



CENTRO COMERCIAL ATLANTIS
TÉRMINOS Y CONDICIONES
PROGRAMA DE FIDELIZACIÓN SOY TOP MEMBER

¡POR FAVOR LEA ESTE DOCUMENTO CON ATENCIÓN!

1. OBJETO:

El presente documento contiene los términos del Programa de fidelización SOY TOP MEMBER (en adelante “el programa” o “SOY TOP MEMBER”), disponible al público en general, cuya consulta podrá realizarse en la Sitio web www.soytopmember.com, en el que se evidencian los derechos, beneficios, obligaciones, restricciones, términos, vigencia y condiciones del Programa de Fidelización SOY TOP MEMBER. Estos términos y condiciones modifican y sustituyen en su totalidad cualquier versión anterior del Programa antes denominada SOY ATLANTIS.

2. ACEPTACIÓN:

Al registrar sus datos, declara que está de acuerdo con los términos y condiciones aquí mencionados, así como la aceptación de la política de manejo de datos personales (Ley 1581 de 2012). El presente documento contiene información muy importante sobre sus derechos, obligaciones, limitaciones, cláusulas excluyentes y demás términos y condiciones que debe conocer como miembro del Programa de fidelización de Atlantis calidad que adquiere una vez ha completado su registro en este sitio web. **En caso de no aceptar estos términos y condiciones, por favor no se registre.**

3. MODIFICACIONES Y DECLARACIONES: BENEFICIOS:

El Centro Comercial de Entretenimiento Atlantis Plaza Propiedad Horizontal (en adelante “Atlantis”), actuando como propietarios del programa de fidelización de sus clientes denominado “Soy Top Member”, se reservan el derecho de modificar o finalizar el sitio web y/o cualquiera de sus componentes interactivos en cualquier momento, para lo cual realizará un aviso a los miembros activos del programa en su cuenta o en los correos que haya proporcionado al momento del registro, con treinta (30) días calendario de anticipación. En caso de que se trate de una modificación, Soy Top Member publicará en el sitio web los términos y condiciones modificados. Los miembros se obligan a revisar de forma periódica este sitio web para conocer y consultar los T&C del programa.

Declaración de veracidad de la información: Al registrarse, la persona declara ser mayor de edad y ser titular de toda la información consignada en la plataforma.

4. DEFINICIONES:

- 4.1. **ACTIVIDAD:** Son todas aquellas dinámicas en las que el cliente puede obtener los puntos. Registro de facturas, asistencia a eventos si se llega a considerar.
- 4.2. **BENEFICIOS:** Es la manera en la que el programa de fidelización agrega valor a los clientes registrados, recompensándolos con diferentes incentivos.
- 4.3. **PUNTOS TOP:** Se refiere a los incentivos que recibe el miembro en cada actividad que participa de acuerdo con los presentes términos y condiciones, sin tratarse en ningún caso de una especie representativa de dinero. Estos incentivos son acumulados en el Programa de FIDELIZACIÓN en la cuenta de cada miembro, por lo que no son transferibles a otras cuentas de miembros, no tienen valor en efectivo o monetario y vencen en los doce (12) meses siguientes.



CENTRO COMERCIAL ATLANTIS
TÉRMINOS Y CONDICIONES
PROGRAMA DE FIDELIZACIÓN SOY TOP MEMBER

¡POR FAVOR LEA ESTE DOCUMENTO CON ATENCIÓN!

- 4.4. **CUENTA DE MIEMBRO:** Se refiere al perfil que adquiere el cliente como miembro y en el que constan sus datos, sus Puntos Top, el estado de sus Puntos Top, el registro y estado de sus facturas, transacciones con sus Puntos Top y el catálogo de artículos que pueda redimir por sus Puntos Top. El Miembro accederá a su cuenta con su usuario y contraseña personal a través del siguiente link: www.soytopmember.com
- 4.5. **JUEGOS DE SUERTE Y AZAR (juegos promocionales):** Son aquellos juegos en los cuales, según reglas predeterminadas por la ley y el reglamento, una persona (miembro), que actúa en calidad de jugador, realiza una apuesta o paga por el derecho a participar, a otra persona que actúa en calidad de operador (Atlantis), que le ofrece a cambio un premio en especie, el cual ganará si acierta, dados los resultados del juego, no siendo este previsible con certeza, por estar determinado por la suerte, el azar o la casualidad. Así pues, son de suerte y azar aquellos juegos en los cuales se participa sin pagar directamente por hacerlo, y que ofrecen como premio un bien o servicio, el cual obtendrá si se acierta o si se da la condición requerida para ganar. Se podrán utilizar como juegos promocionales los sorteos, bingos, promociones, concursos o actividades organizadas.
- 4.6. **MARCA:** Significa aquella identificación comercial de los establecimientos de comercio que son explotados dentro de Atlantis y que mediante acuerdos privados con Atlantis deciden hacer parte del programa de fidelización Soy Top Member en calidad de participante de entrega de beneficios a los miembros que estén inscritos al programa de fidelización Soy Top Member pero que bajo ninguna circunstancias será considerados miembros y por tanto no serán objeto de entrega de beneficios dirigidos a los clientes y visitante del Centro Comercial.
- 4.7. **MEDIOS DE REGISTRO:** Se refiere a la manera en la que podrá hacerse la inclusión de los clientes en el Programa de fidelización “Soy Top Member”.
- 4.8. **MIEMBRO:** Es el cliente mayor de dieciocho (18) años que de forma libre y voluntaria decide registrarse en el programa de fidelización por cualquiera de los medios descritos en este documento.
- 4.9. **PROGRAMA DE FIDELIZACIÓN (en adelante “el Programa”):** Se refiere al Programa de Beneficios que ha sido creado especialmente con el propósito de reconocer e incentivar la lealtad de los compradores y visitantes de Atlantis, ubicado en la Calle 80 # 13-06, Cl. 81 # 13 05, de Bogotá quienes podrán inscribirse a este Programa y adquirir la calidad de Miembros; en el mismo sentido, el Centro Comercial podrá, a su discreción, consideración y decisión final, realizar alianzas comerciales con las marcas que se encuentran dentro de Atlantis, de tal forma que éstas puedan hacer entrega de los beneficios que trata el programa de “Soy Top Member” y de forma paralela las marcas sean participes de activaciones y recordación de marca ante los miembros de “Soy Top Member”. El programa de fidelización cuenta con el sitio web www.soytopmember.com (en adelante “el Sitio Web”). En este Programa cada Miembro contará con una cuenta personal en la que podrá acumular Puntos Top y redimirlos para obtener los beneficios que ofrezca el Programa en el momento de la redención.
- 4.10. **PROPIETARIO:** El sitio web del programa de fidelización “SOY TOP MEMBER” y sus programas interactivos son propiedad del Edificio Centro Comercial de Entretenimiento Atlantis Plaza Propiedad Horizontal (en adelante “Atlantis Plaza” o “Atlantis”).



CENTRO COMERCIAL ATLANTIS
TÉRMINOS Y CONDICIONES
PROGRAMA DE FIDELIZACIÓN SOY TOP MEMBER

¡POR FAVOR LEA ESTE DOCUMENTO CON ATENCIÓN!

- 4.11. **SEGMENTO:** Significa los clientes y/o visitantes inscritos al programa de fidelización Soy Top Member divididos en grupos con características como, comportamientos, necesidades o datos demográficos y que gracias esto Atlantis podrá otorgar.

5. MEDIOS DE REGISTRO:

La inclusión de los clientes en el Programa de fidelización “Soy Top Member” se podrá hacer por los siguientes medios:

5.1. Sitio web: Ingresando a la Sitio web del programa de fidelización www.soytopmember.com

5.2. Presencial: En el puntos de información de Atlantis con los Informadores o personal plenamente identificado con el logo de Atlantis, quienes lo harán también mediante la plataforma y para lo cual le deberán suministrar una tableta en la que debe firmar para expresar su consentimiento para ser registrado como miembro y en la que se informa la política de tratamiento de datos personales. En caso de querer retirarse del programa deberá enviar un correo electrónico a info@experiencia.soytopmember.com manifestando su deseo de retirarse del mismo, ante el cual recibirá un correo de confirmación de eliminación de la cuenta. Recuerde los tiempos de respuesta son 15 días hábiles.

6. RESTRICCIONES PARA EL REGISTRO COMO MIEMBRO:

No podrán registrarse como miembros del programa de fidelización los menores de edad, los empleados de ATLANTIS, sus socios, filiales, empresas afiliadas, agencias de publicidad y de promoción, proveedores y cualquier otra empresa involucrada en el desarrollo, producción o distribución de materiales para este sitio web y/o el Programa de FIDELIZACIÓN.

Igualmente, no podrán realizar el registro como “miembros” las personas que tengan un vínculo contractual directo o a través de un tercero con los diferentes locatarios (arrendatarios/ concesionarios) de ATLANTIS no obstante, ATLANTIS podrán crear un programa de Fidelización para sus empleados y personal vinculado a las marcas presentes en los Centros Comerciales.

7. ACUMULACIÓN Y VENCIMIENTO DE PUNTOS TOP:

Los miembros del programa de fidelización podrán obtener Puntos Top que acumularán en sus cuentas miembro por los siguientes medios:

a. **Registro de facturas.** Por cada cinco mil pesos (\$5.000) en compras realizadas en cualquiera de los establecimientos de comercio que se encuentran ubicados en el Centro Comercial, a excepción de: facturas emitidas por entidades bancarias, pago de servicios públicos, recargas de teléfonos móviles, casas de cambio de divisas, cotizaciones de viajes, recargas de cine, comprobantes de abono, aún si fueron generadas por alguno de los locales del centro comercial, en los términos que se señalen en cada actividad promocional, el miembro obtendrá un (1) PUNTOS TOP que se verá reflejado en su cuenta una vez la factura se registre. Condiciones del registro de facturas:

b. **Vencimiento de Puntos Top** – Los cuales serán acumulables en su cuenta hasta por doce (12) meses contados desde la fecha en que se registró la factura válidamente.



CENTRO COMERCIAL ATLANTIS
TÉRMINOS Y CONDICIONES
PROGRAMA DE FIDELIZACIÓN SOY TOP MEMBER

¡POR FAVOR LEA ESTE DOCUMENTO CON ATENCIÓN!

- **El registro lo podrán hacer mediante:** (i) El punto de información de Atlantis donde los informadores realizarán el registro de las facturas y le impondrán un sello a estas, para lo cual los puntos se verán reflejados de manera inmediata; (ii) Subiendo las imágenes claras de la(s) factura(s) en su cuenta del programa de fidelización www.soytopmember.com, las cuales deberán ser legibles, debiendo permitir reconocer: el establecimiento, el número de la factura, el valor de la compra y la fecha de emisión. Para registrar la(s) factura(s) es necesario que se registre toda la información solicitada en la plataforma www.soytopmember.com. Los Puntos Top se verán reflejados en la cuenta, en los dos (2) días hábiles siguientes al registro.

- **Condiciones especiales del registro de facturas:**

1. No se podrán registrar más de dos (2) Factura emitida un mismo día de un mismo local y que no tengan quince (15) de diferencia con la siguiente compra.
2. No se podrán registrar más de tres (3) Facturas de zona de comidas emitidas un mismo día.
3. Las facturas deben ser registradas de manera personal en los puntos de información o mediante su cuenta del programa de fidelización.
4. No se podrán registrar más de tres (3) facturas emitidas por un mismo local en un lapso de ocho (8) días consecutivos.
5. No se podrán registrar más de veintiuno (21) facturas emitidas por un mismo local durante 60 días calendario. Además, se deberá tener en cuenta, que solo se podrán registrar siete (7) facturas emitidas de diferentes locales en un mismo día.

En caso de que la o las facturas hayan sido registradas a través del portal web www.soytopmember.com, los Puntos Top suelen acreditarse en un periodo de un (1) día hábil siguientes al envío.

- **Criterios de no registro de las facturas:**

1. Mal estado de las facturas (rotas, arrugadas, sucias)
2. Facturas de compra que sean realizadas en el mismo día y que no tengan quince (15) minutos de diferencia con la siguiente compra.
6. En caso de que sea difícil identificar la información de la imagen de la factura que se carga en el portal web, sea porque la imagen se ve borrosa o porque la imagen no muestra la información completa, ATLANTIS podrán tomarse ocho (8) días hábiles adicionales para validar la factura y podrá solicitar al usuario que vuelva a cargar la factura de tal forma que la información en esta sea completamente legible y esté completa.
7. En caso de que alguna de las facturas registradas por el portal web mediante fotos esté en mal estado o tenga señales de haber sido modificadas posterior a su emisión, ATLANTIS tendrán la potestad de aprobar o rechazar el registro de la factura. Esto por la imposibilidad de realizar la verificación en el mismo momento en que el miembro ha cargado la información.
8. No se podrán registrar facturas emitidas por entidades bancarias, pago de servicios públicos, recargas de teléfonos móviles, facturas electrónicas que no mencione la compra realizada en ATLANTIS, compra de bonos regalo solo si su compra se realizó en un local de alguna de las marcas del centro comercial, no comprobantes de abono, no promesas de compraventa, no Boucher de tarjeta crédito o débito aún si fueron generadas por alguno de los locales de ATLANTIS.



CENTRO COMERCIAL ATLANTIS
TÉRMINOS Y CONDICIONES
PROGRAMA DE FIDELIZACIÓN SOY TOP MEMBER

¡POR FAVOR LEA ESTE DOCUMENTO CON ATENCIÓN!

9. Para el registro de facturas electrónicas se debe presentar la factura de manera impresa y debe mencionar que la compra fue realizada en ATLANTIS. Y se revisara y se aprobara bajo las mismas condiciones de las facturas registradas en puntos de información o desde la web ingresando a su cuneta desde www.soytopmember.com, de la misma manera que se cargan las facturas impresas, es decir adjuntando un archivo JPG.

Horarios punto de información para registro de facturas de Atlantis:

- De lunes a domingo en los horarios de 9:00 a.m. a 8:00 p.m.

Nota: Los horarios podrán variar dependiendo de cualquier novedad presentada.
En resumen, quedaría así:

REGISTRO DE FACTURAS DE UNA MARCA	
X DÍA	No se podrán registrar más de 2 facturas de una misma marca.
X 8 DIAS	No se podrán registrar más de 3 facturas emitidas de una misma marca en el lapso de 8 días
X 60 DÍAS	No se podrán registrar más de 21 facturas emitidas por una misma marca durante 60 días calendario.
REGISTRO DE FACTURAS GENERAL	
X DÍA	Siete (7) facturas de cualquier marca 3 facturas de la zona de comidas de diferentes marcas (Plazoleta de comidas, central gourmet, postres, cafés y heladerías)

Para el caso de Cinemark se crearán 2 comercios para el registro de facturas: para que sean validas estas facturas para acumulación.

- Cinemark Entradas
- Cinemark Confitería

8. BENEFICIOS:

Participar en los juegos promocionales ATLANTIS crearán promocionales, avalados por la Lotería de Bogotá, la Secretaría de Gobierno o la entidad que corresponda, los cuales contarán con sus propios términos y condiciones los cuales podrá consultar en www.soytopmember.com

Atlantis podrán entregar a sus clientes miembros del Programa de Fidelización, que cuenten con el número de Puntos Top vigentes que se exijan para cada beneficio, cualquiera de los siguientes beneficios:

Recibir premios. Estos variarán de acuerdo con la disponibilidad, temporada y nuevas alianzas que Atlantis adquieran con las marcas explotadas dentro de los Centros Comerciales o con empresas aliadas. Ver punto 10. REDENCIÓN DE PUNTOS TOP POR ARTÍCULOS DEL CATÁLOGO.

Los beneficios serán entregados por Atlantis, quien determinarán estos de forma unilateral y podrán provenir de marcas aliadas a ATLANTIS. Los beneficios de SOY TOP MEMBER no son acumulables con otros beneficios otorgados por los Centros Comerciales, a menos que



CENTRO COMERCIAL ATLANTIS
TÉRMINOS Y CONDICIONES
PROGRAMA DE FIDELIZACIÓN SOY TOP MEMBER

¡POR FAVOR LEA ESTE DOCUMENTO CON ATENCIÓN!

lo determinen y comuniquen previamente. El número de empresas aliadas podrá variar en el tiempo, sin que exista obligación alguna por parte de ATLANTIS para mantener algún beneficio en particular durante un tiempo determinado. El número de beneficios ofrecidos serán comunicados en los términos y condiciones de cada promoción.

Ahora bien, frente a cualquier petición, queja o reclamo relacionado con la entrega de bienes entregados directamente por las Marcas de los bienes será responsabilidad exclusiva de los propietarios del establecimiento comercial que emita el beneficio, en ese sentido ATLANTIS no serán responsables de los daños o inconformidades generados por las empresas aliadas con ocasión entrega de bienes. (ver punto 12)

Cualquier beneficio otorgado a través de Puntos Top podrá ser sujeto a decrementos o incrementos en los requerimientos de Puntos Top de acuerdo con los beneficios que están disponibles en el momento de la redención.

9.PUNTOS TOP:

- 9.1. Asignación de Puntos Top: De forma individual cada miembro recibirá un (1) Punto Top por cada cinco mil pesos (\$5.000 m/cte.) en compras realizadas en cualquiera de las marcas explotadas en el Centro comercial Atlantis.
- 9.2. Expiración de Puntos Top por inactividad de la cuenta: Los Puntos Top se mantendrán en la cuenta del miembro hasta que sean redimidos por el miembro o hasta que se venzan (Ver 7. VENCIMIENTO DE PUNTOS TOP) lo que ocurra primero.
- 9.3. Límite de Puntos Top: ATLANTIS se reservan el derecho a limitar el número de facturas que registre cada miembro para obtener los Puntos Top, pudiendo tratarse la limitación de fecha de las facturas, facturas por establecimiento, entre otros. Es su responsabilidad verificar el sitio web y/o estos términos y condiciones para consultar cualquier cambio realizado a la limitación de facturas que se pueden subir.
- 9.4. No poseen valor: Los Puntos Top no constituyen un patrimonio, no ofrecen un derecho, ni interés adquirido a un miembro, ni tienen valor en efectivo.
- 9.5. No se pueden transferir: tampoco se pueden vender, intercambiar, asignar o transferir, ni compartir con un tercero miembro o persona con interés de inscripción al Plan Soy Top Member, ni subastar a través de un sitio de subastas en línea u otro.

Cumplidos los doce (12) meses contados desde la fecha en que se adquirieron los Puntos Top, ATLANTIS procederán a borrarlos de la cuenta del miembro. Para la eliminación de los Puntos Top, ATLANTIS podrán o no realizar previamente una notificación al correo electrónico registrado en el programa de fidelización; sin embargo, cada miembro deberá consultar en su cuenta la fecha de vencimiento de los Puntos Top que tiene disponibles.

10.FORMA DE ADQUIRIR PUNTOS TOP.

Los miembros activos del Programa de Fidelización podrán adquirir Puntos Top mediante:

10.1 FORMA DE ADQUIRIR PUNTOS TOP. REGISTRO DE FACTURAS DE COMPRA EN ESTABLECIMIENTOS DE ATLANTIS: Los miembros del programa de Fidelización



CENTRO COMERCIAL ATLANTIS
TÉRMINOS Y CONDICIONES
PROGRAMA DE FIDELIZACIÓN SOY TOP MEMBER

¡POR FAVOR LEA ESTE DOCUMENTO CON ATENCIÓN!

podrán registrar las facturas de compras realizadas en los establecimientos de Atlantis en los siguientes ocho (8) días de la expedición de dichas facturas (fecha de emisión de la factura). Para el registro, las facturas deben estar en buen estado (limpias, legibles, no pueden estar rotas, ni arrugadas).

- **El registro lo podrán hacer mediante:** Los puntos de información de Atlantis donde los gestores de fidelización o informadores realizarán el registro de las facturas y le impondrán un sello a estas, para lo cual los puntos se verán reflejados de manera inmediata; (ii) Subiendo las imágenes claras de la(s) factura(s) en su cuenta del programa de fidelización www.soytopmember.com, las cuales deberán ser legibles, debiendo permitir reconocer: el establecimiento, el número de la factura, el valor de la compra y la fecha de emisión. Para registrar la(s) factura(s) es necesario que se registre toda la información solicitada en la plataforma www.soytopmember.com. Los Puntos Top se verán reflejados en la cuenta, en los dos (2) días hábiles siguientes al registro y en caso de que no se cumplan todos los criterios mencionados anteriormente, recibirá un mensaje de texto en donde se notifica que el registro no fue exitoso.

10.4 PARTICIPACIÓN EN ACTIVIDADES PROMOCIONALES O JUEGOS: En diferentes casos habrá promociones, concursos o actividades organizadas y/o anunciadas por ATLANTIS donde se condicionará la emisión de Puntos Top según criterios especiales establecidos en los términos y condiciones de cada actividad, las cuales podrán consistir en facturas de compra emitidas por locatarios (arrendatarios/concesionarios) específicos, fechas y/u horarios especiales de la compra y/o registro, valores mínimos de compra, juegos de azar, entre otros. Los términos y condiciones de estas actividades serán publicados en el Sitio web del centro comercial que corresponda.

10.5 Actividades promocionales o juegos de azar: En todo el sitio web www.soytopmember.com hay actividades disponibles, algunas con un valor en Puntos Top asociado. Éstas pueden incluir, pero no se limitan a: responder encuestas, trivias y participar en cualquier otra actividad del sitio web. Estas actividades para ganar Puntos Top cambiarán ocasionalmente. La cantidad de Puntos Top que otorgarán estas actividades se definirá previo a la realización de cada actividad. Los miembros pueden acceder y participar de algunas actividades más de una vez, pero sólo pueden ganar Puntos Top una vez por esa actividad en particular, según lo detalla el sitio web www.soytopmember.com.

- **Asistencia a eventos:** En algunos casos se entregarán Puntos Top a las personas que asistan a eventos organizados por Atlantis. Para poder recibir los Puntos Top por asistencia a eventos, el asistente al evento deberá validar su registro con la o las personas encargadas de registrar la asistencia y establecidas por Atlantis. En caso de que el asistente no valide su asistencia con la persona asignada para esta acción en el evento, no se le podrá entregar los Puntos Top. ATLANTIS tienen la potestad de decidir los eventos donde entregará Puntos Top, la cantidad de Puntos Top a entregar por asistencia, y la fecha y horas en que estará la persona encargada de validar la asistencia al evento.

- **Otras formas de adquirir Puntos Top:** ATLANTIS se reservan de manera expresa el derecho a establecer medios adicionales de acumulación de Puntos Top.



CENTRO COMERCIAL ATLANTIS
TÉRMINOS Y CONDICIONES
PROGRAMA DE FIDELIZACIÓN SOY TOP MEMBER

¡POR FAVOR LEA ESTE DOCUMENTO CON ATENCIÓN!

11. REDENCIÓN DE PUNTOS TOP POR ARTÍCULOS DEL CATÁLOGO:

11.1. El miembro del programa de fidelización podrá cambiar (o redimir) sus Puntos Top en:

- El sitio web del programa de fidelización: El miembro tendrá máximo hasta treinta (30) días calendario para reclamar el premio, contados desde la fecha en que realizó la redención, deberá reclamar el premio en los puntos de información de Atlantis según corresponda y firmar un acta de recibido del premio;
- En los puntos de información con los gestores de fidelización o informadores: El gestor o informador le informará los artículos disponibles en el catálogo y hará la redención de Puntos Top. El miembro deberá firmar el acta de recibido y posteriormente recibirá un correo de la redención, esto no aplica para los premios que se adquieren directamente en el local de la marca.

11.2. CONDICIONES DE LOS ARTÍCULOS DEL CATÁLOGO. Este catálogo se actualiza de acuerdo con los sorteos que se ofrecen en la temporada. En caso de que se agoten las unidades disponibles de los artículos, ATLANTIS se reservan el derecho de sustituir un artículo por otro de valor semejante. El Cliente podrá realizar hasta un máximo de dos (2)

redenciones de artículos en un mismo mes. Cada artículo tiene un número necesario de Puntos Top a cobrar según lo establece el catálogo. Cada artículo tendrá un número límite de redenciones por cliente, este límite se especificará en los términos y condiciones de redención de dicho artículo.

12.GARANTÍA:

12.1 DEVOLUCIÓN DE PRODUCTOS DE CATÁLOGO:

Recepción de la solicitud: El cliente se puede dirigir al punto de información con el producto y/o bono adquirido notificando las razones de la devolución para evaluar el caso.

Validación de la garantía: Tener en cuenta al momento de una solicitud del cambio.

- El cliente deberá dejar el producto y/o bono para la validación correspondiente en los próximos 15 días hábiles.
- La solicitud del cambio del producto o bono deberá realizarse antes de los 30 días posteriores a su redención, según acta de entrega.
- El producto debe evidenciar que la solicitud de cambio de producto es por defectos de fábrica. Si se identifica que es por uso inadecuado no se podrá efectuar el cambio o la garantía.
- El cambio se debe realizar por un producto igual o en caso de no haber disponibilidad se realizará la devolución de los puntos Top para redimir nuevamente en el catálogo de Soy Top Member.

Validación y aprobación del cambio: En caso de cumplir con los criterios anteriormente mencionados, el cliente debe dejar el producto y/o bono para la revisión y respectiva garantía; y así mismo, el gestor y/o informador debe dejar por la plataforma de PQR'S la gestión del cambio.



CENTRO COMERCIAL ATLANTIS
TÉRMINOS Y CONDICIONES
PROGRAMA DE FIDELIZACIÓN SOY TOP MEMBER

¡POR FAVOR LEA ESTE DOCUMENTO CON ATENCIÓN!

12.2 Garantía de bienes.

- Cuando los beneficios consistan en bienes entregados por Atlantis la garantía será de ocho (8) días contados desde la fecha de entrega y solo consistirá en el reemplazo del bien de la misma especie y en caso de haberse agotado su disponibilidad, en uno del mismo valor (en Puntos Top), o como último recurso se retornarán los Puntos Top redimidos por este beneficio; sin embargo, nunca se entregará sumas de dinero. Atlantis podrán enviar a revisión el artículo, por lo que la entrega del nuevo artículo podrá darse en los ocho (8) días hábiles siguientes a la fecha del reclamo.
- Frente a cualquier petición, queja o reclamo relacionado con la entrega de bienes entregados directamente por las Marcas de los bienes será responsabilidad exclusiva de los propietarios del establecimiento comercial que emita el beneficio, en ese sentido ATLANTIS no serán responsables de los daños o inconformidades generados por las empresas aliadas con ocasión entrega de bienes

12.3 garantía de servicios.

- Si el beneficio se trata de un servicio entregado directamente por Atlantis el miembro podrá solicitar la devolución de los puntos top, para lo cual se hará dentro de un plazo máximo de (8) ocho días contados a partir de que se realiza la solicitud, Atlantis podrán presentar la opción al miembro de realizar un cambio por un benéfico del mismo valor en puntos Top.

Si el beneficio se trata de un servicio ofrecido por un tercero (locales de Atlantis o de empresas aliadas), el miembro deberá hacer la reclamación en los siguientes ocho (8) días a que haya recibido el beneficio (fecha de acta de entrega del bono, entrada, etc.). La insatisfacción del servicio solo podrá obedecer a la información relacionada en los términos y condiciones de la actividad, el bono, entrada (o equivalente). Atlantis podrán exigir del tercero remediar la situación u ofrecer al miembro otro beneficio equivalente.

12.4 Condiciones. La garantía solo podrá exigirla el cliente miembro del programa en los puntos de atención Atlantis según corresponda. La garantía será sobre la calidad, idoneidad, seguridad y el buen estado y funcionamiento de los productos; no sobre las expectativas del cliente que superen su uso normal. Los reclamos que se hagan por fuera de los ocho (8) días siguientes a la entrega del beneficio no tendrán ningún efecto. La garantía será por un bien de la misma especie o el equivalente en Puntos Top en caso de que no haya disponibilidad.

13.SEGMENTO

Atlantis, podrán segmentar a los miembros del Plan de Fidelización Soy Top Member con el ánimo de entregar beneficios exclusivos, para tal fin Atlantis, actuando bajo el principio de la autonomía privada de la libertad y siempre buscando un mejor proveer de experiencia a sus visitantes, de forma interna podrá suscribir alianzas comerciales privadas y confidenciales con determinadas Marcas que operan al interior de los centros comerciales con el fin de otorgar beneficios exclusivos a las personas inscritas en cada segmento creado por Atlantis; en cualquier caso, cada segmento será sujeto a estos Términos y Condiciones sin perjuicio y que en caso de contraposición de textos, se tendrá como fuente principal de obligaciones y derechos los Términos y Condiciones de "Soy Top Member".

Para tal caso, las Marcas participantes de cada segmento serán distinguidas por publicidad



**CENTRO COMERCIAL ATLANTIS
TÉRMINOS Y CONDICIONES
PROGRAMA DE FIDELIZACIÓN SOY TOP MEMBER**

¡POR FAVOR LEA ESTE DOCUMENTO CON ATENCIÓN!

ubicada según sea el caso. También se darán a conocer en los medios de comunicación que utiliza Atlantis para dar a conocer los beneficios del segmento.

Así, las Marcas participantes del segmento Soy Top Member Vecinos otorgarán a los miembros que se encuentran segmentados según los criterios de Atlantis los beneficios exclusivos que previamente han acordado con Atlantis.

En cualquier caso, queda de libre albedrío de Atlantis a terminar, iniciar, suspender o modificar las Alianzas comerciales con las Marcas y el Centro Comercial y en ninguna circunstancia serán de exigencia de los empleados de las Empresas Vecinas.

14.LIMITACIONES DE RESPONSABILIDAD:

ATLANTIS no responderán por los problemas o fallas técnicas que puedan afectar o interrumpir la operación del Programa de Fidelización SOY TOP MEMBER y que consistan en: errores de hardware o software; fallas en la computadora, teléfono, cable, satélite, red, falla electrónica, inalámbrica o de Internet en conexión u otro problema de comunicación en línea; errores o limitaciones de cualquier proveedor de servicios de Internet, servidores, computadoras primarias o proveedores de teléfonos; transmisiones de datos confusas, mezcladas o defectuosas; falla en cualquier transmisión por correo electrónico o telefónica que se envía o recibe; correos electrónicos perdidos, retrasados, demorados, confusos, dañados, malversados, no entregados o interceptados; inaccesibilidad al sitio web o sistema telefónico en su totalidad o de manera parcial por cualquier motivo; congestión de tránsito en Internet o el sitio web o las líneas de teléfono; intervención humana o no autorizada de la operación del Programa de FIDELIZACIÓN, incluyendo sin limitación, error humano, manipulación humana, piratería, fraude, robo, virus, errores, gusanos; o destrucción de cualquier aspecto del Programa de FIDELIZACIÓN o datos del mismo, incluyendo, sin limitación, la manipulación o piratería de las líneas telefónicas, o la pérdida, equivocación en la cuenta, malversación, inaccesibilidad o no disponibilidad de la cuenta de un miembro utilizada en relación con el Programa de FIDELIZACIÓN. Los beneficiarios de la exención no se responsabilizan por ningún daño personal o de propiedad o pérdidas de cualquier tipo que pueda sufrir el equipo de la computadora de un usuario u otra persona como resultado de la participación del Programa de FIDELIZACIÓN, o el uso o descarga de cualquier información del sitio web. La utilización del sitio web corre por cuenta y riesgo del usuario.

15.POLÍTICA DE TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES:

Conforme a la Ley Estatutaria 1581 de 2012 y demás decretos reglamentarios y normas concordantes, Centro Comercial y de Entretenimiento Atlantis Plaza PH como responsable de los datos que trata de sus clientes/visitantes con las finalidades de Fidelización de clientes, Análisis de perfiles, Publicidad propia, Encuestas de opinión; cuenta con una política de tratamiento datos personales que puede ser consultada por el Titular en la página web : PL-01-Manual-Interno-de-Políticas-y-Procedimientos.pdf (atlantiscc.com) o en el correo electrónico: habeasdata@atlantisplaza.com El titular puede ejercitar los derechos de acceso, corrección, supresión, revocación o reclamo por infracción sobre sus datos con un escrito dirigido a (ATLANTIS PLAZA) a la dirección de correo electrónico: habeasdata@atlantisplaza.com indicando en el asunto el derecho que desea ejercitar; o mediante correo ordinario remitido a la Calle 81 # 13 - 05- Piso 7, BOGOTÁ D.C.



**CENTRO COMERCIAL ATLANTIS
TÉRMINOS Y CONDICIONES
PROGRAMA DE FIDELIZACIÓN SOY TOP MEMBER**

¡POR FAVOR LEA ESTE DOCUMENTO CON ATENCIÓN!

16.CANALES DE ATENCIÓN:

Atlantis
Calle 80 # 13-06, Cl. 81 # 13 05, Bogotá,
experiencias@multiplika.com.co
7394860

VERSIÓN: 01 Abril de 2026. Válido únicamente para Colombia.