

## **TÉRMINOS Y CONDICIONES**

### **PLAN DE FIDELIZACIÓN PETMEAL**

#### **2024**

TUTAA S.A.S., identificada con NIT 900.839.008-5 y domiciliada en Bogotá D.C., en adelante “Petmeal”, le recomienda a todos sus clientes y/o usuarios, propietarios y/o cuidadores de animales de compañía (en adelante “Clientes”), leer con detenimiento el presente documento, teniendo en cuenta que por el sólo hecho de participar en las dinámicas propias del Plan de Fidelización de Petmeal 2024 y/o pertenecer a una de las categorías del mismo, se aceptan plenamente los términos y condiciones que se mencionan y desarrollan a continuación.

Estos Términos y Condiciones se acogen en el territorio Colombiano, conforme a su normatividad general y sectorial. Su adopción implica el ejercicio libre de voluntades y la definición de los lineamientos que rigen la relación emanada del presente documento entre Petmeal y todos sus clientes/usuarios interesados.

Así, la persona natural o jurídica que acepte los presentes Términos y Condiciones, manifiesta de forma expresa e inequívoca que ha leído, que entiende y que acepta la totalidad de los elementos regulados en el presente escrito. Por tal motivo, el interesado se compromete al cumplimiento total de los deberes, obligaciones, acciones y omisiones aquí expresadas. En caso de no aceptar estos Términos y Condiciones, el cliente y/o usuario tendrá plena libertad de abstenerse de su participación en el Plan de Fidelización de Petmeal 2024 (en adelante “PFP 2024”).

#### **1. Glosario**

- Beneficios: Descuentos preferenciales que Petmeal decide otorgar a sus Clientes frecuentes y fieles de la marca.
- Cliente Beneficiario: Cliente final mayor de edad quien recibe los descuentos y beneficios preferenciales ofrecidos por Petmeal en su Plan de Fidelización 2024.
- Descuento: Disminución del precio final de un bien del portafolio de Petmeal.
- Plan de Fidelización Petmeal 2024 (en adelante “PFP 2024”): Se refiere al Plan de fidelización que ha sido creado por TUTAA S.A.S. con el propósito de reconocer e incentivar la lealtad de los clientes de Petmeal. En este Plan, cada cliente, luego de cumplir con las condiciones exigidas en este documento, accederá automáticamente a los beneficios que se han desarrollado para su categoría en el marco del PFP 2024 y que estén disponibles, en el momento de la redención.
- Vigencia: El Plan de Fidelización de Petmeal correspondiente al año 2024 inicia el primero (01) de Julio de 2024, y estará vigente hasta el treinta y uno (31) de Diciembre de 2024.

#### **2. Idoneidad.**

El PFP 2024 aplica únicamente para personas naturales, mayores de 18 años con domicilio en Colombia, registradas en nuestro sistema de facturación con número único de cliente el cual corresponde al número de identificación de la persona.

El registro de los Clientes Beneficiarios en el PFP 2024 requiere indispensablemente de que el cliente proporcione información veraz, válida y pertinente para su correcta participación en el plan de fidelización. Por tal motivo, el Cliente Beneficiario deberá tener sus datos actualizados y aceptar en su totalidad la Política de Tratamiento de Datos de Petmeal contenida en su Portal Web: <https://petmeal.co/wp-content/uploads/Petmeal-Politica-Tratamiento-Datos-Petmeal-Abril-2024.pdf>



**Parágrafo Primero.** El beneficio siempre será personal e intransferible. Los beneficios no podrán transferirse a un tercero y tampoco podrán compartirse, así como tampoco será permitido adjudicar compras facturadas con un número de cliente a otro.

**Parágrafo Segundo.** Petmeal se reserva el derecho de admisión al PFP 2024 y a cancelar la participación de cualquier Cliente Beneficiario ante el incumplimiento de los presentes términos y condiciones.

**Parágrafo Tercero.** Los Clientes Beneficiarios son responsables de leer y entender los términos y condiciones del PFP 2024, y demás comunicaciones acerca del plan de fidelización, para entender sus derechos, responsabilidades y estatus en el plan de fidelización. En caso de presentarse alguna duda al respecto, el Cliente Beneficiario siempre podrá comunicarse con nuestro equipo de experiencia y servicio al cliente a través de nuestra línea de WhatsApp: (+57) 301-233-6317.

**Parágrafo Cuarto.** Los Clientes Beneficiarios son responsables de mantenerse al tanto de las normas del PFP 2024 y de cualquier cambio en las mismas. Su participación continuada en el Plan de Fidelización de Petmeal constituirá su aceptación de cualquier cambio en los términos y condiciones.

**Parágrafo Quinto.** Los beneficios, promociones, experiencias y cualquier oferta comercial serán determinados únicamente por Petmeal a su entera discreción.

### 3. Categorías de Clientes Beneficiarios en el PFP 2024

Los Clientes Beneficiarios del PFP 2024 se clasificarán según tres (3) condiciones elementales a saber: (i) Rango de monto de compra mensual, (ii) frecuencia de compra y (iii) última fecha de compra. Así, teniendo en cuenta las compras realizadas a través del Portal Web de Petmeal ([www.petmeal.co](http://www.petmeal.co)) y/o a través de la línea de WhatsApp: (+57) 301-233-6317 del equipo de experiencia y servicio al cliente, los Clientes Beneficiarios podrán hacer parte de las siguientes categorías:

- a. Esmeralda
- b. Oro
- c. Plata
- d. Bronce

**Parágrafo Primero. Condiciones.** Los Clientes Beneficiarios del PFP 2024 se clasificarán según corresponda teniendo en cuenta las condiciones de acceso y mantenimiento de cada una, así como el tamaño de su(s) mascota(s). Este último elemento será verificado en la actualización de datos de los Clientes Beneficiarios para la confirmación de su participación en el Plan correspondiente a (i) razas pequeñas, o (ii) razas medianas & grandes.

#### a) Razas Pequeñas

- Para ser parte de la categoría **Esmeralda - Razas Pequeñas**, el cliente beneficiario debe: (i) realizar compras mensuales de al menos \$80,000 (Ochenta mil pesos Moneda Corriente), (ii) comprar mínimo cinco (5) veces en un periodo de tres (3) meses, y (iii) su última fecha de compra debe ser el mes inmediatamente anterior.

- Para ser parte de la categoría **Oro - Razas Pequeñas**, el cliente beneficiario debe: (i) realizar compras mensuales de al menos \$80,000 (Ochenta mil pesos Moneda Corriente), (ii) comprar mínimo tres (3) veces en un periodo de tres (3) meses, y (iii) su última fecha de compra debe ser el mes inmediatamente anterior.
- Para ser parte de la categoría **Plata - Razas Pequeñas**, el cliente beneficiario debe: (i) realizar compras mensuales de al menos \$80,000 (Ochenta mil pesos Moneda Corriente), (ii) comprar mínimo dos (2) veces en un periodo de tres (3) meses, y (iii) su última fecha de compra debe ser el mes inmediatamente anterior.
- Para ser parte de la categoría **Bronce - Razas Pequeñas**, el cliente beneficiario debe: (i) realizar compras mensuales de al menos \$80,000 (Ochenta mil pesos Moneda Corriente), (ii) comprar mínimo una (1) vez en un periodo de tres (3) meses, y (iii) su última fecha de compra debe ser el mes inmediatamente anterior.

#### **b) Razas Medianas & Grandes**

- Para ser parte de la categoría **Esmeralda - Razas Pequeñas**, el cliente beneficiario debe: (i) realizar compras mensuales de al menos \$210,000 (Doscientos Diez mil pesos Moneda Corriente), (ii) comprar mínimo cinco (5) veces en un periodo de tres (3) meses, y (iii) su última fecha de compra debe ser el mes inmediatamente anterior.
- Para ser parte de la categoría **Oro - Razas Pequeñas**, el cliente beneficiario debe: (i) realizar compras mensuales de al menos \$210,000 (Doscientos Diez mil pesos Moneda Corriente), (ii) comprar mínimo tres (3) veces en un periodo de tres (3) meses, y (iii) su última fecha de compra debe ser el mes inmediatamente anterior.
- Para ser parte de la categoría **Plata - Razas Pequeñas**, el cliente beneficiario debe: (i) realizar compras mensuales de al menos \$210,000 (Doscientos Diez mil pesos Moneda Corriente), (ii) comprar mínimo dos (2) veces en un periodo de tres (3) meses, y (iii) su última fecha de compra debe ser el mes inmediatamente anterior.
- Para ser parte de la categoría **Bronce - Razas Pequeñas**, el cliente beneficiario debe: (i) realizar compras mensuales de al menos \$210,000 (Doscientos Diez mil pesos Moneda Corriente), (ii) comprar mínimo una (1) vez en un periodo de tres (3) meses, y (iii) su última fecha de compra debe ser el mes inmediatamente anterior.

**Parágrafo Segundo.** Si pasados tres (3) meses, las compras mensuales del Cliente Beneficiario disminuyen con relación al valor mínimo en compras, frecuencia y última fecha de compra, según lo establecido para su categoría de acuerdo al PFP 2024, dicho cliente bajará de categoría automáticamente. Si pasados tres (3) meses adicionales no se registra actividad comercial del cliente, Petmeal podrá cancelar su participación en el PFP 2024.

**Parágrafo Tercero.** El PFP 2024 no aplica para ni serán tenidas en cuenta las compras que se adelanten a través de plataformas tecnológicas de terceros como por ejemplo Rappi, y/u otros terceros diferentes a los canales de venta directos de Petmeal a saber: Portal Web y línea de atención WhatsApp: (+57) 301-233-6317 del equipo de experiencia y servicio al cliente.

#### 4. Redención de Beneficios

Para la correcta redención de los beneficios asociados al PFP 2024, el Cliente Beneficiario deberá haber leído y aceptado expresamente la Política de Tratamiento de Datos de Petmeal, la cual se encuentra contenida en nuestro Portal Web: <https://petmeal.co/wp-content/uploads/Petmeal-Politica-Tratamiento-Datos-Petmeal-Abril-2024.pdf>

Posteriormente, el Cliente Beneficiario deberá presentar al equipo interno de Petmeal su número de identificación o cédula de ciudadanía al momento de hacer la solicitud de redención de beneficios de conformidad con su categoría en el PFP 2024.

**Parágrafo.** El equipo de experiencia y servicio al cliente de Petmeal se comunicará con el Cliente Beneficiario a través de correo electrónico, línea de WhatsApp y/o SMS al número celular registrado (información que se tomará de la actualización de datos) dentro de los primeros cinco (5) días hábiles de cada mes, para informarle su comportamiento de compras, frecuencia y última fecha de compra respecto el PFP 2024, así como la cantidad de puntos Leal que tiene acumulados a la fecha y los puntos que estén próximos a vencer.

#### 5. Beneficios del PFP 2024.

Los Clientes Beneficiarios podrán acceder a los siguientes beneficios de conformidad con la categoría en la que se encuentren.

		MEJOR ALIMENTADOS, MÁS FELICES			
	ESMERALDA	ORO	PLATA	BRONCE	
BENEFICIOS					
Valoración Nutricional	1 LLAMADA VIRTUAL C/2 MESES	×	×	×	
Beneficios por Referidos	20%OFF X REFERIDO	15%OFF X REFERIDO	10%OFF X REFERIDO	×	
Regalo de Cumpleaños	✓	✓	×	×	
Invierte en Nutrición y Diversión (Por cada \$2.000 COP = 1pto Leal)	TABLA DE PREMIOS	TABLA DE PREMIOS	TABLA DE PREMIOS	TABLA DE PREMIOS	
Ingreso a la categoría (Plan fidelización)	2PTS LEAL	2PTS LEAL	2PTS LEAL	2PTS LEAL	
Promociones y Combos Exclusivos	3 VECES AL AÑO	2 VECES AL AÑO	1 VEZ AL AÑO	1 VEZ AL AÑO	
Retos: Gana jugando con Petmeal	✓	✓	✓	✓	
Protagonistas Publicaciones Petmeal	2 VECES AL AÑO	1 VEZ AL AÑO	×	×	
Invitaciones Eventos Especiales & Ferias	2 VECES AL AÑO	1 VEZ AL AÑO	×	×	
Día Especial "Nivel Fidelización"	2 VECES AL AÑO	2 VECES AL AÑO	1 VEZ AL AÑO	×	

## **Términos & Condiciones Generales de cada uno de los Beneficios:**

### **A) T&C Valoración Nutricional**

1. El beneficio está sujeto a la disponibilidad de agenda del equipo interno de Petmeal.
2. Para que el beneficio pueda ser redimido, el cliente deberá tener toda la información suya y de su mascota actualizada, previa a la cita agendada.
3. El beneficio es aplicable durante los días hábiles del mes calendario, en los horarios de atención al cliente de Petmeal. En caso de no ser utilizado el beneficio dentro del mes correspondiente, se perderá y no será acumulable.
4. El beneficio será aplicable de acuerdo a su nivel de fidelización.
5. No aplica para compras en otros canales de venta de Petmeal diferentes a la página web o puntos aliados.
6. El beneficio está sujeto a modificaciones.
7. La llamada tendrá una duración de aproximadamente veinte (20) minutos y será conducida por el médico veterinario y/o experto designado por Petmeal de manera exclusiva.
8. La llamada de “valoración nutricional” no es una consulta veterinaria, pero se pone de presente un concepto y una recomendación profesional teniendo en cuenta la información provista por el Cliente Beneficiario; por esto resulta indispensable contar con su autorización de la Política de Tratamiento de Datos contenida en nuestro Portal Web previo a la llamada. La consideración presentada como valoración es una recomendación profesional y se entiende que en ningún momento corresponde a un concepto médico que obligue civil, contractual o extracontractualmente a Petmeal o TUTAA S.A.S.. Es un beneficio de acompañamiento al Cliente Beneficiario, el cual es adicional y complementario a la asistencia propia de su médico veterinario de cabecera.

### **Parágrafo. Beneficio aplicable por Categoría.**

- **Esmeralda:** Los clientes que son parte de esta categoría tienen derecho a una (1) llamada de valoración nutricional cada dos (2) meses vía zoom/skype/google meets.

**Nota.** La participación en esta dinámica será comunicada directamente por Petmeal al Cliente Beneficiario al número registrado en nuestros sistemas. Allí se compartirán los detalles sobre la forma y manera en que se ha de adelantar la llamada de valoración.

- **Oro:** No aplica.
- **Plata:** No aplica
- **Bronce:** No aplica.

### **B) Beneficio por Referidos**

1. El código promocional podrá ser entregado al Cliente Beneficiario a través de nuestros canales digitales como WhatsApp o correo electrónico de acuerdo a la información suministrada, para compartir con terceros referidos y poder acceder al beneficio por referidos.



2. Para que el amigo 'referido' sea válido, se deberá verificar que este no tenga historial de compra con Petmeal, es decir, que no tuviese asociada a su cédula de ciudadanía una compra a través de la página web ([www.petmeal.co](http://www.petmeal.co)) u otro canal de venta no presencial de Petmeal.
3. El código es válido únicamente para compras en la página de Petmeal ([www.petmeal.co](http://www.petmeal.co)) y deberá ser introducido antes de realizar el pago. Para que el 'referido' pueda redimir el código promocional una vez recibido por parte del Cliente Beneficiario, éste debe registrar sus datos de manera completa y correcta en el proceso de compra de la página de Petmeal.
4. El código no es acumulable a otras promociones y es válido en una única compra por la página web de Petmeal. El descuento será aplicable exclusivamente a la compra realizada por el referido nuevo.
5. Fechas de inicio y finalización de la validez del código de referido. Los códigos promocionales serán validados por el equipo interno de Petmeal dentro de un término de 8 días hábiles, para verificar que han sido utilizados correcta y adecuadamente para efectos de brindar el código promocional al Cliente Beneficiario según corresponda.
6. Una vez verificado lo anterior, el equipo de Petmeal hará entrega del código promocional que podrá ser utilizado por el Cliente Beneficiario a través de nuestro Portal Web o nuestra línea de atención de WhatsApp de nuestro equipo de experiencia y servicio al cliente.
7. El código de descuento se aplicará únicamente sobre el valor del producto, el valor del envío no está incluido en la promoción por lo que se cobrará el valor completo de la tarifa.
8. El código de descuento será aplicable exclusivamente cuando la compra del referido sea de mínimo un (1) Paquete Multisabor x 3500gr a través de la página web de Petmeal.
9. No aplica para compras en otros canales de venta de Petmeal o puntos aliados.
10. Petmeal se reserva el derecho de modificar, finalizar o detener, parcial o totalmente, cualquier iniciativa relacionada con “referidos”, así como la capacidad de cualquier persona que refiera o de cualquier referido de participar en los programas de referidos o recibir recompensas por referidos en cualquier momento y por cualquier razón, lo que incluye sospechas de fraude (ya sea por la persona que refiere o por el referido), uso inadecuado o cualquier otro incumplimiento de estos términos y condiciones.
11. En dado caso que Petmeal finalice cualquier programa de referidos, las recompensas por referidos que no se usaron ni fueron redimidas vencerán, siempre que reciba una notificación anticipada para usarlas o canjearlas.

**Nota.** Salvo que se indique lo contrario, todas las invitaciones de referidos estarán vigentes hasta el treinta y uno (31) de diciembre del 2024.

#### **Parágrafo. Beneficio aplicable por Categoría.**

- **Esmeralda:** El descuento será del 20% y ha de ser aplicable exclusivamente a una compra por referido nuevo, las personas que refieren tienen un límite combinado de 3 descuentos al mes por concepto de referidos.

El código le regala al amigo "+2 helados Petmeal individual" en su compra por la página web. Por su parte, el cliente que hace parte de la categoría Esmeralda podrá tener hasta el

20% de descuento en su próxima compra por la página web mediante un código exclusivo para él, el cual podrá introducir en el Portal Web de Petmeal para redimir.

- **Oro:** El descuento será del 15% y ha de ser aplicable exclusivamente a una compra por referido nuevo, las personas que refieren tienen un límite combinado de 2 descuentos al mes por concepto de referidos.

El código le regala al amigo referido "+1 helado Petmeal individual" en su compra por la página web. Por su parte, el cliente que hace parte de la categoría Oro podrá tener el hasta el 15% de descuento en su próxima compra por la página web a través de un código exclusivo para él, el cual podrá introducir en el Portal Web de Petmeal para redimir.

- **Plata:** El descuento será del 10% y ha de ser aplicable exclusivamente a una compra por referido nuevo, las personas que refieren tienen un límite combinado de 2 descuentos al mes por concepto de referidos.

El código le regala al amigo referido "+1 helado Petmeal individual" en su compra por la página web. Por su parte, el cliente que hace parte de la categoría Plata podrá tener el hasta el 10% de descuento en su próxima compra por la página web a través de un código exclusivo para él, el cual podrá introducir en el Portal Web de Petmeal para redimir.

- **Bronce:** No aplica.

### C) Regalos de Cumpleaños

Para poder ser elegible y recibir el “regalo de cumpleaños” que ofrece Petmeal según la categoría que corresponda, el Cliente Beneficiario deberá estar registrado y sus datos debidamente actualizados en la(s) base(s) de datos de Petmeal, propiedad de TUTAA S.A.S..

Así, ante la verificación de lo mencionado, Petmeal se reserva el derecho a ofrecer a sus Clientes Beneficiarios una de las siguientes opciones, de acuerdo a disponibilidad y sus planes comerciales:

- Regalo de cumpleaños físico. Petmeal podrá dar un regalo físico al Cliente Beneficiario como regalo de cumpleaños que sería entregado en la próxima compra que realice a través de la línea de atención del equipo de experiencia y servicio al cliente (WhatsApp: (+57) 301-233-6317).
- **Nota.** No habrá despacho de regalos de manera independiente ni podrá ser reclamado en ninguno de nuestros aliados distribuidores. El regalo no será en ningún caso dado en dinero físico.
- Bono de descuento. Petmeal podrá dar un bono de descuento como regalo de cumpleaños para el Cliente Beneficiario en la próxima compra que realice a través de la línea de atención del equipo de experiencia y servicio al cliente (WhatsApp: (+57) 301-233-6317).

El Cliente Beneficiario que tenga acceso a este beneficio reconoce y acepta que la fecha de causación del beneficio es la fecha de nacimiento tal y como aparece en su cédula de ciudadanía o número de identificación. Por tal motivo, el regalo de cumpleaños será entregado sólo una (1) vez en el año al Cliente Beneficiario. Así mismo, reconoce que la obtención de este regalo no genera de manera alguna un derecho adquirido a su favor.

El regalo de cumpleaños, sea en físico o digital, será único e intransferible. Así mismo, no podrá ser acumulativo, es decir, no podrá ser acumulable con otros bonos, cupones y/o promociones.

#### **Parágrafo. Beneficio aplicable por Categoría.**

- **Esmeralda:** Aplica el beneficio.
- **Oro:** Aplica el beneficio.
- **Plata:** No aplica.
- **Bronce:** No aplica.

#### **D) Puntos Leal**

Aplican Términos y Condiciones de la Dinámica LEAL contenidos en nuestro Portal Web: <https://petmeal.co/wp-content/uploads/Petmeal-Terminos-y-Condiciones-Dinamica-LEAL-Abril-2024.pdf>

#### **Parágrafo. Beneficio aplicable por Categoría.**

- **Esmeralda:** Aplica el beneficio.
- **Oro:** Aplica el beneficio.
- **Plata:** Aplica el beneficio.
- **Bronce:** Aplica el beneficio.

#### **E) Ingreso a la Categoría**

Aplican Términos y Condiciones de la Dinámica Leal contenidos en nuestro Portal Web: <https://petmeal.co/wp-content/uploads/Petmeal-Terminos-y-Condiciones-Dinamica-LEAL-Abril-2024.pdf>

Así mismo, Petmeal ofrece dos (2) puntos Leal por ingresar al comercio de Petmeal en la plataforma Leal, al participar y hacer parte en una de las categorías establecidas en el PFP 2024.

#### **Parágrafo. Beneficio aplicable por Categoría.**

- **Esmeralda:** Aplica el beneficio.
- **Oro:** Aplica el beneficio.
- **Plata:** Aplica el beneficio.
- **Bronce:** Aplica el beneficio.

#### **F) Promociones y combos exclusivos**

1. El Cliente Beneficiario podrá acceder a promociones y/o combos exclusivos ofrecidos por Petmeal según su categoría de fidelización, de acuerdo con el PFP 2024.
2. Petmeal se reserva el derecho a otorgar beneficios propios de promociones y/o combos exclusivos teniendo en cuenta la verificación por parte del equipo interno de Petmeal de la categoría de fidelización de cada uno de los Clientes Beneficiarios que solicite la redención de beneficios.
3. Unidades promocionales sujetas a disponibilidad de unidades en fábrica o hasta agotar inventario, lo primero que se cumpla.

4. Las promociones y/o combos exclusivos podrán ser redimidos mediante códigos promocionales, regalo(s) y/o beneficio(s) según disponga Petmeal. Estos están sujetos a modificaciones según la promoción, regalo, combo y/o beneficio.
5. Las promociones y/o combos exclusivos no serán acumulables con otros beneficios propios del PFP 2024 y/u otras dinámicas comerciales.
6. Vigencia. Las promociones y/o combos exclusivos estarán vigentes por el tiempo particular determinado en cada uno de ellos, el cual no supera en ningún caso la vigencia del Plan de Fidelización Petmeal 2024.
7. Petmeal comunicará mediante sus canales digitales y/o medios de comunicaciones idóneos el mecanismo para redimir sus beneficios por concepto de promociones y/o combos exclusivos, bien sea a través de cupones de descuento y/o códigos exclusivos.

**Parágrafo. Beneficio aplicable por Categoría.**

- **Esmeralda:** Al ser parte de esta categoría, el Cliente Beneficiario tendrá la oportunidad de acceder a promociones y/o combos exclusivos en tres (3) ocasiones durante en un periodo de 12 meses; debe transcurrir un tiempo mínimo de cuatro (4) meses entre cada una de las fechas de redención de este beneficio.
- **Oro:** Al ser parte de esta categoría, el Cliente Beneficiario tendrá la oportunidad de acceder a promociones y/o combos exclusivos en dos (2) ocasiones durante en un periodo de 12 meses; debe transcurrir un tiempo mínimo de seis (6) meses entre la primera redención y la segunda ocasión.
- **Plata:** Al ser parte de esta categoría, el Cliente Beneficiario tendrá la oportunidad de acceder a promociones y/o combos exclusivos en una (1) ocasión durante en un periodo de 12 meses.
- **Bronce:** Al ser parte de esta categoría, el Cliente Beneficiario tendrá la oportunidad de acceder a promociones y/o combos exclusivos en una (1) ocasión durante en un periodo de 12 meses.

**G) Juegos & Retos (Publicaciones/Testimonios/Nuevos Productos)**

1. La elegibilidad del beneficio será determinada por Petmeal de conformidad con la categoría a la que pertenezca el Cliente Beneficiario según el PFP 2024. Para esto, deberá tener sus datos actualizados, así como contar con su autorización de la Política de Tratamiento de Datos contenida en el Portal Web de Petmeal.
2. La publicación en cualquier formato de momentos especiales donde se vea uno o varios productos y la mascota, señalando alguno de los beneficios del portafolio Petmeal en su alimentación y vida diaria es requisito para recibir los beneficios por Juegos & Retos. Aplica según categoría de fidelización a la que pertenezca el Cliente Beneficiario y la dinámica puntual.
3. Petmeal no será propietario de los elementos audiovisuales en los que sea 'taggeado', sin embargo, el cliente reconoce, acepta y autoriza que Petmeal podrá reproducir el contenido en sus propias redes sociales y/o plataformas digitales.

4. El equipo de Petmeal validará el contenido de los textos y/o elementos audiovisuales dentro de un término de 8 días hábiles posteriores al "tag" y/o recibo del contenido en los canales digitales de Petmeal.
5. El equipo de Petmeal verificará el cumplimiento de las condiciones y requisitos para acceder a los cupones de descuento disponibles por cada dinámica o reto y de acuerdo al nivel de fidelización del Cliente Beneficiario según el PFP 2024.
6. Una vez validados, Petmeal le otorgará cupones de descuento al Cliente Beneficiario y se le informará al respecto a través del número celular o correo electrónico registrado en Petmeal.
7. Los elementos audiovisuales que sean voluntariamente enviados para participar en los retos y/o campañas comerciales de Petmeal podrán ser utilizados de conformidad con la Política de Tratamiento de Datos.
8. Los cupones de descuento son redimibles exclusivamente en nuestro Portal Web de conformidad con las categorías del PFP 2024 y los beneficios establecidos por Petmeal, con vigencia hasta diciembre treinta y uno (31) de 2024.
9. Los cupones de descuento se aplicarán únicamente sobre el valor del producto, el valor del envío no está incluido en la promoción por lo que se cobrará el valor completo de la tarifa.
10. El cupón de descuento no será acumulable a otras promociones y es válido en una única compra por la página web de Petmeal.
11. Petmeal se reserva el derecho de comercializar o no productos desarrollados por su equipo interno de trabajo. Por lo tanto, en caso de pertenecer a una categoría del PFP 2024 que permita al Cliente Beneficiario ser parte de grupos de prueba ("focus group"), el cliente reconoce que toda información relacionada con los productos y/o la dinámica relacionada, son confidenciales y serán tratados como tal.
12. Petmeal se reserva el derecho de modificar, finalizar o detener, parcial o totalmente, cualquier iniciativa de Juegos & Retos, en cualquier momento y por cualquier razón, lo que incluye pero no se limita a, sospechas de fraude, uso inadecuado o cualquier otro incumplimiento de estos términos y condiciones.
13. En dado caso que Petmeal finalice cualquier iniciativa de Juegos & Retos, las recompensas por la participación en los mismos que no fuesen utilizados o redimidos oportunamente vencerán, siempre que reciba una notificación anticipada para usarlas o canjearlas.

**Parágrafo. PUBLICACIONES. Beneficio aplicable por Categoría.**

- **Esmeralda:** Si el Cliente Beneficiario que hace parte de esta categoría publica dos (2) veces al mes en Instagram y 'taggea' la cuenta de Petmeal, recibirá en su próxima compra un cupón de descuento del 15%.

**Nota.** El equipo interno de marketing de Petmeal verificará el cumplimiento de los requisitos de formato, calidad y contenido para determinar si procede la entrega de cupón de descuento. Una vez hecha la verificación, el equipo de Petmeal le confirmará y enviará al Cliente Beneficiario a través del número celular registrado, su cupón de descuento por este beneficio.

- **Oro:** Si el Cliente Beneficiario que hace parte de esta categoría publica dos (2) veces al mes en Instagram y ‘taggea’ la cuenta de Petmeal, recibirá en su próxima compra un bono de descuento del 12%
- **Plata:** Si el Cliente Beneficiario que hace parte de esta categoría publica dos (2) veces al mes en Instagram y ‘taggea’ la cuenta de Petmeal, recibirá en su próxima compra un bono de descuento del 10%
- **Bronce:** Si el Cliente Beneficiario que hace parte de esta categoría publica en Instagram su primera compra y/o su primera experiencia con Petmeal dentro de los tres (3) días siguientes a la fecha de dicha compra y taggea a Petmeal en sus canales digitales, recibirá en su próxima compra un bono de descuento del 5%.

#### **Parágrafo. TESTIMONIOS. Beneficio aplicable por Categoría.**

- **Esmeralda:** Si el Cliente Beneficiario entrega voluntariamente a Petmeal su testimonio escrito o digital dos (2) veces dentro de un término de seis (6) meses, con al menos tres (3) meses de diferencia entre uno y otro, según los términos y condiciones, recibirá en su próxima compra un bono de descuento del 10%.
- **Oro:** Si el Cliente Beneficiario entrega voluntariamente a Petmeal su testimonio escrito o digital dos (2) veces al año, con al menos seis (6) meses de diferencia entre uno y otro, según los términos y condiciones, recibirá en su próxima compra un bono de descuento del 5%.
- **Plata:** No aplica.
- **Bronce:** No aplica.

#### **Parágrafo. NUEVOS PRODUCTOS. Beneficio aplicable por Categoría.**

- **Esmeralda:** Los Clientes Beneficiarios que hacen parte de esta categoría tendrán acceso a muestras exclusivas de producto y serán nuestros voceros del área de innovación. Su opinión será de gran importancia para Petmeal en el desarrollo de nuevas obras culinarias. Por lo tanto, por su participación y la respuesta de un cuestionario hecho por Petmeal, el Cliente Beneficiario recibirá en su próxima compra un bono de descuento del 5%.

**Nota.** La participación en esta dinámica será comunicada directamente por Petmeal al Cliente Beneficiario al número registrado en nuestros sistemas. Allí se compartirán los detalles de la forma y manera en que se adelantaría la dinámica de prueba de nuevos productos.

- **Oro:** No aplica.
- **Plata:** No aplica.
- **Bronce:** No aplica.

#### **H) Protagonistas Publicaciones**

1. Para poder hacer parte de este beneficio el Cliente Beneficiario deberá aceptar previa y expresamente la Política de Tratamiento de Datos Personales de Petmeal contenida en nuestro Portal Web:  
<https://petmeal.co/wp-content/uploads/Petmeal-Politica-Tratamiento-Datos-Petmeal-Abril-2024.pdf>.

2. Los elementos audiovisuales que sean voluntariamente enviados para participar en el beneficio podrán ser utilizados por Petmeal de conformidad con su Política de Tratamiento de Datos.
3. Petmeal será propietario de todos los elementos audiovisuales que reciba y/u obtenga apropiadamente para el fin de este beneficio. Igualmente, se reserva el derecho de utilizar dichos elementos audiovisuales en los medios y tiempos designados en su plan comercial estratégico.
4. El beneficio será aplicable de acuerdo a la categoría de fidelización del Cliente Beneficiario según estos términos y condiciones y, en general, el PFP 2024.
5. Fechas de inicio y finalización. El beneficio será aplicable 2 veces al año en los meses de septiembre y diciembre de 2024. El equipo de experiencia y servicio al cliente de Petmeal se comunicará oportunamente con los Clientes Beneficiarios elegibles según corresponda su categoría en el PFP 2024. Así, mediante su línea de WhatsApp se le comunicará al Cliente Beneficiario directamente al número celular registrado en nuestros sistemas acerca de las fechas de apertura de recepción de elementos audiovisuales y/o las fechas, el lugar y horario de la toma de contenido, según disponibilidad del equipo interno de Petmeal.

#### **Parágrafo. Beneficio aplicable por Categoría.**

- **Esmeralda:** Al ser parte de esta categoría, tu mascota tendrá la oportunidad de ser protagonista de las redes y las publicaciones de la Familia Petmeal dos (2) veces al año.
- **Oro:** Al ser parte de esta categoría, tu mascota tendrá la oportunidad de ser protagonista de las redes y las publicaciones de la Familia Petmeal una (1) vez al año.
- **Plata:** No aplica.
- **Bronce:** No aplica.

#### **I) Invitaciones a Eventos Especiales**

1. Para poder hacer parte de este beneficio el Cliente Beneficiario deberá tener sus datos debidamente actualizados, así como aceptar previa y expresamente la Política de Tratamiento de Datos Personales de Petmeal contenida en nuestro Portal Web: <https://petmeal.co/wp-content/uploads/Petmeal-Politica-Tratamiento-Datos-Petmeal-Abril-2024.pdf>.
2. Petmeal se reserva el derecho a ofrecer invitaciones a eventos especiales teniendo en cuenta disponibilidad y su calendario estratégico comercial, así como la categoría de fidelización del Cliente Beneficiario según PFP 2024.
3. Petmeal se reserva el derecho a ofrecer a sus Clientes Beneficiarios una de las siguientes opciones, de acuerdo a disponibilidad de su equipo y sus planes comerciales:
  - a. Almuerzo en Familia Petmeal.
  - b. Eventos relacionados a las mascotas y su alimentación (ej. ferias especiales, eventos).

**Nota.** El equipo interno de marketing de Petmeal verificará el cumplimiento de los requisitos según el PFP 2024 para adelantar la invitación directamente al número celular registrado por el Cliente Beneficiario.

4. El Cliente Beneficiario acepta y reconoce que las invitaciones especiales pueden involucrar terceros aliados de Petmeal para su gestión, organización y desarrollo, por lo que adicionalmente aplicarán sus términos y condiciones en lo correspondiente. Estos serán comunicados en debida forma por el equipo de Petmeal y/o sus terceros aliados, al cliente a través de su número celular registrado.
5. El Cliente Beneficiario reconoce que la invitación a eventos especiales no genera de manera alguna un derecho adquirido a su favor, y por el contrario, la elegibilidad está estrictamente sujeta al cumplimiento de los requisitos de permanencia en la categoría de fidelización según corresponda, de acuerdo al PFP 2024.
6. El acceso a este beneficio es único e intransferible por lo que el Cliente Beneficiario no podrá regalar o ceder su beneficio a favor de terceros, salvo autorización expresa por parte del equipo interno de Petmeal que diga lo contrario.

#### **Parágrafo. Beneficio aplicable por Categoría.**

- **Esmeralda:** Al ser parte de esta categoría, el Cliente Beneficiario podrá tener acceso especial a dos (2) eventos privados de Petmeal en el año 2024.
- **Oro:** Al ser parte de esta categoría, el Cliente Beneficiario podrá tener acceso especial a un (1) evento privado de Petmeal en el año 2024.
- **Plata:** No aplica.
- **Bronce:** No aplica.

#### **J) Días Especiales**

1. Petmeal se reserva el derecho a ofrecer “días especiales” con promociones, descuentos y dinámicas comerciales exclusivas para cada una de las categorías de fidelización del PFP 2024, a través de cupones especiales y de descuento.
2. Los días especiales serán comunicados en debida forma por Petmeal a través de sus canales digitales, indicando puntualmente su fecha y hora de inicio y fin. Los beneficios asociados a los días especiales corresponderán a la categoría de fidelización en la que se encuentre el Cliente Beneficiario según el PFP 2024.
3. Petmeal se reserva el derecho de modificar, finalizar o detener, parcial o totalmente, cualquier iniciativa de “Día Especial”, en cualquier momento y por cualquier razón, lo que incluye pero no se limita a, sospechas de fraude, uso inadecuado o cualquier otro incumplimiento de estos términos y condiciones.
4. Petmeal comunicará en sus redes sociales y/o canales digitales aquellos descuentos, cupones especiales u otras dinámicas comerciales aplicables de conformidad con cada una de las categorías de fidelización según el PFP 2024.
5. Petmeal no está obligado a mantener en el tiempo una o varias de las ofertas, premios, beneficios o cupones de descuentos aplicables en el “día especial”.

6. Es obligación del Cliente Beneficiario verificar su categoría de fidelización con el equipo de experiencia y servicio al cliente de Petmeal previo a la solicitud de redención del beneficio correspondiente al “Día Especial”.
7. Las compras adelantadas por el Cliente Beneficiario en el “día especial” serán tratadas como compras normales, es decir, sin ningún beneficio, en cuanto este no haga parte de la categoría para la cual el día especial fue dispuesto. Petmeal no se hace responsable por las compras adelantadas en días especiales, cuando el Cliente Beneficiario no es elegible por su categoría de fidelización para redimir y disfrutar de este beneficio según el PFP 2024.
8. Las compras adelantadas en el “día especial” y que gozarán de los beneficios establecidos por Petmeal para cada categoría de fidelización son aquellas realizadas a través de nuestra línea de atención de WhatsApp y nuestro Portal Web. La compra debe quedar registrada con la fecha del día especial para efectos de aplicar el beneficio, de lo contrario, no aplica el beneficio.

#### **Parágrafo. Beneficio aplicable por Categoría.**

- **Esmeralda:** Al ser parte de esta categoría, el Cliente Beneficiario gozará de tres (3) días especiales en el curso del año 2024, hasta el treinta y uno (31) de diciembre del mismo.
- **Oro:** Al ser parte de esta categoría, el Cliente Beneficiario gozará de dos (2) días especiales en el curso del año 2024, hasta el treinta y uno (31) de diciembre del mismo.
- **Plata:** Al ser parte de esta categoría, el Cliente Beneficiario gozará de un (1) día especial en el curso del año 2024, hasta el treinta y uno (31) de diciembre del mismo.
- **Bronce:** No aplica.

#### **6. Actualización, modificación y/o terminación del PFP 2024.**

Petmeal se reserva el derecho de actualizar y/o modificar los Términos y Condiciones de acuerdo con las necesidades de la organización en cualquier momento, para lo cual notificará dicha situación previamente por sus canales propios, mensajes de texto y/o correos electrónicos o cualquier otro medio análogo o tecnológico que resulte idóneo. En caso de que se trate de una modificación, Petmeal publicará en su Portal Web ([www.petmeal.co](http://www.petmeal.co)) los términos y condiciones modificados.

Por lo tanto, TUTAA S.A.S. pone de presente y el Cliente Beneficiario acepta y reconoce lo siguiente:

- Petmeal puede, a su entera discreción, alterar, limitar o modificar las reglas, regulaciones, beneficios, elegibilidad para la participación o cualquier otra característica del PFP 2024 o puede rescindir del mismo en cualquier momento a su entera discreción, mediante la publicación de dichos cambios dados a conocer por los medios que Petmeal considere convenientes.
- En dado caso que Petmeal finalice el PFP 2024, los beneficios que hubiesen sido efectivamente causados pero que no se usaron ni fueron redimidos oportunamente vencerán, siempre que el Cliente Beneficiario hubiese recibido notificación anticipada sobre su vencimiento y no hizo uso de ellos.

- Petmeal se reserva el derecho de excluir a personas del PFP 2024 cuando considere que están incurriendo en conductas que contravengan cualquier disposición legal o que sean contrarias a los usos y costumbres de la industria. Cualquier abuso del PFP 2024, el incumplimiento de los términos del mismo o la inactividad de la cuenta por más de tres (3) meses, cualquier tergiversación o cualquier conducta perjudicial para los intereses de Petmeal que no esté protegida por la ley, puede ser motivo para la revocación de elegibilidad y por ende la revocación de la participación en el PFP 2024.
- A discreción de la empresa, esta puede optar por sustituir un Plan de Fidelización similar al PFP 2024 en cualquier momento inmediatamente después de la notificación a los Clientes Beneficiarios activos del PFP 2024. Si se finaliza el plan de fidelización, todos los beneficios no redimidos oportunamente se perderán sin ninguna obligación o responsabilidad. No se atenderán las reclamaciones de beneficios después de que finalice el período de aviso para redimir.
- La participación en el PFP 2024 es única e intransferible a favor del Cliente Beneficiario y las compras deben ser realizadas por el Cliente Beneficiario cuya cédula de ciudadanía o documento de identidad coincida con la base de datos y los registros de Petmeal.
- Todos los beneficios, las ofertas, los descuentos y los premios del plan de fidelización serán determinados únicamente por Petmeal a su entera discreción. Petmeal podrá modificar, agregar o suprimir tanto niveles como beneficios y/o premios y/o recompensas del Plan de Fidelización a su entera discreción en cualquier momento.

## 7. Cancelación

La cuenta del Cliente Beneficiario podrá cancelarse por alguno de los siguientes motivos:

1. Solicitud del Cliente Beneficiario: El Cliente Beneficiario podrá solicitar la cancelación de su participación en el PFP 2024 a través de nuestra línea de atención de WhatsApp mediante nuestro equipo de experiencia y servicio al cliente. Se requiere indicar el motivo de cancelación.
2. Inactividad de la cuenta: En caso de que no exista actividad en la cuenta asociada al número de identificación del Cliente Beneficiario en un periodo de seis (6) meses desde el último movimiento; esto incluye el adelantamiento de compras en el comercio de Petmeal y el mantenimiento de los requisitos propios de alguna de las categorías del PFP 2024.
3. Actividades inusuales: En caso de que se considere que se están realizando actividades inusuales, fraudulentas y/o indebidas con la cuenta del Cliente Beneficiario.

**Parágrafo.** Petmeal se reserva el derecho a revocar y/o cancelar la cuenta y participación de cualquier Cliente Beneficiario ante el incumplimiento de los presentes términos y condiciones. En caso de revocación o cancelación de la cuenta y participación del Cliente Beneficiario en el PFP 2024, cualquier punto en su cuenta caducará automáticamente.

## 8. Vigencia.

- Es de interés de Petmeal que los Clientes Beneficiarios rediman todos sus beneficios y disfruten de todo lo que la organización ofrece a través del PFP 2024, sin embargo, estos podrán expirar y/o vencer.
- Los beneficios a los que pudiera acceder el Cliente Beneficiario tienen vigencia hasta el treinta y uno (31) de diciembre de 2024.
- Todos los beneficios a los que pudiera acceder el Cliente Beneficiario pero que no redimió oportunamente antes del término de vigencia, expirarán y serán borrados.
- Fecha de vigencia. El Plan de Fidelización de Petmeal 2024 estará vigente hasta el treinta y uno (31) de diciembre de 2024.
- Si el Cliente Beneficiario considera que hay un error respecto a su nivel de categoría, podrá contactar al equipo de experiencia y servicio al cliente de Petmeal a través de su correo [experiencias@petmeal.co](mailto:experiencias@petmeal.co).

\*\*\*