

## **TÉRMINOS Y CONDICIONES**

El presente documento contiene los términos y condiciones generales de uso y funcionamiento de los productos y/o servicios ofrecidos por PROMOTORA DE CAFÉ COLOMBIA S.A. (PROCAFECOL S.A.). Estos podrán ser modificados, enmendados y/o sustituidos por PROCAFECOL S.A. en cualquier momento, con o sin previo aviso.

### **I. DEFINICIONES:**

- **Amigo Juan Valdez:** Es todo Cliente que haya iniciado o finalizado el proceso de inscripción al Programa a través de los medios habilitados para el efecto por PROCAFECOL S.A. y en cumplimiento de los requisitos que se describen en el presente documento. El Amigo Juan Valdez podrá adquirir el estatus de Amigo, Buen Amigo o Mejor Amigo según la cantidad de compras realizadas, tal como se define dicho término más adelante.
- **APP Juan Valdez:** Aplicación móvil de la marca Juan Valdez® administrada y operada por PROCAFECOL S.A., disponible en dispositivos móviles con sistema operativo IOS o Android, que permite al Usuario adquirir y pagar productos de las Tiendas Participantes, consultar el estado de su Cuenta de Usuario, acumular, consultar y redimir los Puntos, actualizar sus datos personales o utilizar el código QR para identificarse, entre otras funcionalidades.
- **Botón de ayuda:** Botón incorporado en la página de inicio de la APP Juan Valdez, a través del cual el Usuario podrá solicitar ayuda con respecto al funcionamiento de la misma o solicitar un reembolso de una transacción errada.
- **Cookies:** Son archivos o cadenas de información que se descargan en el ordenador o equipo del Usuario al acceder al APP Juan Valdez. Permiten, entre otras cosas, almacenar y recuperar información sobre los hábitos de navegación de un usuario.
- **Carrito de compras:** Es una cesta de compra virtual incorporada en el APP Juan Valdez en la cual son almacenados los productos que son seleccionados por el Usuario para su compra. Una vez incorporados en el carrito, los productos podrán ser rectificadas o eliminados por el Usuario, antes de proceder a realizar el proceso de compra.
- **Cliente:** Toda persona que realice compras en alguna de las Tiendas de Café Juan Valdez a nivel nacional. La diferencia con el Amigo Juan Valdez radica en la pertenencia al Programa Amigos de Juan Valdez.
- **Cuenta de Usuario:** Es una cuenta única y personalizada creada por el Amigo Juan Valdez a través de los medios habilitados por PROCAFECOL S.A.
- **Fraude:** Es toda maniobra o acto ilegal caracterizado por el engaño, ocultamiento o falsificación que sea perpetrado por o con la complicidad, colaboración y/o participación activa o pasiva del Amigo Juan Valdez y/o por organizaciones en las que el mismo se encuentre involucrado, con el fin de obtener dinero, bienes o servicios, evitar pagos o pérdidas de servicios, o causar daños directos e

indirectos a terceros y/o a PROCAFECOL S.A. Esta definición comprende fraudes realizados en línea (scams), tales como “phishing”.

- **Indicio de Fraude:** Es todo acto irregular, inusual o sospechoso realizado por o con la complicidad, colaboración y/o participación activa o pasiva de un Amigo Juan Valdez, que puede derivar en la apertura de una investigación por parte de PROCAFECOL S.A. con el fin de determinar si efectivamente hubo algún tipo de Fraude.
- **Inscripción:** Proceso mediante el cual el Cliente se registra en el Programa y adquiere su calidad de Amigo Juan Valdez, luego de suministrar y autorizar el tratamiento de sus datos de contacto (cédula, dirección, correo electrónico y celular), a través de alguno de los diferentes medios habilitados para tal fin.
- **Miércoles de Experiencias:** Promociones otorgadas a los Amigos Juan Valdez, todos los días miércoles del año con productos que PROCAFECOL S.A. determine previamente.
- **Mensaje de datos.** La información generada, enviada, recibida, almacenada o comunicada por medios electrónicos, ópticos o similares, como pudieran ser, entre otros, Internet, el correo electrónico, o servicios de mensajería instantánea.
- **Operador:** Se refiere al encargado de administrar operativamente y funcionalmente la APP Juan Valdez. El Operador es PROCAFECOL S.A. en principio, pero también podrá ser otra persona que sea designada y autorizada por la empresa para esos efectos.
- **Pasarela de pagos:** Software que permite la realización de transacciones en línea por parte de los Usuarios a través de la APP Juan Valdez. Dichas transacciones podrán realizarse a través de tarjetas de crédito, tarjetas débito que cuenten con código CVV, Saldo Prepago (Billetera Electrónica) o redención de Puntos.
- **Productos del Catálogo:** Son los productos que se pueden adquirir en tiendas Juan Valdez donde funciona el programa de fidelización, mediante el canje de puntos. Estos productos están sujetos a disponibilidad y existencias.
- **Productos del APP:** Son los productos que pueden ser adquiridos en Tiendas Participantes por Usuarios a través del APP Juan Valdez, mediante la redención o canje de Puntos o utilizando los medios de pago autorizados en el APP Juan Valdez. Sujeto a disponibilidad y existencias de los productos.
- **Productos de Temporada o lanzamiento:** Son productos con sabores especiales o ediciones limitadas incorporados eventualmente por PROCAFECOL S.A. en su portafolio de productos ofrecidos en Tiendas de Café Juan Valdez como estrategia comercial y de mercadeo. La permanencia de dichos productos será definida unilateralmente por PROCAFECOL S.A.
- **Programa:** Se refiere al Programa Amigos de Juan Valdez.
- **Puntos:** Es la moneda intercambiable del Programa. Se adquiere un (1) punto por cada cien (100) pesos colombianos pagados por el Amigo Juan Valdez en

compras realizadas en Tiendas Adscritas, en Tiendas Participantes o a través de la Tienda Online.

- **Sábados Para Compartir:** Promociones otorgadas a los Amigos Juan Valdez todos los días sábado del año con productos que PROCAFECOL S.A determine previamente.
- **Tarjetas de Regalo Juan Valdez:** Bono de dinero redimible en las Tiendas de Café Juan Valdez. Puede ser adquirido en las Tiendas de Café Juan Valdez, dependiendo de la disponibilidad.
- **Tiendas Adscritas:** Se refiere a las Tiendas de Café Juan Valdez que se encuentran adscritas al Programa Amigos de Juan Valdez (Ver literal ix del Reglamento del Programa).
- **Tienda Online:** Se refiere a la plataforma de compra online creada por PROCAFECOL S.A. y disponible en el dominio [tiendajuanvaldez.com](http://tiendajuanvaldez.com).
- **Tiendas Participantes:** Se refiere a las Tiendas de Café Juan Valdez que han implementado el APP Juan Valdez como medio para que los Usuarios realicen compras de sus productos. (Ver literal XV de los términos y condiciones de la APP Juan Valdez).
- **Usuario:** Significa un Amigo Juan Valdez que con su Cuenta de Usuario utiliza la APP Juan Valdez, independientemente del estatus adquirido.
- **Ventanas emergentes (Pop-Ups):** Ventana o aviso de internet que emerge automáticamente y en cualquier momento cuando se utiliza la APP Juan Valdez o se interactúa en la página web del Programa.
- **Visitas:** Se cuenta una visita por cada compra realizada por el Cliente en las Tiendas de Café Juan Valdez (1 compra = 1 visita) o a través de plataformas digitales como la APP Juan Valdez y la Tienda Online. No aplican como visitas las transacciones por Canje de Puntos, la compra de Tarjetas de Regalo Juan Valdez ni las recargas de Saldo Prepago para usar en el App Juan Valdez.

## **II. REGLAMENTO DEL PROGRAMA AMIGOS DE JUAN VALDEZ**

### **i. DESCRIPCIÓN DEL PROGRAMA AMIGOS DE JUAN VALDEZ**

Amigos de Juan Valdez es un programa de lealtad, abierto a cualquier persona natural y mayor de edad que realice compras en las Tiendas Adscritas y Participantes. A través del Programa, PROCAFECOL S.A. busca reconocer e incentivar la lealtad de sus Clientes convirtiéndolos en Amigos Juan Valdez y otorgándoles beneficios de acuerdo con el estatus que los mismos adquieran.

PROCAFECOL S.A. se reserva el derecho de terminar, modificar, actualizar y/o suspender en cualquier tiempo, total o parcialmente, los términos y condiciones del Programa. PROCAFECOL S.A. comunicará lo anterior por el(los) medio(s) que considere más idóneo(s).

En este caso, el(los) Amigo(s) Juan Valdez que tiene(n) en su cuenta Puntos, contará(n) con un (1) mes calendario a partir de la fecha en que PROCAFECOL S.A. realice dicha notificación para canjearlos por los productos que en su momento defina PROCAFECOL S.A.

### **ii. INSCRIPCIONES AL PROGRAMA**

En cualquier tiempo y de forma voluntaria, siempre que el Cliente cumpla con los requisitos exigidos para ser miembro del Programa, el mismo quedará inscrito como Amigo Juan Valdez y por ende habilitado para acumular Puntos en el Programa, realizar canje o redención de Puntos y para acceder a los beneficios que sean ofrecidos de tiempo en tiempo por PROCAFECOL S.A.

A partir de la inscripción al Programa y durante su permanencia en el mismo, el Cliente declara que conoce y acepta expresa, integra e inequívocamente los presentes términos y condiciones y la Política de Tratamiento de Datos Personales de PROCAFECOL S.A.

El Cliente es responsable sobre la veracidad, calidad y exactitud de los datos aportados y es responsable de garantizar que dicha información esté siempre completa y actualizada, por lo tanto, asume toda la responsabilidad y consecuencias por cualquier información incompleta, parcial o incorrecta que este provea a PROCAFECOL S.A.

El Cliente quedará inscrito en el Programa, luego de suministrar y autorizar el tratamiento de sus datos de contacto, a través de alguno de los diferentes medios habilitados para tal fin, así:

- (i) Diligenciamiento del formulario online disponible en la página web [amigosjuanvaldez.com](http://amigosjuanvaldez.com): Al ingresar al sitio web el Cliente deberá hacer clic en el botón de registro que se encuentra en la parte superior derecha y diligenciar el formulario correspondiente. Una vez diligenciados todos los campos del formulario en la página, y luego de autorizar el tratamiento de sus datos personales, el Cliente quedará inscrito al Programa.

- (ii) Realizando el proceso de registro en la App Juan Valdez: Diligenciando el formulario directamente en la aplicación, la cual se encuentra disponible en plataformas Android, iOS y Huawei. Una vez complete el formulario en la App, el Cliente quedará inscrito al Programa.
- (iii) Realizando el proceso de registro a través del suministro de información al cajero en cualquiera de nuestras Tiendas Adscritas al momento de realizar una compra. Una vez el Cliente suministre sus datos, autorice el tratamiento de los mismos y acepte los presentes términos y condiciones de forma verbal ante el cajero, recibirá un correo electrónico de confirmación de su inscripción al Programa.
- (iv) Cualquier otro medio que determine PROCAFECOL S.A. a su discreción.

Realizada la inscripción siguiendo las dos primeras alternativas [(i) y (ii)], PROCAFECOL S.A. enviará una notificación a través del correo electrónico registrado con un código de verificación para validar los datos y crear la Cuenta de Usuario para el nuevo Amigo de Juan Valdez.

### iii. **SEGMENTOS DE LEALTAD**

En el marco del Programa existen diferentes segmentos de Amigos Juan Valdez, cada uno de ellos con diferentes beneficios que podrán variar de tiempo en tiempo por decisión de PROCAFECOL S.A. Los Amigos Juan Valdez serán categorizados en cada uno de los segmentos (excluyentes), y por ende adquirirán un estatus determinado, a partir de su promedio de Visitas mensuales del último año en las Tiendas Adscritas y Participantes.

Los segmentos de lealtad son los siguientes:

#### **1. Estatus de Amigo:**

- **Criterio:** Amigos Juan Valdez que en el último año visitaron en promedio entre una (1) y tres (3) veces al mes las Tiendas de Café Juan Valdez Adscritas, Participantes y/o Tienda Online.
- **Beneficios:** Los Amigos de Juan Valdez del estatus Amigo recibirán beneficios que incluyen, pero no se limitan, a los siguientes:
  - o Cumpleaños: Un beneficio especial por motivo de su cumpleaños.
  - o Miércoles de experiencias y Sábados para Compartir: Podrán disfrutar de todos los beneficios que sean ofrecidos en los “*miércoles de experiencias*” y “*sábados para compartir*”.
  - o Programa de Puntos: Los Amigos podrán acumular y canjear Puntos en Tiendas Adscritas y Participantes.
  - o Beneficios adicionales: PROCAFECOL S.A. podrá, de tiempo en tiempo, otorgar beneficios adicionales a favor del Amigo.

Los términos y condiciones de dichos beneficios serán comunicados oportunamente por los medios que PROCAFECOL S.A. considere pertinentes.

## 2. Estatus de Bueno Amigo:

**Criterio:** Amigos Juan Valdez que en el último año visitaron en promedio entre cuatro (4) y trece (13) veces al mes las Tiendas de Café Juan Valdez Adscritas, Participantes y/o Tienda Online.

- **Beneficios:** Los Buenos Amigos de Juan Valdez recibirán beneficios que incluyen, pero no se limitan, a los siguientes:
  - o Cumpleaños: Por motivo de su cumpleaños, los Buenos Amigos recibirán un beneficio especial, cuyos términos y condiciones serán comunicados oportunamente por los medios que PROCAFECOL S.A. considere pertinentes.
  - o Día del Buen Amigo: El Buen Amigo será informado y tendrá acceso a un beneficio exclusivo que será otorgado una vez al mes en un término no mayor a 24 horas.
  - o Puntaje extra en temporadas y lanzamientos: Los Buenos Amigos, durante un tiempo específico definido por PROCAFECOL S.A., podrán recibir Puntos extra cuando compren Productos de Lanzamiento y/o Temporada. Los términos y condiciones de este beneficio serán informados en la respectiva comunicación que sea enviada por PROCAFECOL S.A.
  - o Ideas entre Amigos: Los Buenos Amigos, tendrán la posibilidad de participar en la prueba, evaluación y generación de ideas para algunos de nuestros nuevos productos. Estos eventos no tienen una periodicidad establecida, y estarán sujetos a la disponibilidad, segmentación y condiciones definidas por PROCAFECOL S.A. para el efecto. PROCAFECOL S.A se reserva el derecho de realizar dichos eventos en cualquier tiempo, definir a los invitados a los mismos y la periodicidad o vigencia de los mismos.
  - o Miércoles de experiencias y Sábados para Compartir: Los Buenos Amigos podrán acceder a todos los beneficios que sean ofrecidos en los “miércoles de experiencias” y “sábados para compartir”.
  - o Programa de Puntos: Los Buenos Amigos podrán acumular y canjear Puntos en las Tiendas Adscritas y Participantes, bajo los términos y parámetros establecidos en el presente documento.
  - o Beneficios adicionales: PROCAFECOL S.A. podrá, de tiempo en tiempo, otorgar beneficios adicionales a favor del Buen Amigo. En estos casos, los términos y condiciones de los mismos serán comunicados previamente por los medios que PROCAFECOL S.A. considere pertinentes.

## 3. Estatus de Mejor Amigo:

**Criterio:** Amigos Juan Valdez que en el último año visitaron en promedio catorce (14) o más veces al mes las Tiendas de Café Juan Valdez Adscritas, Participantes y/o Tienda Online.

- **Beneficios:** Los Mejores Amigos de Juan Valdez recibirán beneficios que incluyen, pero no se limitan, a los siguientes:
  - o Ideas entre Amigos: Los Mejores Amigos, tendrán la posibilidad de participar en la prueba, evaluación y generación de ideas para algunos de nuestros nuevos productos. Estos eventos no tienen una periodicidad establecida, y estarán sujetos a la disponibilidad, segmentación y condiciones definidas por PROCAFECOL S.A. para el efecto. PROCAFECOL S.A se reserva el derecho de realizar dichos eventos en cualquier tiempo, definir a los invitados a los mismos y la periodicidad o vigencia de los mismos.
  - o Juan Valdez invita: Los Mejores Amigos podrán recibir invitaciones los eventos musicales, culturales o eventos especiales de cualquier tipo que se realicen en las Tiendas de Café Juan Valdez. Estos eventos no tienen una periodicidad establecida, y estarán sujetos a la disponibilidad, segmentación y condiciones definidas por PROCAFECOL S.A. para el efecto. PROCAFECOL S.A se reserva el derecho de realizar dichos eventos en cualquier tiempo, definir a los invitados a los mismos y la periodicidad o vigencia de los mismos.
  - o Cumpleaños: Por motivo de su cumpleaños, los Mejores Amigos recibirán un beneficio especial, cuyos términos y condiciones serán comunicados oportunamente por los medios que PROCAFECOL S.A. considere pertinentes.
  - o Puntaje extra en temporadas y lanzamientos: Los Mejores Amigos durante un tiempo específico definido por PROCAFECOL S.A., podrán recibir Puntos extra cuando compren Productos de Lanzamiento y/o Temporada. Los términos y condiciones de este beneficio serán informados en la respectiva comunicación que sea enviada por PROCAFECOL S.A.
  - o Día del Mejor Amigo: El Mejor Amigo será informado y tendrá acceso a dos beneficios exclusivos al mes. Los términos y condiciones de este beneficio serán informados en la respectiva comunicación que sea enviada por PROCAFECOL S.A.
  - o Miércoles de experiencias y Sábados para Compartir: Los Mejores Amigos podrán acceder a todos los beneficios que sean ofrecidos en los “miércoles de experiencias” y “sábados para compartir”.
  - o Programa de Puntos: Los Mejores Amigos podrán acumular y canjear Puntos en las Tiendas Adscritas y Participantes, bajo los términos y parámetros establecidos en el presente documento.
  - o Beneficios adicionales: PROCAFECOL S.A. podrá, de tiempo en tiempo, otorgar beneficios adicionales a favor del Mejor Amigo. En estos casos, los términos y condiciones de los mismos serán comunicados previamente por los medios que PROCAFECOL S.A. considere pertinentes.

#### 4. Condiciones aplicables a todos los segmentos

- Con el fin de permanecer en cada segmento de lealtad, anualmente se realizará un promedio de la cantidad de Visitas mensuales que tuvo el Amigo Juan Valdez durante el año inmediatamente anterior y, de acuerdo con dicho

resultado, se determinará el estatus correspondiente. La evaluación será realizada en enero de cada año con fecha de corte al 31 de diciembre del año inmediatamente anterior.

- Los Amigos Juan Valdez no podrán acceder ni hacer uso de los beneficios asociados a los segmentos del Programa en tiendas que no pertenezcan al Programa, ni en tiendas que estén cerradas al público, ni en plataformas de comercio electrónico, salvo que PROCAFECOL S.A. expresamente comunique lo contrario en los términos y condiciones de uso de la respectiva plataforma o en los términos y condiciones del respectivo beneficio.
- PROCAFECOL S.A. se reserva el derecho de interrumpir o cancelar el otorgamiento o uso de un beneficio por motivos de orden público, caso fortuito o fuerza mayor, decisiones de autoridades competentes o motivos regulatorios.

#### **iv. CONDICIONES DE ADMISIÓN**

- Las personas naturales menores de edad, personas jurídicas o entidades no califican para ser miembros del Programa. En caso de que PROCAFECOL S.A. confirme que un Amigo Juan Valdez ostenta una de estas calidades, podrá excluirlo de forma inmediata del Programa y perderá, de forma automática, todos los Puntos acumulados
- Solo se consideran documentos válidos cédula de ciudadanía y/o cédula de extranjería del Cliente.

#### **v. PUNTOS DEL PROGRAMA AMIGOS DE JUAN VALDEZ**

##### **i. Carácter intransferible**

Los Puntos acumulados son de naturaleza personal e intransferible. No podrán comercializarse ni transferirse a terceros bajo ningún motivo. No son negociables, canjeables por dinero, ni redimibles por beneficios o productos ajenos a los establecidos PROCAFECOL S.A., so pena de exclusión del Programa y pérdida de todos los Puntos acumulados.

##### **ii. Vigencia**

Los Puntos tendrán una vigencia estándar de un (1) año calendario, salvo que en virtud de una estrategia de mercadeo o promoción específica elaborada por PROCAFECOL S.A, se defina una vigencia diferente.

La vigencia enunciada estará sujeta a la permanencia del Cliente en el Programa.

##### **iii. Acumulación**

Cada Cliente que haya finalizado el proceso de Inscripción acumulará Puntos en la medida en que realice compras en las Tiendas Adscritas, Participantes y/o Tienda Online. La relación de acumulación es de un (1) punto por cada cien (100) pesos colombianos pagados por el Amigo Juan Valdez en compras realizadas en Tiendas Adscritas, en Tiendas Participantes y/o en Tienda Online.



Para acumular Puntos, antes de realizar la respectiva compra, el Amigo Juan Valdez deberá informar al cajero de la Tienda de Café Juan Valdez que hace parte del Programa y suministrar su número de identificación o escanear el código QR de su App Juan Valdez, según aplique.

Los Puntos acumulados podrán ser consultados en la factura de compra, en la APP Juan Valdez o ingresando a la Cuenta de Usuario en la página web amigosjuanvaldez.com. Esto, exceptuando el caso en el que la Tienda de Café Juan Valdez presente fallas o deficiencias de internet, caso en el cual los Puntos serán cargados una vez sea restablecida la red. PROCAFECOL S.A. no asumirá ningún tipo de indemnización o pago por la demora correspondiente.

En el caso de las Tarjetas de Regalo Juan Valdez, los Puntos serán acumulados únicamente por la persona que hace uso de la tarjeta y nunca por la persona que la compra.

La acumulación de Puntos será siempre proporcional al valor de los productos adquiridos por el Amigo Juan Valdez y, por ende, si por un error o falla humana o del sistema se invierte o afecta dicho proceso (ej. se acumulan más Puntos de los que debieron ser cargados en razón de una compra), sin previo aviso PROCAFECOL S.A. ajustará el error correspondiente, revirtiendo los efectos o beneficios otorgados de forma injustificada, sin que ello dé lugar a ningún tipo de responsabilidad a su cargo.

#### iv. **Canje o redención de Puntos en Tiendas Adscritas**

El Amigo Juan Valdez inscrito en el Programa podrá solicitar Productos del Catálogo en las Tiendas Adscritas a cambio de una cantidad determinada de Puntos previamente definida por PROCAFECOL S.A.

Para el canje de los Puntos, el Cliente debe presentarse en alguna de las Tiendas Adscritas y escanear el código de barras que se encuentra al respaldo de su documento de identidad en los escáneres que se encuentran dispuestos para este fin en las cajas.

Cuando el Amigo Juan Valdez realice el canje de los Puntos, automáticamente serán descontados de su cuenta los Puntos de mayor antigüedad, es decir aquellos cuya fecha de vencimiento se encuentre más próxima. El canje o redención de Puntos tendrá siempre como efecto el descuento de los Puntos proporcionales al valor de los productos adquiridos por el Amigo Juan Valdez y, por ende, si se presenta un error o falla en el sistema que invierta o afecte dicho proceso (ej. Se acumulan Puntos que deberían ser descontados en razón del canje), PROCAFECOL S.A. ajustará el error correspondiente, revirtiendo los efectos o beneficios otorgados de forma injustificada, sin que ello dé lugar a ningún tipo de responsabilidad a su cargo.

Los Puntos sólo se podrán canjear por los Productos del Catálogo o por los Productos del APP en los términos que aquí se definen y, en ningún caso, podrán ser canjeados por dinero en efectivo o por otros productos diferentes a los determinados por PROCAFECOL S.A. El canje de Puntos está sujeto a la disponibilidad de los productos respectivos en las Tiendas Adscritas y al

funcionamiento de internet en las Tiendas de Café Juan Valdez; en caso que se presenten fallas o deficiencias de internet, y no sea posible realizar el canje de los puntos disponibles en su Cuenta de Usuario, PROCAFECOL S.A. no asumirá ningún tipo de indemnización o pago por la falla correspondiente. Una vez facturado el canje de Puntos, no será posible reversar la transacción ni cambiar el producto canjeado.

La equivalencia de Puntos por Productos del Catálogo y por Productos del APP es diferente, teniendo en cuenta que en el APP Juan Valdez, los Puntos son un medio de pago y pueden ser redimidos por el Cliente de forma parcial o total en la adquisición de Productos del APP, en cambio, los Productos del Catálogo son adquiridos con una cantidad fija de Puntos y la redención no podrá ser parcial, sino total.

#### **vi. CAUSALES DE SUSPENSIÓN**

Entiéndase como suspensión, el congelamiento o bloqueo temporal de la Cuenta de Usuario de un Amigo Juan Valdez.

PROCAFECOL S.A se reserva el derecho de suspender la Cuenta de Usuario hasta tanto se aclare o resuelva el hecho que da lugar a la misma, en cualquiera de los siguientes casos y siempre y cuando no constituyan una causal de exclusión:

1. Cuando se detecte un Indicio de Fraude.
2. Cuando el Amigo Juan Valdez realice o participe en una conducta reprochable en las Tiendas de Café Juan Valdez incluyendo, pero sin limitarse a, la extracción temporal y no autorizada de utensilios o productos, los comportamientos indebidos, irrespetuosos o contrarios a la moral o a las buenas costumbres, el uso o aprovechamiento no autorizados de las instalaciones o marcas exhibidas en una Tienda de Café Juan Valdez.
3. Cuando el Amigo Juan Valdez realice o participe en una conducta que perturbe, amenace o atente contra la seguridad, integridad, tranquilidad y funcionamiento de una Tienda de Café Juan Valdez, o contra la seguridad, integridad, tranquilidad, honra y dignidad de otros Clientes o de terceros en una Tienda de Café Juan Valdez.
4. Cuando el Amigo Juan Valdez realice o participe en una conducta que amenace los intereses, la reputación y el buen nombre de las Tiendas de Café Juan Valdez, de PROCAFECOL S.A. y/o de las marcas y productos que ésta representa.

El Amigo Juan Valdez cuya Cuenta de Usuario haya sido suspendida o bloqueada no podrá utilizar su Cuenta de Usuario para realizar transacciones, no podrá acumular, redimir, ni hacer uso de sus Puntos, así como tampoco podrá utilizar su Saldo Prepago ni solicitar la apertura de una nueva Cuenta de Usuario.

PROCAFECOL S.A. se reserva el derecho de modificar, suspender, eliminar y/o cancelar en cualquier momento, de manera parcial o total, los puntos de un Amigo Juan Valdez que incurra en una causal de suspensión.

#### **vii. CAUSALES DE EXCLUSIÓN**

Entiéndase como exclusión la cancelación definitiva de la Cuenta de Usuario de un Amigo Juan Valdez y la pérdida automática de los Puntos acumulados. Serán causales de exclusión inmediata del Programa, las siguientes:

1. La comercialización, negociación o transferencia de los Puntos acumulados.
2. La comisión o participación en un fraude o en cualquier acto tendiente a manipular, alterar, dañar o afectar el funcionamiento del Programa.
3. La realización o participación en una conducta que atente contra los intereses, la reputación y el buen nombre de las Tiendas de Café Juan Valdez, de PROCAFECOL S.A. y/o de las marcas y productos que ésta representa.
4. El maltrato, la agresión física o psicológica hacia los clientes o el personal de una Tienda de Café Juan Valdez.
5. El incumplimiento de los presentes términos y condiciones.

El Amigo Juan Valdez que haya sido excluido del Programa no podrá abrir una nueva Cuenta de Usuario, aun cuando continúe siendo Cliente de las Tiendas de Café Juan Valdez.

PROCAFECOL S.A. se reserva el derecho de modificar, suspender, eliminar y/o cancelar en cualquier momento, de manera parcial o total, los puntos de un Amigo Juan Valdez que incurra en una causal de exclusión.

#### **viii. Retiro del Programa**

El Amigo Juan Valdez podrá retirarse del Programa en cualquier tiempo, mediante solicitud escrita dirigida al correo electrónico: [amigos.juanvaldez@juanvaldezcafe.com](mailto:amigos.juanvaldez@juanvaldezcafe.com).

PROCAFECOL S.A. ejecutará el retiro en un término no mayor a siete (7) días hábiles contados desde la recepción de la solicitud. Finalizado el retiro, será cancelada y eliminada la Cuenta de Usuario junto con los Puntos acumulados y/o el saldo prepago que se encuentre abonado en la misma, sin que ello implique la obligación a cargo de PROCAFECOL S.A. de reintegrar su valor. Al realizar el retiro del Programa, el Amigo Juan Valdez renuncia a los Puntos que haya acumulado a la fecha de retiro en su Cuenta de Usuario.

#### **ix. TIENDAS DE CAFÉ JUAN VALDEZ ADSCRITAS AL PROGRAMA DE AMIGOS.**

La lista de Tiendas de Café Juan Valdez adscritas al Programa está sujeta a actualizaciones y modificaciones por parte de PROCAFECOL S.A. El listado de Tiendas Adscritas actualizado podrá ser consultado en cualquier momento en el link: <https://amigosjuanvaldez.com/beneficios-amigos/>

### **III. TÉRMINOS Y CONDICIONES DEL APP JUAN VALDEZ:**

#### **I. DESCRIPCIÓN DEL APP DE JUAN VALDEZ**

El APP Juan Valdez es un aplicativo móvil que permite a los Usuarios realizar compras

online, a través de la Pasarela de Pagos y utilizando los medios de pago autorizados, de los Productos del APP disponibles en las Tiendas Participantes.

El APP Juan Valdez hace parte del Programa y la calidad de Usuario del APP Juan Valdez presupone la inscripción como Amigo Juan Valdez en el Programa. Por lo tanto, las reglas del Programa se entienden incorporadas a las reglas del APP Juan Valdez previstas en esta sección, salvo en aquellos puntos en que se opongan, caso en el cual prevalecerán las reglas del APP Juan Valdez.

## **II. Usuario del APP Juan Valdez:**

El APP Juan Valdez puede ser descargado por cualquier persona de manera gratuita a través de las plataformas “Google Play Store” (Android) o “APP Store” (IOS). Toda persona que se encuentre inscrita como Amigo Juan Valdez en el Programa podrá acceder y hacer uso de la APP Juan Valdez utilizando su Cuenta de Usuario. Los Amigos Juan Valdez preinscritos en el Programa también podrán utilizar el APP Juan Valdez mediante la creación de una Cuenta de Usuario y la finalización del proceso de inscripción a través del APP o de cualquier otro medio disponible para tal fin.

La Cuenta de Usuario es de carácter personal e intransferible. En ningún caso, podrá ser utilizada para fines comerciales, económicos o como medio de reventa.

El Usuario garantiza que toda la información suministrada en la APP Juan Valdez es veraz y completa.

El Usuario deberá informar al Operador en caso de olvidar sus datos de acceso a la APP Juan Valdez a través de la opción “*No recuerdo o nunca he tenido contraseña*” o enviando una comunicación al correo electrónico [amigos.juanvaldez@juanvaldezcafe.com](mailto:amigos.juanvaldez@juanvaldezcafe.com). También deberá informar al Operador cuando conozca de un caso de suplantación o uso no autorizado de los mismos de parte de terceros.

## **III. Derechos del Usuario**

El Usuario, a través de la APP Juan Valdez, tendrá derecho a realizar las siguientes actividades:

- Finalizar el proceso de inscripción al Programa Amigos de Juan Valdez.
- Consultar, entre otros, la cantidad actualizada de Puntos acumulados, el historial de compras, los Puntos próximos a vencer.
- Actualizar los datos personales de contacto que se encuentran en el Programa (Nombres, Apellidos, Correo y/o Celular)
- Consultar el estado de su Cuenta de Usuario,
- Consultar las visitas realizadas en el mes a Tiendas Participantes.
- Consultar los Productos del APP en las Tiendas Participantes.
- Adquirir los Productos del APP en las Tiendas Participantes, mediante la redención de Puntos o a través de los medios de pago autorizados para la APP Juan Valdez.
- Realizar recargas de saldo a su Cuenta de Usuario en las Tiendas Participantes.
- Formular peticiones, quejas o reclamos y solicitar ayuda o soporte (Botón de Ayuda).

#### IV. Proceso de compra en la APP Juan Valdez

Para hacer uso del APP Juan Valdez, deberá ingresar a su Cuenta de Usuario y seguir el siguiente procedimiento:

- a) Domicilios:
  - i. Seleccionar el botón “*Espero mi café en casa*” que se encuentra disponible en la pantalla de inicio de la App Juan Valdez.
  - ii. Ingresar y/o seleccionar la dirección exacta del lugar de entrega del pedido y un teléfono de contacto. En este paso, el Usuario debe verificar que la información suministrada sea correcta, precisa y completa, ya que posteriormente no podrá modificar o cambiar la dirección de entrega y Procafecol S.A. no asumirá responsabilidad alguna por errores en la información suministrada por el Usuario.
  - iii. Seleccionar la Tienda Participante en la cual desea hacer su compra (Las tiendas que se muestran en la pantalla del usuario dependen de la cobertura según la dirección seleccionada)
  - iv. Seleccionar los Productos del APP que desea adquirir. El Usuario tendrá a su disposición información completa e imágenes de los Productos disponibles en la Tienda Participante seleccionada. Dependiendo del producto seleccionado, el Usuario deberá indicar el tamaño o presentación, tipo de leche, adiciones, temperatura, entre otros.
  - v. Los productos seleccionados son enviados de forma automática al Carrito de Compras donde el Usuario podrá consultar el valor de cada producto escogido y el valor total de la compra, incluido el valor correspondiente a costos de transacción e impuestos aplicables.
  - vi. Confirmar la orden. El Usuario debe confirmar la voluntad de adquirir el(los) producto(s) incorporado(s) en el Carrito de Compras.
  - vii. Definir la forma de pago. El Usuario debe seleccionar entre los medios de pago autorizados por el APP Juan Valdez. El pago debe cubrir el valor total de la transacción para que la orden pueda ser entregada al Usuario.
  - viii. Pago. El Usuario realizará el pago de la orden a través del medio de pago seleccionado.
  - ix. Pop-Up de confirmación. Una vez PROCAFECOL S.A. confirme el medio de pago utilizado, se enviará un Pop-up (Ventana emergente) a la pantalla del dispositivo móvil del Usuario informando el tiempo de espera (aproximadamente 40 minutos) y el resumen de la compra, la cual desaparecerá automáticamente de la pantalla.
  - x. Resumen de la orden. Una vez confirmada la orden y el medio de pago, vía correo electrónico se le enviará al usuario el resumen de su orden con la información sobre el número de orden, la Tienda Participante en la que se realizó el pedido, el medio de pago y el valor total de la transacción. Si el medio de pago seleccionado implica una transacción inmediata, este correo informará la fecha y hora de la transacción correspondiente.
  - xi. Entrega. Una vez realizado y validado el pago, el Usuario podrá recibir su orden en la dirección que fue suministrada en la App Juan Valdez. La entrega será realizada, siempre que sea posible, en el término informado por Procafecol a través de la APP Juan Valdez. El tiempo de espera estará sujeto a variaciones según la demanda de la tienda seleccionada al momento de realizar el pedido correspondiente.

- El costo del domicilio correspondiente estará sujeto al segmento de lealtad al que pertenece el Usuario y será informado al mismo de forma previa al pago de la orden correspondiente. Los Usuarios pertenecientes al segmento de “Mejor Amigo” no tendrán que pagar ningún costo por el domicilio, y los Usuarios del segmento “Buen Amigo” tendrán un descuento del 50% sobre el valor del domicilio.
- El botón de contacto habilitado para los Usuarios que seleccionen la opción de domicilios podrá ser utilizado únicamente para solicitar información sobre su orden. No se podrán gestionar cancelaciones o modificaciones de la orden a través del mismo.

b) Recogida en la tienda:

- i. Seleccionar el botón “*Recojo mi café en tienda*” que se encuentra disponible en la página de inicio de la App Juan Valdez.
- ii. Seleccionar la Tienda Participante en la cual desea hacer su compra.
- iii. Seleccionar los Productos del APP que desea adquirir. El Usuario tendrá a su disposición información completa e imágenes de los Productos disponibles en la Tienda Participante seleccionada. Dependiendo del producto seleccionado, el Usuario deberá indicar el tamaño o presentación, tipo de leche, adiciones, temperatura, entre otros.
- iv. Los productos seleccionados son enviados de forma automática al Carrito de Compras donde el Usuario podrá consultar el valor de cada producto escogido y el valor total de la compra, incluido el valor correspondiente a costos de transacción e impuestos aplicables.
- v. Confirmar la orden. El Usuario debe confirmar la voluntad de adquirir el(los) producto(s) incorporado(s) en el Carrito de Compras.
- vi. Definir la forma de pago. El Usuario debe seleccionar entre los medios de pago autorizados por el APP Juan Valdez. El pago debe cubrir el valor total de la transacción para que la orden pueda ser entregada al Usuario.
- vii. Pago. El Usuario realizará el pago de la orden a través del medio de pago seleccionado.
- viii. Pop-Up de confirmación. Una vez PROCAFECOL S.A. confirme el medio de pago utilizado, se enviará un Pop-up (Ventana emergente) a la pantalla del dispositivo móvil del Usuario informando el tiempo de espera (aproximadamente 40 minutos) y el resumen de la compra, la cual desaparecerá automáticamente de la pantalla.
- ix. Resumen de la orden. Una vez confirmada la orden y el medio de pago, vía correo electrónico se le enviará al usuario el resumen de su orden con la información sobre el número de orden, la Tienda Participante en la que se realizó el pedido, el medio de pago y el valor total de la transacción. Si el medio de pago seleccionado implica una transacción inmediata, este correo informará la fecha y hora de la transacción correspondiente.
- x. Entrega. Una vez realizado y validado el pago, el Usuario podrá recibir su orden. El Usuario debe presentarse a recoger su orden en el término que le sea indicado en la pantalla y reconoce que el cumplimiento del mismo es indispensable para que el producto pueda ser entregado en condiciones adecuadas de conservación, calidad, sabor y temperatura. Si el Usuario no reclama la orden oportunamente, PROCAFECOL S.A. no garantiza que el producto sea entregado en las condiciones de conservación, calidad, sabor y

temperatura inicialmente ofrecidas. Esto sin perjuicio de las garantías previstas en la normatividad aplicable.

## **V. Medios de pago**

Los Usuarios podrán utilizar tres (3) diferentes medios de pago para realizar compras a través de la APP Juan Valdez.

1. Tarjeta de crédito: El Usuario podrá registrar y utilizar una tarjeta de crédito válida, de cualquier tipo o franquicia, como medio de pago. Asimismo, podrá eliminar y/o reemplazar los datos de la misma en cualquier tiempo.

Para la utilización de este medio de pago, PROCAFECOL S.A. descontará al Usuario una suma aleatoria de dinero entre \$150 (COP) y \$500 (COP) a título de cargo de verificación de los datos entregados, entretanto se validan los datos de la tarjeta de crédito suministrada por el Usuario y su titularidad sobre la misma. Una vez realizada la validación, dicho valor será reembolsado de manera automática a la cuenta bancaria del usuario.

2. Puntos: El Usuario podrá utilizar los Puntos acumulados en su Cuenta de Usuario como medio de pago únicamente a través de la APP Juan Valdez. En ese caso, se hará un descuento proporcional sobre el valor de la factura según la cantidad de Puntos que el Usuario tenga y decida aplicar sobre la misma. No obstante lo anterior, para la utilización de este medio de pago deberán tenerse en cuenta las siguientes reglas:

- El Usuario deberá contar mínimo con 500 Puntos, independientemente del monto a canjear. En caso de no cumplir con dicho requisito, el Usuario no podrá utilizar este método de pago.
- Los Puntos acumulados, bajo ninguna circunstancia, serán canjeables por dinero u otros productos no autorizados por el Operador.
- En las transacciones realizadas por este medio, independientemente de que el canje sea realizado por el total o parte del valor de la factura, el Usuario no acumulará Puntos.

3. Saldo Prepago: El Usuario contará con una bolsa de dinero virtual, la cual será recargable en las cajas de las Tiendas Participantes con efectivo, tarjeta débito, tarjeta de crédito o a través de la APP Juan Valdez con el método de pago PSE. Una vez realizada la recarga, el valor cargado no podrá ser retirado ni canjeado por dinero, sino que será intercambiable únicamente a través de la APP Juan Valdez por los productos ofrecidos en la misma.

### **3.1 Devoluciones por Recargas por PSE**

Según el Estatuto del Consumidor (Ley 1480 de 2011), Juan Valdez garantiza la reversión del pago al cliente cuando se hayan utilizado mecanismos de comercio electrónico como PSE. Teniendo en cuenta lo anterior, el cliente podrá solicitar una devolución a su recarga de saldo prepago, solicitándolo dentro de los 5 días hábiles siguientes a la fecha en que el consumidor realizó el pago electrónico por PSE y sólo procederá en ciertos casos, los cuales mencionamos a continuación:

- Que el cliente sea objeto de fraude.

- Que el producto adquirido no sea recibido.
- Que el producto entregado no corresponda a lo solicitado o sea defectuoso.

En este caso, la acumulación de Puntos tendrá lugar únicamente cuando el Usuario haga uso del saldo prepago como medio de pago a través del APP Juan Valdez. Para dicho caso, se conserva la regla de acumulación de un (1) punto por cada cien (100) pesos

El valor recargado por el Usuario como Saldo Prepago no tendrá fecha de expiración, salvo que el mismo haya sido cargado directamente por PROCAFECOL S.A en razón de estrategias comerciales y promocionales concretas, caso en el cual el Operador tendrá libertad de definir la vigencia correspondiente.

Procafecol se reserva el derecho de informar a las entidades gubernamentales encargadas acerca de cualquier tipo de actividad ilícita que se evidencie en el marco de la utilización de este medio de pago, así como de congelar el saldo correspondiente hasta que la investigación respectiva termine.

**Parágrafo.** Los Usuarios que no seleccionen modalidades de pago contra-entrega (domicilios), podrán utilizar hasta dos (2) medios de pago por cada transacción, bajo las siguientes combinaciones: i) Tarjeta de crédito y Puntos o ii) Saldo Prepago y Puntos.

**Parágrafo Segundo.** Únicamente en caso de que el Usuario seleccione la modalidad de domicilios descrita en el literal a) del punto IV precedente, el mismo podrá utilizar dos medios de pago adicionales a los enunciados en la presente sección. Estos son:

1. Efectivo contraentrega: El Usuario deberá ingresar en el APP Juan Valdez el monto con el cual va a pagar su orden; esa información debe diligenciarse al momento de finalizar la transacción en el Carrito de Compras.
2. Datáfono contraentrega: El Usuario deberá ingresar en el APP Juan Valdez la opción de pago con tarjeta débito o crédito. El domiciliario pondrá a su disposición un datáfono para proceder con el pago correspondiente en la dirección indicada.

**Parágrafo Tercero.** Una vez finalizado el pedido, el Usuario no podrá modificar el medio de pago seleccionado. Excepcionalmente, Procafecol podrá aceptar otro medio de pago diferente al seleccionado por el Usuario, caso en el cual el Usuario tendrá que asumir los costos ocasionados (ej. Regreso del domiciliario a la tienda por el datáfono).

## **VI. Descuentos y promociones**

Salvo que en alguna estrategia comercial desarrollada por PROCAFECOL S.A se indique lo contrario, los descuentos por concepto de Alianzas comerciales y/o estratégicas no son aplicables en el APP Juan Valdez. A través de la APP Juan Valdez serán aplicables únicamente las promociones que sean comunicadas a los usuarios de tiempo en tiempo por los medios que PROCAFECOL considere oportunos y los beneficios de Miércoles de Experiencia y Sábados para Compartir y las promociones de Combo Ideal. Cabe precisar que en caso de que la promoción enviada al correo incluya una de las Tiendas de Café Juan Valdez que no tenga la calidad de Tienda Participante, no se podrá acceder a ella a través de la APP Juan Valdez.

## **VII. Productos ofrecidos en la APP Juan Valdez**



- Los productos que son exhibidos y ofrecidos en el APP Juan Valdez, se limitan a un catálogo específico elaborado previamente por PROCAFECOL S.A. (los Productos del APP). La activación o desactivación de los Productos ofrecidos a través del APP se realiza en tiempo real en función de la disponibilidad o agotamiento de los Productos en cada Tienda Participante.
- Las imágenes utilizadas en el APP Juan Valdez, son imágenes de referencia.
- La entrega de un producto solicitado a través del APP estará sujeta a la disponibilidad del mismo en la Tienda Participante que sea seleccionada por el Usuario.
- En caso de que el producto solicitado no se encuentre disponible en la Tienda Participante, el Usuario tendrá la siguiente alternativa: si el Usuario solicitó más de un producto, se le entregará el resto de su orden y el valor el producto faltante será reembolsado a su tarjeta de crédito o al medio de pago con el que se haya realizado la orden, o sustituido con algún otro producto que tenga un valor similar. Esto último también se aplicará en el caso de que la compra corresponda a un único producto que no se encuentre disponible en la Tienda Participante. En el marco de la sustitución, si el producto nuevo tiene un valor mayor, el Usuario deberá pagar la diferencia correspondiente, y si el producto tiene un valor menor, el saldo restante será reembolsado en su tarjeta de crédito o al medio de pago con el que se haya realizado la orden.
- El Operador se reserva el derecho de actualizar, modificar y/o discontinuar, en cualquier tiempo y sin lugar a notificación alguna, los productos ofrecidos en el APP Juan Valdez.

#### **VIII. Cancelación de la orden**

- El Usuario, en ningún caso, podrá cancelar la orden realizada a través del APP Juan Valdez. Lo anterior, teniendo en cuenta que los productos ofrecidos en la misma son perecederos.

#### **IX. Quejas y reclamos frente al pedido entregado.**

En caso de que el Usuario presente alguna queja o inconformidad con respecto a la orden, o en caso de que su pedido no sea entregado, podrá enviar un reporte de lo ocurrido a través del Botón de Ayuda habilitado para el efecto en el APP Juan Valdez. En un periodo inferior a tres días hábiles, el Usuario recibirá un correo electrónico en el que se le dará respuesta confirmando la recepción de su solicitud y dependiendo de la naturaleza de la petición queja o reclamo su solicitud deberá quedar solucionada en un periodo máximo de 10 días hábiles.

En caso de ser necesario un reembolso, la gestión de este tardará un máximo de treinta (30) días hábiles en ser evidenciado nuevamente en su cuenta bancaria o de Amigos, según el medio de pago con el que se haya efectuado la transacción que tuvo inconveniente.

En ningún caso la Tienda Participante seleccionada por el Usuario para la entrega de la orden podrá realizar devoluciones de dinero en efectivo. La decisión de restituir o no el valor pagado, en caso de confirmarse la entrega de un producto defectuoso o de una orden incompleta, será adoptada única y directamente por el Operador e informada al Usuario a través de alguno de los medios de comunicación suministrados por el mismo.

#### **X. Causales de eliminación y/o suspensión de las Cuentas de Usuario.**

El Operador se reserva el derecho de eliminar y/o suspender, a su criterio, las Cuentas de Usuarios y/o de limitar el uso y acceso de la APP Juan Valdez a aquellos Usuarios que realicen conductas violatorias de los presentes términos y condiciones o que incumplan las obligaciones contraídas en razón de los mismos. Serán aplicables, además, las causales de suspensión y de exclusión del Reglamento del Programa Amigos de Juan Valdez.

#### **XI. Funcionamiento de la APP Juan Valdez**

- El APP Juan Valdez y las Cuentas de Usuario serán administradas directamente por el Operador o por medio de terceros elegidos a su criterio.
- El APP Juan Valdez estará disponible para su acceso y consulta las 24 horas del día. No obstante lo anterior, el horario de compra y entrega de órdenes de productos estará limitado al horario de cada una de las Tiendas Participantes.
- El Operador no garantiza ni se compromete a mantener la disponibilidad y continuidad permanente del APP Juan Valdez.
- El Operador tiene total autonomía para limitar la cantidad de productos que podrán incorporarse en el carrito de compras para cada transacción.

#### **XII. Obligaciones del Usuario.**

Al aceptar los presentes términos y condiciones, el Usuario de la APP Juan Valdez se obliga a:

- (1) Suministrar información completa y veraz en su Cuenta de Usuario;
- (2) Abstenerse de transferir a terceros los datos de acceso a su Cuenta de Usuario (nombre de usuario y contraseña);
- (3) Abstenerse de utilizar la APP Juan Valdez para realizar actos contrarios a la moral, la ley, el orden público y las buenas costumbres, así como actos que atenten contra el Operador o terceros; o que constituyan una causal de suspensión o de exclusión.
- (4) Informar inmediatamente al Operador en caso de olvido o usurpación de los datos de acceso a su Cuenta de Usuario
- (5) Abstenerse de suplantar la identidad de otras personas para crear una Cuenta de Usuario y/o acceder sin autorización a una Cuenta de Usuario de un tercero.
- (6) Abstenerse de obtener el código o desensamblar cualquier elemento del APP Juan Valdez; con el fin de cometer Fraude a terceros mediante estrategias como Phishing.
- (7) Conocer y aplicar las instrucciones de uso de la APP Juan Valdez proporcionadas por el Operador.
- (8) Conocer y aplicar las instrucciones de consumo de los productos proporcionadas por el Operador.
- (9) Las demás obligaciones consagradas en el presente documento.

#### **XIII. Obligaciones del Operador:**

Al aceptar los presentes términos y condiciones, el Operador de la APP Juan Valdez se obliga a:

- (1) Suministrar información clara, cierta, completa y actualizada respecto de los productos ofrecidos a través del APP Juan Valdez; especialmente la información referente a las cantidades y cualidades de cada Producto del APP.
- (2) Enviar el resumen de la orden y la constancia de la transacción al correo electrónico suministrado por el Usuario;
- (3) Poner a disposición de los Usuarios los presentes términos y condiciones
- (4) Utilizar la información suministrada por el Usuario únicamente para los fines establecidos en el presente documento. En ningún momento el Operador solicitará al Usuario información que no resulte necesaria para su vinculación con el Programa Amigos de Juan Valdez y/o para el proceso de pago seleccionado. Por lo tanto, los datos de tarjetas débito o crédito, solo se solicitarán al momento de realizar el pago a través de la Pasarela de Pagos.

#### **XIV. Autorizaciones.**

Al aceptar los presentes términos y condiciones, el Usuario otorga las siguientes autorizaciones a PROCAFECOL S.A.

- Utilizar Cookies en el APP de Juan Valdez.
- Recolectar, almacenar y utilizar la información del Usuario requerida para la prestación de los servicios ofrecidos en la APP Juan Valdez. Dicha información podrá ser utilizada, por ejemplo, para ser analizados y considerados en las estrategias de negocio de PROCAFECOL S.A. y en general para efectos de predicción, clasificación y segmentación.
- Enviar comunicaciones y/o Mensajes de Datos a los Usuarios que contenga información publicitaria y de mercadeo relacionada con nuevos productos o servicios, promociones o descuentos, estrategias comerciales, entre otros similares.
- Contactar a los Usuarios directamente o a través de terceros autorizados por Procafecol para informarle sobre el estado de su orden o solicitar instrucciones que sean requeridas para la entrega, entre otros relacionados.
- Cancelar cualquier pedido realizado a través de la APP Juan Valdez, con el fin de evitar cualquier tipo de Fraude.

#### **XV. Tiendas Participantes del APP Juan Valdez**

La lista de Tiendas de Café Juan Valdez participantes en el APP está sujeta a actualizaciones y modificaciones por parte de PROCAFECOL S.A. El listado de Tiendas Participantes actualizado podrá ser consultado en cualquier momento en el siguiente link: <https://amigosjuanvaldez.com/beneficios-amigos/>

#### **IV. AUTORIZACIÓN PARA EL TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES**

Al aceptar los términos y condiciones consignados en el presente documento, y de conformidad con lo dispuesto en la Ley 1581 de 2012, el Decreto 1377 de 2013, y demás normas que las modifiquen o adicionen, el Cliente manifiesta que autoriza a PROCAFECOL S.A. (la "Compañía") y otorga pleno consentimiento previo, expreso e informado a esta Compañía para recolectar, almacenar, usar, procesar y transferir sus datos personales, bajo el entendimiento de la obligación que le asiste del correcto tratamiento de la misma en su calidad de responsable del tratamiento. Adicionalmente, declara conocer y haber leído en su

integridad el documento “Política de Tratamiento de Datos Personales”, el cual se encuentra disponible en las oficinas de la Compañía, y/o en el sitio web <http://www.juanvaldezcafe.com/es-co/politicas/>, documento que forma parte integral de la presente autorización.

Serán solicitados datos de identificación personal como nombre, apellidos, número de cédula, edad, dirección, correo electrónico y teléfono de contacto, lo anterior con el fin de poder identificarlo como Cliente de la Compañía, enviarle comunicaciones con información corporativa, publicidad sobre los productos, servicios y ofertas de la Compañía, lanzamiento de nuevos productos, investigaciones de mercado y hábitos de consumo, análisis estadísticos y reporte de su comportamiento como Cliente, así como cualquier otra finalidad lícita y legítima derivada de la relación existente entre usted y PROCAFECOL S.A.

El Cliente autoriza expresamente a la Compañía para obtener información personal suministrada directamente, o a través de fuentes públicas v.gr. redes sociales entre otras, y para que las comunicaciones previamente aducidas puedan ser enviadas utilizando todos los medios de contacto suministrados por el mismo, incluido el contacto a través de redes sociales y plataformas de mensajería instantánea (ej. WhatsApp, Telegram).

En caso de que la Compañía solicite datos que tienen la calidad de sensibles - como por ejemplo, datos sobre el género, datos relacionados con la salud o datos biométricos, la Compañía manifiesta expresamente que el Titular no estará obligado a autorizar la recolección y el tratamiento de los mismos, y en caso de otorgar el consentimiento éstos serán tratados de conformidad con la Política de Tratamiento de Datos Personales.

La información personal solicitada es susceptible de ser enviada a terceros en calidad de encargados (los “Encargados”) en el marco de la tercerización de servicios de la Compañía. Estos Encargados actuarán en concordancia con las obligaciones establecidas en el artículo 18 de la Ley 1581 de 2012, garantizando la protección y seguridad de esta información.

El Titular autorizo a la Compañía para enviar por cualquier medio, la información o dato personal, contenido en ficheros, archivos, bases de datos o medios semejantes, a la matriz, subordinadas, las subordinadas de su matriz (vinculadas) o entidades aliadas con las cuales la Compañía mantenga una relación comercial, sin lugar a pagos ni retribuciones para el titular.

La Compañía es responsable por el correcto tratamiento de la información personal que llegare a obtener del Cliente, lo cual incluye, entre otras, las siguientes obligaciones: i) garantizar el derecho constitucional de habeas data; ii) informar al Cliente el objetivo y el propósito de contar con una base de datos con sus datos personales; iii) preservar la información con el fin de evitar la pérdida, adulteración y/o el acceso no autorizado; iv) actualizar y rectificar cuando sea necesario la información contenida en la base de datos, y, v) garantizar la privacidad de la información.

El Cliente tendrá derecho a efectuar consultas de sus datos personales para efectos de conocer, actualizar, rectificar y solicitar la supresión de los mismos, dirigiendo una comunicación a la Compañía a la siguiente dirección: [cuentaconjuan@juanvaldezcafe.com](mailto:cuentaconjuan@juanvaldezcafe.com).

Las peticiones, quejas o reclamos que tenga el Cliente en el marco del tratamiento de sus datos personales podrán enviarse a la Calle 73 No. 8-13 Torre A Piso 3 Bogotá D.C, Colombia, o a través del correo electrónico: [cuentaconjuan@juanvaldezcafe.com](mailto:cuentaconjuan@juanvaldezcafe.com) y en los teléfonos (1) 482 4151 en Bogotá o al 01 8000 517 711 en el resto del país.