

Términos y condiciones CEFEMEX PUNTOS

CEFEMEX PUNTOS, es el programa de lealtad que CEFEMEX CASA DE EMPEÑOS pone a tu disposición para canjear premios por puntos obtenidos por empeños y refrendos.

Generalidades – CEFEMEX PUNTOS

1. Inscripción y elegibilidad

- La inscripción al programa **CEFEMEX PUNTOS es gratuita.**
- Es **exclusiva para personas físicas**, mayores de **18 años.**

2. Titularidad y uso de los puntos

- Los **CEFEMEX PUNTOS se acumulan en una cuenta a nombre del cliente titular.**
- **Solo el titular** puede utilizar los puntos, conforme a lo señalado en el presente reglamento.
- Los puntos **solo podrán ser utilizados para el canje de productos** previamente relacionados en las sucursales de **CEFEMEX CASA DE EMPEÑOS.**

3. Consulta de saldo

- El titular de la tarjeta de **CEFEMEX PUNTOS** podrá realizar la **consulta de saldo** en cualquiera de nuestras sucursales de **CEFEMEX CASA DE EMPEÑOS**, previa identificación del titular.

4. Acumulación y promociones

- **CEFEMEX CASA DE EMPEÑOS** se reserva el derecho de **cambiar el factor de conversión y acumulación** de CEFEMEX PUNTOS.
- La empresa puede **otorgar puntos extras** con motivo de campañas u otras promociones que estime conveniente.

5. Modificaciones al programa

- **CEFEMEX CASA DE EMPEÑOS** se reserva el derecho de **modificar o terminar parcial o totalmente** los reglamentos, normas, privilegios, beneficios y ofertas especiales del programa, a su discreción y **sin previo aviso.**
- Esto incluye la posibilidad de **rechazar la inscripción** de clientes que incumplan las políticas establecidas.

6. Tarjeta CEFEMEX PUNTOS

- Solo podrá expedirse **una tarjeta CEFEMEX PUNTOS por cliente**, de manera gratuita.
- En caso de **pérdida o robo**, se podrá solicitar la reposición con un **costo de \$10.00 pesos.**

- Los puntos acumulados en la tarjeta reportada como perdida o robada **serán transferidos** a la nueva tarjeta.

7. Aclaraciones y reclamaciones

- El titular contará con un **plazo de 30 días naturales** a partir de la fecha de otorgamiento de puntos para manifestar cualquier duda, problema u objeción.
- Las aclaraciones podrán realizarse:
 - Vía telefónica: **(999) 200 42 35**
 - Horario: **lunes a viernes de 8:00 a 17:30 horas**
- Transcurrido dicho plazo, **no procederá ninguna objeción o aclaración.**

8. Propiedad y cancelación de puntos

- Los **CEFEMEX PUNTOS** son propiedad de **CEFEMEX CASA DE EMPEÑOS**.
- Los puntos **perecen** con la cancelación de la cuenta del usuario por mal uso del programa y/o por la finalización del mismo.

9. Aceptación del reglamento

- Al participar en el programa **CEFEMEX PUNTOS**, el cliente **acepta los términos y condiciones** del presente Reglamento.

10. Responsabilidad del cliente

- Todos los clientes tienen la **obligación de informarse** en las sucursales de **CEFEMEX CASA DE EMPEÑOS** sobre la metodología y procedimientos para la utilización de CEFEMEX PUNTOS.

Obtención de CEFEMEX PUNTOS

Los clientes acumulan **CEFEMEX PUNTOS** por todos los **empeños realizados** en cualquiera de las sucursales de **CEFEMEX CASA DE EMPEÑOS**, así como por los **pagos de intereses y refrendos**, siempre que estos se realicen en tiempo y forma.

La **generación y acumulación de CEFEMEX PUNTOS** se aplicará de la siguiente manera:

- Se otorgará al cliente el **5% del valor del empeño realizado**, el cual se convertirá en CEFEMEX PUNTOS.
- Se otorgará al cliente el **200% del valor de los intereses y refrendos pagados de manera puntual**, convertido en CEFEMEX PUNTOS.

No se generarán ni acumularán **CEFEMEX PUNTOS** en los siguientes casos:

- Cuando el **refrendo sea pagado de manera atrasada**.
- Por el **pago de servicios**.
- Por la compra de **productos de catálogo**.
- Por operaciones relacionadas con **Compartamos Banco**.
- Por **recargas de tiempo aire**.



Canje de CEFEMEX PUNTOS

1. Solicitud de canje

- Para realizar el **canje de artículos**, el **titular de la Tarjeta CEFEMEX PUNTOS** deberá acudir personalmente a **cualquiera de las sucursales de CEFEMEX CASA DE EMPEÑOS**.
- **Solo el titular** de la tarjeta podrá realizar la solicitud de canje.
- El titular debe presentar su **tarjeta de asociado y una identificación oficial**.

2. Uso del saldo de puntos

- Al realizar el canje de artículos con **CEFEMEX PUNTOS**, si existe un **saldo o diferencia a favor del cliente**, estos puntos **se mantendrán en su cuenta**.
- Dichos puntos podrán **seguir acumulándose**, conforme al período establecido en el apartado de **vigencia** del presente documento.

3. Condiciones de uso de los puntos

- Los **CEFEMEX PUNTOS no tienen valor monetario**.
- Su uso es **exclusivamente para el canje de artículos**, de acuerdo con el **catálogo de beneficios disponible** en las sucursales de **CEFEMEX CASA DE EMPEÑOS**.
- Está **estrictamente prohibida la venta, regalo o traspaso** de los CEFEMEX PUNTOS.

4. Definición del valor de canje

- **CEFEMEX CASA DE EMPEÑOS** define la **cantidad de puntos requerida** para el canje de cada artículo disponible en el catálogo.

Catálogo de Productos

1. Disponibilidad y características de los artículos

- El titular de la tarjeta **CEFEMEX PUNTOS** acepta que los artículos del **catálogo de productos** están **sujetos a disponibilidad**.

- Las **imágenes publicadas son ilustrativas** y pueden diferir ligeramente del artículo final.

2. Vigencia del canje

- El **canje de premios** podrá realizarse **del 1 de marzo al 31 de diciembre de 2026**.

3. Entrega de los artículos

1. El plazo máximo para la **entrega de los artículos** elegidos del catálogo será de **15 días hábiles**, contados a partir de la fecha de solicitud del cliente.
 - Los artículos se entregarán en la **sucursal de CEFEMEX CASA DE EMPEÑOS** donde el cliente **aperturó su cuenta**.
2. El cliente contará con un **plazo máximo de 30 días naturales**, a partir de la fecha de solicitud de canje, para **notificar que no ha recibido el premio** solicitado.
3. Una vez que el premio se encuentre disponible en la sucursal donde se solicitó el canje, el cliente contará con **15 días naturales** para **recoger su premio**.
4. El **tiempo de entrega** se encuentra **sujeto a la disponibilidad** de artículos especiales.

4. Actualización del catálogo

- Los artículos incluidos en el catálogo **se actualizan de manera continua** y están sujetos a disponibilidad.
- En caso de que algún producto se encuentre **descontinuado**, **CEFEMEX CASA DE EMPEÑOS** podrá ofrecer **artículos sustitutos, sin previo aviso**.

Vigencia de CEFEMEX PUNTOS

- Los **CEFEMEX PUNTOS** tendrán vigencia **hasta el 31 de diciembre del año 2026**.
- Una vez transcurrida dicha fecha, los puntos **serán eliminados y no podrán ser abonados nuevamente**.

Pérdida de CEFEMEX PUNTOS

Los **CEFEMEX PUNTOS** podrán perderse en los siguientes casos:

- Por **fallecimiento del cliente titular**, los puntos **no podrán ser transferidos a terceros**.
- Si el cliente realiza **cualquier acto contrario al presente Reglamento**, incurre en **fraude o abuso del programa**, CEFEMEX CASA DE EMPEÑOS podrá dar por terminada su participación en el programa, con la **cancelación total de los puntos acumulados**.
- CEFEMEX CASA DE EMPEÑOS se reserva el derecho de:
 - **Descontar CEFEMEX PUNTOS** en caso de error en su otorgamiento y/o canje.
 - **Suspender la acumulación de puntos** hasta que se resuelva cualquier discrepancia detectada.

Devolución de Premios

- Si el artículo recibido por el cliente **no corresponde al que fue solicitado**, contará con un **plazo de 5 días hábiles**, a partir de la fecha de recepción, para solicitar la devolución.
- El artículo deberá entregarse en su **empaquete original, cerrado**, incluyendo **sellos de garantía**, y **no deberá presentar muestras de maltrato o uso**.

La devolución del artículo procederá siempre y cuando cumpla con los siguientes requisitos:

- Incluir el **empaquete original**, así como **accesorios, manuales y documentos completos**.
- No presentar **alteraciones o daños imputables al cliente**.

Para iniciar el proceso de devolución, el cliente deberá **contactar a CEFEMEX CASA DE EMPEÑOS** a través de:

- Teléfono: **(999) 200 42 35**
- Horario de atención: **lunes a viernes de 8:00 a 17:30 horas**

Lo anterior tiene como finalidad generar un **número de reporte** para el seguimiento de su aclaración.

En caso de que el artículo presente **defecto de fabricación, mal funcionamiento, faltantes o daños**, el cliente deberá **solicitar la garantía directamente con el fabricante**, siempre que el producto cuente con **póliza de garantía vigente**. **CEFEMEX CASA DE EMPEÑOS** actuará como **facilitador o intermediario** en el trámite de la garantía, proporcionando información sobre los **centros de servicio correspondientes**.

