulenta del supuesto acreedor al Incentivo.
- c. Cualquier duda o incidencia al momento de la redención, el afiliado deberá comunicarse a la línea de servicio al cliente **601-4924553** en la ciudad de Bogotá, de lunes a viernes de **8:00 a.m. a 5:00 p.m.** y **sábado de 8:00 a.m. a 12:00 m.** o al correo electrónico clubduratex@duratex.com.co

Para procesar un envío, es responsabilidad del usuario compartir la información completa y detallada de sus datos (como mínimo: Nombre, Apellido Materno, Apellido Paterno, Dirección completa con calle, No. exterior, No. interior, Departamento, Ciudad, Celular y correo electrónico). De no contar con la información completa y veraz, Club Duratex no podrá asegurar la entrega correcta del producto.

2.18. Vigencia del Programa

El Programa inicia el **07 de febrero de 2025**. Sin embargo, DEXCO COLOMBIA S.A. se reserva el derecho a dar por terminado o ampliar el plan cuando lo considere necesario, dando aviso al afiliado por cualquier medio que considere conveniente; lo cual es aceptado por el afiliado con la aceptación de los presentes términos y condiciones.

2.19. Cancelación, Suspensión o Modificaciones del Programa

- Los beneficios o productos del Programa estarán sujetos a disponibilidad de inventario y cambios, sin previo aviso para el Afiliado. En este caso, los beneficios o productos serán reemplazados por beneficios o productos de características similares.

- Dexco Colombia S.A. puede decidir a su completa discreción y sin ninguna responsabilidad, suspender, terminar o modificar el Programa ClubDuratex, entendiéndose por este último como modificaciones todas aquellas condiciones como: mecánica, vencimiento de puntos, paridad de puntos, vigencia del programa o disposiciones generales de los Términos y Condiciones del programa.
- La decisión le será comunicada a los usuarios con por lo menos 30 (treinta) días naturales de anticipación; los medios de comunicación serán a discreción de Dexco Colombia S.A. pudiendo ser estos de manera enunciativa más no limitativa: correo electrónico, SMS o publicación en la página clubduratex.com.co.
- En el caso de la terminación del programa ClubDuratex, todos los puntos acumulados por los usuarios serán anulados, por lo que este no tendrá ninguna responsabilidad con respecto al puntaje acumulado y a recompensas no redimidas o utilizadas por los usuarios.
- En caso de continuar vinculado al Programa de Fidelización, el Afiliado acepta expresamente las modificaciones introducidas.

2.20. Garantía de los Productos

2.20.1. Términos y Condiciones Premios Físicos

- a. Cuando se recibe el producto y este se encuentra dañado de forma visible en el exterior (empaque), no deberá ser recibido, mismo caso si muestra señales de haber sido alterados los sellos de mensajería y deberá notificar al correo clubduratex@duratex.com.co en sus horarios de atención con un tiempo máximo de 48 horas calendario y se debe dejar anotación dentro de la guía que el producto no será recibido porque presenta daños.
- b. En caso de que el producto se encuentre dañado a nivel empaque y este no fue recibido, el organizador le hará llegar un nuevo producto en un lapso de 10 días hábiles.
- c. En caso de que la entrega sea favorable, la mensajería solicitará firma en acuse de entrega.
- d. Si el producto se encuentra en condiciones adecuadas a nivel empaque y fue recibido, el receptor deberá, dentro de las primeras 48 horas hábiles posteriores a la recepción, abrir el producto y verificar que este opere adecuadamente; en caso contrario, deberá notificar el fallo al correo clubduratex@duratex.com.co y enviar evidencia en fotografía y/o video del producto en mal estado en sus horarios de atención.
- e. Una vez notificada la incidencia, ClubDuratex apoyará al usuario con el contacto del centro de atención del fabricante más cercano a su domicilio y proveerá por los medios que considere oportunos la documentación requerida para hacer válida la garantía (factura de proveedor y/o carta garantía), así como el proceso a seguir. ClubDuratex no se hace responsable de fallas por un mal uso del artículo. Este rol de intermediación se limita a lo descrito en el numeral 2.20.2 (*Rol de Intermediación en Garantías*).
- f. En caso de que el fabricante determine que la falla es imputable al usuario, el organizador deja de ser responsable por la reposición del producto.

- g. La garantía aplica únicamente por fallas y mal funcionamiento de fábrica; la garantía no aplica cuando:
 - i. El producto presenta daño físico por mal uso, manipulación o descuido.
 - ii. Daños causados por descargas eléctricas o uso con voltaje incorrecto.
 - iii. Daños generados por presencia de elementos nocivos (líquidos, ácidos, polvo, cuerpos orgánicos o inorgánicos, sustancias químicas, etc.).
 - iv. Daños ocasionados por accesorios o equipos externos no diseñados específicamente para dicho producto.
- h. El producto se debe devolver en las mismas condiciones en que lo recibieron, es decir, en perfectas condiciones estéticas y funcionales, sin usar, con sus empaques originales, accesorios y manuales.

2.20.2. Rol de Intermediación en Garantías: Se deja expresa constancia de que la función de DEXCO COLOMBIA S.A. y sus proveedores operativos en cualquier proceso de garantía se limita a la de un facilitador, proveyendo al AFILIADO la información de contacto del fabricante o distribuidor autorizado y la documentación de soporte disponible. En ningún caso asumirán la responsabilidad por el resultado de la reclamación de garantía, los costos asociados, ni la reparación o reposición del producto, la cual es obligación exclusiva del fabricante según la ley aplicable.

2.20.3. Términos y Condiciones Bonos Virtuales

- a. El premio será entregado al correo electrónico registrado en un cupón en PDF con el código digital del establecimiento elegido de forma inmediata.
- b. El participante tendrá hasta 24 horas hábiles para informar si no ha recibido su premio digital, por medio del teléfono establecido de atención a clientes en el programa, de lo contrario se entenderá que el incentivo fue entregado y recibido en tiempo y forma, por lo cual no habrá derecho de reclamación o queja alguna.
- c. El código es válido únicamente en establecimientos en Colombia.
- d. Realizado el canje, la vigencia del cupón dependerá de cada establecimiento, que puede ser entre 30 a 90 días naturales. Dentro de esa vigencia, el usuario podrá consultar el cupón dentro de la sección de mis redenciones. Si el usuario no da clic dentro de ese periodo de tiempo y hace uso del código, el enlace y el cupón quedarán inactivos sin posibilidad de reactivación, reposición o cambio.
- e. Descargado y recibido el cupón de la marca elegida (formato PDF), el usuario deberá seguir las instrucciones de uso, saldo y vigencia para hacerlo válido dentro del establecimiento. Las vigencias dependerán de la marca o establecimiento elegido.
- f. Una vez vencida la vigencia de los días de descarga del cupón o la vigencia del código del establecimiento, no hay reactivación o reposición de esta sin derecho a cualquier reclamo.

- g. El usuario acepta que una vez registrado el código en el establecimiento de la marca elegida queda sujeto a los términos y condiciones de este, tales como: calidad de productos, servicio, tiempos de entrega, cobertura, comisiones, devoluciones, cancelaciones y similares. Dexco Colombia S.A. no cuenta con el alcance o responsabilidad de las bases establecidas por cada establecimiento. No hay reposición de certificados por pérdida, robo o extravío.
- h. Al ser productos digitales donde es necesario el canje dentro de las plataformas digitales de los establecimientos de las marcas, cualquier falla o caída que lleguen a tener será sin ninguna responsabilidad para Dexco Colombia S.A.
- i. Cada producto contiene sus propios términos y condiciones los cuales pueden ser consultados en el detalle del producto antes de ser canjeado. Una vez realizado el canje de un producto digital no se realiza devolución de este

2.20.4. Contacto

Para cualquier duda o aclaración, los Afiliados pueden comunicarse a:

- a. **Teléfono:** 601-4924553
- b. **Correo electrónico:** clubduratex@duratex.com.co

2.21. Referencias

- a. DEXCO COLOMBIA S.A. (2025). Términos y condiciones del Programa ClubDuratex.

2.22. Confidencialidad

Se considera Información Confidencial toda información no pública divulgada entre las Partes en el marco del Programa, incluyendo, sin limitarse a: datos personales y comerciales del AFILIADO, información operativa y estratégica del Programa, y las credenciales de acceso a la cuenta.

La Parte que recibe la Información Confidencial se obliga a:

- a. **Uso Exclusivo:** Utilizar la información únicamente para los fines del Programa.
- b. **No Divulgación:** No revelarla a terceros sin el consentimiento previo y por escrito de la otra Parte.
- c. **Protección:** Custodiarla con medidas de seguridad razonables. El AFILIADO es el único responsable de la seguridad de sus credenciales de acceso.

Esta obligación no aplica a información que: (a) sea de dominio público sin que medie incumplimiento de esta cláusula; (b) sea requerida por una orden judicial o autoridad competente; o (c) ya fuera conocida legítimamente por la Parte receptora.

El deber de confidencialidad permanecerá vigente durante la participación del AFILIADO en el Programa y se extenderá por dos (2) años tras la terminación de su cuenta. El

incumplimiento de esta cláusula facultará a DEXCO a terminar la cuenta del AFILIADO, anular los Duracoins acumulados y ejercer las acciones legales que correspondan.

2.23. Indemnidad. El AFILIADO se obliga a defender, indemnizar y mantener en paz y a salvo a DEXCO COLOMBIA S.A., a sus filiales, directivos, empleados y a sus proveedores operativos (incluyendo, de forma no limitativa, a Megaincentivos S.A.S.) frente a cualquier reclamación, demanda, sanción, pérdida, costo o daño (incluyendo honorarios razonables de abogados) que surja de: (i) el incumplimiento por parte del AFILIADO de los presentes Términos y Condiciones; (ii) cualquier acto de fraude, negligencia o conducta dolosa del AFILIADO; o (iii) la violación de cualquier ley o derecho de terceros durante su participación en el Programa.