

TERMINOS Y CONDICIONES GENERALES DEL PROGRAMA “PUNTOS VO5”

1. INTRODUCCION

INDUSTRIA COLOMBIANA DE CONFECCIONES S.A en adelante “**INCOCO S.A.**” sociedad comercial con domicilio en la ciudad de Pereira, identificada con NIT. 891.401.345-1 como parte de su estrategia de fidelización de clientes, ha implementado el programa **Puntos VO5**, cuyo objetivo principal es fortalecer la relación con nuestros clientes a través de incentivos que promuevan comportamientos de alto valor. Este programa busca **aumentar la frecuencia de compra, incentivar la recomendación entre clientes y mejorar los niveles de retención**, contribuyendo así al crecimiento sostenible del negocio y al fortalecimiento de la lealtad de marca.

2. PROGRAMA DE FIDELIZACION “PUNTOS VO5”

Los términos y condiciones que se detallan a continuación tienen por objeto definir las características y condiciones del funcionamiento del programa de fidelización Puntos VO5 (en adelante indistintamente el “Programa” o “Puntos VO5”) dirigido a los clientes licenciataria autorizada para su uso y explotación en el territorio colombiano.

Con la adhesión al programa el cliente conoce y acepta íntegramente y con carácter expreso los presentes términos y condiciones y su vinculación a los mismos. Así mismo, acepta cumplir todas las leyes y reglamentaciones aplicables.

3. ¿A QUIEN VA DIRIGIDO EL PROGRAMA?

El Programa **Puntos VO5** está dirigido a Clientes de la marca VO5 (en adelante Clientes VO5) a nivel nacional, incluyendo:

- (i) **Clientes actuales** que ya interactúan frecuentemente con la marca.
- (ii) **Clientes inactivos**, a quienes buscamos reconectar mediante beneficios atractivos.
- (iii) **Nuevos clientes**, incentivando su permanencia y preferencia por nuestros productos desde el primer contacto.

En todo caso deberán ser personas naturales, mayores de edad, y deberán encontrarse registrados o registrar sus datos en la base de datos del programa. Los clientes deben contar con su documento de identidad vigente y válido dentro del territorio Nacional. El plan no está habilitado para personas jurídicas ni para empleados. El registro no se podrá utilizar con fines de reventa ni lucrativos.

Asimismo, aquellas personas que, con anterioridad al lanzamiento del Programa, se encuentren registradas como clientes VO5, podrán igualmente beneficiarse de las ventajas que este ofrezca sin necesidad de formalizar ninguna adhesión. **Puntos VO5**

se concibe como un programa inherente al registro como cliente VO5. Sin perjuicio de lo anterior, los clientes podrán cancelar su registro según se detalla en el apartado 10 posterior.

4. REGISTRO Y CREACIÓN COMO CLIENTE VO5:

Aquellas personas que deseen adherirse al Programa deberán registrarse de manera voluntaria, mediante los canales habilitados por VO5, siendo requisito indispensable aceptar previa y expresamente los presentes Términos y Condiciones, así como la Política de Privacidad aplicable.

El registro al Programa podrá llevarse a cabo por las siguientes vías:

(a) Presencialmente, en cualquiera de las tiendas físicas que operen bajo la marca “VO5” ubicados en el territorio colombiano, quedando expresamente excluidos otros puntos de venta con sistemas de gestión distintos a VO5 (en adelante, las “Tiendas Físicas VO5”).

En cualquiera de las modalidades del registro los clientes deberán facilitar los datos personales que le sean requeridos y otorgar su consentimiento expreso para el tratamiento de los mismos.

Se deja expresa constancia de que la aceptación de comunicaciones con fines publicitarios y/o promocionales es facultativa y no constituye un requisito para la adhesión al Programa.

La adhesión al Programa será totalmente gratuita para el cliente.

Cada cuenta es nominativa y corresponde exclusivamente a un único cliente, por lo que no podrá compartirse una misma cuenta entre varias personas. A partir del registro, el cliente comenzará a acumular **Puntos VO5** por cada compra realizada, de acuerdo con las condiciones establecidas en el presente programa.

5. OBTENCIÓN DE PUNTOS VO5

Los **Puntos VO5** se obtienen exclusivamente al realizar compras válidas en las Tiendas Físicas

Por cada transacción válida, el cliente acumulará **Puntos VO5** conforme a la política de asignación vigente al momento de la compra, para lo cual deberá aportar su documento de identificación. El número de puntos asignados podrá variar según promociones, tipo de producto o monto de la compra, esta información comunicada previamente por **INCOCO S.A.** a través de sus canales oficiales.

5.1 ACUMULACIÓN DE PUNTOS

ACUMULACION

- (i) Por cada \$100 pesos colombianos (COP) se acumula 1 Punto VO5.
- (ii) Cada Punto VO5 (1) equivale a \$ 2 pesos colombianos (COP).
- (iii) Los puntos VO5 podrán acumularse sin importar el monto de compra.

Se entenderá por “compra identificada” aquella transacción realizada en Tiendas Físicas en la que **INCOCO S.A.** pueda verificar la identidad del Cliente VO5.

5.2 REDENCION

Por cada Punto (1) VO5 equivale a \$ 2 pesos

Condición: Para poder redimir los puntos VO5 la persona debe hacer una compra de mínimo \$ 100.000

Los puntos VO5 son intransferibles: Solo el titular (dueño de la cuenta/puntos) puede redimirlos y solo podrá hacerlos efectivos en las tiendas físicas a nivel nacional de tiendas VO5. Presentando la cedula del titular, el cliente debe tener plan de datos para proporcionar el código que se le envía al correo electrónico para la redención de los puntos al momento de la factura en la caja.

5.3 COMUNICACIÓN AL CLIENTE⁺

INCOCO S.A. se compromete a comunicar de forma clara, oportuna y constante las ventajas del programa **Puntos VO5**, así como las recompensas disponibles para los clientes registrados. Esta comunicación se realizará a través de los canales oficiales, tales como correo electrónico, mensaje de texto, redes sociales, página web www.vo5.co y material POP en la tienda. La transparencia en la información fomenta la confianza del cliente y promueve una participación en el programa.

5.4 APLICACIÓN EN CAMPAÑAS PROMOCIONALES

INCOCO S.A. se reserva el derecho de definir, en el marco de sus distintas campañas promocionales, si las **prendas con descuento** serán consideradas válidas para la acumulación de **Puntos VO5**. Esta información será comunicada de manera clara y anticipada en los términos de cada campaña, a través de sus canales oficiales⁻.

6 CONDICIONES PARA CANJEAR PUNTOS VO5

6.1 USO PERSONAL DE LOS PUNTOS VO5

Los **Puntos VO5** solo podrán redimirse en las Tiendas Físicas VO5 a nivel nacional, quedando expresamente excluida la posibilidad de canje a través de la Web. En ningún caso los puntos serán redimibles total ni parcialmente por dinero- en ninguna forma de representación, ni intercambiables por otro beneficio o descuento. El canjeo de **Puntos VO5** podrá combinarse con cualquier otro método de pago.

La redención de **Puntos VO5** estará sujeta a un monto mínimo de compra correspondiente a \$ 100.000 COP. No podrán redimirse puntos si el valor total de la compra no alcanza dicho monto.

6.2 RESTRICCIONES PARA CANJEAR LOS PUNTOS

El canje de **Puntos VO5** no aplicará para la compra de:

- (i) Productos en promoción o con descuentos especiales, salvo que **INCOCO S.A.** indique expresamente lo contrario en los términos de cada campaña.
- (ii) Bonos regalo, vales de compra, servicios adicionales o cualquier concepto distinto a productos VO5.
- (iii) Productos obtenidos con créditos que **INCOCO S.A.** haya proporcionado a los Empleados VO5

7.CADUCIDAD

Los **Puntos VO5** acumulados por el cliente tendrán una vigencia de **12 meses** contados a partir de la fecha en que fueron otorgados. Si los puntos no son redimidos dentro de dicho período, **expirarán automáticamente y se perderán**, sin posibilidad de recuperación o compensación. **INCOCO S.A.** no se hace responsable por la pérdida de puntos no utilizados dentro del plazo establecido.

Será **responsabilidad exclusiva del cliente** verificar la fecha de vencimiento de sus **Puntos VO5** acumulados, a través de los canales oficiales de VO5 o la información disponible en las Tiendas Físicas.

8.PROCESO DE DEVOLUCIÓN Y/O CAMBIO DE PRODUCTOS

En caso de devolución y/o cambio de Productos adquiridos mediante acumulación y/o canje de **Puntos VO5**, **INCOCO S.A.** procederá a la regularización de los puntos de la siguiente manera:

- (i) Los **Puntos VO5** acumulados con la compra del Producto objeto de devolución y/o cambio serán descontados del saldo acumulado del Cliente VO5.

- (ii) Si el Cliente VO5 hubiera canjeado Puntos VO5 en la compra del Producto objeto de devolución y/o cambio, dichos puntos le serán devueltos y mantendrán la vigencia original de 12 meses contados desde la fecha en que fueron inicialmente acumulados, sin que ello implique interrupción o extensión de dicho período. Si los puntos hubieran caducado durante el ejercicio del derecho de devolución o cambio, no serán restituidos.
- (i) Si como consecuencia de una devolución y/o cambio, el Cliente VO5 no dispone de suficientes Puntos para la regularización, su saldo podrá resultar negativo. No obstante, el Cliente podrá seguir acumulando **Puntos VO5** y beneficiarse de las ventajas del Programa una vez su saldo sea positivo.

9. MONITOREO Y ANÁLISIS

INCOCO S.A. llevará a cabo un análisis trimestral del desempeño del sistema de puntos, con el objetivo de evaluar su efectividad y realizar los ajustes necesarios. Este análisis incluirá, entre otros indicadores, la tasa de participación de los usuarios, la frecuencia y volumen de redención de puntos, así como el retorno de inversión (ROI). Los resultados obtenidos permitirán a **INCOCO S.A.** implementar mejoras o modificaciones al sistema, a fin de optimizar su funcionamiento y alinearlo con los objetivos estratégicos establecidos.

10. RETIRO DEL PROGRAMA PUNTOS VO5

Tal como se indicó anteriormente, el Programa **Puntos VO5** se concibe como un beneficio vinculado a la cuenta de Cliente VO5. Por ello, aquellos clientes que deseen retirarse del Programa podrán cancelar su registro, lo que implicará el retiro de su cuenta del Programa.

El Cliente VO5 podrá solicitar su retiro del Programa a través de las siguientes vías:

- Enviando un correo electrónico a audivisual2@vo5.co

Tan pronto como se tramite el retiro, el Cliente perderá todos los **Puntos VO5** acumulados, sin posibilidad de recuperación posterior.

Si el Cliente ejerce su derecho de supresión de datos personales relacionados con número de identificación, correo electrónico o teléfono móvil, su participación en el Programa se cancelará automáticamente, perdiendo los Puntos acumulados y cualquier beneficio obtenido previamente.

Asimismo, si el Cliente ejerce su derecho de rectificación de datos personales de manera que su país de residencia quede fuera del Territorio, su suscripción al Programa se anulará automáticamente, perdiendo también los Puntos acumulados y cualquier beneficio previo asociado.

11. TRATAMIENTO DE DATOS DE CARÁCTER PERSONAL

Una de las finalidades del **Programa Puntos VO5** es mantener la información de nuestros clientes de conformidad con lo establecido en el Principio de veracidad o calidad de la información consagrado en la Ley 1581 de 2012. Por tal motivo, para registrarse en la base de datos del Programa es necesario proporcionar una serie de datos personales, los cuales serán procesados y almacenados en servidores o medios magnéticos que mantienen altos estándares de seguridad y protección tanto física como tecnológica. Dichos datos se tratarán según lo descrito en la **Política de Tratamiento de Datos Personales** de **INCOCO S.A.**, cuya información puede ampliarse en el siguiente enlace: <https://www.page.vo5.co/politica-tratamiento-de-datos/>.

12. FRAUDE

INCOCO S.A. se reserva el derecho a iniciar cuantas acciones considere oportunas en caso de detectar un comportamiento fraudulento o sospechoso de serlo por parte de Participantes que no estén haciendo un uso correcto de las ventajas que ofrece el Programa.

13. CAMBIOS EN TÉRMINOS Y CONDICIONES

INCOCO S.A. se reserva el derecho de modificar, actualizar o sustituir en cualquier momento, de manera unilateral, los presentes Términos y Condiciones sobre el Programa de **Puntos VO5**. Cualquier modificación será comunicada previamente a los Clientes VO5 a través de la página web <https://www.page.vo5.co/puntos-vo5/> o por los medios de contacto registrados, según lo estime conveniente.

Sin perjuicio de lo anterior, es responsabilidad del Cliente VO5 revisar periódicamente los Términos y Condiciones disponibles en la página web para conocer las actualizaciones.

Las modificaciones entrarán en vigor una vez publicadas para consulta permanente en la página Web-. El uso continuado de los servicios por parte del Cliente VO5 después de dichas modificaciones constituirá la aceptación de los nuevos términos. En caso de no estar de acuerdo con los cambios, el Cliente VO5 deberá cesar el uso del programa **Puntos VO5** y solicitar su retiro en los canales establecidos para tal efecto. **Correo electrónico** audiovisual2@vo5.co

14. LEY APPLICABLE

Estos Términos y Condiciones se rigen e interpretan de acuerdo con las leyes de la República de Colombia.

15. VIGENCIA

El presente Programa estará vigente a partir del 01 de noviembre del 2.025 y continuará aplicándose hasta tanto **INCOCO S.A.** notifique su finalización. El Cliente VO5 comprende y acepta que el programa Puntos VO5 está sujeto a disponibilidad y podrá finalizar en cualquier momento, circunstancia que será comunicada oportunamente.

En caso de finalización del programa, los Clientes VO5 conservarán los puntos acumulados hasta la fecha de finalización, los cuales podrán ser redimidos dentro del plazo que **INCOCO S.A.** informe en la notificación o publicación respectiva. Vencido dicho plazo, los puntos perderán su validez sin que ello genere obligación de indemnización alguna a cargo de **INCOCO S.A.**.

16. CONTACTO E INFORMACION DEL PROGRAMA

Para más información o ayuda, puedes comunicarte con nosotros:

-  Teléfono: 606-3497320 ext. 3317
-  Correo: audiovisual2@vo5.co
-  Horario: lunes a viernes de 8:00 a.m. a 5:00 p.m. y sábados de 8:00 a.m. a 11:00 am
-  Sitio web: www.vo5.co

Fecha de publicación: 01 de noviembre de 2025