

	POLÍTICA DE FIDELIZACIÓN Y MEMBRESÍA	VERSIÓN	01
		CÓDIGO	PL-MK-01
		FECHA	28/05/2026
		PAGINA	Página 1 de 5

REALIZÓ	REVISÓ	APROBÓ
Camilo Garzón <i>Coordinador de Calidad</i>	Ximena Badillo <i>Dirección Comercial</i>	Andres Pachon <i>Representante legal</i>

1. OBJETIVO

Establecer los lineamientos, condiciones, restricciones y categorías del programa de membresías "Reeld's for Life", con el fin de incentivar la recompra, estandarizar la entrega de beneficios económicos y proteger el margen financiero de la compañía mediante reglas claras de control.

2. ALCANCE

Esta política aplica de manera obligatoria para todos los clientes finales a nivel nacional que se registren en la plataforma oficial de la marca. No aplica para distribuidores mayoristas, canales comerciales aliados o veterinarias bajo esquemas de precios de distribución.

3. RESPONSABLES

- 3.1. Coordinación de Marketing
- 3.2. Dirección Comercial
- 3.3. Gerente Comercial
- 3.4. Asesores Comerciales
- 3.5. Coordinación de Calidad
- 3.6. Clientes Finales

4. MARCO NORMATIVO

El diseño, ejecución y restricciones de este programa de fidelización se rigen estrictamente por la legislación colombiana vigente, garantizando los derechos de los consumidores y protegiendo los intereses comerciales de Nanut S.A.S.:

- **Ley 1480 de 2011 (Estatuto del Consumidor):** Específicamente el Artículo 33, que regula las promociones y ofertas, obligando a la compañía a informar de manera clara, veraz y suficiente las condiciones, tiempo, modo, lugar y restricciones de los incentivos.
- **Ley 1581 de 2012 y Decreto 1377 de 2013 (Habeas Data):** Regula la recolección, almacenamiento, uso y protección de los datos personales (cédula, correo, teléfono) suministrados por el cliente al momento de inscribirse en la membresía.

	POLÍTICA DE FIDELIZACIÓN Y MEMBRESÍA	VERSIÓN	01
		CÓDIGO	PL-MK-01
		FECHA	28/05/2026
		PAGINA	Página 2 de 5

- **Constitución Política de Colombia (Art. 333) y Código Civil (Art. 16):** Ampara el principio de la "Autonomía de la Voluntad Privada" y la "Libertad de Empresa", facultando a Nanut S.A.S. para establecer libremente las condiciones, categorías y causales de expulsión de su programa de beneficios.

5. DEFINICIONES

- **Código de Membresía:** Identificador único del cliente dentro del sistema, el cual corresponderá estrictamente a su número de cédula de ciudadanía.
- **Bono de Recompensa Semestral:** Incentivo económico del **5%** otorgado al cliente sobre el total de sus compras netas, condicionado al cumplimiento de metas mensuales de compra.
- **Periodo de Facturación / Vigencia:** Ciclos temporales de evaluación de compras divididos en dos periodos semestrales: Enero a junio y julio a diciembre.
- **Valor Neto de Compra:** Monto total de la factura calculado sobre los productos, estrictamente antes de sumar los costos de envío o logísticos.

6. ESTRUCTURA DEL PROGRAMA DE BENEFICIOS

La membresía otorga incentivos escalonados divididos en tres momentos del ciclo del cliente:

6.1 Bonos de Bienvenida: Son los beneficios que se activan una vez que el cliente accede a la membresía.

- **Primera Compra:** 30% de descuento automático al inscribirse en el programa.
- **Segunda Compra:** 20% de descuento para incentivar la recompra inmediata.

6.2 Beneficios Exclusivos Permanentes: Son todos los privilegios que el cliente va a obtener por el tiempo que permanezca con su membresía activa.

- Bono Reel's for Life con un 15% de descuento permanente en todas las compras regulares del cliente.
- Acceso preferencial a productos antes de su lanzamiento oficial al mercado.
- Regalo especial en el mes de cumpleaños de la mascota registrada.
- Atención prioritaria en canales oficiales de asesoría nutricional.
- Invitaciones exclusivas a eventos de marca tales como ferias, demostraciones y webinars.

	POLÍTICA DE FIDELIZACIÓN Y MEMBRESÍA	VERSIÓN	01
		CÓDIGO	PL-MK-01
		FECHA	28/05/2026
		PAGINA	Página 3 de 5

6.3 Programa de Referidos: Este programa permite que por cada persona que invites a hacer parte de la familia de clientes Reel'd's tendrá:

- **Para el Referido (Nuevo Cliente):** Bono de \$10.000 para usar en su primera compra.
- **Para el Referente (Cliente Antiguo):** Bono de \$15.000 por cada referido efectivo que realice su primera transacción de manera exitosa.

6.4 Clasificación por categorías de compra

Categoría	Rango de Compra Mensual	Beneficio Logístico Asociado
Medical Pet	Compras iguales o superiores a \$390.000	Envío gratis con cobertura a nivel nacional.
Ronik Grain Free	Desde \$280.000 hasta \$389.999	Envío gratis únicamente en compras individuales de \$390.000 o más.
Healthy Love	Desde \$210.000 hasta \$279.999	No incluye beneficio de envío gratis (asumido por el cliente).
Swesi Cream / Swesi Cookies / Swesi Wet Food	Desde \$150.000 hasta \$209.999	No incluye beneficio de envío gratis (asumido por el cliente).

7. POLITICAS GENERALES

7.1 Consecutividad Semestral (Bono 5%): El bono de recompensa semestral del 5% sobre el total acumulado no se otorga por compras aisladas. El cliente tiene el deber de realizar compras todos los meses del semestre, cumpliendo con el valor mínimo de su categoría. La ausencia de compra en un solo mes anula automáticamente el acumulado semestral de este beneficio.

7.2 Permanencia y Mantenimiento del Beneficio del 15%: Una vez que el cliente adquiera la condición de "Beneficio Permanente del 15% de descuento" en sus compras regulares, la continuidad de dicho privilegio quedará estrictamente sujeta al cumplimiento del deber de conectividad mensual. Esto implica que el usuario debe realizar, de manera obligatoria e indefectible, al menos una (1) compra dentro de cada mes calendario por el monto mínimo estipulado según su categoría de membresía. La ausencia de registro de compra válida en el transcurso de un (1) mes completo penalizará al usuario con la pérdida automática y definitiva del beneficio del 15%, procediendo adicionalmente la inhabilitación de su membresía en el sistema de la compañía, sin derecho a reactivaciones manuales o reclamaciones posteriores.

	POLÍTICA DE FIDELIZACIÓN Y MEMBRESÍA	VERSIÓN	01
		CÓDIGO	PL-MK-01
		FECHA	28/05/2026
		PAGINA	Página 4 de 5

7.3 Compras Múltiples dentro del Mismo Mes y No Exención de Periodos: En caso de que el cliente realice dos (2) o más compras dentro de un mismo mes calendario, el beneficio del 15% de descuento se aplicará de manera individual en cada una de las facturas emitidas en dicho periodo, siempre que cumplan con las condiciones de la categoría. No obstante, se aclara bajo expresa advertencia legal que:

- **No es acumulable:** Los descuentos de compras diferentes no se sumarán entre sí dentro de una misma factura (es decir, dos compras en un mes no consolidan un 30% de descuento).
- **No exime periodos futuros:** La ejecución de múltiples transacciones en un solo mes **NO** adelanta, no compensa, ni extingue la obligación de compra para el mes inmediatamente posterior. Cada mes calendario se evalúa de forma totalmente aislada e independiente respecto al deber de compra continua mínima para mantener la membresía activa.

7.4 No Acumulación: Ningún descuento del programa de membresías (incluyendo el 15% permanente o bonos de bienvenida) es acumulable con otras promociones, bonos de referidos, descuentos temporales o eventos de liquidación de la compañía. El sistema aplicará siempre el beneficio más alto disponible, pero jamás sumará dos beneficios en una misma factura.

7.5 Cálculo sobre el Subtotal: Todos los porcentajes de descuento y montos mínimos requeridos se calculan estrictamente sobre el valor de los productos (subtotal), sin tener en cuenta los costos de envío.

7.6 Caducidad de los Bonos: Los bonos acumulados por concepto de recompensas semestrales (5%), bienvenida o referidos tendrán una vigencia máxima e improrrogable de **treinta (30) días calendario** a partir de su emisión. Pasado este tiempo, el sistema ERP eliminará el cupón automáticamente, operando la caducidad del beneficio sin derecho a reactivación o reclamación.

8. TERMINOS Y CONDICIONES GENERALES

8.1 Aceptación Expresa y Habeas Data: Para ser parte del programa, el cliente deberá aceptar expresamente los presentes Términos y Condiciones mediante las casillas de verificación dispuestas en los canales digitales o físicos. Asimismo, autoriza a Nanut S.A.S. para el tratamiento de sus datos personales y los de su mascota con fines comerciales y de mercadeo, acorde a la Ley 1581 de 2012.

8.2 Publicidad y Transparencia: Toda comunicación publicitaria relacionada con los beneficios del programa "Reeld's for Life" estará sujeta a los presentes Términos y Condiciones, los cuales estarán alojados y disponibles para consulta pública permanente en la página web oficial de la marca.

8.3 Condiciones de Expulsión o Retiro del Programa: Nanut S.A.S. se reserva el derecho de retirar de manera inmediata y sin previo aviso a cualquier miembro del programa si se detecta:

Este documento es propiedad y copia controlada de Nanut S.A.S.

	POLÍTICA DE FIDELIZACIÓN Y MEMBRESÍA	VERSIÓN	01
		CÓDIGO	PL-MK-01
		FECHA	28/05/2026
		PAGINA	Página 5 de 5

8.3.1 Uso fraudulento de los bonos de referidos mediante la creación de cuentas falsas.

8.3.2 Compras con fines de reventa comercial masiva (actuando como mayorista con precios de consumidor final).

8.3.3 Suplantación de identidad.

Nota: El retiro del programa implica la pérdida automática de todos los bonos acumulados, sin lugar a indemnizaciones.

8.4 Limitación de Responsabilidad Logística (Envíos Gratis): El beneficio de envío gratis para la categoría *Medical Pet* está sujeto a las zonas de cobertura urbana de las empresas transportadoras aliadas de Nanut S.A.S. En caso de que el domicilio del cliente se encuentre en un trayecto especial, zona extendida o excluida por las transportadoras, Nanut S.A.S. subsidiará únicamente el valor base del envío, debiendo el cliente asumir el excedente. Nanut S.A.S. no se hace responsable por retrasos en entregas derivados de fuerza mayor, orden público o fallas atribuibles exclusivamente a la mensajería.

8.5 Modificación Unilateral y Silencio Administrativo: Nanut S.A.S. podrá modificar, suspender o dar por terminado el programa de membresías, sus categorías, rangos de compra o porcentajes de descuento en cualquier momento. Dichos cambios serán informados a los usuarios a través del correo electrónico registrado con una antelación mínima de quince (15) días calendario a su entrada en vigencia. Transcurrido este plazo, si el cliente realiza una nueva compra, se entenderá la aceptación tácita e incondicional de los nuevos Términos y Condiciones (Silencio Administrativo Positivo). Los bonos ya emitidos antes de la modificación respetarán su vigencia original de 30 días.