

**GRUPO SILABA**  
**Términos y Condiciones del Programa de Lealtad SILABA REWARDS**

**1. Descripción del Programa**

**SILABA REWARDS**, es un programa voluntario de lealtad (el "Programa") desarrollado y operado por Silaba Motors S.A., (en adelante **LA EMPRESA**), el cual permite a aquellos clientes de **LA EMPRESA** que califiquen (los "clientes" en plural o el "cliente" en singular), acumular puntos del Programa, (en adelante, indistintamente los **BONOS SILABA** o los "Puntos") con los pagos en efectivo o su equivalente hechos a **LA EMPRESA** por la compra de vehículos, repuestos, accesorios y otros servicios ofertados por **LA EMPRESA**, que luego pueden ser canjeados por beneficios. **SILABA REWARDS** está diseñado para recompensar a los clientes leales de **LA EMPRESA** y fomentar una relación continua con ellos.

**2. Elegibilidad:**

Para poder ser elegible y poder participar en el Programa, el cliente primeramente debe ser propietario de un vehículo de las marcas distribuidas por **LA EMPRESA** adquirido a **LA EMPRESA** y tener una cuenta asociada en la aplicación móvil de **LA EMPRESA**, (en adelante **APP GRUPO SILABA**). Aquellos propietarios que sean personas jurídicas no son elegibles para participar del Programa.

Los clientes deben registrarse en el Programa a través de la aplicación móvil (para sistemas operativos Android y Iphone ) "**APP GRUPO SILABA**" para participar. La participación en el Programa es voluntaria y está abierta a todos los clientes que cumplan con los criterios antes mencionados.

El registro en **APP GRUPO SILABA** y el Programa **SILABA REWARDS**, se realizará por número de cédula, carnet o pasaporte del cliente. Por tanto, los **BONOS SILABA** generados se acreditarán al número de identificación del cliente y para hacer uso de los beneficios el cliente deberá proporcionar su número de identificación y el código que aparece en **APP GRUPO SILABA**. No se acreditarán **BONOS SILABA** a la cuenta de un cliente por operaciones realizadas por terceros distintos al cliente ni se acumularán cuentas de uno o más clientes.

**3. Acumulación de Puntos:**

El cliente ganará un (1) **BONO SILABA** por cada dólar facturado al cliente, incluyendo ITBMS. Cada **BONO SILABA** es equivalente a un centavo (\$0.01) de dólar. (Nota: los Puntos son por valor de dólar entero, por lo que, en caso de decimales se redondeará hacia arriba. Esto significa que una factura de \$12.26 resultará en 13 Puntos). Los Puntos se acreditarán usualmente en la cuenta del cliente, dentro en un plazo de 48 horas posteriores a la transacción. Los débitos a cuenta del cliente tales como son devoluciones de dinero o los créditos otorgados por **LA EMPRESA** serán deducidos del total de Puntos en la cuenta del cliente.

La compra de vehículos nuevos, usados o motos podrá acreditar un monto fijo de Puntos distinto al valor dispuesto en el párrafo anterior, no obstante, el monto de la transacción. Dicho monto fijo será fijado a discreción de **LA EMPRESA** y se reflejará en el **APP GRUPO SILABA** una vez el cliente haga su registro y se afilie al Programa dentro del rango de tiempo estipulado por **LA EMPRESA**. En cualquier momento y a discreción de **LA EMPRESA**, dicho monto fijo podrá ser modificado.

Las compras hechas a plazo o a crédito no acumularán Puntos hasta tanto no sean canceladas mediante dinero en efectivo o su equivalente.

La acumulación de Puntos podrá aumentar en función al nivel del cliente o promociones especiales realizadas para el Programa de lealtad **SILABA REWARDS**.

**4. Niveles de Clientes:**

Los clientes pueden alcanzar diferentes niveles dentro del Programa en función a la cantidad de mantenimientos realizados a partir de la afiliación al Programa **SILABA REWARDS**. Los niveles y sus requerimientos son los siguientes:

- **Bronce:** Todos los clientes comienzan en este nivel. Los Puntos se multiplican por 1 en las compras elegibles en el Programa.
- **Plata:** Una vez el cliente llegue a tener registrado en sistema 2 mantenimientos en los 12 meses previos, los Puntos nuevos en las compras elegibles que realice a partir del cambio de nivel, se comenzarán a multiplicar por 2.
- **Oro:** Una vez el cliente llegue a tener registrado 3 mantenimientos en sistema en los 12 meses previos, los Puntos nuevos en las compras elegibles que realice a partir del cambio de nivel se comenzarán a multiplicar por 3.

El nivel del cliente se actualizará una vez se registre en sistema la transacción realizada.

Cuando a un mismo cliente haya adquirido dos niveles dentro de un mismo término, solo se aplicará el multiplicador de Puntos correspondiente al nivel más alto.

Queda establecido que los clientes solo podrán subir de nivel a través de los servicios de mantenimientos. La adquisición de otros productos y/o servicios solo permite acumular Puntos que luego pueden canjeados por el beneficio **BONO SILABA**.

#### **5. Promociones Especiales:**

**LA EMPRESA** podrá a su entera discreción ofrecer promociones especiales que permitan a los clientes ganar más Puntos. En estos casos los clientes interesados se deberán inscribir en estas promociones a través de la aplicación **APP GRUPO SILABA** para ser elegibles o cumplir con los requisitos de cada promoción para que se le acrediten los Puntos. Los detalles de estas promociones, incluyendo la duración y los términos de participación, se comunicarán a través de la aplicación, página web y/o por correo electrónico en su momento.

#### **6. Redención de Puntos:**

Los Puntos acumulados pueden ser utilizados para pagar facturas de Post Venta y promociones selectas con **BONO SILABA** ya sea en su totalidad o en parte. Los Puntos no son transferibles ni negociables entre uno o más clientes. Los Puntos expiran al año de haberse acreditado en la cuenta del cliente y si no son utilizados en ese término no podrán ser utilizados posteriormente. Por lo tanto, los Puntos no utilizados después de la fecha de vencimiento quedarán anulados y serán eliminados de la cuenta y/o registro del EL CLIENTE. Los Puntos tampoco pueden ser canjeados por dinero en efectivo.

#### **7. Consideraciones Especiales:**

Los repuestos y servicios entregados en cumplimiento de garantías o de buena fe (goodwill), interno o regalo por los cuales el cliente no haya pagado, no acumularán Puntos.

Los multiplicadores de Puntos son aquellas promociones específicas o niveles al cual los clientes pertenezcan, es decir, si el cliente es nivel oro y existe una promoción específica que le multiplica los Puntos por 5, el sistema aplicará el multiplicador más favorable, no se aplicarán los dos (2) multiplicadores a la misma vez, siempre será el más favorable para el cliente.

Los multiplicadores de Puntos no son retroactivos, se acreditarán a partir de la fecha en que aplican, tomando como referencia el cambio de nivel y las promociones multiplicadoras.

En caso de que **LA EMPRESA** realice una devolución parcial o total de la factura que haya acreditado Bonos Silaba o Puntos al programa **SILABA REWARDS**, estos serán descontados proporcionalmente según la devolución realizada, es decir, si la factura acredita 100 bonos silaba o puntos y se realiza una devolución total de la factura, esos 100 puntos serán descontados del programa SILABA REWARDS. De igual forma, aplicará el descuento en los casos de las devoluciones parciales.

#### **8. Terminación y Cambios al Programa:**

**LA EMPRESA** se reserva el derecho de terminar el Programa o cambiar, modificar, enmendar y/o actualizar estos términos y condiciones en cualquier momento y sin aviso previo. Estas notificaciones se realizarán a través de la **APP GRUPO SILABA**, página web y/o por correo electrónico. En caso de que el cliente no esté de acuerdo podrá darse de baja del Programa enviando su solicitud al correo electrónico [Contactos@silaba.com](mailto:Contactos@silaba.com) y no tendrá derecho a ser reembolsado ni compensado por los Puntos que tenga en su cuenta al momento de darse de baja.

#### **9. Beneficios del Programa:**

El beneficio principal del Programa es la acumulación de Puntos, que luego pueden ser utilizados para la compra de productos o servicios ofertados por **LA EMPRESA**. El cliente reconoce y acepta que **LA EMPRESA** no ha hecho promesas ni ofertas distintas en relación al Programa excepto las que están descritas en estos términos y condiciones.

#### **10. Privacidad**

**LA EMPRESA** respeta la privacidad de los miembros del Programa. La información personal proporcionada por los miembros del Programa se tratará, utilizará y manejará de acuerdo con la política de privacidad de **LA EMPRESA** establecida en el siguiente enlace [https://silaba.com/politica\\_de\\_privacidad.pdf](https://silaba.com/politica_de_privacidad.pdf)

Al inscribirse y participar del Programa **SILABA REWARDS**, el cliente acepta estos términos y condiciones.

Ver: 2023.09.05.DM