



TÉRMINOS Y CONDICIONES

**Club 28**

PROGRAMA DE BENEFICIOS

2018

www.club28.com.ar

INDICE

Inscripción **1**

Presentación de puntos **1**

Pedidos **1**

Solicitud

Condiciones para la toma de pedidos

Notificaciones y avisos

Pedidos pendientes

Órdenes de venta **2**

Productos **2**

Política de cambios

Entrega de pedidos **2**

Envío de pedidos

Armado de pedidos

Retiro de pedidos en Expedición

Remitos

Bonificación de puntos **3**

Bonificaciones por altas y upgrades de Monitoreo

Información disponible **3**

Información de miembros y consultas

Estado de cuenta

Recompensas **4**

Catálogo

Recompensas vigentes

Productos de Electrónica y Electrohogar

Promociones **4**

1. Inscripción

Para poder hacer uso de los beneficios de este programa de recompensas, los interesados deberán inscribirse previamente. Este proceso puede realizarse:

- Completando el formulario de inscripción impreso (FIM)
- Completando el formulario de inscripción digital, disponible en la web www.club28.com.ar

En ambos casos, es necesario cumplir con los siguientes requisitos:

- El interesado debe ser Agente de la empresa y contar con número de cliente (ya sea cliente directo o indirecto). Para ello, debe haber presentado su comprobante de CUIT y una copia de Ingresos Brutos (IIBB).
- Es requisito que la empresa (Agente) esté radicada en la República Argentina.
- El formulario debe tener completos todos los datos requeridos.
- Se debe notificar un número de CUIT vigente y válido en la AFIP (que se utilizará para facturar).

2. Presentación de puntos

Los puntos deben ser enviados a la Administración del Club 28, siempre pegados en un *Formulario de Presentación de puntos*, que cuente con los datos del Agente (Identificación de la empresa y número de miembro).

Dicho formulario debe estar completo para poder ser cargado en el sistema, es decir, no debe quedar ningún espacio vacío (son 12 stickers en total, de cualquier puntaje). Si se reciben formularios incompletos, se le notificará al Agente vía mail, a fin de que envíe el o los stickers faltantes. Hasta que esto no suceda, no se realizará la carga de los puntos remitidos. Asimismo, si el formulario no está identificado con los datos del Agente, quedará pendiente, y será guardado por el plazo de tres meses, para que el agente pueda realizar el reclamo por los mismos.

Los formularios están numerados para facilitar su identificación, y cuentan además con un comprobante en la parte inferior, que deberá conservar el Agente como un seguro por los puntos presentados. Cualquier reclamo respecto a la acreditación de los puntos, deberá realizarse con dicho comprobante (original, scan o fotografía del mismo).

Es importante recordar que la carga de puntos se realiza en un **plazo aproximado de 7 (siete) días hábiles** posteriores a la entrega del/los formularios en la empresa.

En el caso de los formularios que se envían a través de los Representantes o Distribuidores, es necesario tener en cuenta que el plazo de carga será mayor debido a los tiempos de envío.

La solicitud de los formularios de presentación de puntos, se realiza a través del Vendedor o Representante que corresponda.

3. Pedidos

3a) Solicitud

Los canjes deben solicitarse, sin excepción, a través del carrito web de pedidos, disponible en la página web www.club28.com.ar. Esta norma aplica también a los pedidos que realicen los Representantes y vendedores de Kompusur S.A.

Este medio permite que no haya errores de interpretación y además constituye un comprobante de las transacciones realizadas, tanto para el Agente, como para la Empresa.

La solicitud de recompensas debe hacerse, al menos **48 horas hábiles antes de la fecha esperada del retiro en la Sede Central de X-28 Alarmas o despacho**. Este período de tiempo es el necesario para poder verificar los datos del Miembro y cargar el pedido en el sistema correctamente. Esto es válido para cualquier persona que realice el pedido.

De igual manera, el retiro de los pedidos queda sujeto a disponibilidad de stock y a los tiempos de armado y despacho del departamento de Expedición.

3b) Condiciones para la toma de pedidos

Al recibir un pedido, la administración del Club 28 verificará que el cliente cumpla con las tres condiciones necesarias para procesarlo:

- Se encuentre registrado como miembro del Club 28
- Disponga de un número de CUIT válido en AFIP
- Cuente con la cantidad de puntos necesarios para realizar el canje que solicita

En caso de no cumplir con alguna de las condiciones mencionadas, se le enviará un mail, notificándole su situación. Ver apartado siguiente (**3c Notificaciones y avisos**).

Asimismo, antes de registrar el pedido se corroborará que haya stock de las recompensas solicitadas, en caso contrario, no se podrá tomar la solicitud y se notificará al Agente de la situación.

La única excepción a esta regla, son los pedidos de productos de X-28 ALARMAS. Cuando se trate de productos (y no de merchandising), se tomará la solicitud y se cargará en el sistema, independientemente del stock que haya de dicho/s producto/s. En caso de no contar con existencias de lo solicitado, los productos quedarán "Pendientes", para ser despachados en cuanto se reponga el stock.

Esta excepción se debe a que la reposición de los productos depende de Kompusur, mientras que los artículos de merchandising dependen de proveedores externos, que no siempre respetan los modelos y especificaciones de los artículos publicados.

3c) Notificaciones y avisos sobre los pedidos

Al miembro del Club se le enviará un correo electrónico ante diferentes situaciones, siempre poniendo en copia a su Vendedor y/o Representante para que esté informado.

- Se registró su pedido correctamente.

Cuando se recibe el mail se verifica que el cliente cuente con los requisitos necesarios para procesarlo y que los elementos pedidos estén en stock. Una vez verificado esto, se registra el pedido, y luego se le envía un correo electrónico al agente notificándole que ya fue recibido y que está todo en orden para poder procesarlo. Los tiempos de envío quedan sujetos a las condiciones particulares de dicho Agente, y a los tiempos de armado y despacho del departamento de Expedición.

- Solicitó recompensas que no hay en stock.

En caso de que alguna recompensa no se encuentre en stock, se le informa al Agente que no hay existencias del/los producto/s que solicitó, y se le ofrece la opción de cambiarlo por otro, o bien realizar el pedido más adelante.

No se tomarán pedidos de recompensas que no estén en stock, de esta manera no quedarán “Pendientes” por falta de existencias. Como se mencionó anteriormente, la única excepción a esta regla, son los pedidos de mercadería de X-28 ALARMAS.

- Realizó un pedido pero no se encuentra registrado como miembro del Club 28.

Se le enviará un mail (dentro de las 24 horas hábiles posteriores a la recepción del pedido), con un link al formulario de registro para que realice la inscripción. Hasta tanto el cliente no quede registrado correctamente como miembro del Club, el pedido no se podrá registrar.

- Si un número de CUIT no es válido o presenta deuda en AFIP.

En este caso, el cliente recibirá vía email una impresión de pantalla de la plataforma de AFIP, en la cual se detalla el problema específico. Lo que se le pide al titular es que regularice su situación en AFIP, o bien nos proporcione un número de CUIT válido. Hasta tanto el cliente no regularice su situación fiscal, el pedido no podrá ser registrado.

- No cuenta con la cantidad de puntos necesarios para realizar el canje que solicitó.

Al igual que en el caso de falta de stock, antes de procesar el pedido, se le ofrece al cliente la opción de modificarlo, o bien cancelarlo, aclarándole cuál es la cantidad de puntos que tiene disponibles.

3d) Pedidos “Pendientes”

Los pedidos del Club 28 pueden quedar “Pendientes” cuando los elementos que lo componen son facturados (porque se encuentra todo en orden), pero al momento de ser enviados ya no están disponibles (no hay stock de los mismos).

En estos casos, se enviará el pedido con su remito correspondiente, donde se detallarán los ítems incluidos, y aquellos que no se encuentren disponibles, quedarán registrados con el status de “Pendientes”, para ser enviados al momento de su reposición.

Como se mencionó anteriormente, a diferencia de las recompensas de merchandising, los productos de X-28 ALARMAS serán cargados en el sistema al momento de ser solicitados, independientemente del stock de los mismos. Por este motivo, en caso de falta de stock quedarán también “Pendientes”. Es necesario aclarar, que si bien el producto quedará como “Pendiente de despacho”, los puntos correspondientes al pedido se descontarán en el momento de la solicitud.

4. Órdenes de venta

Todos los pedidos generan una orden de venta y una factura digital que será enviada vía email al titular de la cuenta del Club 28. Por este motivo, es necesario contar con un CUIT válido para canjear recompensas.

5. Productos

5a) Política de cambios

Los productos del Club 28, ya sean mercadería o elementos de merchandising, sólo tienen cambio bajo las siguientes circunstancias:

- Los elementos enviados no se correspondían con el pedido realizado. En este caso se corroborará la información a partir del pedido original.
- Presentan algún defecto, que se corresponda con fallas de fabricación.

No se realizarán cambios por otros motivos.

El reclamo de cambio debe realizarse dentro de los 30 días del envío de la recompensa.

En lo que se refiere a productos de indumentaria, se publicarán en la web del Club 28 las medidas correspondientes a los diferentes talles, como guía al momento de realizar un pedido.

6. Entrega de pedidos

6a) Envío de pedidos

Los costos de envío de los pedidos del Club 28 están a cargo de los miembros del programa. Por este motivo, los mismos se envían siempre de forma conjunta con los pedidos de mercadería (efectuados al departamento de Ventas), para evitar así que se dupliquen los costos. Esta metodología la denominamos **“Envío tradicional”**.

En caso de que por algún motivo, el miembro (Agente) desee que se despache con urgencia el pedido del Club 28, no quedando sujeto a un pedido de mercadería, puede solicitar un **“Envío Express”**. En estos casos, la orden de venta contendrá la aclaración correspondiente, para que el departamento de Expedición envíe el pedido lo antes posible, por el medio habitual, quedando los costos de transporte a cargo del Agente.

6b) Armado de pedidos

Los pedidos serán facturados y armados cuando el envío de los mismos esté programado. Por ejemplo, en los envíos tradicionales, se prepararán cuando haya un pedido de mercadería. Por otra parte, aquellos pedidos que tengan categoría de “Envío express”, se prepararán dentro de las 24 horas hábiles posteriores a la carga de la orden de venta en el sistema. Los pedidos del Club 28 serán identificados con un packaging especial (bolsa con la estética del programa). Esto permitirá diferenciar las recompensas de cualquier otro producto solicitado por el canal comercial habitual.

En el caso de los pedidos realizados por Agentes Indirectos (que adquieren productos en una Representación), los mismos serán enviados al Representante, pero cada uno de ellos llevará su remito y la identificación del Agente que realizó el pedido.

6c) Retiro de pedidos en Expedición (Sede Central X-28)

En todos los casos los pedidos sólo podrán ser retirados en Expedición, si se generó previamente la orden de venta (OV) y la factura correspondiente. Todos aquellos que retiren pedidos deberán revisar los elementos que le son entregados, y luego firmar el remito en conformidad.

6d) Remitos

Todos los pedidos se entregarán con su remito correspondiente, el cual deberá ser revisado por la persona que recibe los elementos y luego firmado. Todos los remitos firmados del Club 28 serán archivados para poder llevar un control de los mismos.

Cuando se trate de pedidos enviados al interior del país, los Agentes o Representantes que reciban los mismos, también deberán devolver el remito firmado en conformidad a los elementos recibidos. Este envío puede hacerse de forma física (por correo o un despacho), o bien digital (un scan o fotografía vía mail). Los remitos son una documentación fundamental de control y la garantía de los productos que se envían.

En el caso de los Representantes, se les solicitará que para facilitar el archivo envíen los remitos del Club 28 de forma separada.

7. Bonificación de puntos

7a) Bonificaciones por altas y upgrades de Monitoreo

Las bonificaciones por promociones referidas al Servicio de Monitoreo, se efectúan a todos aquellos Agentes que comercialicen este servicio y sean miembros del Club 28. En caso de

no serlo, se les enviará la invitación para que se registren.

Esta carga de puntos extraordinaria, se realiza semanalmente, utilizando como parámetro, el reporte de altas enviado por el departamento de Monitoreo. Cualquier reclamo por altas faltantes deberá ser realizado a dicho sector (monitoreo@x-28.com), a fin de que revise la situación y corrobore los datos enviados.

Los puntos correspondientes a estas altas pueden ser canjeados por cualquier producto disponible del Club 28.

8. Información disponible

8a) Información de miembros y consultas

Todos los miembros cuentan con una página especial destinada al programa: www.club28.com.ar

Allí podrán acceder a la siguiente información:

- Puntos disponibles
- Puntos que entrega cada producto
- Recompensas vigentes (con sus fotos e identificación)
- Catálogo
- Términos y condiciones del programa
- Novedades y promociones
- Historial de pedidos

Aclaración, para poder visualizar los puntos disponibles, es necesario que el usuario esté registrado como Agente en la web y tenga cargado su número de miembro del Club, lo cual puede hacer dentro de la sección “**Mi Cuenta**” de www.agentes.x-28.com

8b) Estado de cuenta

En la web se podrá acceder a un historial de los pedidos realizados por medio del carrito web. **Este registro contiene todas las solicitudes, independientemente del resultado final de las mismas (canjeadas, modificadas, o canceladas).**

Aquellos Miembros que tengan dudas acerca de los puntos acreditados y los canjes realizados, pueden solicitar un “Resumen de cuenta”. En este documento podrán ver el detalle de todas las transacciones realizadas en su cuenta.

9. Recompensas

9a) Catálogo

Los productos que figuran en el catálogo digital del Club 28, podrán ser modificados o dados de baja en cualquier momento por diferentes motivos.

9b) Recompensas vigentes

Las fotografías que se incluyen en el catálogo y en la web son a modo ilustrativo, las mismas pueden no coincidir exactamente con el producto real (sobre todo los productos electrónicos).

9c) Productos de Electrónica y Electrohogar

Los artículos de la sección “Electrónica y Electrohogar” no serán enviados de forma física. Los mismos se redimen a través de un voucher impreso (identificado con Nombre, Apellido y DNI del beneficiario), que será enviado en sobre cerrado, y que luego podrá ser canjeado en cualquier sucursal de la cadena Garbarino por el titular del mismo.

La demora en el envío del voucher dependerá del producto solicitado y el stock disponible del mismo en la sucursal de Garbarino elegida. Dicha demora podrá ser de 4 a 12 días hábiles aproximadamente. Para conocer la sucursal más cercana a su domicilio, los miembros pueden ingresar a: www.garbarino.com.ar/sucursales.php

Es importante tener presente que sólo podrá retirar el artículo la persona que figura en el voucher como beneficiario, y para ello será necesario que se presente con su documento de identidad.

El proceso entonces se resume en los siguientes pasos:

- Se solicita al Agente la información de la persona que retirará el artículo (Nombre, Apellido y DNI), y que nos especifique la sucursal de Garbarino que le resulte más práctica para el retiro.
- Se le enviará junto con su pedido habitual el voucher por el artículo elegido, identificado con su nombre y DNI.
- La persona puede retirar el producto en Garbarino (en la sucursal elegida), simplemente presentando el voucher y su DNI.

En caso de que en la sucursal de Garbarino elegida no tengan stock del producto publicado en el Club 28, se podrá solicitar su envío a dicha sucursal o bien optar por otro modelo. Cualquiera de las dos situaciones será notificada al Agente.

10. Promociones

Periódicamente se lanzan promociones a través del Club 28, ya sea de productos o merchandising especial, que son por tiempo limitado. En estos casos sólo se considerarán pedidos válidos, aquellos que sean realizados en el período estipulado.

Nota: La empresa se reserva el derecho de actualizar y modificar estos términos y condiciones sin previo aviso. Si se realizara una modificación, las condiciones actualizadas serán publicadas en la web.