

Términos y Condiciones - Redbro

Este documento establece las condiciones generales del Programa de lealtad Redbro.

I. Definiciones.

Para los efectos del presente documento, se entenderá por:

Usuario: Aquella persona física o moral que tenga un servicio de telefonía móvil con Redphone. En el caso de que el usuario sea menor de 18 años, deberá contar con el consentimiento de sus Padres o Tutor(es) para obtener los beneficios del Programa de Lealtad.

Redphone: Es Negocios Integrales de México, S.A. de C.V., que cuenta con una autorización expedida por el Instituto Federal de Telecomunicaciones con número de autorización IFT/223/UCS/AUT-COM-343/2021.

Dportenis: Tienda de artículos deportivos <https://www.dportenis.mx/>

Dpsteet: Tienda de artículos deportivos. <https://www.dpstreet.mx/>

Redbro: Es un programa de lealtad para clientes del segmento masivo mediante el cual Redphone ofrece a sus Usuarios de Prepago la generación de Puntos (según se definen más adelante), mismos que pueden ser canjeados por bienes en tiendas dportenis y dpsteet. Lo anterior en todo momento estará sujeto a lo establecido en el presente documento.

Referido: Persona que por voluntad propia ha aceptado colocar el código referenciado de un Redbro en su aplicación y formar parte de su Red.

Puntos: Son los beneficios que los Usuarios recibirán por cada peso facturado antes de IVA, es decir, por cada peso que el Usuario facture antes de IVA, recibirá un Punto. Lo anterior, conforme a las reglas de aplicación que se detallan en la fracción V del presente documento.

Puntos Disponibles y/o Puntos Totales de Redbro: Es la suma de Puntos del Periodo y Puntos por Antigüedad que acumule el Usuario y que puede utilizar en el momento que quiera. Los Puntos podrán consultar desde su aplicación MiRedphone y/o a través del centro de atención a clientes marcando al *7337.

Puntos por Vencer a 30 días: Son aquellos Puntos cuya vigencia está por concluir; dichos Puntos se notificarán al Usuario a través de su Estado de Cuenta 30 días antes del vencimiento.

Puntos Vencidos: Son aquellos Puntos Totales de Redbro no utilizados por el Cliente y cuya vigencia ha terminado.

I.V.A.: Es el Impuesto al Valor Agregado.

Membresía Redbro: El Usuario podrá visualizar la membresía Redbro vía digital desde su APP de "Mi Redphone", solo debe ingresar a Redbro / ver detalles / principales promociones / Visualizar tarjeta.

II. Aviso Introductorio.

Redphone se reserva en todo momento el derecho de modificar total o parcialmente y/o actualizar los Términos y Condiciones del Programa Redbro el que a continuación se transcriben sin previo aviso. De igual manera se reserva el derecho de suspender, dar por terminado o reiniciar el Programa Redphone en cualquier momento, previo aviso al usuario. Es responsabilidad del usuario revisar continuamente este documento para corroborar cambios.

Los Puntos del Programa Redbro son propiedad de Redphone, por lo que no tienen ningún valor monetario, ni pueden ser intercambiados por efectivo, solo para utilizarse en las tiendas físicas Dportenis y Dpsteet.

El Programa Redbro tiene como finalidad el otorgar recompensas y beneficios a los Usuarios que cuentan con una línea de telefonía móvil Redphone en modalidad de prepago, por lo que no se les podrá requerir ningún pago para poder participar en el mismo.

III. ¿Quiénes pueden formar parte del Programa Redbro?

Podrán formar parte del Plan de lealtad Redbro:

Aquellos Usuarios del segmento masivo que tengan contratado un Plan Tarifario sin plazo forzoso (Prepago) comercialmente vigente y participante en el programa Redbro.

Los Usuarios activos que cuenten con un Plan Tarifario que ya no se encuentre comercialmente vigente (ya no disponible para su contratación), también podrán formar parte del programa Redbro.

Para registrarse en el programa el usuario deberá ingresar a la aplicación de MiRedphone con su usuario y contraseña, dentro de su aplicación se ubicará en el apartado de Redbro y dará click en “registrarme” con esto el usuario ya participa en el programa de lealtad de Redbro

Para formar parte y mantenerse dentro del Programa Redbro, así como, para poder canjear los Puntos; el Usuario deberá mantener la línea activa y no presentar falta de adeudos o recargas no mayores a tres meses.

IV. ¿Quiénes NO pueden formar parte del Programa Redbro?

- No son elegibles para participar en el programa de beneficios Redbro los clientes del segmento Corporativo/Empresarial;
- Los Usuarios que cambien su Plan Tarifario a cualquier otra modalidad no válida para el programa Redbro(Corporativo, Empresarial, Planes no válidos para Redbro descritos en este documento.
- En caso de realizar un cambio a un plan o modalidad no participante, el Usuario no perderá todos los Puntos generados a la fecha, pero dejará de participar en el Programa Redbro;
- El Usuario que cancele, o porte su número a otra compañía. En este caso el Usuario perderá todos los Puntos generados y dejará de participar en el Programa Redbro
- Los paquetes que no participan en el programa de acumulación Redbro son los siguientes: INTERCOMPAÑIAS 40 PLUS, FRIENDS & FAMILY 40 S PLUS, FRIENDS & FAMILY 40 A PLUS, FRIENDS & FAMILY 40 A, VALE REBELARTE, VALE LO QUE QUIERA.

V. Acumulación de Puntos.

Los Usuarios que sean parte del Programa Redbro recibirán de forma mensual el **10% en puntos por cada \$1.00 (Un Peso 00/100 M.N.) facturado** de las recargas de los usuarios que se encuentren en su Red (Referidos).

En los casos en que la cantidad facturada en pesos incluye centésimos, se aplicará la regla del redondeo de la siguiente forma:

1. Cuando los centésimos sean menores a \$0.49 (cuarenta y nueve centavos), disminuirá al número inmediato inferior; y
2. Cuando los centésimos sean igual a \$0.50 (cincuenta centavos) o más, pero menor al entero siguiente, se incrementará al número inmediato superior.

Dentro de su Estado de Cuenta del Usuario se establecerá el rubro “**Total de Puntos de Redbro**”.

En el portal de autogestión a través de la aplicación: **Mi Redphone**, el Usuario podrá consultar el Detalle de Puntos, el que comprende:

1. Puntos Disponibles
2. Puntos cajeados
3. Estado de movimientos de canjeados
4. Acumulación por fecha

Los Puntos Disponibles podrán ser utilizados únicamente por el Usuario y solo podrán ser canjeados en cualquier momento por bienes en tiendas Dportenis y Dpsteet de la república Mexicana a concepto de 1 punto = a \$1.00 (Un Peso 00/100 M.N.).

IMPORTANTE: Los Puntos son acumulables pero en ningún momento podrán ser intercambiables o transferibles a otras líneas telefónicas que el Usuario tenga contratadas, aun y cuando ésta se encuentre a su nombre.

VI. Conceptos que no generan Puntos.

- Cargos por gastos de cobranza;
- Impuestos;
- Los planes especiales no generan puntos;
- Los pagos con Dpvale / Dp card / Vale de caja / Cupones no generan puntos.

VII. Usuarios Morosos.

En caso de que un Usuario participante del Programa Redbro se convierta en Usuario Moroso, la obtención y disposición de Puntos, se sujetará a las siguientes condiciones:

A partir de la fecha de corte de la factura que haya sido adeudada por el Usuario, podrá continuar obteniendo Puntos; sin embargo, no podrá hacer uso de éstos ni de los que hubiere acumulado con anterioridad, hasta en tanto no liquide la totalidad del adeudo que tenga con Redphone.

En caso de que el Usuario Moroso no liquide el adeudo, la línea será cancelada conforme a los Términos y Condiciones de Redphone y perderá la totalidad de los Puntos Disponibles sin opción a recuperarlos.

Por el contrario, en caso de que el Usuario pague la totalidad de su adeudo previo a la cancelación, tendrá el derecho de mantener los Puntos Disponibles con los que contaba.

Una vez que se cancele la línea por cualquier motivo, los Puntos Disponibles se perderán en su totalidad, sin opción a recuperarlos.

VIII. Canje de Puntos.

Es requisito indispensable que el Usuario se encuentre al corriente en el pago de la factura que Redphone emita a su nombre para poder solicitar el canje de Puntos.

En ningún momento los Puntos podrán ser canjeables por dinero, ni aplicables al pago de saldos por concepto de servicios de telefonía celular.

No existe un puntaje mínimo para canjear, en el entendido de que el Usuario debe tener los Puntos que superen o igualen al puntaje de canje requerido por el producto que le interesa. En caso de que el Usuario no cuente con la totalidad de los Puntos que se requieran para dicho producto, Dportenis y Dpsteet podrán recibir del Usuario algún pago en efectivo y/o tarjeta de débito/crédito (más I.V.A.), con el objeto de que éste complete el valor del producto que se pretende adquirir.

El canje de dp Puntos no es una forma de pago, por lo que la expedición de facturas se realizará únicamente sobre el monto pagado en Efectivo y/o Tarjetas de crédito y/o débito

Redphone entregará una Constancia de Canje (ticket) que especificará los Puntos correspondientes al producto y/o servicio disponible que está adquiriendo el Usuario, simultáneamente a la entrega del producto y/o servicio que el Usuario haya adquirido.

Una vez utilizado los puntos en la adquisición de un producto estos no podrán ser devueltos y el artículo adquirido está sujeto a las reglas de devolución de las tiendas dportenis y dpstreet

Los Puntos Disponibles que el Usuario obtenga mensualmente, los podrá utilizar en el momento que desee (aplicarán las promociones vigentes para estos casos).

El canje de Puntos se podrá realizar:

- En cualquier sucursal Dportenis y Dpstreet se podrán canjear los Puntos por:
 - Equipo Deportivo
 - Accesorios
 - Ropa / Calzado

Será indispensable para llevar a cabo el canje de Puntos, que el Usuario presente una identificación oficial con fotografía. Serán aceptadas como identificación oficial:

- a) Credencial para votar expedida por el Instituto Nacional Electoral (INE), vigente;
- b) Cédula Profesional;
- c) Pasaporte vigente;
- d) Cédula de identificación de la Secretaría de la Defensa Nacional;
- e) Forma Migratoria Múltiple (FM2 y FM3) vigentes, y
- f) Tarjeta Digital Redpbro.

En caso de que la línea del Usuario se encuentre en proceso de aclaración, no se podrá hacer uso de los Puntos, hasta que la aclaración haya sido finalizada.

IX. Vigencia de Puntos.

Los puntos acumulados de manera mensual por los Usuarios del programa Redbro tendrán una **vigencia de dos años efectivos (24 meses calendario) contados a partir del mes en que fueron obtenidos**, independientemente del adendum con el que cuente la línea. Es decir, los puntos acumulados durante cada mes calendario vencerán el último día del mismo mes calendario de los dos años siguientes.

Los puntos que no sean utilizados expirarán. Mensualmente se generará la expiración de los puntos no utilizados y ya vencidos.

En caso de que Redphone dé por terminado el contrato de prestación de servicios por causas imputables al Usuario, los Puntos vencerán en el momento en que se efectúe dicha terminación.

Para el canje, Redphone aplicará en primera instancia aquellos Puntos que se encuentren más próximos a su vencimiento.

X. Información de Puntos.

Los Usuarios podrán visualizar sus Puntos del Programa Redbro a través de los siguientes canales:

- A través del portal de autogestión en Internet y aplicación “Mi Redphone”;
- Llamando al *7337 sin costo desde su Redphone.

XI. Vigencia del Programa Redbro.

El Programa Redbro tendrá una vigencia indefinida, sin perjuicio de que Redphone pueda darlo por terminado cuando lo estime conveniente, previo aviso al Usuario con 30 (treinta) días naturales de anticipación a la fecha de terminación.

En caso de que Redphone decida dar por terminado el Programa Redbro, el Usuario podrá canjear sus Puntos Disponibles dentro de los 30 (treinta) días naturales siguientes a que haya sido notificado por Redphone sobre la cancelación del Programa Redbro. Una vez terminado el Programa Redbro y transcurrido dicho plazo, los Puntos Acumulados con que hubiere contado el Usuario se tendrán por vencidos.

XII. Otros Informes.

Los Usuarios podrán obtener mayor información sobre beneficios y promociones del Programa Redbro, marcando desde su celular Redphone a la línea telefónica de atención a clientes *7337 o en la página web www.redphone.com.mx.

La garantía de los productos adquiridos con Puntos quedará sujeta a los términos y condiciones establecidos en la póliza de garantía otorgada por el proveedor del producto que se adquiera.

Si por cualquier razón el Usuario cambia de Región, además del correspondiente cambio de número de cuenta y número de línea telefónica, tendrá que solicitar la transferencia de sus Puntos marcando al *7337 de la nueva Región, teniendo un límite de 60 días posteriores a la cancelación de la cuenta anterior, de lo contrario el Usuario perderá sus Puntos.

Redphone podrá incluir de tiempo en tiempo productos o servicios disponibles para canje dentro de los presentes términos y condiciones, a través de anexos o de cualquier otra forma en la que Redphone estime conveniente, para lo cual informará al Usuario a través de la página web www.redphone.com.mx.

Redphone se reserva el derecho de cancelar o modificar en cualquier momento el Programa Redbro, incluyendo sin limitar el catálogo de productos y servicios canjeables por Puntos. En caso de que el Programa Redbro sea modificado, Redhone dará a conocer al Usuario dichas modificaciones a través de su página en Internet www.redphone.com.mx

En caso de no ser posible la entrega de algún producto o servicio previsto en el Programa Redbro, Redphone se reserva el derecho de reemplazarlo por otro de valor igual o similar.

La participación del Usuario en el Programa Redbro implica el conocimiento y aceptación del Usuario a los términos y condiciones aquí previstos.

XIII. Protección de tus datos personales.

El tratamiento de tu información personal se puede visualizar en nuestro Aviso de Privacidad vigente en www.redphone.com.mx.

Última modificación: 07/12/2022