

# TÉRMINOS Y CONDICIONES ALIANZA

## ALIANZA IGT JUEGOS S.A.S – MERQUEO S.A.S.

ACTUALIZADO EL 29 DE NOVIEMBRE DE 2021

### TÉRMINOS Y CONDICIONES

#### 1. OBJETIVO

Los presentes Términos y Condiciones (en adelante los “T&C”) rigen la Alianza Comercial (en adelante “ALIANZA”) que mediante Contrato de Colaboración han suscrito IGT JUEGOS S.A.S. (en adelante “IGT”) y MERQUEO S.A.S. (en adelante “MERQUEO”) para la comercialización de los tiquetes de BALOTO y BALOTO REVANCHA a través de MERQUEO, en virtud de un mandato dado por el usuario/consumidor.

La información aquí presentada debe entenderse en conjunto con los Términos y Condiciones de la plataforma MERQUEO - <https://merqueo.com/terminos> -, así como su Política de Privacidad.

#### 2. ACEPTACIÓN DE TÉRMINOS Y CONDICIONES

Si el usuario/consumidor (en adelante el “Usuario”) hace uso de la ALIANZA, se entiende que ha leído y aceptados, en todas sus partes, los presentes T&C, y que, por tanto, estos le son legalmente vinculantes y obligatorios. De igual forma se entiende que con el uso de la ALIANZA acepta los Términos y Condiciones de la plataforma MERQUEO, así como su Política de Privacidad.

En caso de que el Usuario no acepte los presentes T&C, deberá abstenerse de utilizar en cualquier forma la ALIANZA.

#### 3. VIGENCIA

La ALIANZA estará vigente desde la suscripción del contrato de colaboración entre IGT y MERQUERO, y hasta la terminación de este.

#### 4. MECÁNICA

La mecánica de la ALIANZA es la siguiente:

- El Usuario debe ingresar a la plataforma de MERQUEO - <https://merqueo.com> - y seleccionar el producto - tiquete de BALOTO y/o BALOTO REVANCHA.
- Una vez seleccionado, debe indicar cuantos productos - tiquetes de BALOTO y/o BALOTO REVANCHA - desea comprar.
- La plataforma únicamente permitirá seleccionar el producto - tiquete de BALOTO y/o BALOTO REVANCHA - bajo la modalidad de juego AUTOMÁTICO.
- Al aceptar la compra - transacción - el Usuario otorga un mandato a MERQUEO para que adquiera el producto - tiquete de BALOTO y/o BALOTO REVANCHA - y lo entregue en la dirección dispuesta al momento de la compra - transacción.
- El mandato se hará efectivo al momento en que el pedido sea alistado, despachado y enviado al Usuario. Por tanto, el tiquete de BALOTO y/o BALOTO REVANCHA se imprimirá el día en que la compra - transacción sea despachada, es decir, al momento del alistamiento del pedido.

Para los casos en los cuales los usuarios soliciten la entrega de su pedido en la franja diurna (hasta el mediodía), es posible que estos alistamientos se hagan desde la noche anterior, por lo cual puede que el tiquete de BALOTO y/o BALOTO REVANCHA se imprima la noche anterior a la fecha de entrega y, por tanto, el tiquete salga con esa fecha.

- El producto - tiquete de BALOTO y/o BALOTO REVANCHA - tendrá como fecha de expedición el día en que el pedido sea alistado y despachado, independientemente de la fecha en que la compra - transacción - se haya realizado.

Ejemplo 1: Realicé la compra del producto - tiquete de BALOTO y/o BALOTO REVANCHA - el día miércoles y programé el despacho (entrega) para el día viernes. En este caso el tiquete tendrá como fecha de expedición el día viernes (día del despacho).

Para los casos en los cuales los usuarios soliciten la entrega de su pedido en la franja diurna (hasta el mediodía), es posible que estos alistamientos se hagan desde la noche anterior, por lo cual puede que el tiquete de BALOTO y/o BALOTO REVANCHA se imprima la noche anterior a la fecha de entrega y, por tanto, el tiquete salga con esa fecha.

Ejemplo 2: Realicé la compra del producto - tiquete de BALOTO y/o BALOTO REVANCHA - el día miércoles y programé el despacho (entrega) para la franja diurna del día viernes. En este caso el tiquete tendrá como fecha de expedición

el día jueves (día del alistamiento), dado que el pedido se prepara la noche anterior a la entrega a causa de la franja horaria seleccionada.

- El Usuario debe tener en cuenta estas fechas para conocer las fechas del sorteo de su tiquete.

En el ejemplo 1, el tiquete servirá para el sorteo que se realiza el día sábado.

- El Usuario debe tener en cuenta que los sorteos de BALOTO y/o BALOTO REVANCHA se realizan los días SABADOS y MIERCOLES. Por tanto, los alistamientos y despachos realizados los días jueves, viernes y sábados, tendrán tiquetes expedidos para el sorteo del día sábado, y los alistamientos y despachos realizados los días domingo, lunes, martes y miércoles tendrán tiquetes expedidos para el sorteo del día miércoles.

Lo anterior, teniendo en cuenta las aclaraciones realizadas para los casos de entrega en la franja diurna (hasta mediodía), o de pedido express.

- Si el Usuario no recibe el pedido, tendrá la posibilidad de reprogramar el despacho, de acuerdo con las políticas que MERQUEO tiene establecidas para ello.
- En caso de reprogramación, el Usuario debe tener en cuenta que el producto - tiquete de BALOTO y/o BALOTO REVANCHA - que le será entregado corresponderá al expedido en la fecha del alistamiento y despacho inicial, ya que MERQUEO, al momento del alistamiento del pedido, imprime el tiquete desde la terminal e introduce éste en un sobre sellado que solo puede ser abierto por el Usuario al momento de la recepción del mismo.
- En caso de que el Usuario no realice la reprogramación del despacho y por tanto no se pueda hacer entrega del producto - tiquete de BALOTO y/o BALOTO REVANCHA -, MERQUEO destruirá dicho tiquete y dejará constancia del proceso.

## **5. MANDATO**

Con la aceptación de los presentes T&C, y la compra del producto - tiquete de BALOTO y/o BALOTO REVANCHA - objeto de la presente ALIANZA, el Usuario otorga a MERQUEO un mandato para que adquiera dicho producto y lo entregue en la dirección dispuesta al momento de la compra - transacción, de acuerdo con las condiciones establecidas en el presente documento.

El mandato se hará efectivo al momento en que el pedido sea alistado, despachado y enviado al Usuario. El tiquete de BALOTO y/o BALOTO REVANCHA será entregado al en un empaque especial y sellado para evitar temas de fraude o cambio de tiquete.

## **6. OBLIGACIONES DE MERQUEO**

De acuerdo con el contrato suscrito para la ALIANZA, entre las obligaciones de MERQUEO están incluidas las siguientes:

- Tener en sus bodegas una terminal del juego operado por IGT para poder hacer efectiva la ALIANZA.

Las bodegas estan ubicadas:

- a. Carrera 69 # 16 - 21 (Bodega Calle 13) de Bogotá.
  - b. Carrera 19 # 164 - 42. Local 164-42 164-46 164-36 (Bodega Toberín) de Bogotá.
  - c. Carrera 116 # 19A - 51 (Bodega Fontibón) de Bogotá.
  - d. Carrera 43G # 27 - 36/40 (Bodega Barrio Colombia) de Medellín.
  - e. Carrera 69 # 13B - 73 (Bodega Cali) de Cali.
  - f. Calle 69 Vía 40 - 205 (Bodega Barranquilla) de Barranquilla.
- Disponer de personal dentro de su bodega, en el horario habitual, para el manejo de la terminal.
  - Expedir el producto - tiquete de BALOTO y/o BALOTO REVANCHA - a través de las terminales ubicadas en las bodegas referenciadas, de acuerdo con el mandato entregado por el Usuario al aceptar la compra - transacción.
  - Entregar el producto - tiquete de BALOTO y/o BALOTO REVANCHA - en la dirección dispuesta por el Usuario al momento de la compra - transacción.
  - Despachar y entregar el producto - tiquete de BALOTO y/o BALOTO REVANCHA - utilizando el empaque de seguridad establecido con IGT.
  - Permitir al Usuario la reprogramación del despacho del pedido, de acuerdo con las políticas de su plataforma.
  - Destruir los productos - tiquetes de BALOTO y/o BALOTO REVANCHA -, que no puedan ser entregados al Usuario debido a la no reprogramación del despacho.

- Dejar constancia del proceso de destrucción de los productos - tiquetes de BALOTO y/o BALOTO REVANCHA -, que no pudieron ser entregados al Usuario debido a la no reprogramación del despacho.
- Enviar semanalmente un reporte a IGT de los productos - tiquetes de BALOTO y/o BALOTO REVANCHA -, que fueron destruidos.
- Responder por los productos - tiquetes de BALOTO y/o BALOTO REVANCHA - que se encuentren en mal estado al momento de la entrega del pedido al Usuario mediante el protocolo de créditos.
- Recibir el pago de los productos - tiquetes de BALOTO y/o BALOTO REVANCHA - y remitir el dinero a IGT en las condiciones establecidas en el contrato suscrito para la ALIANZA.

MERQUEO no está autorizado ni tiene los recursos técnicos para hacer validaciones de tiquetes, pago de premios ni ningún otro proceso que tenga relación con el juego operado por IGT.

## **7. OBLIGACIONES DE IGT**

De acuerdo con el contrato suscrito para la ALIANZA, entre las obligaciones de IGT están incluidas las siguientes:

- Colocar en las bodegas referenciadas en el numeral 6 del presente documento, terminales del juego para que MERQUEO pueda hacer efectiva la ALIANZA.
- Realizar los procesos de validación de tiquetes, pago de premios y cualquier otro que tenga relación con el juego.

IGT no está autorizado ni tiene los recursos técnicos para hacer validaciones de pedidos, entregas, devoluciones, validaciones de usuarios ni ningún otro proceso que tenga relación con la plataforma operada por MERQUEO.

## **8. OBLIGACIONES DEL USUARIO**

El Usuario, al recibir el pedido, debe revisar el estado, tanto del sobre (empaquete) como del producto - tiquete de BALOTO y/o BALOTO REVANCHA - contenido en aquel, delante del domiciliario.

En caso de encontrar daños en el sobre o en el producto - tiquete de BALOTO y/o BALOTO REVANCHA -, debe ponerlo en conocimiento del domiciliario para que este inicie el protocolo de créditos establecido en la ALIANZA.

Este protocolo corresponde a la entrega del valor del producto - tiquete de BALOTO y/o BALOTO REVANCHA - pagado por el Usuario en créditos dentro de la plataforma de MERQUEO.

No se aceptan reclamos sobre el estado del producto - tiquete de BALOTO y/o BALOTO REVANCHA - con posterioridad a la entrega del pedido.

## **9. DISPOSICIONES GENERALES**

- La compra del tiquete de BALOTO y/o BALOTO REVANCHA únicamente podrá hacerse en la modalidad de juego AUTOMÁTICO.
- El tiquete adquirido está sujeto a las mismas condiciones del juego actual, incluyendo, pero sin limitarse a: acumulado, premios, entre otros.
- El producto - tiquete de BALOTO y/o BALOTO REVANCHA - se guardará dentro de un sobre sellado luego de su expedición para que sea abierto exclusivamente por el Usuario al momento de la recepción del pedido.
- El producto - tiquete de BALOTO y/o BALOTO REVANCHA - se encontrará dentro de la plataforma de MERQUEO de la misma forma en la cual están dispuestos los demás productos.
- El producto - tiquete de BALOTO y/o BALOTO REVANCHA - solo será visible para el Usuario que se encuentre dentro de la cobertura de las bodegas donde están instaladas las terminales dispuestas por IGT para la ALIANZA.
- El producto - tiquete de BALOTO y/o BALOTO REVANCHA - solo podrá ser adquirido por el Usuario que se encuentre dentro de la cobertura de las bodegas donde están instaladas las terminales dispuestas por IGT para la ALIANZA.
- El producto - tiquete de BALOTO y/o BALOTO REVANCHA - estará activo durante toda la vigencia de la ALIANZA, incluidas las fechas en las cuales se hagan los sorteos de BALOTO y/o BALOTO REVANCHA.
- Las terminales del juego estarán ubicadas en las bodegas de MERQUEO.
- Las bodegas donde están ubicadas las terminales del juego están referenciadas en el numeral 6 de los presentes T&C.
- Según la política de MERQUEO, para el servicio de entrega SUPER la compra mínima que puede hacerse en la plataforma es de \$40.0000 (CUARENTA MIL

PESOS), monto que no incluye el domicilio. Por lo anterior, es posible que la compra - transacción este compuesta exclusivamente por tiquetes de BALOTO y/o BALOTO REVANCHA, o que estos productos se usen para completar la compra mínima para un mercado.

- La ALIANZA aplicará también para el servicio de entrega ULTRA y EXPRESS, los cuales no exigen compra mínima, sin embargo, estos se encuentran limitados a la cobertura ofrecida por MERQUEO en sus plataformas. El valor del domicilio podrá variar de acuerdo con la cobertura y franja horaria en la que se entregue el pedido con estos servicios de entrega.
- Los costos por domicilio serán los estipulados en MERQUEO, los cuales dependerán del día y hora de entrega que la plataforma tenga estipulados.
- El Usuario de la ALIANZA se registrará, en lo que respecta a la plataforma de MERQUEO, por los Términos y Condiciones de esta los cuales pueden ser consultados en <https://merqueo.com/terminos>.
- En lo concerniente al juego operado por IGT, el Usuario se registrará por los Términos y Condiciones de este los cuales pueden ser consultados en <https://www.baloto.com/>
- La ALIANZA no es aplicable para el pago de servicios comerciales.

## 10. PQRS

Si el Usuario tiene alguna PQRS deberá determinar el objeto de ella para establecer ante quien debe interponerla:

- Si su PQRS está relacionada con la plataforma de MERQUEO, sus políticas de entrega y devoluciones, tema de validación de usuario, entre otros, deberá dirigir la misma directamente a MERQUEO para que este proceda a tramitarla y darle respuesta.

Los canales para la atención de PQRS dispuestos por MERQUEO son:

- (i) Sección contáctenos: [servicioalcliente@merqueo.com](mailto:servicioalcliente@merqueo.com)
- (ii) Sección “ayuda” página web y app.
- (iii) A través de redes sociales:

- i. <https://www.facebook.com/merqueo>
  - ii. <https://www.instagram.com/merqueocol/>
  - iii. WhatsApp: 312 5715430
- Si su PQRS está relacionada con el juego operado por IGT, los procesos de validación del tiquete, el cobro de premios, entre otros, deberá dirigir la misma directamente a IGT para que este proceda a tramitarla y darle respuesta.

Los canales para la atención de PQRS dispuestos por IGT son:

- (iv) Fuera de Bogotá en la línea gratuita: 01 8000 956 886.
- (v) En Bogotá en la línea: 592 34 30.
- (vi) Sección CONTACTÉNOS de la página web <https://www.baloto.com/>

Las determinaciones tomadas por IGT o por MERQUEO al momento de resolver las PQRS, serán independientes y no afectarán de ninguna forma la ALIANZA.

## **11. TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES:**

En todo lo relacionado con el tratamiento de datos personales recolectados producto de la ALIANZA se aplicará la Política De Tratamiento de Datos Personales establecida por MERQUEO y que se encuentre vigente, la cual puede ser consultada en la página web <https://merqueo.com>.

## **12. PREGUNTAS O INQUIETUDES:**

Cualquier duda o inquietud sobre los alcances e interpretación de los presentes T&C y/o de la ALIANZA, podrá ser consultada así:

- Si la pregunta o inquietud trata sobre la plataforma de MERQUEO, incluido, pero sin limitarse a: sus políticas de entrega y devoluciones, validación de usuario, entre otros, el Usuario deberá comunicarse a través de los siguientes canales:
  - (i) Sección contáctenos: [servicioalcliente@merqueo.com](mailto:servicioalcliente@merqueo.com)
  - (ii) Sección “ayuda” página web y app.



(iii) A través de redes sociales:

i. <https://www.facebook.com/merqueo>

ii. <https://www.instagram.com/merqueocol/>

iii. WhatsApp: 312 5715430

- Si la pregunta o inquietud trata sobre el juego operado por IGT, incluido, pero sin limitarse a: los procesos de validación del tiquete, el cobro de premios, entre otros, el Usuario deberá comunicarse a través de los siguientes canales:

(i) Fuera de Bogotá en la línea gratuita: 01 8000 956 886.

(ii) En Bogotá en la línea: 592 34 30.

(iii) Sección **CONTÁCTENOS** de la página web <https://www.baloto.com/>

En todo caso, IGT y MERQUEO, dependiendo del objeto de la inquietud, se reservan la facultad de decisión respecto a cualquier situación no prevista en el presente documento.

### **13. MODIFICACIONES T&C**

Los T&C se modificarán cada vez que exista un cambio en la ALIANZA que genere cambios en las condiciones de ejecución de la misma.

De igual forma, se modificarán cada vez que se active una bodega, es decir, cada vez que se instaló una terminal del juego operado por IGT en una bodega de MERQUEO.