



Política General para Marcas Aliadas de Puntos Colombia

Esta Política hace parte integral de cualquier relación comercial que surja entre PCO y una Marca Aliada, ya sea a través de la aceptación de una oferta mercantil por orden de compra o mediante la firma de un contrato. Al vincularse al Programa, la Marca Aliada declara conocer y aceptar expresa e incondicionalmente lo aquí establecido.

Definiciones iniciales

PCO: Puntos Colombia u Oferente.

Marca Aliada: Receptor.

Programa: programa de lealtad de Puntos Colombia.

Producto: Lealtad



Objeto de la Política: Establecer los lineamientos generales que regulan las relaciones comerciales entre PCO y las Marcas Aliadas, entendidas como cualquier persona jurídica con la que PCO tenga un vínculo comercial formalizado mediante contrato o aceptación de oferta mercantil mediante orden de compra. Esta Política aplica de forma integral a todas las Marcas Aliadas, independientemente del canal o modalidad de vinculación.

Secciones de este documento



- | | | | | | |
|---|--|----|--|----|---|
| 1 | Confidencialidad | 7 | Auditoría | 13 | Divisibilidad |
| 2 | Protección de datos personales | 8 | Indemnidad | 14 | Ausencia de renuncia |
| 3 | Uso de imágenes de personas en publicidades | 9 | Seguridad de la información y Ciberseguridad | 15 | Autorización de consulta en centrales de información crediticia |
| 4 | Propiedad intelectual y uso de marca | 10 | Terminación y suspensión | 16 | Medidas frente al incumplimiento |
| 5 | Protección al consumidor y atención a usuarios | 11 | Cesión y subcontratación | 17 | Modificaciones de la Política |
| 6 | Cumplimiento normativo | 12 | Arbitraje | 18 | Interpretación |

1 Confidencialidad

Toda información intercambiada entre las Partes será considerada confidencial y no podrá ser divulgada ni utilizada para fines distintos a la ejecución de la relación comercial.

Esta obligación se extiende a funcionarios, subcontratistas o análogos de las Partes. Pero no aplica si la información:

- Era conocida antes de presentar la Oferta.
- Se adquirió de otra fuente y puede comprobarse.
- La requiere una autoridad competente, para lo cual se notificará previamente a la parte propietaria para defenderse o protegerse.



Se recibe la primera información confidencial



Inicia el plazo de confidencialidad



Se extiende por 10 años desde la fecha de recepción de la última información o desde la finalización de la Oferta, lo que ocurra después.

Si se revela/divulga/utiliza inadecuadamente información confidencial, se debe indemnizar a la parte perjudicada.

2 Protección de datos personales

Las Marcas Aliadas deberán cumplir estrictamente con la Ley 1581 de 2012, el decreto reglamentario, y demás normas que regulan el régimen de protección de datos personales en Colombia. En su calidad de responsables del tratamiento, son quienes deben contar con la autorización previa, expresa e informada de los titulares para transferir datos personales a PCO con ocasión de su participación en el Programa.

La Marca Aliada deberá compartir a PCO datos de los clientes como nombre, tipo y número de documento, y montos de transacción.



La finalidad exclusiva de esta información es permitir el depósito de Puntos en las cuentas de los Usuarios del Programa, así como asegurar trazabilidad y control en el sistema de fidelización.

Las Marcas Aliadas:

- Garantizan que han obtenido las autorizaciones requeridas conforme a la ley para entregar esta información a PCO.
- Se comprometen a entregar copia de dichas autorizaciones si PCO así lo solicita.
- Deberán colaborar con PCO en la atención de requerimientos o redamaciones presentadas por titulares de los datos o por autoridades administrativas, dentro de un término no superior a cinco (5) días hábiles siguientes a la solicitud de PCO
- Declaran que, en caso de entregar datos de empleados, representantes legales, socios, beneficiarios finales u otros terceros, cuentan con la debida autorización para compartir dicha información con PCO, conforme a las finalidades establecidas en la Política de Tratamiento de Datos Personales de PCO, disponible [aquí](#).

En caso de detectarse que la Marca Aliada incumple con los requisitos legales o entrega datos sin la debida autorización, PCO podrá: (i) Requerir a la Marca Aliada para que subsane la situación en un plazo máximo de cinco (5) días hábiles; (ii) Dar por terminada la relación comercial de manera inmediata, sin lugar a indemnización, por incumplimiento legal.

3 Uso de imágenes de personas en publicidades

Las Partes deberán contar con autorización previa, expresa y vigente para el uso de imágenes o voces de personas naturales en campañas publicitarias asociadas al Programa de Puntos Colombia, ya sea en medios físicos o digitales, solas o combinadas con otros elementos gráficos o audiovisuales.

La Marca Aliada garantiza que cuenta con dichas autorizaciones cuando comparta contenido con PCO para su difusión. Estas deberán permitir su uso promocional con fines institucionales o comerciales. En caso de requerirse, las Partes podrán solicitar copia de dichas autorizaciones.

Ambas se comprometen a apoyarse ante cualquier redamación de terceros relacionada con el uso no autorizado de imágenes en el marco del relacionamiento comercial.

4 Propiedad intelectual y uso de marca

Las Partes reconocen que todos los activos protegidos por derechos de propiedad intelectual —incluyendo marcas, lemas, nombres comerciales, enseññas, logotipos, fotografías, piezas gráficas, obras audiovisuales, musicales o de diseño, entre otros— son de titularidad exclusiva de la Parte que los aporta o que ha sido debidamente autorizada para su uso.

Ninguna de las Partes podrá utilizar estos elementos con fines distintos a los derivados del relacionamiento comercial sin autorización previa, expresa y por escrito de su titular. El uso autorizado será limitado, no exclusivo, y se ajustará a lo pactado para campañas, piezas o actividades conjuntas.



La Marca Aliada será la única responsable por los productos o servicios que ofrezca o comercialice en el marco del Programa. En consecuencia, responderá por la calidad, idoneidad, seguridad, cumplimiento de garantías, retractos, cambios o devoluciones, conforme al Estatuto del Consumidor y demás normas aplicables.

Cuando una de las Partes reciba una solicitud, queja, reclamo, petición o sugerencia (PQRS) relacionada con el producto o servicio ofrecido por la Marca Aliada o con el funcionamiento del Programa, deberá atenderla directamente o escalarla a la otra Parte si se requiere su intervención. En todos los casos, ambas Partes se comprometen a gestionar la solicitud de manera coordinada y dentro de los términos establecidos por la ley.

- Cuando la PQRS sea radicada en los canales del Aliado y esté relacionada con el Programa, la Marca Aliada deberá atenderla directamente y, si corresponde, escalarla a PCO.
- Las PQRS recibidas por PCO que requieran respuesta de la Marca Aliada, deberán ser escaladas y atendidas por la Marca Aliada en un plazo máximo de tres (3) días hábiles.
- Por su parte, PCO responderá a la Marca Aliada dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes cuando reciba novedades operativas reportadas por la Marca Aliada que afecten el servicio.
- En casos de retracto, garantía legal, derecho de petición, tutela o requerimientos judiciales, la respuesta de la Marca Aliada deberá ser prioritaria e inmediata, velando por el cumplimiento de los términos de ley.

Si la Marca Aliada no cumple con el plazo aquí establecido, PCO podrá solucionar y dar favorabilidad al solicitante, siempre y cuando las evidencias compartidas por el cliente demuestren que se presentaron inconsistencias por parte de la Marca Aliada.

Para la correcta gestión, la Marca Aliada deberá contar con al menos 3 puntos de contacto designados, compartir sus canales de atención y recibir los soportes remitidos por PCO. La Marca Aliada no podrá eximirse de su responsabilidad de atención ante el cliente.

PCO podrá monitorear de forma periódica los niveles de servicio y percepción de los usuarios sobre la atención recibida, para definir planes de mejora continua.

La Marca Aliada declara que, durante la negociación, ejecución o desarrollo de la relación con PCO, no existen relaciones familiares, laborales o personales que puedan representar un conflicto de interés con funcionarios de PCO. En caso de existir algún vínculo en los grados de parentesco, amistad o enemistad señalados en la ley, la Marca Aliada deberá informarlo de forma oportuna a través de nuestra línea ética:

 (604) 349 3471

linea.etica@puntoscolombia.com

Línea de ética para Medellín

PCO cuenta con un Programa de Cumplimiento que incluye políticas de ética, transparencia empresarial y prevención del lavado de activos, la financiación del terrorismo y la corrupción (SAGRILAF y FPADM). La Marca Aliada se compromete a conocer, respetar y actuar conforme al [Código de Ética](#), y [Manual de SAGRILAF](#).

Para conocer en mayor detalle los programas de Cumplimiento normativo de PCO, la Marca Aliada puede acceder al siguiente enlace dando clic [aquí](#). Al formalizar un vínculo comercial con PCO, se entiende que la Marca Aliada declara haber recibido y comprendido esta información.

La Marca Aliada no está autorizada para llevar a cabo, en nombre de PCO, cualquier acto que origine información falsa, engañosa o inexacta sobre transacciones, activos o actividades que puedan implicar incumplimientos legales o normativos, de acuerdo con nuestras políticas.

La Marca Aliada debe:

- Reportar de buena fe cualquier irregularidad o situación que pueda vulnerar principios éticos, legales o contractuales.
- Informar sobre conflictos de interés actuales o futuros que puedan afectar la relación comercial.
- Declarar si alguno de sus socios, directivos, representantes legales o revisores fiscales tiene la calidad de Persona Expuesta Políticamente (PEP), conforme al Decreto 830 de 2021.
- Actualizar su información legal y societaria cuando PCO lo solicite, especialmente respecto a la composición accionaria o beneficiarios finales.

Además, la Marca Aliada se compromete a:

- Abstenerse de realizar, autorizar o permitir acciones que puedan implicar el uso indebido de recursos, falsedad en información, u operaciones contrarias a la ley.
- No ofrecer ni entregar pagos, beneficios, regalos o favores a empleados públicos, partidos políticos, candidatos, ni a terceros que puedan representar una violación de la ley o de las políticas de PCO, tanto en Colombia como en el extranjero.

El incumplimiento de lo aquí mencionado podrá dar lugar a la terminación de la relación comercial y al inicio de las acciones legales que correspondan según la naturaleza de los hechos.

En PCO promovemos relaciones éticas, transparentes y sostenibles. Esta Política busca acompañar ese propósito con reglas claras para todos.

7 Auditoría

Con el fin de garantizar la transparencia y seguridad en la ejecución de la relación comercial, cualquiera de las Partes podrá realizar auditorías a la otra, de manera razonable y previa solicitud escrita, cuando sea necesario verificar el cumplimiento de lo pactado.

Las auditorías estarán limitadas a:

- Las gestiones y procesos relacionados con la ejecución del acuerdo.
- Información derivada de la relación comercial y su adecuada administración.
- El tratamiento de datos personales compartidos entre las Partes, si aplica.

Estas revisiones no incluirán el acceso a infraestructura tecnológica, información confidencial no relacionada con el acuerdo, datos de clientes propios ni elementos protegidos por secreto industrial o know-how.

8 Indemnidad

Si alguna de las Partes se ve involucrada en una redamación, demanda, investigación o proceso judicial o administrativo por parte de autoridades o terceros, como consecuencia del incumplimiento de la ley o de las obligaciones derivadas de esta relación comercial, la Parte responsable deberá asumir íntegramente la atención del caso y mantener indemne a la otra Parte.

Esta obligación incluye:

- La defensa legal, técnica o económica necesaria ante cualquier redamación, incluyendo instancias como negociación directa, respuesta a requerimientos, conciliaciones, demandas judiciales o administrativas, entre otras.
- La obligación de resarcir a la otra Parte, así como a sus representantes, matrices, subordinadas o filiales, por cualquier daño, perjuicio, sanción o gasto en que se vea involucrada por hechos atribuibles a la Parte responsable.
- El reembolso completo y actualizado de los costos en que la Parte afectada incurra, en caso de que haya asumido la defensa o haya sido llamada al proceso de forma directa o solidaria.

Cada Parte será responsable de cubrir los gastos relacionados con su propia defensa, salvo que deba indemnizar a la otra conforme a lo aquí previsto.

9 Seguridad de la información y Ciberseguridad

La confianza es la base de nuestras relaciones comerciales. Por eso, establecemos estándares de seguridad que protegen la información compartida en el marco del Programa de manera responsable, eficiente y segura.

Las Marcas Aliadas deberán cumplir con los lineamientos de seguridad definidos por PCO, con el fin de garantizar la confidencialidad, integridad y disponibilidad de la información, en conformidad con los más altos estándares legales y técnicos. Estos lineamientos son de obligatorio cumplimiento y su incumplimiento podrá dar lugar a la terminación de la relación sin indemnización.

1. **Propiedad y Custodia de la Información:** Toda información entregada o generada durante la relación es propiedad exclusiva de PCO.
 - Su uso por parte de la Marca Aliada estará limitado al alcance autorizado.
 - Debe almacenarse cifrada con algoritmos robustos (AES-256) y bajo esquemas de acceso segmentado según la necesidad de transaccionalidad, procesamiento o uso..
 - Está prohibida su divulgación, reproducción o uso no autorizado.
2. **Transmisión Segura:** La transferencia de datos deberá realizarse mediante:
 - SFTP, HTTPS, TLS 1.2 + , , y VPN corporativa.
 - Se exigirá el uso de certificados digitales firmados (RSA 2048 o ECDSA-256) para la transmisión cifrada de archivos, con firma digital obligatoria.
3. **Control de Acceso y Autenticación**
 - Cada tercero deberá tener credenciales de conexión propias, para evitar afectaciones generalizadas ante bloqueos.
4. **Seguridad en Servicios Web y APIs**
 - Toda integración debe cumplir con OAuth 2.0, uso de JWT, y certificados digitales válidos.
 - Las APIs deben registrar logs detallados de cada evento y permitir consulta por parte de PCO.
 - Deben protegerse contra ataques CSRF, SSRF, SQL Injection, API Injection y otros listados en OWASP Top 10.
 - Debe verificarse la validez de tokens, firmas de mensajes, uso de cabeceras HTTP seguras, y evitar el uso de datos sensibles en URLs o cookies.
 - Los mensajes de error deben ser genéricos, sin revelar información técnica interna.
 - Se debe custodiar y gestionar las credenciales de API de forma segura y con una rotación anual.
1. **Gestión de Incidentes**
 - Todo incidente o vulnerabilidad debe ser reportado de inmediato a PCO.
 - Los eventos deberán ser registrados, investigados y documentados, aplicando análisis de causa raíz.
 - En incidentes críticos, la Marca Aliada podrá ser convocada a participar en el Equipo de Respuesta a Incidentes (ERI).
2. **Cumplimiento Legal**
 - Las Marcas Aliadas no violarán o intentarán violar la Ciberseguridad de los elementos de TI y la de los activos de información de PCO; sin autorización de PCO no podrán copiar software, licencias, libros, informes ni otros documentos diferentes a los permitidos por la ley de derechos de autor.
3. **Cumplimiento normativo**
 - La Marca Aliada deberá cumplir con la legislación vigente en Colombia relacionada con protección de datos personales, derechos de autor, ciberseguridad y delitos informáticos.
 - Cualquier intento de vulnerar los sistemas o incumplir estos lineamientos podrá dar lugar a sanciones contractuales, legales y disciplinarias.

9.8. Actualizaciones y Mejora Continua

PCO podrá modificar estos lineamientos para adaptarlos a nuevas exigencias regulatorias, tecnológicas o de riesgo, notificando con antelación razonable.

9.9 Transacciones erróneas o fraudulentas: la Marca Aliada asumirá la responsabilidad por errores o fraudes atribuibles a su operación que afecten la acumulación de Puntos, garantizando soluciones oportunas tanto para los Usuarios como para PCO, ya sea a) por tratarse de una transacción no realizada por el Cliente titular de estos, b) por diferencias entre los Puntos acumulados por el Cliente que se reflejan en su saldo y el valor de las compras realizadas en los aliados del Programa, c) por múltiples registros de acumulación de Puntos, d) por una acción u omisión de un funcionario del aliado en el registro de acumulaciones de Puntos realizada en contravía de los intereses del Cliente titular de los Puntos, e) entre otras situaciones, y siempre y cuando el error o fraude obedezca a una causa directamente atribuible al aliado.

9.10 La Marca Aliada debe desarrollar y mantener un plan de continuidad de negocio (PCN) que asegure la operación dentro de los tiempos de recuperación definidos ante cualquier contingencia que pueda afectar a PCO

10 Terminación y suspensión

1. La terminación del vínculo comercial podrá ocurrir por las siguientes causales:

- Mutuo acuerdo mediante documento escrito entre el Oferente y Receptor.
- Unilateralmente por el Oferente, notificando al Receptor con 60 días calendario de anticipación.
- Unilateralmente por cualquiera de las Partes si la otra incumple sus obligaciones, siempre que no sea subsanada en 15 días calendario siguientes a la comunicación del incumplimiento.
- Unilateralmente por el Oferente en cualquier momento en caso de que sean evidenciadas vulnerabilidades de seguridad o ataques de ciberseguridad que pudieren llegar a comprometer el producto y/o el Programa.
- Cierre/venta/liquidación del Oferente o Receptor. Se debe comunicar con al menos 10 días hábiles de anticipación.
- Rentabilidad negativa del Receptor por más de 4 períodos.

10.2. Causales de suspensión:

- Incumplimiento de las obligaciones que afecten los derechos y la seguridad de los Usuarios por parte del Receptor. Tendría efecto inmediato. El Oferente informará dentro de los 2 días calendario siguientes la deasión, los términos de la suspensión y el plan a seguir con fecha estimada de reactivación.
- Retraso en el pago por más de 45 días calendario consecutivos por cualquiera de las Partes.
- Unilateralmente por el Oferente en cualquier momento en caso de que se detecte o sospeche fraude por parte del Receptor o sus clientes. El Oferente envía una notificación para que el Receptor en máximo 72 horas resuelva o notifique para buscar solución.

Dependiendo de la causa de la suspensión, podrá suspenderse total o parcialmente la presencia del Receptor en el Programa respecto de uno o varios de sus canales activos.

10.3. En caso de terminación o suspensión:

- Se detendrán todas las operaciones activas del Programa con la Marca Aliada.
- La Marca Aliada deberá cumplir con las obligaciones pendientes a la fecha de efecto.
- PCO podrá eliminar o deshabilitar los accesos, integraciones o canales asociados al Programa.
- No se generarán compensaciones ni indemnizaciones, salvo disposición legal expresa o pacto particular en contrario.
- En todos los casos, la Parte que finalice o suspenda la relación deberá garantizar la continuidad en la atención de los Usuarios y en el cumplimiento de las obligaciones vigentes hasta la fecha de efecto.

11 Cesión

Formalizado el vínculo comercial, ya sea mediante aceptación de oferta con orden de compra o mediante contrato, ni la Marca Aliada ni PCO podrán ceder derechos u obligaciones de esta, sin previa autorización escrita de la otra parte. Cualquier cesión de apartados de la Oferta aceptada por PCO no exime a la Marca Aliada de sus obligaciones y responsabilidades frente a PCO.

12 Arbitraje

En el marco de la relación comercial entre la Marca Aliada y PCO, , las disputas no resueltas entre la Marca Aliada y PCO, luego de 1 mes, se resolverán por Tribunal de Arbitraje del Centro de Arbitraje y Conciliación de la Cámara de Comercio de Medellín, así:



Cuantía ≥ 400 SMMLV = Tribunal de 3 árbitros



Cuantía ≤ 400 SMMLV = Tribunal de 1 árbitro.

- Las Partes eligen los árbitros; pero si no llegan a un acuerdo en 30 días calendario, el Centro de Arbitraje realizará un sorteo con árbitros listados por las Partes.
- La Secretaría del Tribunal la integra un miembro de la lista oficial de secretarios del Centro de Arbitraje.
- La decisión del Tribunal será basada en derecho y según las reglas y tarifas del Centro, así como definitiva y obligatoria para las Partes.



Los gastos derivados del proceso arbitral, incluyendo honorarios de los árbitros, serán asumidos totalmente por la parte vencida.

13 Divisibilidad

Si un apartado del vínculo comercial es prohibido, nulo, ineficaz, o contrario a las leyes, las demás estipulaciones seguirán vinculantes y obligatorias.

14 Ausencia de renuncia

El hecho de que una Parte no exija oportunamente el cumplimiento de alguna obligación no se interpretará como una renuncia, ni afectará la validez o exigibilidad de los derechos derivados de esta Política o del vínculo comercial.

15 Autorización para Consulta en Centrales de Información Crediticia

La Marca Aliada autoriza a PCO para consultar, reportar y procesar información ante centrales de información financiera o crediticia, con el fin de verificar el comportamiento de pago y cumplimiento de las obligaciones económicas derivadas del Producto Lealtad. Esta autorización incluye el seguimiento al historial de crédito, calificación de riesgo y cumplimiento de compromisos adquiridos, conforme a la legislación vigente.

16 Medidas frente al incumplimiento

El incumplimiento de las obligaciones descritas en esta Política, ya sea establecido por contrato, oferta mercantil o cualquier documento operativo relacionado con el Programa, podrá dar lugar a la imposición de sanciones por parte de PCO, con el fin de preservar la integridad del Ecosistema y proteger los derechos de los Usuarios.

Las sanciones podrán incluir, según la gravedad o recurrencia del incumplimiento:

- Llamado de atención por escrito.
- Suspensión temporal del vínculo comercial o de las operaciones del Programa.
- PCO podrá aplicar un cobro compensatorio equivalente hasta el diez por ciento (10%) del valor facturado en el último mes de operación.
- Terminación unilateral de la relación comercial, sin lugar a indemnización.

Antes de aplicar una sanción, PCO garantizará el derecho de la Marca Aliada a presentar explicaciones, pruebas o propuestas de mejora. No obstante, si la situación compromete la legalidad, reputación o continuidad operativa del Programa, PCO podrá proceder de forma inmediata.

17 Modificaciones de la Política

Como parte de nuestro compromiso de mejora continua, PCO podrá ajustar esta Política cuando lo considere necesario. Recomendamos a las Marcas Aliadas revisar su contenido periódicamente.

18 Interpretación

En caso de duda sobre la interpretación de esta Política, se entenderá que debe aplicarse de forma que favorezca la correcta ejecución del Programa de Lealtad, preservando el espíritu de colaboración, buena fe y cumplimiento entre las Partes.

Política vigente a partir del 15 de mayo de 2025.