

## **TERMINOS Y CONDICIONES DEL USO DE PROGRAMA CLUB MUNDO DREAMS PUNTA ARENAS**

### **1.- Definiciones**

#### **1.1 Programa Club Mundo Dreams**

Club Mundo Dreams, en adelante CMD, es el programa creado para premiar con importantes beneficios la preferencia y lealtad de cada uno de los clientes del casino. Los socios del club acumulan puntaje jugando en Casino Dreams Punta Arenas, ubicado en Avda. O'Higgins 1235, de la ciudad de Punta Arenas, Región de Magallanes.

#### **1.2 Socio Club Mundo Dreams**

Es la persona que cumple con las condiciones de ingreso al programa, que ha completado y entregado el formulario de inscripción en cualquiera de las formulas establecidas en el presente reglamento, cuya solicitud ha sido aceptada por CMD y que su calidad de socio no ha sido objetada o dejada sin efecto conforme con las normas del presente reglamento. Para cada categoría, el nombre del socio estará impreso en la tarjeta al igual que el número de la misma. La Tarjeta del Club es donde el socio acumulará puntos canjeables por productos y servicios, y que servirán para optar a promociones o descuentos especiales.

La calidad de socio inscrito en el Casino de Juegos Dreams Punta Arenas, es efectiva y puede acceder a los beneficios en los servicios de Dreams Punta Arenas

#### **1.3 Puntos CMD**

Punto CMD es la unidad de medida del programa y son canjeables exclusivamente por premios definidos por el Club:

Puntos Vida: son los puntos que acumula el socio CMD desde que ingresa al club y que son los revisados para los cambios de categorías

Puntos de canje: son los puntos que tiene el socio CDM canjeables por productos y servicios. El bajar el puntaje producto de un canje no afecta el cambio de categoría ya que para ello se toman en cuenta los "Puntos Vida"

#### **1.4 Estado de Cuenta**

Estado de cuenta es la información de puntos acumulados por el socio que estará disponible en Servicio de Atención a Clientes

#### **1.5 Tarjeta de Socio CMD**

Tarjeta CMD es la tarjeta que acredita la calidad de Socio del CMD y que es emitida para las 3 categorías: Blue, Gold y Black las cuales son solicitadas en Servicio de Atención a Clientes ubicado en el casino y retiradas en el mismo lugar.

#### **1.6 Convenios Asociados**

Son todas las empresas asociadas al Club y que cuentan con descuentos y/o promociones para los socios del CMD. Los convenios son diferenciados por Internos (Empresas Dreams) y Externos (empresas externas asociadas que no pertenecen a Dreams).

#### **1.7 Guía de Beneficios**

Es la tabla que indica los beneficios de los clientes del Club, pueden ser descuentos, premios, promociones o canjes de productos o servicios, que tiene cada categoría cuya información se encuentra en Servicio de Atención a Clientes del casino

### **2.- CONDICIONES DE INGRESO AL PROGRAMA**

**2.1** Pueden ser socios de CMD todas las personas físicas/naturales mayores de 18 años no importando su nacionalidad ni lugar de residencia siempre que cumplan con todos los requisitos del programa, completen y entreguen el correspondiente formulario de inscripción,

que hayan sido expresamente aceptados en el programa CMD y que su calidad de tal no haya sido cancelada o dejada sin efecto en conformidad con las normas del presente reglamento.

**2.2** La solicitud de ingreso al programa se efectuará a través del correspondiente formulario de inscripción, disponible en Servicio de Atención a Clientes ubicado en Dreams Casino Punta Arenas, ya indicado su domicilio, presentando su carnet de identidad o pasaporte que acredite que los datos entregados son fidedignos. La veracidad de los datos y la actualización de los mismos es responsabilidad del miembro del Club. El nuevo socio acepta recibir información en sus datos de contacto que se relacionen o no al programa (información de eventos, conciertos, ofertas especiales de cualquier empresa Dreams), acepta que CMD disponga de su información para otorgarle mejores beneficios. El nuevo socio declara conocer el contenido del presente reglamento.

**2.3** El acceso al programa CMD no tiene costo. Al ser aceptado por CMD la persona recibe en forma gratuita su tarjeta de membresía

**2.4** Toda tarjeta es de uso estrictamente personal e intransferible y de responsabilidad exclusiva del socio CMD. El uso inadecuado, impropio o en desacuerdo con las condiciones y términos aquí establecidos de cualquier tarjeta CMD podrá significar la eliminación del socio como integrante del programa, con la correspondiente cancelación de todos los puntos acumulados, sin perjuicio de las acciones legales a que haya lugar.

La Tarjeta CMD no es tarjeta de crédito ni documento que acredite identidad.

En el caso de extravío, robo o hurto, el socio debe informar inmediatamente en Servicio de Atención a Clientes de Dreams Casino Punta Arenas en forma personal

En el caso de extravío, robo o hurto el socio debe solicitar una copia en Servicio de Atención a Cliente las cuales podrán tener un costo de acuerdo al número de copias que haya solicitado antes lo cual se encuentra especificado en el punto 6.1 del presente reglamento

**2.5** No se permite el traspaso de puntos entre cuentas del CMD. Para efectos de solicitar un canje u otro, no podrán sumarse los puntos de diferentes cuentas (socios) del CMD.

**2.6** Por el hecho de completar el formulario de inscripción, el socio acepta expresamente recibir en su dirección de correo electrónico o domicilio, la información del Club y demás comunicaciones que la administración envíe periódicamente, sea que se relacionen o no con el programa (información de eventos, conciertos, ofertas especiales de cualquier empresa Dreams)

El nuevo socio acepta que CMD pueda disponer libremente de los datos incorporados en el formulario de inscripción, sea en beneficio del Club, de Dreams o de terceros. Es condición esencial para la participación en el club el hecho que la acumulación de puntos se efectúe de acuerdo con los términos y condiciones de este reglamento y en pleno cumplimiento de la normativa que sea aplicable.

### **3. TÉRMINO DE LA PARTICIPACIÓN DE UN SOCIO EN EL PROGRAMA**

**3.1** La participación de un socio en el programa CMD, terminará en los siguientes casos:

**3.1.1** Si el socio deja de cumplir cualquiera de los términos y condiciones aquí referidos, o si el uso del programa o la acumulación de puntos se realiza con infracción a la ley o normativa aplicables.

**3.1.2** Si el socio, a sabiendas, entrega cualquier información incorrecta o errónea ya sea en la solicitud de incorporación o al momento de solicitar los premios correspondientes.

**3.1.3** Si el socio hace un uso inadecuado o impropio de los premios y/o beneficios entregados.

**3.1.4** Si el socio tiene una deuda vencida con cualquiera de las empresas Dreams

**3.1.5** Por petición expresa del socio, lo que puede hacer en cualquier momento, por escrito

**3.1.6** Por fallecimiento del socio.

**3.1.7** Si el programa CMD terminara por cualquier razón.

**3.1.8** Personas que sean incluidos en la base de datos de infractores a las reglas de ingreso y permanencia en el casino, hoteles y otras dependencias asociadas y respecto de lo que se haya adoptado la decisión de negar la entrada o permanencia

**3.1.9** Quienes hayan provocado desordenes o irregularidades dentro de cualquier propiedad Dreams

**3.1.10** Por la sola voluntad del CMD, en cualquier momento, dando un aviso previo y explicando formalmente las razones de tal decisión

**3.1.11** Miembros que se vean beneficiados con asignación de puntos que no le correspondan producto poseer de parentesco de ascendencia o descendencia hasta el segundo grado inclusive, con personal encargado de esta asignación

**3.1.12** Miembros que sean sorprendidos realizando un mal uso de su tarjeta de membresía:

\* Socios que entreguen o presten a terceros sus tarjetas con el objetivo de que en momentos que jueguen acumulen puntos en su cuenta

\* Socios que inserten tarjetas en maquinas tragamonedas en las cuales existe un tercero jugando

\* Socios que entreguen o presten su tarjeta a terceros para usar los beneficios. Considerar que ante sospecha de robo o hurto debe informar de inmediato en Servicio de Atención a Clientes

\* Socios que hagan mal uso de sus beneficios

\* Socios que se aprovechen de irregularidades asociadas a la generación de puntos que claramente sean identificadas y que por uno u otro motivo no haya sido detectado por los ejecutivos en el minuto que se haya hecho el canje

**3.2** En caso de término de la participación en el programa CMD o de término del mismo, todos los puntos acumulados serán cancelados y no podrán ser utilizados bajo ningún concepto.

## **4. SUSPENSION DE LOS DERECHOS DEL SOCIO**

**4.1** La Administración de CMD podrá suspender temporalmente los derechos y beneficios del socio, sin que por ello pierda la calidad de tal pero manteniendo el derecho a acumular sus puntos sin la posibilidad de canjear premios ni solicitar ningún beneficio propio del programa, mientras CMD no levante la suspensión de su calidad de socio pleno.

**4.2** El derecho de suspensión lo podrá ejercer CMD en los casos en que el socio mantenga una deuda vencida con Dreams o algunas de sus empresas filiales o relacionadas, o bien que existan indicios o presunciones de la participación del socio en delitos cometidos en contra de dichas sociedades, tal como el giro doloso de cheques, u otros.

**4.3** Lo señalado precedentemente es sin perjuicio que el socio pierda la calidad de tal, conforme a lo dispuesto en el presente reglamento.

**4.4** La cancelación del goce será efectiva cambiando el estado de tarjeta activa a inactiva

## **5. CATEGORIA DE SOCIO CMD**

**5.1** Existen 3 categorías de socios CMD de acuerdo a los siguientes rangos de puntos:

Blue: 0 a 9,999

Gold: 10,000 a 99,999

Black: desde 100,000

**5.2** Las diferentes categorías de socio están determinadas por el cumplimiento de los requisitos establecidos para integrar cada categoría, los que se describen en el presente reglamento

**5.3** La categoría que le corresponde a un socio está determinada por la cantidad de “puntos vida” que acumula dentro de un año a partir de la obtención de la tarjeta.

**5.4** Club Mundo Dreams realizará cada mes la evaluación de categoría y considera los puntos acumulados durante un año móvil, esto significa que los puntajes son revisados entre el mes que el socio ingresa al club y el mismo mes del año siguiente.

**5.5** No serán considerados para pasar de una categoría a otra los puntos promocionales.

**5.6** El cambio de categoría será informada al socio de CMD la ultima semana del mes, siempre que cumpla con el puntaje necesario y el tiempo de acumulación de puntos, para que retire su nueva tarjeta en Servicio de Atención a Clientes de Dreams Casino Punta Arenas

**5.7** La categoría del socio tendrá una duración de 1 año y CMD podrá (o no) como medida comercial mantener o subir de categoría a un socio.

**5.8** Club Mundo Dreams se reserva el derecho de hacer evaluaciones anticipadas en los casos que amerite revisión y podrá determinar un cambio de categoría, la cual será informada al socio del club.

**5.9** CMD podrá, como medida comercial y excepción, mantener o subir a un socio de categoría, pero nunca podrá bajar de categoría si el socio cumple con las condiciones para pertenecer a ella.

**5.10** Los cambios en la categoría de socio no afectarán el saldo de puntos canjeables por premios.

## **6.- COPIAS DE MEMBRESÍA**

**6.1** En el caso de extravío, robo o hurto el socio debe solicitar una copia en Servicio de Atención a Clientes de Dreams Casino Punta Arenas las cuales podrían tener un costo:

\* Blue: 5 copias sin costo

\* Gold : 10 copias sin costo

\* Black: sin limite de copias sin costo

**6.2** Si la tarjeta tiene problemas de lectura y personal Dreams ratifica eso, se hace una copia sin costo.

**6.3** En el caso de extravío de la tarjeta en la Sala de Juegos, será devuelta a Servicio de Atención a Cliente, por lo que se recomienda consultar previo a solicitar copia.

**6.4** En el caso de que se declare tarjeta robada, hurtada o extraviada ésta será bloqueada por lo que si la encuentra no podrá ser utilizada. En este caso deberá solicitar una copia en Servicio de Atención a Clientes

**6.5** El costo de la tarjeta adicional desde que supera el N° de copias gratis según su categoría es de \$1,000

**6.6** Podrá también canjear su tarjeta adicional por el equivalente a 200 puntos.

## **7.- PUNTOS CMD**

**7.1** Los puntos son la unidad de medida del Programa CMD

**7.2** Los Puntos presentan las siguientes características y están sujetos a los siguientes términos:

**7.2.1** Los puntos obtenidos no tienen valor comercial, no son negociables ni canjeables por dinero y sólo se canjean por premios asociados al programa CMD

**7.2.2** Son intransferibles, tanto a título gratuito como a título oneroso.

**7.2.3** No son transmisibles, por lo que, en el evento de la muerte del socio, la cuenta y los puntos en ella acumulados serán cancelados.

**7.2.4** No son embargables, por tratarse de derechos cuyo ejercicio es enteramente personal.

**7.2.5** No son objeto de disputa legal ni de medida judicial alguna, y sólo pertenecen al socio titular de la cuenta, como un derecho personal.

**7.2.6** Los puntos no son endosables

**7.2.7** Los premios canjeados podrán ser reembolsados si se devuelve el producto dentro de 5 días hábiles, en perfectas condiciones y con el comprobante de canje

**7.2.8** Los puntos tienen una duración de 1 año desde que se emiten. No es responsabilidad de CMD informar la fecha de expiración de los puntos. El proceso de expiración de puntos es automático y no considera aviso al socio.

**7.2.9** Será de exclusiva responsabilidad del socio verificar que los puntos correspondientes a sus juegos están acreditados correctamente en su cuenta.

**7.2.10** CMD se reserva el derecho de auditar la cuenta de un socio en cualquier momento y sin previo aviso, con el fin de asegurarse el cumplimiento de estos términos y condiciones. CMD podrá descontar los puntos acreditados indebidamente a un socio, así como negar la entrega de Premios producto de Canje mientras se resuelve cualquier discrepancia, debiendo informarse de ello al socio.

## **8. ACUMULACION DE PUNTOS**

**8.1 8.1** Mediante Tracking de juego de Mesas:

La obtención de puntos depende de la ventaja teórica de los juegos, de la apuesta en promedio del cliente y velocidad del juego. El socio debe presentar su tarjeta al Croupier para que personal respectivo haga seguimiento de su juego que es manual, visual y no necesariamente continuo.

**8.2** Mediante Tracking de juego en Máquinas de Azar:

Por cada \$1.000 en juego la máquina genera 1 punto.

El sistema generará un punto por cada múltiplo entero del monto de apuesta respectivo. En el caso de que una apuesta no represente un múltiplo entero del pertinente monto de apuesta, la fracción no completada del múltiplo respectivo podrá integrarse en una siguiente apuesta y generar el punto respectivo. A este efecto, se entiende por "sesión de juego" al momento transcurrido desde que el socio insertó la tarjeta CMD en el lector de tarjetas de la máquina y hasta el momento en que la retiró de dicho lector, y siempre y cuando ésta haya sido leída correctamente.

El sistema podrá contabilizar puntos en la medida que la tarjeta esté bien insertada y debidamente leída por el sistema

Es de responsabilidad del socio asegurarse y verificar la lectura

En el caso de que por motivos de fuerza mayor el Tracking de lectura no esté operativo el socio no podrá solicitar se le acredite los puntos, por esto, es importante que el socio del CMD esté pendiente de la pantalla que está en la máquina que indica si la tarjeta está siendo leída

## **9. PREMIOS CMD**

**9.1** Premios constituyen a productos o servicios por los cuales se pueden cambiar los puntos obtenidos por el socio

**9.2** Los premios son publicados dentro de los próximos meses en [www.mundodreams.com](http://www.mundodreams.com) (página en desarrollo)

**9.3** Debe tener su tarjeta válida y con puntos suficientes

**9.4** Solo hace canjes el titular de la tarjeta del Club con su Rut o Pasaporte

## **10. BENEFICIOS DEL PROGRAMA**

### **10.1** Red de Convenios Internos

La aplicación de los descuentos se encuentra sujeta a la factibilidad técnica de los sistemas que permiten entregarlos. De este modo, si existe algún problema de sistema, no será posible realizar el descuento y no existirá algún tipo de compensación o devolución de dinero al socio afectado.

**10.1.1** Tabla beneficios, empresas Dreams Punta Arenas, ubicadas en Avda. O'Higgins 1235. de la ciudad de Punta Arenas:

<b>Club Mundo Dreams</b>	<b>Blue 0 a 9,999 Pts</b>	<b>Gold 10,000 a 99,999 Pts</b>	<b>Black desde 100,000 Pts</b>
Lucky Seven Bar Casino Punta Arenas	5%	10%	20%
Restaurantes Dreams / Sky Bar Punta Arenas	10%	15%	30%
Espectáculos Dreams Punta Arenas	10%	15%	20%
Hotel Dreams Del Estrecho, Punta Arenas	-	15%	30%
Hydra Spa / Tratamiento Punta Arenas	-	10%	20%
Hydra Spa / Membresía / Day Spa Punta Arenas	10%	25%	50%
Dreams Station Punta Arenas	25%	50%	Gratis
Estacionamientos	50%	75%	Gratis

### **Restaurante Doña Inés / Sky Bar Punta Arenas**

- Descuento válido en restaurantes de Dreams Punta Arenas: Doña Inés y Sky Bar
- Presentar Tarjeta CMD y Cédula de Identidad o Pasaporte al momento de pedir su cuenta y solicitar el descuento.
- Descuentos se aplican en ítems alimentos, bebidas (alcohólicas y no) y cafetería
- Descuento en válido hasta \$50.000 de la cuenta.

- El descuento sólo será aplicado a la cuenta del portador de la tarjeta
- Los descuentos no son acumulativos con otros descuentos y/o productos en promoción
- No aplica descuento en eventos y fechas especiales (día del padre, de la madre, etc)
- El descuento será valido para toda forma de pago.
- Sólo se acepta 1 tarjeta CMD por mesa, y no se aplica descuento a otra tarjeta aunque se pida separación de cuentas
- Es responsabilidad del socio informarse de los restaurantes asociados.

### **Lucky Seven Bar Casino Punta Arenas**

- Descuento válido en Bar Lucky 7 de Dreams Casino Punta Arenas.
- Presentar Tarjeta CMD y Cédula de Identidad o Pasaporte al momento de pedir su cuenta y solicitar el descuento.
- Descuentos se aplican en ítems alimentos, bebidas (alcohólicas y no) y cafetería
- Descuento válido hasta \$50.000 de la cuenta.
- El descuento sólo será aplicado a la cuenta del portador de la tarjeta.
- Los descuentos no son acumulativos con otros descuentos y/o productos en promoción
- No aplica descuento en eventos y fechas especiales (día del padre, de la madre, etc)
- El descuento será valido para toda forma de pago.
- Solo se acepta 1 tarjeta CMD por mesa, y no se aplica descuento a otra tarjeta aunque se pida separación de cuentas.

### **Espectáculos Dreams Punta Arenas**

- Para solicitar el descuento el cliente debe presentar su Tarjeta CMD y Rut o Pasaporte cuando realice la compra de la entrada al espectáculo en Servicio de Atención al Clientes.
- Descuentos son aplicados sólo en eventos que se realicen en instalaciones Dreams o donde Dreams disponga.
- Descuentos aplicables en eventos organizados por el Club.
- En casos de eventos organizados por productoras externas podrá (o no) existir descuento pero no necesariamente el indicado en los beneficios, tal información se encontrará en Servicio de Atención a Clientes.
- Espectáculos son: show artístico, recital, concierto o teatro. No se considera cenas temáticas, bailables, almuerzos o cenas en fechas especiales.
- El socio podrá acceder con descuento a un máximo de:

**Blue:** 1 entrada

**Gold:** 2 entradas

**Black:** 4 entradas

### **Hotel Dreams Del Estrecho, Punta Arenas**

- Descuento en Hotel Dreams del Estrecho válido sólo para reservas realizadas en forma directa en reservas al teléfono 600 626 0000 o en el Front Desk del Hotel Dreams del Estrecho
- Los clientes podrán optar al descuento para un máximo de:

**Gold:** 1 habitación por reserva

**Black:** 2 habitaciones por reserva

- No se aceptan descuentos por reservas por vías indirectas (ejemplo agencias de turismo).
- Descuento personal e intransferible, por lo que el cliente debe estar presente y presentar su tarjeta CMD y Cédula de Identidad o Pasaporte al momento de realizar el check in.
- Descuento sólo aplica sobre tarifa cotizada y programas de venta a público.
- Descuentos no acumulables con otras promociones.

- Sólo se hará descuento sobre precio Rack, descuento no acumulable con otras promociones
- Quedan excluidos los descuentos por empresas, eventos, corporativos, etc.

### **Dreams Station Punta Arenas**

- Descuento válido en Dreams Station de Dreams Punta Arenas
- El socio debe presentar su tarjeta, Cédula de Identidad o Pasaporte en el momento de solicitar el servicio.
- El servicio es para niños entre 4 y 12 años
- El beneficio se aplica para un máximo de 2 niños por socio por día.

### **Hydra Spa Tratamientos Punta Arenas**

- Descuentos aplicables a servicios de tratamientos (masajes) en Hydra Spa de Dreams Punta Arenas
- Para solicitar el descuento el cliente debe presentar su tarjeta CMD, junto a su Cédula de Identidad o Pasaporte cuando realice el pago.
- Descuentos sólo aplicables a el titular de la tarjeta.

### **Hydra Spa / Membresía / Day Spa Punta Arenas**

- Descuentos aplicables a Planes de Membresía y Day Spa en Hydra Spa de Dreams Punta Arenas
- Para solicitar el descuento el cliente debe presentar su tarjeta CMD y Cédula de Identidad o Pasaporte cuando realice el pago.
- Descuentos sólo aplicables a el titular de la tarjeta

## **10.2 Red de Convenios Externos**

Convenios Externos es todo punto de venta que no es propiedad de Dreams pero que están asociados al programa CMD

### **Estacionamientos**

- Descuento válido en Estacionamientos Republic Parking ubicados en Dreams Punta Arenas.
- Solicitar el descuento en boletería del Casino al momento de comprar su entrada al Casino.
- Para solicitar el descuento el cliente debe presentar su Tarjeta CMD y Cédula de Identidad o Pasaporte
- Entregar el Ticket de estacionamiento para que personal de boletería valide el descuento.
- Al salir sólo presentar ticket de estacionamiento en caseta de Estacionamiento

## **11. – VALIDACIÓN DE PUNTAJE**

### **11.1 Validación de puntajes generados y casos de contingencia**

CMD se reserva el derecho de ajustar el estado de puntos debido a errores de sistema, personal, fraude o uso erróneo o indebido de tarjeta

En el caso que haya una situación de contingencia en el proceso de generación de puntos, por fallas de sistema o error de usuario, personal del Club se comunicará con el socio para informar y, en caso que proceda, informará los ajustes realizados en su cuenta, producto de la situación identificada.

### **11.2 Validación de puntaje al momento de canje**

Si un socio quiere hacer un canje el personal de Servicio de Atención a Clientes obtendrá por sistema un reporte de puntos acumulados, expirados y vigentes con su saldo final.

La Administración del Club se reserva el derecho de validar los puntajes obtenidos por un socio al momento de que este se presente a canjear.

## **12. MEDIOS DE INFORMACIÓN SOBRE ESTADO DE PUNTAJE**

Cada socio puede obtener la información de sus puntos en el Servicio de Atención a Clientes en Dreams Casino Punta Arenas

## **13. CANJE DE PUNTOS**

El socio del Club Mundo Dreams Punta Arenas podrá hacer canje de puntos solo en los servicios asociados a Dreams Punta Arenas

### **13.1 Canje de puntos por productos:**

- El canje de puntos por productos, debe ser realizado por el socio en Servicio de Atención a Clientes de Dreams Casino Punta Arenas
- El socio deberá presentar Tarjeta CMD y Rut o Pasaporte
- El socio podrá canjear un producto que tenga un valor en puntos igual o menor a los puntos acumulados de acuerdo a información de sistemas del Club.
- Un tercero podrá hacer el canje de puntos de una persona presentado un poder simple del socio del Club Mundo Dreams a quien pertenece la tarjeta

Si cumple las condiciones para canje:

- El personal de Servicio de Atención a Clientes hará el descuento de puntos en el sistema de administración de puntos del Club y entregará el producto al socio del club
- Servicio de Atención a Clientes entregará un comprobante de canje que deberá ser firmado por el socio del club
- En el caso de cambio o devolución el producto se deberá devolver dentro de los 5 días corridos posteriores al canje.
- En el caso de devolución, el producto estará sujeto a las normas legales vigentes. Para hacer efectiva dicha devolución, el socio deberá entregar el producto en perfectas condiciones (sin uso), en su embalaje y cajas originales, incluyendo todos sus accesorios y folletos además del comprobante de canje.
- En caso de fallas de fabricación deberá acompañarlo en su embalaje y cajas originales incluyendo todos sus accesorios y folletos además del comprobante de canje. La falla será evaluada por el personal de CMD para determinar si se debe a una falla de fabricación. En estos casos serán abonados al titular los puntos correspondiente al producto en devolución

### **13.2 Canje de puntos + dinero en efectivo por productos**

- El canje de puntos más dinero en efectivo a cambio de productos, debe ser realizado por el socio en Servicio de Atención a Clientes de Dreams Casino Punta Arenas
- El socio debe presentar su Tarjeta CMD y Cédula de Identidad o Pasaporte.
- El socio podrá canjear un producto que tenga un valor en puntos igual o menor a los puntos acumulados adicionando un pago en dinero.

Si cumple las condiciones para canje:

- El personal de Servicio de Atención a Clientes hará el descuento de puntos en el sistema de administración de puntos del Club.
- Se emitirá una boleta por el monto pagado en dinero, además de un comprobante de canje que deberá ser firmado por el socio del club.
- En el caso de cambio o devolución el producto se deberá devolver dentro de los 5 días corridos posteriores al canje.
- En el caso de devolución, el producto estará sujeto a las normas legales vigentes. Para hacer efectiva dicha devolución, el socio deberá entregar el producto en perfectas condiciones (sin uso), en su embalaje y cajas originales, incluyendo todos sus accesorios y folletos además del comprobante de canje.
- En caso de fallas de fabricación deberá acompañarlo en su embalaje y cajas originales incluyendo todos sus accesorios y folletos además del comprobante de canje. La falla será evaluada por el personal de CMD para determinar si se debe a una falla de fabricación. En estos casos serán abonados al titular los puntos correspondiente al producto en devolución

### **13.3 Canje de puntos por Cupones Dreams**

#### **Cupón Canjeable en Restaurantes o Bar Dreams Punta Arenas:**

El socio del Club Mundo Dreams Punta Arenas, puede canjear sus puntos por cupones sólo en los servicios asociados a Dreams Punta Arenas, si tiene el puntaje necesario para dicho efecto. Sin perjuicio de ello, podrá hacer uso de los cupones otorgados por CMD Punta Arenas, en los servicios asociados a Dreams Valdivia o Dreams Temuco previa disponibilidad y reserva en el caso que amerite.

- El canje de puntos por cupones debe ser realizado por el socio en Servicio de Atención a Clientes de Dreams Casino Punta Arenas
- El socio debe presentar su Tarjeta CMD y Cédula de Identidad o Pasaporte.
- El socio podrá canjear un servicio que tenga un valor en puntos igual o menor a los puntos acumulados de acuerdo a información de sistemas del Club.

Si cumple las condiciones para obtención de cupón:

- El personal de Servicio de Atención a Clientes hará el descuento de puntos en el sistema de administración de puntos.
- Se emitirá el cupón.
- El cupón tendrá una duración de 1 mes desde su emisión
- El cupón no podrá ser devuelto si no es usado ni tampoco se reembolsarán los puntos
- El cupón deberá ser presentado al momento de solicitar el servicio en el Restaurante o Bar de Dreams Casino Punta Arenas al cual corresponda el cupón canjeado.
- Para ser efectivo el canje el cupón debe ser presentado en perfecto estado
- Cupón de canje personal e intransferible, solo debe ser usado por el socio del Club Mundo Dreams
- El cupón no incluye propina.
- No es canjeable por cigarrillos.
- No es canjeable por dinero.
- No es acumulable con otras promociones.

#### **Cupón Canjeable en Hydra Spa Punta Arenas:**

- El canje de puntos por cupones debe ser realizado por el socio en Servicio de Atención a Clientes de Dreams Casino Punta Arenas
- El socio debe presentar su Tarjeta CMD y Cédula de Identidad o Pasaporte.
- El socio podrá canjear un servicio que tenga un valor en puntos igual o menor a los puntos acumulados de acuerdo a información de sistemas del Club.

Si cumple las condiciones para obtención de cupón:

- El personal de Servicio de Atención a Clientes hará el descuento de puntos en el sistema de administración de puntos.
- Se emitirá el cupón.
- El cupón tendrá una duración de 1 mes desde su emisión
- El cupón no podrá ser devuelto si no es usado ni tampoco se reembolsarán los puntos
- El cupón deberá ser presentado al momento de solicitar el servicio en Hydra Spa de Dreams Casino Punta Arenas
- Para ser efectivo el canje el cupón debe ser presentado en perfecto estado
- Cupón de canje personal e intransferible, solo debe ser usado por el socio del Club Mundo Dreams
- El cupón no incluye propina.
- No es canjeable por dinero.
- No es acumulable con otras promociones.

#### **Cupón Canjeable en Hotel Dreams del Estrecho, Punta Arenas**

- El canje de puntos por cupones debe ser realizado por el socio en Servicio de Atención a Clientes de Dreams Casino Punta Arenas
- El socio debe presentar su Tarjeta CMD y Cédula de Identidad o Pasaporte.
- El socio podrá canjear un servicio que tenga un valor en puntos igual o menor a los puntos acumulados de acuerdo a información de sistemas del Club.

Si cumple las condiciones para obtención de cupón:

- El personal de Servicio de Atención a Clientes hará el descuento de puntos en el sistema de administración de puntos.
- Se emitirá el cupón.
- El cupón tendrá una duración de 1 mes desde su emisión
- El cupón no podrá ser devuelto si no es usado ni tampoco se reembolsarán los puntos
- El cupón deberá ser presentado al momento de solicitar el servicio en Hotel Dreams del Estrecho de Dreams Casino Punta Arenas
- Para ser efectivo el canje el cupón debe ser presentado en perfecto estado
- Cupón de canje personal e intransferible, solo debe ser usado por el socio del Club Mundo Dreams
- El cupón no incluye propina.
- No es canjeable por dinero.
- No es acumulable con otras promociones.

#### **Cupón Canjeable en empresas externas asociadas:**

- El canje de puntos por cupones por productos de empresas externas asociadas (empresas externas asociadas es todo punto de venta que no es propiedad de Dreams pero que tienen convenios con Club Mundo Dreams) debe ser realizado por el socio en Servicio de Atención a Clientes de Dreams Casino Punta Arenas
- El socio debe presentar su Tarjeta CMD y Cédula de Identidad o Pasaporte.
- El socio podrá canjear un servicio que tenga un valor en puntos igual o menor a los puntos acumulados de acuerdo a información de sistemas del Club.

Si cumple las condiciones para obtención de cupón:

- El personal de Servicio de Atención a Clientes hará el descuento de puntos en el sistema de administración de puntos.
- Se emitirá el cupón.
- El cupón tendrá una duración de 1 mes desde su emisión
- El cupón no podrá ser devuelto si no es usado ni tampoco se reembolsarán los puntos
- Para ser efectivo el canje el cupón debe ser presentado en perfecto estado
- El cupón de canje puede ser regalado o utilizado por una persona que no sea su dueño, en este caso es responsabilidad del socio la custodia y buen uso del comprobante de canje.
- El cupón no incluye propina.
- No es canjeable por dinero.
- No es acumulable con otras promociones.
- No es responsabilidad de Dreams Punta Arenas los inconvenientes que pudiera tener el socio de CMD al momento de hacer efectivo el servicio o producto en empresas externas asociadas, sin perjuicio que reciba los reclamos si los hubiera en Servicio de Atención a Clientes para su posterior estudio

## **14. CONDICIONES PARTICULARES DE CANJE**

### **14.1 Categoría Restaurantes**

- El comprobante de canje no asegura mesas disponibles, se recomienda reservar.
- El comprobante de canje tiene una validez de 1 mes a partir de su emisión
- Una vez emitido el cupón de canje no se acepta devolución.
- Cupón valido solo por el o los productos que detalla el mismo
- Cupón personal e intransferible

### **14.2 Categoría Hotel**

- El comprobante de canje no asegura habitaciones disponibles
- El tenedor del cupón deberá reservar con anticipación e indicar que corresponde al uso del cupón de canje
- El comprobante de canje tiene una validez de 1 mes a partir de su emisión
- Una vez emitido el cupón de canje no se acepta devolución.
- Cupón valido solo por el o los productos que detalla el mismo
- Cupón personal e intransferible

### **14.3 Categoría Spa**

- Para hacer uso del cupón, se deberá llamar a Hydra Spa para solicitar hora para el servicio detallado en el mismo
- El comprobante de canje tiene una validez de 1 mes a partir de su emisión
- Una vez emitido el cupón de canje no se acepta devolución.
- Cupón valido solo por el o los productos que detalla el mismo
- Cupón personal e intransferible

## **15. DERECHOS EXCLUSIVOS DE LA ADMINISTRACIÓN**

CMD se reserva el derecho de hacer cambios sin previo aviso al mix de productos de canje y servicios y los valores en puntos y efectivo de productos de canje y servicios.

La Administración se reserva el derecho de ajustar el estado de puntos debido a errores de sistema, personal, fraude o uso erróneo o indebido de tarjeta.

La Administración se reserva el derecho de modificar la categoría de socio en forma unilateral.

La Administración se reserva el derecho de modificar o cancelar el programa CMD en cualquier momento (comunicado al público con una antelación no inferior a los 60 días).

La Administración se reserva el derecho de excluir a un miembro del programa en caso de violar la operación legítima del mismo, por conductas contrarias a reglamento.

## **16. DOCUMENTO REGLAMENTO Y CONDICIONES PROGRAMA CMD**

El Reglamento de CMD, estará a disposición de los clientes para consultas en Servicio de Atención a Clientes y en nuestra página Internet [www.mundodreams.com](http://www.mundodreams.com)  
Al momento de la inscripción y entrega de tarjeta se considera informado a todos los socios.

En ese documento, el socio podrá encontrar los beneficios del programa, la forma de acceder a descuentos y procedimientos de canje.

Podrá encontrar las razones bajo las cuales el socio puede ser excluido del acceso a promociones, beneficios y canjes.

## **17. RESPONSABILIDADES**

La participación en el programa CMD implica por parte del cliente la completa aceptación de las condiciones generales vigentes, según detalla este reglamento

El programa de premios CMD, su ejecución, sus condiciones de canje y sus servicios vinculados son de exclusiva responsabilidad de Marketing y Negocios S.A. sin responsabilidad ni ingerencia alguna ulterior para las empresas del Grupo Dreams.

Sin embargo, la entrega de bienes, servicios y/o garantías, de los establecimientos comerciales en convenio, o que forman parte de los beneficios de CMD, tendrán responsabilidad respecto de dicha entrega de bienes, servicio o garantía de conformidad a la legislación vigente.

## **18. NORMAS FINALES**

18.1.- Los empleados vinculados a las empresas Dreams no tendrán acceso a este programa.

Todo socio, por el hecho de aceptar y recibir su tarjeta declara haber leído y aceptado el presente reglamento.

18.2.- CMD se reserva la facultad de incorporar las modificaciones que estimare pertinente al presente Reglamento, incluso de incorporar otros requisitos o condiciones para pertenecer al programa CDM, así como para la obtención de los beneficios, incluidos los mecanismos de acumulación y asignación de puntaje y su vigencia, entre otras.