

## **TÉRMINOS Y CONDICIONES DIVERAMIGOS 2026**

### **Plan de Fidelización Diverpool Mascotas**

Los presentes Términos y Condiciones regulan la participación en el programa de fidelización **DiverAmigos** de Diverpool Mascotas S.A.S., sociedad legalmente constituida bajo la normatividad jurídica Colombiana y domiciliada en Bogotá D.C., (en adelante “Diverpool Mascotas”) para ofrecer beneficios exclusivos por sus compras y lealtad.

La persona que se registre y participe en el programa comercial DiverAmigos, haciendo uso de su herramienta tecnológica de Passtastic, declara de manera expresa que ha leído, entiende y acepta la totalidad de los elementos contenidos en el presente escrito. En caso de no aceptarlos plenamente, el cliente podrá abstenerse de participar en el programa de fidelización DiverAmigos de Diverpool Mascotas 2026, sin embargo, al no participar no podrá acceder a ninguno de los mencionados.

#### **1. Consideraciones.**

DiverAmigos es el programa comercial de fidelización de Diverpool Mascotas mediante el cual los Clientes Beneficiarios registrados acumulan DiverPuntos por sus compras y pueden redimir en beneficios exclusivos en productos y servicios Diverpool Mascotas, diseñados para el bienestar de sus mascotas (en adelante “programa comercial DiverAmigos”).

- Para poder hacer parte de DiverAmigos 2026, el Cliente Beneficiario deberá estar registrado en las bases de datos Diverpool Mascotas, así como en la herramienta tecnológica Passtastic, u otras herramientas tecnológicas necesarias para el adecuado funcionamiento operativo del programa.
- Para el correcto y adecuado desarrollo de cualquier dinámica de tarjetas digitales relacionadas con Apple Wallet y Google Wallet, aplicarán y serán tenidas en cuenta todas las normas técnicas y legales sobre su uso, funcionamiento y regulación respectiva, así como de derechos de autor.
- Diverpool Mascotas se reserva el derecho exclusivo a determinar la vigencia de la oferta de sus beneficios exclusivos. La periodicidad de uso de cada premio y/o beneficio es de una (1) sola vez durante el respectivo periodo de vigencia del año 2026, y no serán acumulables con otras dinámicas comerciales por fuera de DiverAmigos 2026.

#### **2. Registro y Activación.**

Para participar, el Cliente deberá:

- Ser mayor de edad y contar con una compra registrada en la base de datos de Diverpool Mascotas con su número de identificación.

- El cliente deberá proporcionar información veraz, válida y pertinente para su correcta participación.
- Registrarse en el programa mediante el escaneo del código QR dispuesto por Diverpool Mascotas.
- Descargar la tarjeta digital provista por Diverpool Mascotas y Passtastic para activarla en su billetera digital.

**Parágrafo Primero.** Para poder participar y activar el programa comercial, así como hacer parte de los beneficios exclusivos de DiverAmigos, el Cliente Beneficiario acepta en su totalidad estos Términos y Condiciones, junto con los de la plataforma tecnológica Passtastic. De igual forma, implica la aceptación de manera expresa al tratamiento de sus datos personales de conformidad con la Política de Datos de Diverpool Mascotas, contenida en nuestra página web (<https://diverpool.co/politica-privacidad/>) así como el de la plataforma digital de Passtastic, contenidas en su página web (<https://passtastic.io/about>).

**Parágrafo Segundo.** Los beneficios exclusivos sólo podrán ser redimidos con DiverPuntos, debidamente obtenidos y reflejados en las bases de datos de Diverpool Mascotas. Las compras que no tengan su soporte de factura en el sistema contable de Diverpool Mascotas no serán abonados a su cédula y por ende, no serán incluidos dentro de DiverAmigos 2026.

### 3. ¿Cómo Acumular DiverPuntos?

Para acumular DiverPuntos, el Cliente deberá tener en cuenta lo siguiente:

- El cliente acumulará **1 DiverPunto por cada \$1.000 COP** de compra en cualquiera de las sedes Diverpool Mascotas\*.
- La acumulación aplica sobre el valor de la factura **antes de IVA**.
- Los DiverPuntos se asignan una vez finalizada la compra, con la factura y la presentación del código QR.
- En ningún caso habrá acumulación de puntos si el cliente no se encuentra debidamente registrado e inscrito en DiverAmigos.
- Una vez realizada(s) la(s) compra(s), dentro de un periodo máximo de cuarenta y ocho (48) horas hábiles, se acumularán los puntos correspondientes en la tarjeta digital creada por Diverpool Mascotas para tal efecto. Estos se verán reflejados en la tarjeta digital, de acuerdo a los registros contables y de facturación de Diverpool Mascotas.
- Solamente habrá acumulación de puntos cuando el Cliente Beneficiario esté debidamente inscrito en el programa DiverAmigos y presente su código QR personal, así como la correspondiente factura de compra.
- Con Diverpool Mascotas, sus DiverAmigos siempre ganan. Todo Cliente Beneficiario debidamente registrado al programa comercial acumulará DiverPuntos con sus compras en **productos y servicios Diverpool Mascotas**, siempre que presenten su código QR al momento de la compra; el equipo Diverpool Mascotas podrá solicitar la presentación del documento de identidad para validar y acumular.

**\*Parágrafo.** Lo mencionado no aplica a las compras de planes de colegio. Los clientes que compren planes de colegio Diverpool Mascotas acumularán los siguientes DiverPuntos respectivamente:

Plan Mensual de Colegio Diverpool Mascotas	DiverPuntos
Colegio 8 Días	80
Colegio 12 Días	120
Colegio 16 Días	200
Colegio 20 Días	300

#### 4. ¿Cómo Redimir mis DiverPuntos?

Para redimir DiverPuntos por beneficios exclusivos, el Cliente deberá tener en cuenta lo siguiente:

- Los canales para redimir serán en las cajas de las tiendas físicas y/o a través de nuestra línea de WhatsApp: (+57) 300-190-2814.
- La redención se realiza mediante códigos generados en la plataforma Passtastic, y guardada en la billetera digital apple o android de cada Cliente Beneficiario.
- El Cliente Beneficiario deberá identificarse mediante su QR activo y la cédula o documento de identidad con el que se registró.
- La redención sólo podrá realizarse en la medida que el Cliente Beneficiario cuente con los puntos suficientes para acceder al beneficio.

**Parágrafo.** El Cliente deberá adelantar todos los pasos y procedimientos internos requeridos para el agendamiento y la correcta prestación de los servicios elegidos.

#### 5. Beneficios del Programa DiverAmigos

El Programa Comercial DiverAmigos cuenta con varias categorías en donde los Clientes Beneficiarios podrán acceder a beneficios exclusivos en productos y/o servicios definidos exclusivamente por Diverpool Mascotas a su entera discreción, para el bienestar de las mascotas en la siguientes categorías:

- Salud
- Mundo Gatuno
- Seguridad y Paseos
- Viajes y Aventuras
- Salud Recreativa
- Nutrición
- Higiene y Belleza
- Salud Preventiva

Cada beneficio definido por Diverpool Mascotas tendrá un número de DiverPunto(s) asignado(s) y podrá(n) ser redimido(s) una (1) sola vez por el Cliente Beneficiario. Así mismo, una vez redimido, dicho beneficio dejará de estar disponible para ese cliente.

**Parágrafo Primero.** Los beneficios no son de ninguna manera canjeables por dinero, comercializados, cedidos o intercambiados con terceros, o por cualquier bien o servicio diferente al ofertado por Diverpool Mascotas en el desarrollo de su dinámica empresarial.

**Parágrafo Segundo.** Todos los beneficios están sujetos a la disponibilidad de agenda para servicios Diverpool Mascotas así como los productos referenciados en cada categoría. No aplican ni incluyen los costos del domicilio o de valoración previa para los servicios que lo requieran como requisito de nuestras Políticas internas salvo que así lo determine explícitamente.

**Parágrafo Tercero.** Para redimir sus DiverPuntos, el Cliente Beneficiario podrá seleccionar su preferencia dentro del amplio portafolio de beneficios ofrecidos por Diverpool Mascotas, dividido en categorías de beneficios, contenidos en: <https://diverpool.co/diveramigos/>.

## **6. Condiciones de Uso de Beneficios**

Para el disfrute de todos los beneficios, los Clientes Beneficiarios deberán cumplir con todos los procedimientos internos de Diverpool Mascotas necesarios para el agendamiento y la correcta provisión de los servicios y entrega de los productos.

### **6.1 Servicios con cita (baño y peluquería, veterinaria, piscina, etc.)**

- Cancelaciones con al menos 6 horas de anticipación: permiten reprogramación sin pérdida del beneficio.
- Cancelaciones tardías (menos de 6 horas antes de la reserva): implican la pérdida del beneficio.
- No asistencia a la reserva: implica la pérdida del beneficio.

### **6.2 Productos**

El beneficio relacionado con productos seleccionados en los beneficios de las categorías de DiverAmigos estarán sujetos a disponibilidad de inventario. En caso de no contar con disponibilidad de un producto específico, el Cliente Beneficiario podrá abstenerse de elegir dichos beneficios y seleccionar otro de su preferencia.

**Parágrafo.** Diverpool Mascotas y sus marcas aliadas se reservan el derecho de dejar por fuera de este beneficio ciertos productos por restricciones y condiciones propias de las marcas.

## **7. Identificación del Cliente Beneficiario.**

Para acceder al programa y sus beneficios, el cliente deberá tener en cuenta lo siguiente:

- Presentar su código QR activo en la tarjeta digital y su cédula de ciudadanía (cuando aplique).
- En caso necesario, validar su identidad mediante el número de celular registrado.

- Los beneficios no podrán transferirse a un tercero y tampoco podrán compartirse, así como tampoco será permitido adjudicar compras facturadas con un número de cliente a otro.
- El programa DiverAmigos estará vinculado directamente a una (1) sólo cédula de ciudadanía del Cliente Beneficiario, por lo que no será posible acumular DiverPuntos para una mascota con varias cédulas.
- La cédula con la cual se registran el Cliente Beneficiario DiverAmigos, a través de la plataforma Passtastic, deberá ser la misma con la cual realicen su facturación en el sistema contable de Diverpool Mascotas para la acumulación.
- El cliente se compromete a mantener sus datos actualizados en las bases de datos de Diverpool Mascotas para poder garantizar el correcto proceso de facturación y participación.
- Si el Cliente Beneficiario cuenta con más de una (1) mascota, deberá seleccionar el beneficio exclusivo aplicable para sólo una (1) mascota, por lo que le deberá informar al equipo Diverpool Mascotas a qué familiar canino o felino le aplica. El Cliente Beneficiario no podrá usar el mismo premio para varias mascotas.

#### **8. Uso Inadecuado del Programa**

Diverpool Mascotas se reserva el derecho de admisión al programa comercial y a cancelar la participación de cualquier Cliente Beneficiario ante el incumplimiento de los presentes términos y condiciones. Así mismo, podrá suspender o cancelar la participación de cualquier cliente en caso de:

- Uso fraudulento del programa DiverAmigos.
- Manipulación de beneficios.
- Compartir o transferir accesos.
- Cualquier conducta que afecte la integridad del programa o la prestación de los servicios Diverpool Mascotas.

#### **9. Actualización, modificación y/o terminación del programa comercial.**

Diverpool Mascotas se reserva el derecho de actualizar y/o modificar los Términos y Condiciones, beneficios, vigencias y estructura del programa de acuerdo con las necesidades de la organización en cualquier momento, para lo cual hará la notificación respectiva a través de los canales oficiales, mensajes de texto y/o correos electrónicos.

En caso de finalización del programa DiverAmigos:

- Se informará a los clientes con antelación.
- Se otorgará un plazo para redimir puntos acumulados.
- Posterior a dicho plazo, los puntos perderán validez

## **10. Vigencias.**

El Plan de Fidelización de Diverpool Mascotas estará vigente hasta el treinta y uno (31) de Diciembre de 2026.

**Parágrafo.** En caso de no redimir los puntos oportunamente, los mismos perderán su validez y no serán tenidos en cuenta para ninguna otra actividad o dinámica comercial. Diverpool Mascotas no estará obligado de manera alguna a reconocer los puntos que no fueron efectivamente redimidos.

\*\*\*