

# CLUB Q MASTER<sup>®</sup>

## TÉRMINOS Y CONDICIONES APLICABLES AL PROGRAMA DE FIDELIZACIÓN “CLUB MASTER” DE GRUPO MASTER DE GUATEMALA, S.A. PARA CLIENTES DE TIENDAS MASTER AUTO.

Versión No.4.5 / Fecha: 25/11/2024 / Hora: 12:00 p.m.

### I. CONDICIONES GENERALES:

**LEA ATENTAMENTE ESTOS TÉRMINOS Y CONDICIONES. AL INSCRIBIRSE O UTILIZAR EL PROGRAMA MASTER CLUB, USTED ACEPTE QUEDAR VINCULADO POR LOS TÉRMINOS Y CONDICIONES AQUÍ DESCRITOS Y POR TODOS LOS TÉRMINOS Y CONDICIONES INCORPORADOS POR REFERENCIA. SI NO ACEPTE ESTOS TÉRMINOS Y CONDICIONES EN SU TOTALIDAD, LE RECOMENDAMOS QUE NO PARTICIPE EN ESTE PROGRAMA.**

Estos Términos y Condiciones se aplican a su registro y participación en el programa de fidelización denominado CLUB MASTER (en adelante, denominado como “EL PROGRAMA”, o “CLUB MASTER”, indistintamente), el cual es operado por GRUPO MASTER DE GUATEMALA, S.A. con domicilio social en la 23 Calle 14-58 Distribodegas 3 Bodega C1 Zona 4 de Mixco Condado El Naranjo, Guatemala (en adelante, denominado como “LA EMPRESA” o “GRUPO MASTER” indistintamente).

Estos Términos y Condiciones no alteran los términos de ningún otro acuerdo que usted o su representada pueda tener con Grupo Master en relación con otros productos o servicios. Grupo Master se reserva el derecho, en cualquier momento y a su sola discreción, de cambiar, modificar y/o interrumpir el Programa Club Master y/o estos Términos y Condiciones o cualquier política o directriz, ya sean sobre los beneficios asociados a las categorías o la mecánica para pertenecer a cada una de ellas o cualquier otra pauta relacionada con el Programa. Cualquier cambio o modificación entrará en vigor inmediatamente después de la publicación de las versiones actualizadas de los Términos y Condiciones en [www.grupomaster.com.gt](http://www.grupomaster.com.gt).

El Programa está dirigido exclusivamente a las personas que cumplan los requisitos establecidos y se afilién al mismo con arreglo a lo establecido en el presente documento. La afiliación por el Cliente al Programa Club Master implica la íntegra aceptación sin reservas por parte del Cliente de estas condiciones. Grupo Master de Guatemala, S.A. no quedará vinculada por ninguna otra condición. El hecho de que la empresa no aplique en alguna ocasión alguno de estos términos o condiciones no implica que renuncie a su derecho a exigir el cumplimiento de cualquiera de estas.

Su participación continua en el Programa confirmará su aceptación expresa a cualquier cambio o modificación; por lo tanto, le recomendamos que revise con frecuencia estos Términos y Condiciones y las políticas relacionadas para estar al tanto y comprender los términos que aplican, en cada momento, al programa Club Master, dado que los últimos Términos y Condiciones publicados prevalecerán sobre cualesquiera otros anteriores. Si no está de acuerdo con los nuevos Términos y Condiciones, deberá finalizar su participación en el Programa.





## II. Términos y Condiciones

### 1. Afiliación del Cliente al Programa

- 1.1. Podrá inscribirse en el Programa cualquier persona física mayor de 18 años, o cualquier persona jurídica legalmente constituida bajo la legislación guatemalteca a través de su representante apparente, sea o no el representante legal. Por tanto, este Programa no está destinado ni debe ser utilizado por personas menores de edad ni por entidades comerciales que no estén registradas legalmente según la legislación nacional aplicable.
- 1.2. Para el registro de una empresa que tenga 2 o más sucursales, es necesario presentar una Carta de Autorización para Afiliación y Canje, en la cual deberá indicar a la persona autorizada para realizar el trámite de afiliación y los canjes futuros de puntos master. Además, deberá de adjuntar la documentación siguiente: copia DPI representante legal, copia DPI de la persona autorizada, copia RTU de la empresa, copia de Representación Legal, número de celular corporativo y correo empresarial. Si el cliente desea inscribirse como persona individual y recibir sus acreditaciones propia e independientes de la representación que ejerce, deberá de registrar otro número telefónico y su correo electrónico personal, ya que el sistema no permite la creación de usuarios con el mismo número telefónico o correo electrónico.
- 1.3. Al formar parte del Club Master, usted declara que dispone de capacidad necesaria para acceder a los productos y servicios del Programa de acuerdo con las condiciones recogidas en el presente documento, las cuales declara comprender y aceptar.
- 1.4. La afiliación por el cliente al Programa se realizará llenando voluntariamente la solicitud de afiliación al programa en Tiendas Master Auto o mediante el formulario electrónico de afiliación correspondiente ubicado en <http://www.grupomaster.com.gt/clubmaster> (en adelante, la “solicitud de afiliación”, “solicitud inicial” o “solicitud” indistintamente) y dará derecho al cliente a la obtención de la tarjeta de fidelidad Club Master y a convertirse en titular de la misma, de conformidad con lo establecido en estos Términos y Condiciones.
- 1.5. En cualquier caso, la comunicación correcta y completa de los datos identificados como obligatorios en la solicitud de afiliación es un requisito imprescindible para que el Cliente tenga derecho a obtener la tarjeta Club Master, por lo que su no inclusión o la inclusión incorrecta, ilegible o incompleta supondrán la no obtención del mencionado derecho. Así mismo, se hace especial referencia a la obligatoriedad de indicar el Número de Identificación Tributaria (NIT) del cliente. Para que el Cliente pueda acumular puntos según los presentes términos y condiciones, el Cliente deberá de proporcionar y utilizar su NIT para facturar todas las compras en las que desee obtener y acumular puntos.
- 1.6. Nos reservamos el derecho de aprobar, denegar o revocar su membresía al programa en cualquier momento, por cualquier motivo o sin él, a nuestro exclusivo criterio.
- 1.7. Nos reservamos el derecho de suspender, modificar o interrumpir la elegibilidad de cualquier persona que use o se sospeche que usa el Programa de manera inconsistente con estos Términos y Condiciones o cualquier ley, estatuto u ordenanza internacional o estatal. Del mismo modo, dicha acción puede resultar en la pérdida de puntos, recompensas u otros beneficios acumulados bajo el Programa. Además de la suspensión o interrupción de la elegibilidad, Grupo Master se reserva el derecho a emprender las acciones administrativas y/o legales correspondientes contra dichas personas.

### 2. Reglas de Aplicación

- 2.1. **Tarjeta Club Master:** Todas las tarjetas de fidelidad Club Master son propiedad de Grupo Master y su uso por el cliente es personal e intransferible. En el caso en que Grupo Master detecte que un mismo cliente dispone de varias tarjetas, la empresa se reserva el derecho a reagrupar los datos y beneficios de las tarjetas de fidelidad en una sola tarjeta Club Master, eliminando el resto.
- 2.2. **Entrega de Tarjeta Club Master:** Una vez realizada la solicitud de afiliación por parte del cliente, éste recibirá su tarjeta Club Master a más tardar, dentro de los 6 días hábiles siguientes. El cliente deberá de recolectar su tarjeta Club Master en la tienda Master Auto en la cual realizó su solicitud de afiliación, o bien en la tienda elegida por el cliente en el formulario electrónico de afiliación.
- 2.3. **Extravío o Pérdida de Tarjeta:** en caso de extravío o pérdida de la tarjeta Club Master, el cliente deberá de presentarse a una Tienda Master Auto indicando lo sucedido y solicitando la reposición de la tarjeta Club Master.





- 2.4. **Tiendas Master Auto:** La aplicación del Programa se limita a las compras realizadas por clientes en las Tiendas Master Auto ubicadas en el territorio de Guatemala.
- 2.5. **Cálculo Categoría:** Al hacerse miembro del Programa de fidelización Club Master, el Cliente ganará y acumulará puntos según el nivel en el que clasifique según su promedio mensual de compra, calculado anualmente sobre el total de compras realizadas, deduciendo el IVA. Si el cliente no tiene un historial de compras verificable en sistema, su clasificación será por regla general la de membresía tipo "Clásica".
- 2.6. **Uso Personal:** Los puntos acumulados son de uso personal y no se pueden transferir a otra persona o miembro.
- 2.7. **Devoluciones:** Los puntos adquiridos en la compra de un artículo se le descontarán de su cuenta en caso devuelva el artículo, por algún motivo válido y aceptado por Tiendas Master Auto.

### 3. Beneficios de la Membresía

Al ser parte del programa Club Master, el cliente podrá recibir los siguientes beneficios:

- 3.1. **Acumulación de Puntos Master** (denominados "Puntos Master" o "Puntos" indistintamente) por cada compra realizada en tiendas Master Auto, según la categoría a la que pertenezca.
- 3.2. **Canje de Puntos Master por productos** comercializados en tiendas Master Auto (cashback).
- 3.3. **Canje de Puntos Master por premios**, los cuales estarán definidos en el Catálogo de Premios Club Master publicado en <http://www.grupomaster.com.gt/clubmaster>
- 3.4. Participar en las **capacitaciones y eventos exclusivos** para Talleres y Centros de servicio.
- 3.5. Participación en **promociones** exclusivas y **sorteos** anuales.

### 4. Acumulación y Canje de Puntos

Para la acumulación de Puntos Master se aplicarán los siguientes términos y condiciones:

- 4.1. Todos los productos comercializados en Tiendas Master Auto acumulan puntos y aplicará en productos de precio normal y descuentos.
- 4.2. Los Puntos Master no tendrán vencimiento, pudiendo acumular cuantos puntos sea posible.
- 4.3. Los puntos acumulados no pueden ser canjeados por dinero en efectivo.
- 4.4. Los puntos únicamente se acumularán, si el cliente está afiliado al Programa Club Master. Además el cliente deberá de presentar su tarjeta Club Master y deberá facturar al número de NIT registrado en el sistema, según los datos indicados en la solicitud de afiliación respectiva.
- 4.5. Los Puntos Master son acumulables y canjeables en cualquier tienda Master Auto del territorio nacional de Guatemala.
- 4.6. **Requisitos para canjear puntos por productos comercializados en Tiendas Master Auto (cashback):** El cliente deberá presentarse en cualquier Tienda Master Auto y presentar su Tarjeta Club Master y Documento Personal de Identificación vigente (de la persona registrada inicialmente mediante la solicitud de afiliación), indicando que desea realizar el total o parte de su pago mediante el canje de Puntos Master.
  - 4.6.1. Solo aplica para compras al contado en tienda.
  - 4.6.2. No aplica para compras a crédito o para pagar facturas a crédito.
- 4.7. **Canje de Puntos Master por Premios:** Si el cliente desea canjear sus Puntos Master por alguno de los premios definidos en el Catálogo Club Master, el cliente deberá presentarse en cualquier Tienda Master Auto y presentar su Tarjeta Club Master y Documento Personal de Identificación vigente (de la persona registrada inicialmente mediante la solicitud de afiliación), indicando que desea adquirir el premio de su elección.
  - 4.7.1. Para realizar el canje de puntos por un premio, el cliente deberá de contar con suficientes Puntos Master según el precio en puntos indicado en el catálogo Club Master para el premio respectivo.
  - 4.7.2. El cliente llenará, junto con el personal de Tiendas Master Auto un Formulario de Solicitud de Canje indicando y adjuntando la información requerida.
  - 4.7.3. La entrega del premio será efectuada a más tardar 6 días hábiles después de realizada la solicitud y canje. El cliente recibirá un correo electrónico notificando que su premio ya se encuentra disponible en la tienda respectiva.





- 4.7.4.** Para recibir el premio elegido, el cliente deberá de presentarse en la tienda donde realizó la solicitud o en la ubicación indicada por el personal de Grupo Master; y firmar el Documento de Recepción del Premio respectivo.
  - 4.7.5.** El canje de puntos por premios estará sujeto a disponibilidad del producto respectivo que le indique el personal de Grupo Master.
  - 4.8. Imposibilidad de canjear Puntos Master por facturas vencidas:** Aquellos clientes que tengan facturas vencidas registradas en el sistema no podrán realizar canje de puntos por premios o productos comercializados en tiendas Club Master.
  - 4.9. Categorías de Membresía:** Las categorías de membresía se asignarán al cliente automáticamente según el promedio de compra mensual calculado anualmente, deducido el IVA, de la siguiente manera:
    - **Clásica:** clientes que tengan un promedio de compra mensual menor de Q.4,999.00
    - **Oro:** clientes que tengan un promedio de compra mensual entre Q.5,000.00 y Q.9,999.00.
    - **Black:** clientes que tengan un promedio de compra mensual entre Q.10,000.00 y Q.19,999.00.
    - **Diamante:** clientes que tengan un promedio de compra mensual superior o igual a Q.20,00.00.
  - 4.10. Reglas de Acumulación por Categoría:** Dependiendo la categoría a la cual pertenezca, el cliente acumulará puntos en base al total facturado en la compra correspondiente. Las reglas de acumulación de puntos para cada categoría será la siguiente:
    - 4.10.1. Clásica:** Por cada GTQ.8.00 de consumo acumulará 1 Punto Master.
    - 4.10.2. Oro:** Por cada GTQ.8.00 de consumo acumulará 2 Puntos Master.
    - 4.10.3. Black:** Por cada GTQ.8.00 de consumo acumulará 3 Puntos Master.
    - 4.10.4. Diamante:** Por cada GTQ.8.00 de consumo acumulará 5 Puntos Master.
  - 4.11. Consulta de Puntos actuales:** El cliente podrá consultar la cantidad de Puntos Master acumulados a su nombre presentándose en cualquier tienda Master Auto y solicitando dicha información. Así mismo, el cliente recibirá este dato en la impresión de la última factura recibida siempre y cuando se haya facturado con el NIT registrado en el sistema. Además, el cliente podrá consultar sus puntos accediendo al link ubicado en [www.grupomaster.com.gt/clubmaster](http://www.grupomaster.com.gt/clubmaster) donde deberá de ingresar sus credenciales de acceso (usuario y contraseña) para acceder al módulo de consultas de Puntos Master. Los puntos se verán reflejados en el sistema en un máximo de 48 horas.
  - 4.12. Equivalencia de Puntos Master:** independientemente de la categoría de membresía a la cual pertenezca, el cálculo para realizar la conversión de puntos a quetzales, será de la siguiente manera: 1 Punto Master equivale a Q.0.08. Es decir, que si el cliente tiene 125 Puntos Master, esto equivale a Q.10.00 que el cliente podrá canjear por premios del Catálogo Club Master o abonar a su siguiente factura de compra en Tiendas Master Auto.
- 5. Consultas y atención al cliente:** Para realizar cualquier consulta, queja o recibir atención al cliente, comunicarse por correo electrónico enviando un mensaje a: [clubmaster@grupomaster.com.gt](mailto:clubmaster@grupomaster.com.gt)