

## **Bases del Programa RED M**

Para ser parte de RED M debes aceptar las bases del programa:

### **1. Antecedentes Generales.**

RED M, en adelante, también e indistintamente, el "Programa", es un programa de beneficios, implementado por Masisa S.A., que tiene por objeto incentivar y/o promocionar entre los clientes invitados a participar, la preferencia por los productos elaborados y/o distribuidos por MASISA S.A., en adelante, también e indistintamente "La Empresa" o "MASISA". Este programa beneficiará a los participantes, definidos en el punto 3 a), con la acumulación de puntos en una cuenta única, en adelante, la "Cuenta", y que podrán ser canjeados, sujeto al cumplimiento de las condiciones contenidas en el presente instrumento, por los bienes y/o servicios consignados en catálogos, folletos, sitio web o boletines electrónicos confeccionados especialmente para tales efectos.

### **2. Vigencia del Programa.**

El Programa tendrá vigencia indefinida. En caso de terminar, los clientes serán avisados con 2 meses de anticipación para que puedan canjear sus puntos.

### **3. Mecánica de Participación en el Programa.**

a) Requisitos para participar (incorporación y mantención) en el Programa:

Ser cliente frecuente de un Placacentro adherido a RED M, dentro del territorio nacional continental.

No presentar ninguna de las causales de eliminación del Programa, que se especifican en el número 3, letra e) de este instrumento. En adelante, el "Beneficiario", el "Cliente" o el "Participante".

Se entiende, para estos efectos, como cliente frecuente, aquel cliente que se haya inscrito al Programa que se describe en estas Bases y cumpla con los demás requisitos señalados en este instrumento.

b) Mecánica de Incorporación al Programa y Tratamiento de datos:

Para ser parte de RED M, el interesado podrá solicitar su inscripción llenando el Formulario de inscripción en el sitio web [www.masisaredm.cl](http://www.masisaredm.cl). En la solicitud de incorporación, el interesado debe individualizar, con nombre completo/ razón social y número de cédula de identidad/ RUT, a una persona natural mayor de edad o persona jurídica vigente, respectivamente, en adelante, el "Beneficiario", quien será el facultado para solicitar el canje de puntos, requerir el envío de comunicaciones, invitaciones u otros beneficios, de incorporar y/o modificar información de la cuenta, además de ser el titular de toda comunicación emitida por parte del Programa hacia los participantes. La autorización para la incorporación de un cliente en el Programa, será realizada por el Jefe de Local o la Jefatura del Programa, previa revisión del cumplimiento de los requisitos especificados en el punto a). El cliente persona jurídica sólo podrá inscribir a la sociedad correspondiente que cumpla con los requisitos especificados en la letra a).

c) Modificación y/o Incorporación de Datos:

Si el Beneficiario desea realizar un cambio de razón social o de datos, debe informar, a través del llenado de un Formulario Solicitud de Incorporación, indicando el cambio al que se refiere y los datos que en éste se requieren. La autorización para el cambio de razón social, será realizada por la Gerencia del Placacentro, previa revisión del cumplimiento de los requisitos especificados en el punto 3 a). El visado o confirmación de los cambios solicitados, será realizada por parte de la Jefatura del Programa. Este proceso tendrá un plazo máximo de 10 días hábiles. No realizar el procedimiento de cambio de razón social puede implicar que el cliente sea considerado no participante, sin compras o incluido en otra de las causales de eliminación, señaladas en la letra e).

Si el cliente desea actualizar algún dato necesario para la gestión del Programa, que no revista un cambio de razón social, éste puede realizarlo a través de [contactoredm@masisa.com](mailto:contactoredm@masisa.com)  
La sola modificación de datos, implica, para todos los efectos legales, la completa aceptación de estas bases.

d) Casos Especiales:

En el caso de fallecimiento del Titular, los puntos acumulados caducarán.

En caso de fallecimiento del Representante legal del cliente persona jurídica, los puntos acumulados en la cuenta seguirán siendo de la entidad jurídica, mientras ésta no se disuelva.

En caso de que se disuelva la entidad jurídica los puntos acumulados caducarán.

e) Suspensión, pérdida de puntos acumulados y eliminación del Programa:

- Será causal de eliminación del Programa la mora o simple retardo, respecto de los pagos, de cualquier naturaleza, que el Beneficiario haya comprometido al Placacentro, durante un periodo igual o superior a treinta días corridos, contados desde el día de su vencimiento.
- En caso que el Beneficiario deje de efectuar compras de productos MASISA en el Placacentro por un periodo de 360 días corridos o por un periodo mayor.
- El término de giro del Beneficiario persona jurídica, sin derecho a que el mismo haga uso de los puntos acumulados para posteriores canjes.
- En caso que el Beneficiario no cumpla uno o más de los requisitos establecidos en el punto a) de estas bases. Esto, posterior a la evaluación trimestral que se le realice, a partir del tercer mes de su incorporación al Programa.
- El abuso o uso indebido de los premios y/o beneficios obtenidos a través del Programa, el incumplimiento de lo establecido en estas bases o cualquier acción u omisión que implique algún tipo de fraude en contra de Masisa, el Placacentro, algún otro Placacentro o en contra de alguno de los otros Participantes, sin perjuicio del ejercicio de las acciones legales que pudieren corresponder.
- La solicitud de eliminación de cualquier Participante del Programa debe realizarse formalmente por parte del Placacentro, con los datos que éste incluye y aduciendo la razón de la expulsión. La autorización es responsabilidad del Jefe de Local o dueño, de un Placacentro, previa constatación de que el participante efectivamente se encuentra en alguno de los supuestos mencionados precedentemente.
- Si el Beneficiario es eliminado del Programa, podrá hacer uso de sus puntos acumulados dentro de los 30 días siguientes a la fecha de eliminación. Excepto, que el motivo de la eliminación sea por la mora o simple retardo, respecto de los pagos de cualquier naturaleza que el Beneficiario haya comprometido al Placacentro, durante un periodo igual o superior a treinta días corridos, contados desde el día de su vencimiento. En este caso los puntos se perderán y no podrán ser recuperados.
- En caso de fraude, el Beneficiario será eliminado del Programa de forma unilateral y perderá automáticamente sus puntos, sin posibilidad alguna de canje de productos. En caso de que un Participante hubiere sido eliminado del programa y posteriormente, previa solicitud y cumplimiento de los requisitos exigidos, fuere nuevamente aceptado dentro de éste, no tendrá derecho a recuperar el puntaje y los beneficios perdidos.

f) Renuncia al Programa:

Todo participante que desee renunciar al presente Programa de beneficios, podrá hacerlo informando tal decisión de manera expresa a MASISA S.A., tal información deberá realizarse mediante una comunicación escrita, por parte del Beneficiario, dirigida a la Jefatura del Programa, mediante el correo [contactoredm@masisa.com](mailto:contactoredm@masisa.com) o SAC MASISA 800 801 000. La renuncia al Programa constituye

la pérdida de todos los beneficios que éste entregue, incluyendo el puntaje acumulado y el canje de premios.

#### **4. Mecánica de Acumulación de Puntaje.**

##### a) Acumulación de Puntaje:

Cada vez que el Beneficiario compre productos Masisa que se encuentren asociados al Programa, acumulará 1 punto por cada \$150 del valor bruto de su compra, los cuales serán bonificados al Cliente por parte de RED M (este valor incluye el impuesto al valor agregado IVA) en todos los productos Masisa que la Empresa defina dentro de RED M, y que el Beneficiario haya comprado directamente a través de un Placacentro adherido al Programa. A modo de ejemplo, si el Beneficiario compra \$150.000 en productos Masisa, estará ganando 1.000 puntos.

Se hace presente que los plazos en que los puntos acumulados se reflejan en la cuenta del cliente dependerá del Placacentro en donde se hizo la compra. En algunos casos la acumulación se refleja de manera inmediata, otros con desfase un mes después del pago de cada factura o boleta de compraventa.

Sin perjuicio de lo anterior, la Empresa podrá aplicar criterios de corrección que considere oportunos a la regla de bonificación de puntos, para modificar la cantidad de puntos entregados por concepto de compras. Las variaciones en los montos de los puntos obtenidos en consideración a la aplicación de la anterior facultad serán debidamente comunicadas a los clientes por los medios que la Empresa considere adecuados y efectivos.

La Empresa podrá generar instancias promocionales de acumulación de puntaje, las que se informarán a los participantes por los medios que la Empresa estime correspondiente.

La cantidad de puntos asociada a las compras que el participante realice, ingresarán a la cuenta, cuyo titular será el Beneficiario y se encontrará asociada al número de RUT del Cliente inscrito.

Sólo se comprenderán para efectos de la acumulación de puntos, el valor de los productos efectivamente pagados y recibidos por el Cliente. Por lo anterior, se restará de los puntos acumulados, aquellas compras que habiendo acrecentado el número de puntos, sean objeto de una nota de crédito, con posterioridad.

Cada Beneficiario tendrá derecho a ganar puntaje, sólo si participa en forma independiente, y para efectos de la acumulación, el cliente sólo acumulará puntaje por las compras individuales que éste efectúe.

El puntaje acumulado por los participantes tendrá una vigencia de 12 meses desde su fecha de carga a la cuenta siendo descontado en forma automática todos los meses. Es decir, al mes 13 se eliminan los puntos cargados el mes 1 y que no hayan sido canjeados oportunamente, y así sucesivamente.

Existe un tope máximo de acumulación mensual, el cual corresponde a 20.000 puntos. Esto significa, que sólo \$3.000.000 de compras acumulará puntos durante un mismo mes, permitiendo al participante acumular un máximo de 240.000 puntos en un período de 12 meses en caso de que no realice canje; después de este período comenzarán a caducar según la vigencia de los puntos ya explicada.

Se hace presente que los puntos extras que puedan ser bonificados al Cliente en virtud de campañas de doble puntos, campañas por inscripción, entre otras acciones que se realicen por parte de la Empresa durante el año, podrán ser acumulables a la cuenta de puntos bonificados que a la fecha tenga el Cliente, permitiéndose de esta forma que el saldo total que se genere en virtud de

estos puntos, pueda sobrepasar el límite máximo de puntos acumulables establecido tanto mensual como anual.

Se hace presente que a estos puntos adicionales y que se generen de forma excepcional, aplicarán las mismas reglas de vencimiento indicadas para los puntos que se bonifican por compras según lo señalado de forma precedente; permitiéndose por parte de la Empresa que estos se utilicen para efectuar canje de productos según disponibilidad de puntos acumulados y vigentes que tenga cada Cliente.

Al término de vigencia del Programa, los puntos acumulados podrán ser canjeados dentro de un periodo de 90 días, posteriores a la fecha que la Empresa haya determinado como fecha de término de la vigencia del programa. Los puntos acumulados y no canjeados en el plazo señalado se perderán definitivamente, no darán derecho a ser canjeados por deudas contraídas con la Empresa, o por descuentos adicionales a los ya proporcionados por ésta, y no darán lugar a reclamos posteriores por parte del cliente.

Los errores de acumulación que pudieren ocurrir en la cuenta de alguno de los participantes y que sean detectados por el cliente o por la Empresa, serán analizados y en caso que corresponda, serán corregidos por los medios que sean adecuados, sin que por ello pueda surgir algún tipo de responsabilidad para la Empresa, o que el participante pueda exigir algún tipo de compensación.

Los premios o beneficios de que trata este punto, no podrán ser canjeados por dinero efectivo, ni podrán ser utilizados como medio de pago en compras, ni como abonos para saldar deudas existentes con la Empresa y/o el Placacentro.

Sólo tendrán derecho al canje de premios, los Beneficiarios que se encuentren activos en el Programa, es decir, que no se encuentren comprendidos en alguna de las causales de suspensión y/o eliminación del Programa, que se especifican en el punto 3 e).

## **5. Beneficios, premios y canjes.**

Este Programa cuenta con los siguientes beneficios y premios a la fidelidad del cliente inscrito en el mismo:

- **Acumulación de puntos:** El Beneficiario podrá acumular puntos por compras de productos Masisa realizadas en locales Placacentros adheridos al Programa, los cuales podrá utilizar personalmente en:
  - Catálogo de canje de premios: Este es un catálogo online donde se pueden encontrar herramientas y artículos para apoyar a los clientes en su oficio y que pueden ser canjeados con los puntos “RED M” acumulados. El valor en puntos de cada artículo, será indicado claramente en cada producto del catálogo.
  - Canje de productos Masisa: El Beneficiario podrá hacer canje de sus puntos en locales Placacentros adheridos al Programa. Para esto, Masisa dispondrá a cada Placacentro adherido de una plataforma donde se podrá realizar el canje de la siguiente forma:
    1. En esta plataforma, el vendedor del Placacentro deberá ingresar el número de cédula de identidad del Cliente que se encuentre en el mesón de atención y que así lo solicite.
    2. Una vez ingresado el número de cédula de identidad, la plataforma indicará si está registrado en “RED M” y cuántos puntos acumulados tiene para su

canje. En caso que el Cliente no se encuentre registrado, la plataforma permitirá su registro en el Programa.

3. En caso que el cliente sea “RED M” y tenga puntos acumulados suficientes, el vendedor del Placacentro podrá seleccionar en el catálogo disponible online los productos Masisa que el Cliente quiera canjear e ingresarlos en su carro de compras online.
4. Una vez que el vendedor del Placacentro confirme el canje, el cliente recibirá un mensaje SMS al número de teléfono registrado en la plataforma, avisando sobre este canje de puntos y solicitando una aprobación o rechazo. El SMS enviado tendrá una duración de 120 segundos, posterior a ese tiempo el mensaje caducará y no permitirá realizar el canje, por ende deberá realizarse todo el proceso nuevamente.
5. En caso que el cliente apruebe el canje, el vendedor del Placacentro deberá hacerle entrega de la mercadería con una guía de despacho.
  - Beneficios: Los clientes inscritos podrán contar con una serie de beneficios asociados al Programa, tales como, descuentos exclusivos, capacitaciones y talleres exclusivos, entradas a eventos, despacho gratis en compras online, entre otros.
  - Convenios: Los clientes adheridos al programa de “RED M” podrán acceder a los diferentes convenios que Masisa dispondrá mensualmente para ellos en empresas asociadas y/o del rubro.

## **6. Catálogo de canje de premios:**

### **a) Entrega de productos del Catálogo de canje de premios.**

Las fotos de los premios para canje publicados en Catálogo de Canje de Premios son solo referenciales y pueden sufrir modificaciones en cualquier momento.

Una vez que el cliente realice el canje de premios se validará la transacción enviando un correo electrónico con la información de canje. Posterior al envío de un mail de confirmación el cliente dispondrá de 24 horas para poder anular el canje.

La disponibilidad del producto y/o servicios canjeado, será confirmado dentro de 48 horas hábiles posteriores a la validación del canje. En caso de haber stock, quedará válido el canje y se procederá a la compra del premio y su posterior despacho. En el caso de no haber stock, se procederá a devolver los puntos o cambiar por un producto similar previo acuerdo con el cliente, a quien se contactará. Es de responsabilidad del cliente tener actualizados sus datos de contacto.

Las Gift Card se enviarán al correo asociado al canje en un plazo máximo de 24 horas hábiles.

### **b) Condiciones de Despacho**

La información del lugar de envío es de exclusiva responsabilidad del usuario y debe estar actualizada en los datos de contacto. En el caso de no haber moradores al momento del despacho, no se podrá hacer entrega del producto.

Cada despacho permite hasta 2 intentos de entrega en la dirección de despacho indicada en la información de contacto. En el caso de no poder concretarse, el personal de servicio al cliente se contactará dentro de los próximos 5 días hábiles para reprogramar la entrega.

Se realizan despachos solo en Chile continental. Se excluye: Isla de Pascua, Isla Juan Fernández, Antártica y Centros de Ski.

Los plazos de entrega son de 12 días hábiles desde el día siguiente al canje, excepto en escenarios de fuerza mayor. Posibles retrasos debido a factores externos, no son causal de anulación del canje.

Para regiones extremas el plazo de entrega se extiende en 5 días hábiles adicionales. Zonas Extremas Contempla las siguientes comunas y sus alrededores: Punta Arenas, Natales, Porvenir, Iquique, Alto Hospicio, Colchane, Coyhaique, Puerto Aisén, Tortel, Villa O'Higgins, Arica, Camarones. Una vez que el producto sea entregado, se deberá firmar la guía de despacho correspondiente, revisando que el producto se encuentre en buen estado. La recepción del producto debe realizarse por una persona mayor de edad, quien deberá firmar y escribir su nombre y RUT en la guía de despacho para acreditar la recepción del producto.

En caso que el producto sea recibido por un tercero distinto del titular de la orden de compra (familiares, asesora del hogar, conserjes, mayordomo u otro) este tercero deberá firmar y escribir su nombre y Rut en la guía de despacho para acreditar la recepción del producto. Se da por entendido que el producto fue recibido a plena conformidad.

#### c) Entrega de premios campañas del Programa

En caso de quiebre de stock, del producto promocionado como premio se entregará alternativa. El premio no podrá ser reemplazado por puntos. El premio es personal e intransferible. Una vez contactado y validado el ganador tendremos un plazo de 20 días para el despacho de su premio. No podrá ser elegido como ganador quien presenta deudas con algún PLC.

#### d) Condiciones de post venta

En caso que no esté conforme con el producto recibido, debido a que este viene en mal estado o no corresponde al producto canjeado, debe rechazar el producto en el momento de la entrega, indicando las razones de su disconformidad e indicar nombre y RUT en la guía de despacho.

Si el producto canjeado no tuviera las características técnicas informadas, llegó dañado o incompleto, debe escribir un mail a [postventa@masisa.com](mailto:postventa@masisa.com) para coordinar el cambio del producto en un plazo máximo de 5 días contabilizados desde el momento de la recepción de su producto.

Los tiempos de retiro para cambio de producto tiene un plazo de 5 días hábiles y luego la sustitución del producto tiene un tiempo de 15 días hábiles a contar del retiro del producto anterior.

En el caso que un producto llegara en estado defectuoso (daño físico del producto o falla técnica de fábrica) y el cliente no lo detectara al momento de la recepción, tiene 5 días hábiles para informar el hecho al mail [postventa@masisa.com](mailto:postventa@masisa.com), solicitando el cambio. Aplican los mismos tiempos de retiro y despacho explicados en el punto anterior.

En el caso de que falle el producto el cliente deberá ir donde el fabricante para hacer uso de la garantía. El tiempo de garantía varía dependiendo de la marca del producto canjeado. Para hacer válida la garantía, el cliente debe presentar la boleta del producto en la dirección de garantía dependiendo de la marca en su ciudad.

En caso de no estar conforme y satisfecho con su canje, dispone de un lapso de 24 horas hábiles desde el momento de recepción de su producto para solicitar la anulación de puntos informando al mail [postventa@masisa.com](mailto:postventa@masisa.com) las condiciones son las siguientes:

- El Producto debe estar en óptimas condiciones y en su respectivo empaque.
- La devolución (Despacho) de dicho producto corre a cuenta del cliente.
- Las devoluciones de sus puntos tienen un tiempo estimado de 5 días hábiles una vez sea recibido el producto.
- Pasada las 24 horas hábiles no se realiza devolución de los puntos y ni cambio de producto.

#### e) Otras consideraciones

Las condiciones de despacho podrán sufrir cambios a lo largo del tiempo. Se reserva el derecho de cambiar el valor de los productos informados en el sitio web, así como también modificar el mix de premios del catálogo.

## **6. Categorización participantes.**

El Programa especifica categorías distintas de clientes de acuerdo a su comportamiento de compra. La categorización se realiza en base al promedio de compra mensual de los últimos 3 meses y se compone de las siguientes categorías:

- Categoría Bronce: hasta \$ 300.000 pesos chilenos
- Categoría Plata: sobre \$ 300.000 a \$ 900.000 pesos chilenos
- Categoría Oro: sobre \$ 900.000 pesos chilenos

La categorización, los montos de compra exigidos y los factores que categorizan a los participantes pueden variar en el tiempo sin previo aviso

RED M podrá ir agregando nuevos beneficios a lo largo del programa e ir cambiando las condiciones de cada uno de ellos.

## **7. Otras Atribuciones del Programa.**

### a) Publicidad:

Será condición para la entrega de cualquier premio de este Programa, el hecho que los ganadores autorizan a la Empresa, y sin necesidad de una ratificación posterior, a difundir sus nombres, identidades e imagen, en uno o más medios de comunicación a elección de ésta, sin derecho a compensación monetario o de otro tipo y sin limitación en el tiempo.

### b) Cesión o Transferencia del Cliente:

Los puntos no se podrán ceder a otra persona natural ni persona jurídica. Del mismo modo, en caso de fallecimiento del beneficiario, los puntos acumulados caducarán.

### c) Modificaciones:

Las condiciones establecidas en las presentes bases podrán ser modificadas total o parcialmente por parte de la Empresa, modificaciones que, en todo caso, serán comunicadas adecuadamente a los Participantes. Las estipulaciones de estas bases reemplazan aquellas dictadas por la Empresa con anterioridad a esta fecha.

### d) Comunicación:

El participante al aceptar participar en el programa accede a ser contactado por la Empresa a través de e-mail, teléfono, mensaje de texto, Whatsapp y/o cualquier otro medio que la empresa estime conveniente.

### e) Participación:

Podrán participar en el programa de fidelización todos los clientes de Masisa S.A. que se encuentren inscritos de conformidad a las condiciones de estas bases. A excepción de los empleados de Masisa S.A., MASISA Partes y Piezas S.A. y todos sus sociedades filiales y coligadas, sus cónyuges o parientes por consanguinidad o afinidad en toda la línea recta y en la colateral hasta el segundo

grado inclusive, el personal de sala de los locales y el personal involucrado de la agencia de publicidad, agencia de promociones y auspiciadores de la promoción.

## **8. Domicilio y Competencia**

Toda y cualquiera dificultad o controversia que se produzca entre las Partes respecto a la aplicación, interpretación, duración, validez o ejecución de estas Bases, cualquiera sea su causa o motivo, será sometida a elección del consumidor, ante el Juzgado de Policía Local correspondiente a su domicilio o al domicilio del proveedor. Sin perjuicio de la competencia de los tribunales ordinarios de justicia para otro tipo de materias. Todo lo anterior, según el artículo 50 A de la ley 19.496.