

# TÉRMINOS Y CONDICIONES PROGRAMA DE FIDELIZACIÓN MERCAPESOS

## Contenido

1.1 Identidad del proveedor y finalidad del programa .....	2
1.2 Ámbito de aplicación .....	2
1.3. Definiciones.....	2
1.4 Mecánica esencial del beneficio y vigencia del acumulado .....	4
1.5. Cobertura o alcance del programa .....	4
1.6. Forma de acumular Mercapesos por las compras .....	4
1.7. Eventos en los que no aplica el programa de Mercapesos .....	5
1.8. Proceso de inscripción al programa Mercapesos.....	5
1.11 Deberes del Cliente.....	6
1.12. Obligaciones del Proveedor (Supermercados Mercacentro S.A.S.) .....	6
1.13. Uso de la tarjeta y consulta del saldo acumulado .....	7
1.14. Perdida y reposición de la tarjeta Mercapesos .....	7
1.15 Como reclamar los bonos obsequio .....	7
1.16. Tabla de acumulación Mercapesos y topes a redimir .....	8
1.17. Vigencia del bono obsequio .....	9
1.18 Retiro del programa.....	9
1.19. Reclamación .....	10
1.20 Canales de atención .....	10
1.21 Protección de datos personales .....	10
1.21.1. Finalidades del tratamiento .....	10
1.21.2. Medidas de seguridad .....	10
1.21.3 Transferencias y Transmisiones de Datos Personales.....	11
1.21.4. Vigencia del tratamiento de datos .....	11
1.22 Terminación del Programa .....	11
1.23. Fecha actualización términos y condiciones Programa Mercapesos .....	11

## 1.1 Identidad del proveedor y finalidad del programa

Supermercados Mercacentro S.A.S. (**en adelante, el “Proveedor”**) pone a disposición de sus clientes el programa de fidelización denominado **“Mercapesos” (el “Programa”)**.

El Programa “Mercapesos” tiene como finalidad incentivar la lealtad de los consumidores mediante la acumulación de una unidad de cuenta nominal (los Mercapesos) por cada compra válida. Estos valores pueden convertirse posteriormente en Bonos de obsequio que el Cliente redime exclusivamente en los puntos de venta de la Organización. Con ello se busca reforzar la relación comercial, otorgando al consumidor un beneficio económico directo, en armonía con el derecho a recibir incentivos transparentes.

## 1.2 Ámbito de aplicación

Estos Términos y Condiciones regulan la relación que surge entre el Proveedor y toda persona natural mayor de 18 años que se adhiera voluntariamente al Programa (el “Cliente”) y aplica a todas las compras realizadas físicamente en los establecimientos del proveedor dentro del territorio colombiano, las compras efectuadas a través del sitio web del proveedor y de los domicilios realizados a través de la aplicación dispuesta por el proveedor, como lo es WhatsApp.

El Proveedor podrá ampliar o restringir la cobertura geográfica informando previamente al Cliente, previo cumplimiento al deber de información que cumpla con los atributos de claridad, veracidad y suficiencia, de acuerdo con lo previsto en el artículo 23 de la Ley 1480 de 2011.

## 1.3. Definiciones

Para la correcta interpretación de este documento, los términos que se listan a continuación tendrán el significado que aquí se les asigna —sin perjuicio de las acepciones previstas en la Ley 1480 de 2011 y la Ley 1581 de 2012, así:

- **Autorización:** Consentimiento previo, expreso e informado otorgado por el Titular, mediante el cual permite al Responsable y/o Encargado del Tratamiento recolectar, almacenar, usar, circular, transferir o suprimir sus Datos Personales, de conformidad con lo dispuesto en el literal a) del artículo 3° de la Ley 1581 de 2012, el Decreto 1074 de 2015 y demás normas que lo complementen, modifiquen o sustituyan.
- **Bono de Obsequio Mercapesos:** Título no negociable emitido en pesos colombianos, derivado de la conversión de Mercapesos acumulados, con vigencia y condiciones de uso definidas en el presente documento.
- **Canales de Consulta:** Medios físicos o electrónicos (factura, en los puntos de venta o en las pantallas de consulta) donde el Cliente puede verificar su saldo Mercapesos y sus bonos vigentes.
- **Cliente / Titular de la Tarjeta:** Persona natural mayor de 18 años que se adhiere voluntariamente al Programa y hace uso de la Tarjeta Mercapesos.
- **Compra Válida:** Transacción de venta realizada en los puntos de venta participantes, pagada en su totalidad y no sujeta a devoluciones o anulaciones; genera acumulación de Mercapesos según la Tabla de Acumulación Mercapesos.

- **Datos Personales:** Se entiende por Datos Personales cualquier información vinculada o que pueda asociarse a una persona natural determinada o determinable, conforme al literal c) del artículo 3° de la Ley 1581 de 2012. Esta información puede incluir, entre otros, nombres, números de identificación, datos de contacto, información financiera, hábitos de consumo, ubicación, y cualquier otro dato que permita identificar o hacer identificable a una persona natural.
- **Datos Sensibles:** Son aquellos datos personales que afectan la intimidad del Titular o cuyo uso indebido puede generar discriminación, tales como los que revelan el origen racial o étnico, la orientación política, las convicciones religiosas o filosóficas, la pertenencia a sindicatos, organizaciones sociales o de derechos humanos, así como los datos relativos a la salud, la vida sexual y los datos biométricos. Esta categoría está definida en el literal e) del artículo 3° de la Ley 1581 de 2012.
- **Derecho de retracto:** Es un derecho que le asiste al cliente en los casos de venta de bienes mediante sistemas de financiación otorgada por el proveedor o ventas que utilizan métodos no tradicionales o a distancia, que por su naturaleza no deban consumirse antes de cinco (5) días. En estos eventos el cliente conserva el derecho de retracto de cinco (5) días hábiles contado desde la entrega del bien, conforme al artículo 47 de la Ley 1480 de 2011.  
El ejercicio del retracto implica la terminación del contrato de adhesión y la devolución íntegra de cualquier suma pagada por conceptos asociados al Programa. Los Mercapesos y Bonos no redimidos se anulan, pues el beneficio está ligado a la vigencia de la membresía.
- **Mercapesos:** Unidad de cuenta nominal equivalente a un (1) peso colombiano, que el Cliente acumula sobre el valor pagado en compras válidas y que puede redimir posteriormente en Bonos dentro de la red de supermercados del proveedor.
- **Programa:** Conjunto de beneficios, reglas y procedimientos relacionados con la acumulación y redención de Mercapesos.
- **Proveedor:** Es Supermercados Mercacentro S.A.S., persona jurídica que de manera habitual ofrece y comercializa productos al público, conforme al concepto de proveedor o expendedor previsto en el numeral 11 del artículo 5° de la Ley 1480 de 2011 (Estatuto del Consumidor). Asimismo, actúa en calidad de Responsable del Tratamiento de datos personales, en los términos del artículo 3° de la Ley 1581 de 2012, siendo quien decide sobre la finalidad y el tratamiento de los datos recolectados en el marco del Programa Mercapesos.
- **Saldo Mercapesos:** Total de Mercapesos disponibles para redención, resultante de las compras válidas acreditadas menos los bonos de obsequio ya emitidos o utilizados.
- **Tarjeta Mercapesos:** Medio físico que identifica al Cliente frente al Programa y habilita la acumulación y el uso de Mercapesos.
- **Titular de la información:** Persona natural cuyos Datos Personales son objeto de Tratamiento por parte del Responsable y/o Encargado del Tratamiento. Es quien ostenta los derechos fundamentales de habeas data reconocidos en la Ley 1581 de 2012, incluyendo el derecho a conocer, actualizar, rectificar y suprimir la información que se haya recolectado sobre él.
- **Tratamiento de datos personales:** Cualquier operación o conjunto de operaciones realizadas sobre Datos Personales, tales como la recolección, almacenamiento, uso, circulación, procesamiento, transmisión, transferencia o supresión de dichos datos. Esta definición corresponde al literal g) del artículo 3° de la Ley 1581 de 2012.

#### 1.4 Mecánica esencial del beneficio y vigencia del acumulado

Cada vez que el Cliente presenta su Tarjeta Mercapesos (física), el sistema acredita el porcentaje correspondiente sobre el valor neto de la compra válida en pesos. Adicionalmente, el cliente podrá pagar las cuotas de sus créditos con el bono de obsequio obtenido como resultado de la acumulación de compras y podrá participar en sorteos, promociones, descuentos y eventos que se realicen dentro del programa.

La acumulación se sujeta a los niveles y topes previstos en la “Tabla de Acumulación Mercapesos” que fija umbrales de consumo, los cuales podrán ser modificados en cualquier momento por el proveedor, evento en el cual deberá informar tal modificación a través de sus medios de comunicación masiva a los clientes, por lo menos con un (1) mes antes de su aplicación, con el fin de garantizar el deber de información.

La vigencia de los valores en pesos acumulados en cada tarjeta Mercapesos será de (un año) contados a partir de fecha en la que el valor de la compra ingresó a la Tarjeta Mercapesos. Dentro de este período el cliente debe reclamar los bonos obsequio, pues de lo contrario el saldo se borrará del sistema y no podrá ser reclamados con posterioridad por el Cliente.

#### 1.5. Cobertura o alcance del programa

a) Las compras realizadas en los puntos de venta físicos del Proveedor.

b) Las transacciones realizadas en el portal de comercio electrónico oficial, siempre que se identifique con el número de cedula en el proceso de pago.

c) Canales alternos (aplicación móvil (WhatsApp) que el Proveedor habilite y comunique oportunamente al Cliente, siempre que se suministre el código de barras de la Tarjeta Mercapesos en el proceso de pago.

d) Se acumulará el valor de las compras cuando se utilice medios de pago en efectivo, cheques al día y posfechado, tarjetas de crédito y débito, Bonos Pluxee, Big Pass, tarjeta regalo, modalidades de pago a crédito de acuerdo a convenios vigentes, tarjeta de subsidio familiar, tarjeta, bonos de convenio con fondos de empleados.

Lo anterior, con excepción de los eventos u operaciones enlistadas en el numeral 1.7. del presente documento.

#### 1.6. Forma de acumular Mercapesos por las compras

Las compras efectuadas en los puntos de venta, en el e-commerce oficial o en el WhatsApp oficial del Proveedor, generará a acumulación (con las excepciones previstas en este documento) siempre que el Cliente identifique su número de cedula y/o Tarjeta Mercapesos en el momento del pago.

La base de cálculo que se tendrá en cuenta para la acumulación, es el valor neto efectivamente pagado por productos de consumo masivo. (sin incluir servicios financieros, giros, recaudos de terceros ni otros ítems que el Proveedor declare “no acumulables”).

Si la operación es anulada o se materializa una devolución total o parcial, los Mercapesos acreditados se reversarán en la misma proporción.

### 1.7. Eventos en los que no aplica el programa de Mercapesos

- a) Compras realizadas en los concesionarios y/o arrendatarios.
- b) Los eventos específicos con los mercatones que diseñe el proveedor y en los que se excluya directamente la acumulación de valores derivados de este programa.
- c) Cuando se efectúe devoluciones de artículos.
- d) Cuando se realicen pagos a terceros como, por ejemplo: servicios públicos, impuestos financieros.
- E) En los pagos efectuados con bonos de obsequio Mercapesos.
- f) Cuando se compran bonos de consumo Mercacentro o tarjetas regalos.
- g) Cuando se pagan cuotas de créditos.
- h) Cuando se ejerza el derecho de retracto o la devolución del dinero a título de efectividad de la garantía legal.
- i) Cualquier otro producto o servicio que el Proveedor identifique expresamente en listados visibles en puntos de venta y canales digitales.

### 1.8. Proceso de inscripción al programa Mercapesos

El cliente que desee inscribirse al Programa Mercapesos deberá presentar su cédula de ciudadanía y diligenciar el formulario de inscripción disponible en cualquiera de los puntos de venta del Proveedor. En dicho momento, deberá otorgar su autorización previa, expresa e informada para el tratamiento de sus datos personales, conforme a la Ley 1581 de 2012 y la Política de Tratamiento de Datos Personales del Proveedor. Una vez completado este proceso, se le entregará una tarjeta física con un código de barras único, mediante la cual podrá acumular Mercapesos en cada compra realizada.

### 1.9. Reserva al derecho de inscripción

El Proveedor se reserva el derecho de Validar la veracidad y autenticidad de la información suministrada por el cliente en el proceso de inscripción al Programa Mercapesos. En caso de detectarse indicios de fraude, documentos adulterados, suplantación de identidad o cualquier otra conducta que contravenga los términos y condiciones del programa o la normatividad vigente, el Proveedor podrá negar o cancelar la inscripción, sin perjuicio de las acciones legales a que haya lugar.

### 1.10 Derechos del Cliente

- Obtener información veraz, clara, suficiente y actualizada sobre el Programa, sus condiciones de participación, beneficios, restricciones y cambios operativos.
- Conocer en todo momento los saldos de Mercapesos, vigencia de los bonos obsequio, productos excluidos y cualquier cambio operativo.
- Presentar Peticiones, quejas o reclamos (PQR) sobre acumulación, emisión o redención y recibir respuesta oportuna y solución integral.
- Acceder a los beneficios en idénticas condiciones a cualquier otro Cliente.
- Consultar material digital pedagógico de la Cartilla Mercapesos y canalizar opiniones para mejoras del programa.

- El Titular podrá ejercer sus derechos de acceso, rectificación, cancelación, supresión o revocatoria de la autorización mediante solicitud dirigida al correo electrónico [proteccion.datos@mercacentro.com.co](mailto:proteccion.datos@mercacentro.com.co) o en la dirección física Carrera 16 Sur # 96 -48 El Poblado, Ibagué – Tolima.

### 1.11 Deberes del Cliente

- Realizar un uso correcto de la Tarjeta. Presentarla antes de pagar y abstenerse de transferir el saldo o manipular los mismos. El uso de la tarjeta es personal e intransferible, al igual que el acumulado de compras.
- Suministrar información veraz, completa, actualizada y verificable, tanto en el formulario de inscripción como en cualquier proceso relacionado con el Programa. Actuar de buena fe y abstenerse de incurrir en conductas fraudulentas, suplantación de identidad, manipulación del sistema de acumulación o redención, o cualquier otra conducta contraria a los principios del Programa o al ordenamiento jurídico.
- Conservar los Bonos obsequio hasta su utilización y exigir constancia de la operación.
- Realizar la reposición de la tarjeta en caso de desgaste del código de barras o la adquisición de una nueva tarjeta en caso de pérdida.
- Actualizar sus datos personales cuando ocurra alguna modificación que pueda afectar la veracidad o precisión de la información previamente suministrada.
- Leer y aceptar de manera previa, expresa e informada los Términos y Condiciones del Programa y la Política de Tratamiento de Datos Personales del Proveedor.
- Autorizar el tratamiento de sus datos personales, exclusivamente para las finalidades previstas en estos Términos y condiciones, de conformidad con la Ley 1581 de 2012, el Decreto 1074 de 2015 y demás normatividad aplicable.
- Consultar y ejercer sus derechos como titular de datos personales, a través de los canales establecidos por el Proveedor y conforme a la normativa vigente.

### 1.12. Obligaciones del Proveedor (Supermercados Mercacentro S.A.S.)

- Entregar al Cliente datos claros sobre tasas de acumulación, vigencias y exclusiones.
- Informar oportunamente a los clientes los cambios en los términos y condiciones del programa.
- Garantizar la correcta contabilización de Mercapesos, la generación exacta de Bonos obsequio y la integridad y disponibilidad de la plataforma o mecanismos de consulta.
- Revisar y auditar el valor del acumulado de compras obtenido por los clientes, cuando existan razones justificadas para la organización o a petición del Cliente.
- Contar con canales destinados para resolver oportuna y de fondo las PQR derivadas de la ejecución del programa.
- El Proveedor se compromete a actuar como Responsable del Tratamiento de los datos personales, cumpliendo con los deberes mínimos de seguridad, veracidad, acceso y actualización de la información, conforme a lo previsto en la Ley 1581 de 2012. El Proveedor asume la entrega de los Bonos obsequio y la actualización correcta del saldo Mercapesos, sin que ello signifique la constitución de un producto financiero ni la generación de intereses.

### 1.13. Uso de la tarjeta y consulta del saldo acumulado

Inicialmente, la tarjeta solo podrá ser utilizada en el punto de venta donde fue solicitada.

Transcurridas 24 horas desde su entrega, podrá ser utilizada en cualquiera de los puntos de venta disponibles.

El cliente deberá presentar su tarjeta Mercapesos al momento de realizar la compra. En caso de que la compra sea presencial y el cliente no presente la tarjeta, no se acumularán Mercapesos por dicha transacción.

Si la compra se realiza a través del sitio web del proveedor o mediante la aplicación WhatsApp, será responsabilidad del cliente proporcionar número de cedula y/o el código de barras (WhatsApp) — personal e intransferible— al momento de la compra, para garantizar la acumulación correspondiente.

El Cliente puede verificar su saldo Mercapesos en:

- (i) Las pantallas de consulta ubicadas en diferentes zonas de los puntos de venta que les permiten a los clientes escanear el código de barras de un producto para consultar el saldo del acumulado de tarjeta Mercapesos.
- (ii) En la factura de venta entregada por el Proveedor.

El acumulado en la tarjeta Mercapesos siempre se verá reflejado 24 horas posteriores a la compra

### 1.14. Pérdida y reposición de la tarjeta Mercapesos

La primera y segunda tarjeta se entregarán totalmente gratis a los clientes mayores de 18 años. En caso de pérdida las tarjetas adicionales tendrán un costo establecido por la Organización, el cual deberá ser pagado en los puntos de pago (POS). La entrega de la tarjeta se hará de manera inmediata y el saldo acumulado se transferirá a la nueva tarjeta, conservando la misma vigencia, condiciones y beneficios.

La reposición de la tarjeta se realizará cuando existan daños o deterioro en el código de barras por el uso normal o desgaste de la misma o pérdida de la misma.

### 1.15 Como reclamar los bonos obsequio

Tan pronto el saldo Mercapesos del Cliente alcance alguno de los umbrales de la Tabla de Acumulación Mercapesos, el sistema genera automáticamente un Bono Mercapesos por el valor allí previsto.

Los bonos obsequios se entregarán únicamente al cliente que esté inscrito en el programa Mercapesos en cualquier punto de atención al cliente del Proveedor, para lo cual deberá presentar la cédula de ciudadanía y firmar el desprendible de entrega del bono.

En caso de fallecimiento del Titular inscrito en el Programa Mercapesos, el bono de obsequio acumulado podrá ser reclamado por un familiar en primer grado de consanguinidad. Para ello, el reclamante deberá presentar copia del acta de defunción del titular, fotocopia de su documento de identidad, del documento del titular fallecido y de la tarjeta Mercapesos.

Como parte del trámite, el reclamante deberá firmar una autorización previa, expresa e informada para el tratamiento de sus datos personales, exclusivamente para la validación y gestión de dicha

solicitud, de conformidad con la Ley 1581 de 2012, el Decreto 1074 de 2015 y la Política de Tratamiento de Datos Personales del Proveedor.

Una vez aprobada la solicitud, se entregará el bono correspondiente al saldo acumulado vigente a la fecha de la solicitud, y se procederá con la cancelación definitiva de la tarjeta Mercapesos. El valor acumulado en compras que es redimido en el bono de obsequio se descontará del sistema del Proveedor y de la tarjeta de Mercapesos.

No se generarán reconocimientos de obsequios parciales. El derecho a reclamar el bono obsequio se genera una vez el cliente haya cumplido con el nivel mínimo de acumulación de compras, de acuerdo con la tabla de acumulación Mercapesos establecida por el proveedor.

Los bonos obsequio Mercapesos no se canjearán en efectivo. El Cliente no podrá unificar o consolidar valores en pesos acumulados en distintas Tarjetas Mercapesos para lograr el tope de redención.

#### 1.16. Tabla de acumulación Mercapesos y topes a redimir

A continuación, se relaciona los porcentajes que acumulará cada compra y los umbrales a reconocer en bonos obsequio. El proveedor quedará facultado para actualizar los porcentajes y valores referidos en la tabla de acumulación Mercapesos en cualquier momento, caso en el cual deberá informar dicho cambio a los clientes a través de sus canales masivos de comunicación, esto con el fin de garantizar el deber de información que les asiste a los clientes.

<b><u>TABLA DE ACUMULACION MERCAPESOS</u></b>			
<b><u>Bono de Obsequio</u></b>			
<b><u>Gracias por apoyar lo nuestro</u></b>			
<b>Rango</b>	<b>Porcentaje</b>	<b>Acumulado de compras</b>	<b>Bono Obsequio</b>
Inicia	0,50%	\$ 1.000.000	\$ 5.000
Hasta 17,13 SMLMV		\$ 29.999.999	\$ 150.000
Desde 17,14 SMLMV	1%	\$ 30.000.000	\$ 300.000
Hasta		el maximo que logre acumular en 1 año	

<b>TABLA DE ACUMULACION MERCAPESOS</b>			
Bono de obsequio			
Gracias por apoyar lo nuestro			
<b>Nivel</b>	<b>Porcentaje</b>	<b>Acumulado de compras</b>	<b>Bono de obsequio</b>
1	<b>0,5%</b>	\$ 1.000.000	\$ 5.000
2		\$ 2.500.000	\$ 12.500
3		\$ 4.000.000	\$ 20.000
4		\$ 5.500.000	\$ 27.500
5		\$ 7.000.000	\$ 35.000
6		\$ 8.500.000	\$ 42.500
7		\$ 10.000.000	\$ 50.000
8		\$ 11.500.000	\$ 57.500
9		\$ 13.000.000	\$ 65.000
10		\$ 14.500.000	\$ 72.500
11		\$ 16.000.000	\$ 80.000
12		\$ 17.500.000	\$ 87.500
13		\$ 19.000.000	\$ 95.000
14		\$ 20.500.000	\$ 102.500
15		\$ 22.000.000	\$ 110.000
16		\$ 23.500.000	\$ 117.500
17		\$ 24.999.999	\$ 125.000
18		\$ 25.000.000	\$ 125.000
19		\$ 28.500.000	\$ 142.500
20		\$ 29.999.999	\$ 150.000
21	<b>1,0%</b>	\$ 30.000.000	\$ 300.000
22		\$ 32.000.000	\$ 320.000
23		\$ 34.000.000	\$ 340.000
24		\$ 36.000.000	\$ 360.000
25		\$ 38.000.000	\$ 380.000
26		\$ 40.000.000	\$ 400.000
27		\$ 42.000.000	\$ 420.000
28		\$ 44.000.000	\$ 440.000
29		\$ 46.000.000	\$ 460.000
30		\$ 50.000.000	\$ 500.000

### 1.17. Vigencia del bono obsequio

El bono obsequio generado por el Proveedor tendrá una vigencia de un (1) año contados a partir de la fecha de la emisión de este. El bono podrá ser utilizado en cualquiera de los puntos de venta.

### 1.18 Retiro del programa

En ejercicio al derecho de libre elección que le asiste al Cliente, éste puede solicitar en cualquier momento el retiro del programa a través de los canales de atención habilitados para el efecto. En este caso la Tarjeta Mercapesos se cancelará y quedará inactiva para seguir acumulando pesos por las compras realizadas en los establecimientos de comercio.

Igualmente, el Proveedor podrá retirar unilateralmente del programa Mercapesos a Clientes que hagan un uso indebido de la tarjeta al advertir conductas fraudulentas, tales como: (i) alterar

artificialmente el Saldo Mercapesos; (ii) transferir Bonos sin autorización; o (iii) obtener Mercapesos mediante transacciones ficticias. En este caso se bloqueará la tarjeta por el término de seis (6) meses, período en el cual no podrá utilizar y acumular el valor de las compras a la tarjeta.

### 1.19. Reclamación

Para realizar una petición, queja, reclamación o sugerencia relacionada con beneficios otorgados o solicitar ajustes en el saldo, resolver cualquier inquietud relacionada con el Programa, el Cliente puede presentar una reclamación a través de cualquiera de los canales de atención.

En la PQR el Cliente deberá suministrar como mínimo: su identificación, datos de contacto, número de Tarjeta Mercapesos y/o Bono involucrado, hechos, pretensión y pruebas (p. ej. Factura de Compra).

Por su parte, el proveedor recibirá y entregará constancia de radicado de la PQR. Esta solicitud del Cliente se resolverá dentro de los quince (15) días hábiles siguientes a la fecha de radicación. En caso de requerirse información adicional, se conceden ocho (8) días hábiles adicionales, informando la prórroga al Cliente.

### 1.20 Canales de atención

Los Clientes pueden presentar sus PQR a través de:

- Buzón Atención al cliente (Todos los Puntos De Venta).
- Formulario WEB: <https://supermercadosmercacentro.com/pqrs>
- Directamente al correo de la Coordinación de Satisfacción al cliente: [servicioalcliente@mercacentro.com.co](mailto:servicioalcliente@mercacentro.com.co)

### 1.21 Protección de datos personales

#### 1.21.1. Finalidades del tratamiento

El Proveedor, en calidad de responsable del Tratamiento, recolecta, almacena y utiliza los datos personales suministrados por el Cliente para las siguientes finalidades:

Gestionar su inscripción, identificación y autenticación dentro del Programa Mercapesos. Acreditar Mercapesos, así como generar, administrar y redimir los bonos obsequio. Atender consultas, peticiones, quejas o reclamos relacionados con el Programa. Enviar comunicaciones informativas relativas a saldos, vencimientos, novedades o cambios en el Programa. Realizar análisis estadísticos sobre hábitos de compra, mediante el uso de datos agregados y/o anonimizados. Estas finalidades son informadas de forma clara y suficiente en el momento de solicitar la autorización previa, expresa e informada del Titular, de conformidad con los artículos 9 y 12 de la Ley 1581 de 2012, y respetando el principio de finalidad consagrado en el literal b) del artículo 4 de dicha ley.

#### 1.21.2. Medidas de seguridad

El Proveedor implementa medidas técnicas, humanas y administrativas razonables para proteger los datos personales contra el acceso no autorizado, la adulteración, pérdida, consulta o uso indebido, en cumplimiento del principio de seguridad establecido en la Ley 1581 de 2012.

El acceso a las bases de datos se encuentra restringido exclusivamente al personal autorizado, quien actúa bajo acuerdos de confidencialidad. Las copias de respaldo permanecen cifradas y se almacenan en centros de datos ubicados en territorio colombiano.

### 1.21.3 Transferencias y Transmisiones de Datos Personales

El Proveedor informa que, en el marco del tratamiento de datos personales recolectados a través del Programa Mercapesos, podrá realizar transmisiones nacionales o internacionales de dichos datos a terceros encargados que presten servicios de apoyo operativo, logístico, tecnológico, estadístico o administrativo, en cumplimiento de los fines autorizados por el Titular. Dichos terceros actuarán en calidad de Encargados del Tratamiento, conforme a lo previsto en la Ley 1581 de 2012 y el Decreto 1074 de 2015, y estarán sujetos a acuerdos contractuales que garanticen el cumplimiento de los principios y deberes previstos en la normativa de protección de datos personales.

En caso de que se requiera realizar una transferencia internacional de datos personales a un tercero que actúe como responsable del tratamiento en otro país, esta se realizará únicamente con la autorización previa, expresa e informada del titular, o cuando la ley así lo permita, asegurando que el país receptor cuente con niveles adecuados de protección.

### 1.21.4. Vigencia del tratamiento de datos

Los datos personales serán tratados durante el tiempo en que el Cliente permanezca vinculado al Programa Mercapesos, y posteriormente por el período que establezca la ley para el cumplimiento de obligaciones contractuales, contables y legales.

## 1.22 Terminación del Programa

El Proveedor podrá terminar el programa Mercapesos con un aviso en sus canales masivos de comunicación mínimo treinta (30) días calendario de anticipación.

El Saldo Mercapesos no convertido en bono obsequio se transformará automáticamente en un Bono final que el Cliente podrá usar durante 1 año.

Supuestos de fuerza mayor: si causas externas obligan a un cierre inmediato, el Proveedor adoptará medidas compensatorias equivalentes, garantizando la protección de los intereses económicos del Cliente.

## 1.23. Fecha actualización términos y condiciones Programa Mercapesos

La presente actualización entra en vigor el 1 de mayo de 2026. Cualquier modificación se comunicará con al menos treinta (30) días calendario de antelación, respetando el principio de información suficiente del artículo 23 de la Ley 1480. La continuación en el uso de la Tarjeta después de dicho plazo constituirá aceptación de los nuevos términos; en caso de desacuerdo, el Cliente podrá cancelar su membresía sin penalidad.