

Términos y Condiciones

Programa Club Universal

Carlos Federspiel y Compañía S.A., en su condición de titular de la cadena de almacenes conocidos como Tiendas Universal y de ahora en adelante denominada como “Universal”, es propietaria del Programa Club Universal, el cual para efectos del presente documento será denominado como “El Programa”. Toda publicidad, derechos de autor y demás propiedad intelectual que se deriven del presente programa, son propiedad exclusiva de Universal.

Para todas aquellas personas que participen en nuestro programa, deberán aceptar los términos y condiciones del servicio, dando por entendido que aceptan el reglamento de los beneficios del programa Club Universal. Al inscribirse al programa quedarán automáticamente en nuestra base de datos como clientes frecuentes, de forma que podrán ser contactados a futuro para ser informados sobre nuevos beneficios y promociones.

1. Definiciones:

1. **Cliente:** Toda persona física, nacional o extranjera, con domicilio en Costa Rica, mayor de edad, cliente al detalle de Universal, y que desee voluntariamente formar parte del programa Club Universal, con el objetivo de obtener beneficios del mismo. Los clientes, al manifestar voluntariamente su deseo de pertenecer al programa, aceptan los términos y condiciones establecidos en este reglamento.
2. **Aplicación Club Universal:** Es la aplicación de software que se instala en los dispositivos móviles o tabletas y que se encuentra disponible en las tiendas “Appstore” y “Google Play”. Se puede descargar de forma gratuita, y es el método que se utiliza como herramienta del programa del plan de lealtad.
3. **Tarjeta Virtual:** Corresponde a la pantalla principal de la aplicación. Es un código de barras que puede ser leído por el lector de barras de nuestras cajas registradoras, de forma tal que ligue las compras al cliente titular de la tarjeta virtual. El cliente también podrá ligar sus compras, brindando el número de cédula o identificación en nuestras cajas registradoras.
4. **Colones Universal:** Es la cantidad o suma de dinero virtual que ha sido ganada por el cliente por medio del programa. Los colones Universal tienen un valor equivalente al valor del colón, moneda de curso legal de la República de Costa Rica. No obstante, lo anterior, se aclara que esta equivalencia es únicamente para efectos de aplicación del Programa, por lo que en ningún momento se podrá interpretar que el Cliente ha acumulado o acumulará dinero en efectivo, o bien, que Universal estará en la obligación de entregar sumas de dinero a los Clientes.
5. **Piso de redención:** Es el valor mínimo que se requiere de acumulación de colones Universal, para poder empezar a canjearlos en cualquiera de nuestros puntos de venta.
6. **Cliente Club General:** Son los clientes que se encuentran registrados dentro del programa de lealtad, pero no han consumido el monto mínimo anual para pertenecer a un nivel o estatus dentro del programa.
7. **Nivel o estatus del cliente club:** Los clientes son clasificados en un estatus según su consumo anual, estos ingresan a los niveles cuando cumplen con el consumo mínimo correspondiente a cada nivel. Los niveles son: Blue, Platinum y Black.

2. Procedimiento de adhesión al Programa y acreditación de colones Universal:

Todos aquellos clientes que deseen formar de nuestro programa Club Universal cuentan con alternativas para inscribirse al Plan de lealtad:

- **APP:** Una vez descargada, se completa la información para unirse al CLUB. Puede descargar la aplicación denominada "Club Universal". El Cliente debe llenar los datos solicitados por el programa, y aceptar los términos y condiciones que se describen en este documento; de esta forma quedará inscrito en nuestro programa sin ninguna compra mínima requerida. En caso de que el cliente no provea su número de cédula, será registrado con un número de usuario definido por el sistema, lo cual le permitirá navegar dentro de la aplicación, no así de participar en el presente programa.

La aplicación está diseñada de forma tal que, una vez que el cliente se encuentre afiliado al programa, y ligue la tarjeta virtual a la compra en el momento del pago, o bien, brindando su número de cédula, acumulará colones Universal. El ligue entre la compra y un número de cédula deberá suceder en el momento que se realiza la compra. Por ningún motivo, se acreditarán colones Universal equivalentes a una compra que se haya hecho con anterioridad. Aquellos clientes que al registrarse no brindaron el número de cédula, podrán navegar dentro de la aplicación, pero no podrán acumular o redimir colones Universal.

- **CÓDIGO QR:** Disponibles en el material POP ubicados en todas las sucursales (disponibles en el área de cajas) es el medio para acceder directo a la inscripción del CLUB al escanear el código QR.
- **PUNTO DE VENTA:** Al realizar compras en nuestras sucursales y registrar la factura brindado los datos personales automáticamente pasa a ser parte de nuestro plan de lealtad.
- **ONLINE:** Se ingresa a la página en línea y se completa la información para unirse al plan de lealtad. [Club Universal \(tiendauniversal.com\)](http://Club Universal (tiendauniversal.com))

Con esta afiliación el cliente tendrá un código de cliente, el cual es su número de documento de identidad. Por consiguiente, el suministro del número de documento de identificación constituirá un dato indispensable para poder adherirse al Programa Club Universal.

Acreditación

Del monto de cada factura cancelada en dinero en efectivo, tarjeta de crédito o débito, el cliente acumulara según su nivel dentro del programa de lealtad.

-Club-General: clientes que se encuentran registrados dentro del Club, pero no han consumido el mínimo anual para pertenecer a los niveles establecidos por el programa de Lealtad, aún no se encuentran dentro de un estatus. Acumula un 1% como colones Universal en compras netas (valor del artículo sin considerar el impuesto de ventas), no acumula en compras que estén ligadas a descuentos. No cuentan con otros beneficios. Pueden aplicar a promociones exclusivas siempre y cuando estas sean para todos los miembros del club. (Aplican restricciones)

-Blue: clientes que han realizado compras por un monto mayor a los ₡25.000 en consumo anual, acumula un 1% del valor de las compras netas, y 0.50% del valor de las compras netas cuando el artículo esté ligado a descuentos (valor del artículo sin considerar el impuesto de ventas).

Obtienen acceso a promociones exclusivas, un 10% aplicable en el día de cumpleaños y envíos gratis por la compra mínima de ₡35.000 en los pedidos vía WhatsApp (Aplican restricciones).

-Platinum clientes que han realizado compras por un monto mayor a los ₡250.000 en consumo anual, acumula un 2% del valor de las compras netas, y 1% del valor de las compras netas cuando el artículo esté ligado a descuentos (valor del artículo sin considerar el impuesto de ventas).

Obtienen acceso a promociones exclusivas, un 15% aplicable en el día de cumpleaños y envíos gratis por la compra mínima de ₡20.000 en los pedidos vía WhatsApp (Aplican restricciones).

-Black clientes que han realizado compras por un monto mayor a los ₡500.000 en consumo anual, acumula un 4% del valor de las compras netas, y 2% del valor de las compras netas cuando el artículo esté ligado a descuentos (valor del artículo sin considerar el impuesto de ventas).

Obtienen acceso a promociones exclusivas, envoltura de regalos gratis, un 20% aplicable en el día de cumpleaños y envíos gratis en los pedidos vía WhatsApp (Aplican restricciones)

Restricciones de los Beneficios:

- Envíos gratis por medio de pedidos vía WhatsApp:
 - ❖ Para su tranquilidad y seguridad tenemos el servicio express para envíos por **WhatsApp** con una amplia cobertura desde San Ramón hasta la zona de los santos. El costo de envío es de ₡2.800 en paquetes con un peso máximo de 10-45 kg y 26 X 56 X 97 cm de longitud. No deberá exceder 1.20 metros en cualquiera de sus dimensiones para envíos en carro. En caso de que el envío sea en moto no pueden exceder las dimensiones de 40cm en cualquiera de sus lados y por motivo de seguridad no pueden sobrepasar los 15 kilos. En caso de cumplir con los requisitos de compra mínima según su nivel el envío es **gratis**.
 - ❖ Si el envío aplica para entrega el mismo día se debe coordinar previamente con la sucursal y la entrega aplica a 10km alrededor de las sucursales.
 - ❖ Los paquetes más grandes (XL), el costo del envío está sujeto a previa cotización.
 - ❖ Envíos de pedidos realizados de lunes a viernes la entrega se coordina al día siguiente, pedidos solicitados los sábados y domingos se coordinan las entregas a partir del siguiente lunes.
 - ❖ No aplica para pedidos de WhatsApp de las tiendas Lego de Costa Rica.
 - ❖ La entrega de los envíos se coordina con la sucursal, cuando la compra queda confirmada la entrega es entre 1 o 2 días.
 - ❖ Envíos de la sucursal de Liberia: se brinda el servicio a 10km alrededor de la sucursal con previa coordinación.
- Envoltura de regalos:
 - ❖ El servicio es exclusivo y se brinda a miembros Black, aplica a un máximo de 5 artículos por factura en artículos de tamaño regular 26 X 56 X 97 cm de longitud, aplica según disponibilidad en las sucursales. No aplica en temporada alta. (No se da el Servicio entre las fechas del 23 noviembre al 30 de noviembre, y del 15 de diciembre al 25 de diciembre).
- Descuento día de cumpleaños: El descuento **no** aplica en:
 - ❖ Línea Blanca y microondas.

- ❖ Tecnología: Video Juegos y consolas, celulares, Tablets, TV, Laptops e impresoras.
- ❖ Departamento de Supermercado.
- ❖ Belleza: no aplica en las marcas Chanel y Hermes.
- ❖ Bebé: no aplica en las marcas Red Point y Stellina.
- ❖ No aplica sobre artículos que ya cuenten con otros descuentos o promociones. El descuento no es acumulativo.
- ❖ Es indispensable presentar la identificación para validar el descuento. El descuento solo se puede hacer efectivo el día registrado de cumpleaños en la identificación.

Para todos los niveles No acumulará aquellas compras que estén relacionadas a:

- a. Ventas de crédito
- b. Apartados
- c. Canje de tarjeta de Regalo
- d. Canje de colones Universal
- e. Canje de Millas o Puntos de tarjetas de crédito o débito
- f. Extra-financiamiento (Tasa cero)
- g. Pagos para cancelación de tarjetas de crédito
- h. Compras en plataformas externas: RAPPI y UBER EATS.
- i. Donaciones o programas de ayuda social.

El estatus se adquiere una vez que se cumpla el consumo durante un año natural. Al obtener el estatus, este se mantendrá por el tiempo restante del año en curso (año 1) y la totalidad del siguiente año (año 2). El cliente mantendrá su estatus por todos los años que mantenga su consumo anual.

Cuando exista una promoción exclusiva específica para uno de los niveles se informará por medio de redes sociales, correo, WhatsApp, llamada o mensajería de texto según sea conveniente.

3. Modo de uso de los colones Universal:

Del valor neto (excluyendo impuestos) de la compra efectuada por el cliente, según el nivel al que pertenece se le acreditará: Nivel Blue un uno por ciento (1%) del valor de las compras netas y cero con cincuenta céntimas por ciento (0.50%) del valor de las compras netas en artículos con descuentos como colones Universal. Nivel Platinum un dos por ciento (2%) del valor de las compras netas y un uno por ciento (1%) del valor de las compras netas en artículos con descuentos como colones Universal. Nivel Black un cuatro por ciento (4%) del valor de las compras netas y un dos por ciento (2%) del valor de las compras netas en artículos con descuentos como colones Universal. Cliente Club General un uno por ciento (1%) del valor de las compras netas, compras con precio regular como colones Universal. Una vez que el Cliente alcance el piso de redención, el cual se establece en la suma de doscientos cincuenta (250.00) colones Universal, podrá canjear los colones Universal por cualquier producto en cualquiera de nuestras tiendas. Universal se reserva el derecho de variar el porcentaje de acumulación y/o el piso de redención, cuando lo considere necesario, previa comunicación a sus clientes con treinta días naturales de anticipación.

El uso de los colones Universal es personal y debe presentar la cédula de identidad para utilizarlos. Al realizar las compras respectivas en la tienda utilizando los colones Universal, el Cliente deberá indicarle de forma expresa y previamente al cajero que se utilizarán los mismos como un método de pago. Estos pueden ser canjeados en su totalidad, o parcialmente, permitiendo así otros métodos de pago dentro de la misma compra.

4. Otras condiciones y términos:

1. Universal llevará los estados de cuenta de todos los clientes, y pondrá a disposición del Cliente la información del vencimiento de los colones Universal del mes siguiente, esta información le llega mensualmente al cliente al correo electrónico registrado.
2. Los colones Universal vencerán 6 meses después de la fecha de la compra que fueron acreditados.
3. En todas nuestras tiendas se colocará copia de este reglamento en un lugar visible. Universal podrá excluir del programa a cualquier cliente en el momento en que así lo decida, si se llega a considerar que se ha hecho mal uso del programa.
4. Universal podrá suspender el programa, sin responsabilidad alguna, en el momento que lo considere oportuno y con previa comunicación a sus clientes por los medios que UNIVERSAL crea conveniente.
5. Los colones universales se acreditan el mismo día.
6. La tarjeta virtual no es una tarjeta de crédito o débito. Corresponde a una tarjeta virtual que es gratuita, por la que no tiene costo alguno.
7. La acumulación y utilización de los colones Universal está sujeta a que el cliente cumpla con lo establecido en este Reglamento y con las siguientes disposiciones.
8. Es requisito indispensable que el cliente, antes de pagar la compra de los productos y antes que se imprima el ticket de la compra, brindar el número de cédula a la persona encargada de la caja en la tienda. De no hacerlo perderá la oportunidad de acumular puntos por esa compra.
9. El cliente podrá redimir todos los colones universal a los que tenga derecho, o bien, utilizar una parte de ellos; siempre que se cumplan todos los requisitos estipulados en el Reglamento y sus modificaciones.
10. Los colones Universal son intransferibles entre identificaciones de Clientes adheridos al Programa Club Universal.
11. Al cliente se le acreditarán o restarán tantos colones Universal como compras o canjes respectivamente se registren, de acuerdo con las condiciones y plazos establecidos en este Reglamento y sus modificaciones.
12. UNIVERSAL se reserva el derecho de otorgar los incentivos que considere necesarios para promover el Programa de colones Universal o eliminarlos cuando así lo considere conveniente.
13. El presente programa de lealtad tendrá una duración indefinida, pero UNIVERSAL se reserva la facultad de darla por terminada en cualquier momento, para lo cual les informará a sus clientes por cualquier medio que considere pertinente, con treinta días naturales de anticipación, con la finalidad que los Clientes puedan canjear los colones Universal acumulados a la fecha.
14. Le pertenecen a UNIVERSAL todos los derechos morales y patrimoniales de autor que se deriven de la implementación y desarrollo de este programa, incluyendo toda la publicidad y todo el material impreso o audiovisual que se utilice, así como el uso de medios electrónicos, redes sociales, apps, etc.
15. Solo se admiten consumidores personas físicas, de tal modo empresas no pueden participar.
16. CLUB UNIVERSAL es válido únicamente dentro del territorio de la República de Costa Rica.
17. Al inscribirse en el programa CLUB UNIVERSAL, el cliente acepta, de pleno derecho, cada una de las condiciones establecidas en el presente Reglamento, el cual se encuentra disponible al público en el momento de la inscripción, y en la página en línea de Tiendas Universal de previo a la adhesión al presente Programa. En consecuencia, para poder participar del Club Universal y disfrutar de sus ventajas, será condición indispensable aceptar que ha leído y comprendido los términos y condiciones contenidos en el presente reglamento.
18. Cada miembro del CLUB UNIVERSAL podrá tener activa sólo una cuenta.
19. Los beneficios del Programa CLUB UNIVERSAL son exclusivos para los miembros del CLUB UNIVERSAL y no son transferibles, tal y como se señaló anteriormente.

20. Los COLONES UNIVERSAL acumulados no tienen valor monetario, comercial o mercantil, no pueden ser transferidos ni vendidos, tampoco pueden ser canjeados por terceras personas. Los mismos solamente tendrán un valor para Universal y el Cliente, a efectos de canjearlos por mercadería en las tiendas Universal.
21. Al final de cada mes el sistema de registro de colones Universal, en forma automática, cancelará los COLONES UNIVERSAL acumulados a aquellos clientes que no los hayan utilizado o canjeado en los seis meses anteriores.
22. Toda persona que se afilie al programa o que reciba premios, descuentos o beneficios, pasará a formar parte de la Base de Datos de Universal.
23. Para efectos de mercadeo, UNIVERSAL podrá emplear dicha información en forma discrecional para el envío de ofertas y promociones, todo lo cual acepta expresamente el Cliente que se afilie al Club Universal.
24. Queda entendido y aceptado de pleno derecho por el CLIENTE que cuando se presente en la caja y utilice la tarjeta virtual, UNIVERSAL podrá levantar un registro interno de los productos que el tarjetahabiente consume, así como de las promociones que aprovecha.
25. En caso de apagones o cualquier altibajo en la electricidad, o eventos de similar naturaleza, o incluso por problemas causados en las líneas de acceso, sea telefónicas, cable o inalámbricas, que provoquen que la transmisión sea interrumpida, o que se provoque un bloqueo del o en el sistema, ya sea total o parcialmente, en estos casos UNIVERSAL no será responsable.
26. UNIVERSAL no será responsable por caso fortuito o fuerza mayor.
27. UNIVERSAL se reserva el derecho exclusivo de modificar libremente cualquiera de las condiciones del presente reglamento. En estos casos, deberá notificarlo previamente a los clientes con treinta días naturales de anticipación a la fecha prevista de vigencia de la modificación. Dichas modificaciones se informarán al cliente por los medios de comunicación normalmente utilizados por la empresa (internet, redes sociales).
28. UNIVERSAL suspenderá en forma inmediata el presente programa, sin asumir responsabilidad alguna, si se llegare a detectar defraudaciones tales como alteraciones, imitaciones, reimpresiones, sustituciones o cualquier otra irregularidad.
29. Cualquier asunto que se presente con el programa y que no se encuentre previsto en el presente reglamento, será resuelto por Universal, en estricto apego a las leyes de la República de Costa Rica.
30. UNIVERSAL podrá tomar todo tipo de acciones civiles, penales o de cualquier índole, a fin de evitar que cualquier persona se aproveche, de forma ilegal, del Programa
31. Ninguna disposición del presente Programa se deberá interpretar como creadora de una relación entre las partes más allá de lo necesario para dar cumplimiento a las estipulaciones del Club Universal. Ningún participante o cliente que se adhiere al Programa, por el hecho de serlo, adquiere la condición de empleado, representante, o agente de la compañía patrocinadora ni del Programa. Con el cumplimiento de las obligaciones establecidas en este reglamento finalizará la relación entre las partes en su totalidad.
32. Cualquier duda sobre los alcances e interpretación del presente reglamento podrá evacuarse a través de la pestaña de servicio al cliente de la aplicación, al número telefónico 800-Universal, o al correo servicioalcliente@tiendauniversal.com , sin que la respuesta implique en ninguna circunstancia una modificación total o parcial de este reglamento, o una dispensa de su cumplimiento.
33. Este reglamento podrá revisarse y está a disposición de los consumidores en la pestaña Términos y Condiciones de la aplicación y de la página web [Tiendas Universal \(tiendauniversal.com\)](http://Tiendas Universal (tiendauniversal.com))

Consentimiento informado

- Al pertenecer al programa yo expreso de manera libre, inequívoca, específica e informada a Carlos Federspiel & S.A en su condición de titular de la cadena de almacenes conocidos como Tiendas Universal y de ahora en adelante denominada como “Universal” cédula jurídica 3-101-001568 para que cree, guarde, compartan y consulten mis datos personales, sensibles o no, que me identifican y me hacen identificable.
- Que existe una base de datos de carácter personal que Universal posee para el almacenamiento y tratamiento de datos personales, en virtud de los servicios que presta a sus clientes.
- Que la finalidad que persigue UNIVERSAL con la recolección de estos datos personales es conocer el perfil de los clientes, actuales o potenciales, que reciben o desean recibir los servicios que presta UNIVERSAL. Los datos personales podrán ser usados por UNIVERSAL para efectos del trámite y aprobación de operaciones de crédito, servicios, así como la prospección y ofrecimiento de otros productos y servicios, vía cualquier medio de comunicación.
- Que los destinatarios de los datos personales, así como las personas que podrán consultar los mismos será UNIVERSAL, sus colaboradores (dependientes o independientes), sus asesores (dependientes o independientes), sus socios o accionistas Y los corresponsales.
- Que el tratamiento que UNIVERSAL dará a los datos personales solicitados será su análisis, para determinar los productos y servicios preferidos por el cliente, así como su posterior almacenamiento en una base de datos manual y/o electrónica que UNIVERSAL mantiene con fines exclusivamente internos.
- Que el cliente tiene derecho de suministrar o no los datos que solicita UNIVERSAL, no obstante, en el caso de que el CLIENTE se niegue a suministrar la información requerida en los términos y en el momento solicitado; UNIVERSAL podrá, en forma unilateral, inconsulta y automática, rechazar la prestación de los servicios solicitados o suspender el servicio o terminar cualquier relación contractual sin responsabilidad para UNIVERSAL.
- Que en virtud de la Ley N°8968, al CLIENTE le asisten una serie de derechos en relación con la información personal que brinde a UNIVERSAL como lo es el derecho de solicitar la rectificación, actualización o eliminación de la información brindada, siendo que la información brindada siempre será propiedad del CLIENTE.
- Que el responsable de la base de datos será el Gerente General de UNIVERSAL, quien se ubica en las oficinas principales de UNIVERSAL.
- UNIVERSAL, con ocasión de y para la efectiva prestación de los servicios solicitados u ofrecidos, podrá recopilar, comprar, verificar y consultar los datos personales del CLIENTE, existentes en otras bases de datos suministradas por terceras personas.
- UNIVERSAL podrá ceder, transferir e intercambiar los datos personales que obtenga y mantenga en su base de datos a lo interno y con terceras personas, ubicadas fuera del ámbito interno, que prestan o prestarán servicios a UNIVERSAL, tales como, pero no limitada a: colaboradores, asesores, socios, proveedores, corresponsales, autoridades regulatorias y de supervisión, autoridades gubernamentales; centrales de riesgo y agencias de cobro ; en el entendido que dicha información igualmente no será vendida ni de cualquier otra manera comercializada, lo anterior con ocasión de y para la efectiva prestación de los servicios solicitados u ofrecidos por UNIVERSAL.
- Autorizo expresamente a UNIVERSAL a acceder o consultar el Sistema Oficial de Consulta y Validación de la Identidad de Extranjeros Residentes en Costa Rica de la Dirección General de Migración y Extranjería y/o el sistema de Verificación de Identidad (VID) del Tribunal Supremo de Elecciones, según corresponda, con el fin de validar los documentos de identificación que he aportado, y a los cuales tendrá acceso UNIVERSAL por la lectura de mis datos de identificación y/o lectura de mis huellas digitales, por lo cual autorizo y relevo a UNIVERSAL de cualquier responsabilidad por el uso de dichos sistemas de identificación.