

# COOPERATIVA DE TRANSPORTE JOAQUINA H. DE TORRIJOS, R. L.

**Empresarios (as) Transportistas Sirviendo a la Comunidad**

## REGLAMENTO PROGRAMA DE FIDELIZACIÓN ACUMULA TUS PINITOS

### CAPITULO I DE LOS OBJETIVOS

#### **Artículo 1:**

**Objetivo General:** El objetivo del programa acumula tus pinitos es analizar e identificar todos aquellos asociados y clientes que ofrezcan una mayor rentabilidad y fijar los mecanismos necesarios para establecer con ellos una relación que perdure y que permita conocer sus necesidades y sus expectativas. Y por supuesto, nuestros productos/servicios evolucionarán con nuestros asociados y clientes, haciendo las mejoras o añadiendo servicios adicionales que cubran las necesidades de nuestros asociados y clientes.

#### **Artículos 2:**

##### **Objetivos Específicos:**

Retener el mayor tiempo posible a los mejores clientes que participen dentro del programa, añadiendo valores diferenciales basados en la recompensa, el intercambio de información y conocimiento o en el intercambio económico. Apuntalar y fortalecer la identificación y búsqueda de prospectos que entren en el programa como clientes en incubación hasta que llegue el momento de la venta. Conseguir ser referentes de los clientes actuales que nos redireccionen a la captación de nuevos clientes. Contar con canales de comunicación de gran interactividad, por medio de técnicas de marketing directo y social marketing. Manteniendo la expectativa continua de los participantes en el programa por recibir información y atención personalizada.

Crear una barrera de contención para disminuir la “fuga” de clientes y participantes del programa. Incrementar la frecuencia y volumen de compra de los diferentes participantes. Lograr vender nuevos productos a los clientes actuales, por medio del conocimiento que se tiene de los participantes, como consecuencia de la relación en el tiempo. Alcanzar mayores rentabilidades por la menor sensibilidad de los participantes ante el precio, generado principalmente por la confianza creada, la credibilidad, y el coste y riesgo de cambiar de proveedor. Ser más eficaces en las ofertas y su adecuación a los requerimientos del cliente por el conocimiento profundo de los mismos.

## CAPITULO II

### DEFINICIÓN DEL PROGRAMA, PARTICIPANTES Y AFILIACIONES.

**Artículo 3:** Acumula tus Pinitos, es un programa de fidelidad mediante el cual COOTRAJOHT, R.L. distingue a sus asociados y clientes fieles y los premia ofreciéndoles múltiples beneficios por su preferencia como clientes de los Almacenes de Repuestos de COOTRAJOHT R.L.

**Artículo 4:** Se definen Pinitos como puntos. Un punto es igual a un Pinito.

**Artículo 5:** Participan en el programa acumula tus pinitos todas las personas naturales que sean mayores de edad y que presenten su identificación personal (cedula de identidad personal o pasaporte) y que completen los datos del formulario de inscripción.

**Artículo 6:** El ASOCIADO O CLIENTE podrá afiliarse al programa a través de los puestos de ventas COOTRAJOHT, R.L.

El ASOCIADO O CLIENTE acepta recibir comunicaciones, avisos, ofertas, promociones y cualquier información por parte del programa a través de cualquiera de los medios mencionados en el momento de la inscripción. Cualquier cambio en esta información, el asociado o cliente deberá informarlo acercándose a los diferentes puntos de atención, ubicados en los diferentes establecimientos de la Cooperativa. El programa de acumula tus pinitos le permitirá Al asociado o cliente, acumular pinitos y recibir beneficios siempre y cuando esté inscrito en el programa.

La afiliación al programa acumula tus pinitos es totalmente gratuita. COOTRAJOHT, R.L. se reserva el derecho, de variar en cualquier momento los términos establecido en este reglamento y de modificar la acumulación de pinitos por monto de compra.

**Artículo 6:** La suscripción al Programa de Fidelidad “Acumula Tus Pinitos”, implica la aceptación de todos los términos y condiciones establecidas en el presente reglamento y las modificaciones que el mismo pudiese tener con la finalidad de mejorar las condiciones del mismo; por lo que todo miembro afiliado al programa declara conocer y consentir las disposiciones establecidas en el presente reglamento de fidelidad al programa Acumula Tus Pinitos.

## CAPITULO III

### DE LA MANERA COMO SE OBTIENEN LOS PINITOS (Puntos)

**Artículo 7:** Para acumular pinitos el ASOCIADO O CLIENTE debe proporcionar su número de identificación a los vendedores antes o durante el registro de compra de los productos, con el fin de que los pinitos adquiridos le sean acumulados a su cuenta, por lo que no será posible sumar pinitos una vez que la transacción de compra se totalice o finalice. No se aceptarán reclamos, una vez el ASOCIADO O CLIENTE se haya retirado del punto de venta.

**Artículo 8:** Los pinitos podrán ser obtenidos por cada compra, al contado al crédito, de mercancía seleccionada efectuada en cualquiera de las sucursales de la Cooperativa, bajo las siguientes formas de pago: efectivo, tarjeta clave o crédito, cheque. No aplica para cotizaciones, compra de bonos, ni cuando el medio de pago sea pinitos ni otras compras no estipuladas en el reglamento.

**Artículo 9:** Se sumará un (1) pinito por cada balboa (B/. 1.00) de compra en productos que adquiera el ASOCIADO O CLIENTE, bajo las siguientes condiciones: No acumularán "Pinitos" las fracciones adicionales ni las compras menores de un balboa (B/1.00). El cálculo de los pinitos está basado en el monto subtotal de la compra realizada por el ASOCIADO O CLIENTE, es decir, no se otorgarán pinitos por el pago de I.T.B.M.S o cualquier otro impuesto (de cualquier índole) que pudiera generarse como resultado de la compra de mercancía. Los pinitos se acumularán por el valor de la compra reflejado en el **subtotal** pagado por el ASOCIADO O CLIENTE. Los pinitos son intransferibles. No podrán ser transferidos a los familiares del CLIENTE, ni entre asociados o clientes. El CLIENTE podrá consultar su acumulado de pinitos a través de los puntos de venta en la parte inferior de la factura de compra. Cualquier reclamación relacionada a la cantidad de pinitos acumulados, el ASOCIADO O CLIENTE podrá realizarla presentando la correspondiente factura de compra en los puntos de ventas COOTRAJOHT, R.L., dentro de los 30 días siguientes contados a partir de la fecha de la transacción en reclamo. No se atenderán reclamos sin la presentación de la factura antes mencionada.

Una vez generada la factura de compra, sin que el ASOCIADO O CLIENTE haya proporcionado su número de identificación para que se le acrediten los pinitos, no habrá lugar a reclamos. COOTRAJOHT, R.L., no asumirá responsabilidad alguna por las eventuales controversias que puedan suscitarse entre el titular de la cuenta y sus familiares a raíz del programa.

#### **CAPITULO IV DEL CANJE DE LOS PINITOS**

**Artículo 10:** Los pinitos que obtengan los asociados o clientes del programa acumula tus pinitos podrán ser redimidos solo en COOTRAJOHT, RL., bajo las siguientes condiciones: Cada Doscientos (200.00) pinitos acumulados equivaldrán a un balboa (B/. 1.00), el ASOCIADO O CLIENTE podrá empezar a redimir a partir de 200 pinitos acumulados. El ASOCIADO O CLIENTE podrá canjearlos, usando estos como medio de pago hasta por un Cien por ciento (100%) del valor de su compra al contado, siempre y cuando la Compra sea mayor a la cantidad de pinitos acumulados, en cualquier producto, de los puntos de venta de COOTRAJOHT R.L.

Los pinitos obtenidos, solo podrán ser utilizados en la compra de mercancía, y no serán

canjeados por dinero en efectivo. Así mismo, en el caso de devoluciones de mercancía por dinero en efectivo, se deducirá de la devolución el valor de los puntos que haya utilizado el ASOCIADO O CLIENTE en esa compra.

Los pinitos que se obtengan en una compra solo podrán ser utilizados en compras posteriores una sola vez. Los pinitos utilizados en una compra se borran del acumulado total de puntos. Solamente el titular de la cuenta, previa presentación de cédula de identidad personal podrá disponer y utilizar los pinitos que se acumulen en su cuenta. Los puntos no serán transferibles a los herederos del CLIENTE con motivo de procesos de sucesión.

## **CAPÍTULO V**

### **VIGENCIA DE PINITOS Y PROGRAMAS**

**Artículo 11:** Los pinitos acumulados por transacción tendrán una vigencia de un año a partir de su obtención. En caso de no efectuar redenciones durante este periodo de tiempo, los pinitos se vencerán y caducarán automáticamente. COOTRAJOHT, R.L., podrá terminar el programa de pinitos, en cuyo caso notificará tal decisión a los clientes con Quince (15) días de antelación a la fecha de terminación. Los pinitos acumulados podrán ser redimidos por los clientes del programa Acumula tus pinitos dentro de los tres meses siguientes a la fecha de finalización del programa de pinitos. COOTRAJOHT, R. L., no será responsable si el titular de la cuenta no recibe esta información debido a que él no informó oportunamente A COOTRAJOHT, R.L. el cambio de su dirección o teléfono.

El programa de pinitos podrá ser culminado unilateralmente por COOTRAJOHT, R.L., debido a hechos derivados de caso fortuito o de fuerza mayor, sin necesidad de notificación previa a los clientes del programa acumula tus pinitos.

## **CAPÍTULO VI**

### **DISPOSICIONES FINALES**

**ARTICULO N°12:** La Junta de Directores estará facultada para modificar total o parcialmente los artículos, numerales y acápites del presente reglamento.