

ANEXO I

**REGLAMENTO DE USO DE LA MEMBRESÍA**

**CASINO PLUS CM**

**DEL CASINO DE MENDOZA-**

**INSTITUTO PROVINCIAL DE JUEGOS Y CASINOS**

El presente documento regula la forma en que los Socios o Miembros de Casino Plus CM del Casino de Mendoza, acceden al programa de beneficios y recompensas, las modalidades para la obtención de puntos, las categorías de Socios existentes y los premios que el programa considera.

La membresía, en adelante "el programa", es de propiedad del Instituto Provincial de Juegos y Casinos de la Provincia de Mendoza, en adelante "la Administración", y es administrado por ésta.



**I-. De los requisitos para acceder al Programa**

1) Pueden ser Miembros de la membresía **Casino Plus CM**, sólo personas físicas/naturales, mayores de 18 años, no importando su nacionalidad ni lugar de residencia, siempre que cumplan con las condiciones de obtención de membresía y sus restricciones, completen y firmen el correspondiente formulario de inscripción y declaren conocer el contenido del presente reglamento.

2) Las restricciones de obtención de membresía se encuentran explicitadas en el documento denominado Condiciones Generales de la membresía **Casino PlusCM**, que complementa el presente reglamento.

3) Para solicitar la membresía, se deberá acreditar la edad mínima requerida presentando su Documento Nacional de Identidad o Pasaporte.

4) La solicitud de acceso a la membresía, se efectuará a través del correspondiente formulario de inscripción, disponible en los Stand de Atención al Cliente **Casino Plus CM**.

5) También se podrá solicitar vía WEB a través del Sitio del Casino de Mendoza, [www.casinomendoza.com.ar](http://www.casinomendoza.com.ar)

6) En este caso, se deberá ingresar al slider de la Sitio principal "Casino Plus", ingresar a la subSitio "Todavía no sos socio de Casino Plus

CM?- Regístrate". Se deberá llenar el formulario que figura y una vez verificado los datos, el cliente podrá retirar su tarjeta del Stand del Casino donde se asoció.

7) La veracidad de los datos entregados a través del formulario de inscripción, como su actualización, son responsabilidad del miembro **Casino Plus CM**, en adelante "el Socio".

8) En el caso que los datos de contacto no sean actualizados debidamente por el Socio, **Casino Plus CM**, no será responsable por la falta de entrega o entrega equivocada de la correspondencia asociada al programa.

9) Cualquier cambio de los datos entregados al momento de inscribirse en el programa, deberá solicitarse a través de la WEB en [www.casinomendoza.com.ar](http://www.casinomendoza.com.ar) o personalmente a través del Stand de Atención al Cliente **Casino Plus CM**.

10) Por el hecho de completar el formulario de inscripción, el Socio acepta recibir en su domicilio, o en su cuenta de correo electrónico, o a través de SMS, las comunicaciones asociadas al programa, y demás comunicaciones que Casino de Mendoza y las empresas vinculadas a ésta envíen periódicamente, sea que se relacionen o no al programa conforme se informa en dicho formulario.

11) La periodicidad de las comunicaciones, sean o no asociadas al programa, será determinada libremente por el Casino de Mendoza, pudiendo utilizar medios físicos (correo postal) o bien electrónicos (cuenta e-mail, teléfono u otros).

12) Asimismo, el Socio por el hecho de completar el formulario de inscripción, acepta que Casino de Mendoza pueda disponer de la información por él proporcionada, en beneficio del propio programa, de alguna empresa asociada a Casino de Mendoza de terceros, para brindar al Socio nuevos beneficios, conforme se informa en dicho formulario.

#### **II.- De los Costos de acceso al Programa.**

13) El acceso al programa no tiene costo alguno para toda persona física/natural y en consecuencia consiste en un programa de beneficios para ésta.

14) Por el hecho de inscribirse y ser aceptada su solicitud por parte de Área Atención al Cliente de **Casino Plus CM**, la persona natural/física recibirá en forma gratuita una tarjeta de membresía y la documentación básica asociada al programa.

#### **III.- De la Tarjeta de Membrecía o Tarjeta Casino Plus CM.**

15) La Tarjeta **Casino Plus CM** es de exclusiva propiedad del Casino de Mendoza, Unidad Comercial dependiente del Instituto Provincial de Juegos y Casinos de la Provincia de la Provincia de Mendoza. Su uso es personal e intransferible y de responsabilidad exclusiva de su tenedor, sin perjuicio de la responsabilidad que le asista al miembro o poseedor de la misma.

16) La tarjeta de membresía tiene impreso el nombre del Socio y dispone de un número único de identificación, o ID Cliente, el cual es el

número que permite identificar al Socio para los efectos operacionales asociados al programa.

17) La persona cuyo nombre figura en la tarjeta de membresía es la única que tiene el derecho a utilizarla para los fines propios de la membresía.

18) La Tarjeta **Casino Plus CM** no es una tarjeta de crédito ni un documento que acredite identidad, por lo cual otorga solo los derechos indicados en el presente reglamento y en el programa Condiciones Generales de **Casino Plus CM**, que el Socio puede solicitar o bien acceder a su conocimiento a través de la Sitio web [www.casinomendoza.com.ar](http://www.casinomendoza.com.ar)

19) En el caso de extravío o robo, el Socio deberá comunicar el hecho inmediatamente Stand de Atención al cliente, Programa **Casino Plus CM** ([www.casinomendoza.com.ar](http://www.casinomendoza.com.ar)).

20) En caso de extravío o robo, Casino de, Mendoza no se hace responsable ni acepta reclamos por canjes realizados hasta 24 horas luego que el Socio haya declarado el extravío o robo de la tarjeta de membresía respectiva.

21) En el caso de extravío, robo o hurto de la tarjeta de membresía, el Socio podrá solicitar su reimpresión en el Stand de **Casino Plus CM** o bien vía WEB [www.casinomendoza.com.ar](http://www.casinomendoza.com.ar). No obstante, ello, las copias o reimpresiones, tendrán un costo que se encuentra regulado en las Condiciones Generales de la membresía, el cual podrá ser monetario o bien por canje de puntos del PT. Valor determinado y actualizado por la Junta de Acciones Comerciales.

#### **IV.- De los puntos generados por el Juego**

22) Los Puntos **Casino Plus CM** tienen las siguientes características:

- No tienen ningún valor comercial, por ende, no son negociables ni canjeables por dinero y solo se pueden utilizar para el canje de premios definidos por la membresía.

- Son intransferibles y no son embargables, por tratarse de derechos cuyo ejercicio es enteramente personal del titular de la cuenta Casino Plus CM, a la cual éstos estén asociados.

- No son transmisibles.

- En caso de fallecimiento de un Socio, los puntos que éste tuviere expirarán de pleno derecho y su cuenta será cancelada.

- Los premios canjeados por el Socio podrán ser reembolsables en puntos, siempre que se justifique por ser defectuoso y en caso de productos que presenten fallas o anomalías de uso, que no deriven de un uso irregular o anormal dado por el cliente, de acuerdo a las instrucciones del fabricante y en general en las situaciones previstas en las normas que regulan los Derechos del Consumidor del país respectivo en el cual se haya efectuado el canje del premio.

#### **V.- De las Categorías de los Miembros Casino Plus CM**

23) El programa **Casino Plus CM**, comenzara con una categoría básica, siendo la inicial la denominada "Joker".

24) **Casino Plus CM** informara oportunamente el lanzamiento de nuevas categorías, a las cuales se podrá acceder luego de un proceso de evaluación anual de categoría, en adelante "Proceso de Evaluación de Categoría". Éste se ejecutará durante el mes de Enero de cada año y considerará para dicha evaluación los puntos acumulados durante el año calendario anterior al mes en que se efectúa la evaluación.

25) Los Puntos considerados para tal efecto serán aquellos generados por el Socio a través del tracking de su juego, aquéllos generados por el Socio por sus consumos en Restaurantes y Bares, aquellos obtenidos en la participación de Torneos o Promociones.

26) Se deja expresamente establecido que los Puntos Promocionales (1) no son considerados en el proceso antes mencionado.

27) Para los efectos del Proceso de Evaluación de Categoría, se entenderá por año calendario, al año comprendido entre el 01 de enero y el 31 de diciembre del año que es considerado para realizar la evaluación.

28) La categoría que le corresponderá a cada Socio producto del Proceso de Evaluación de Categoría, podrá ser informada a los Socios hasta el día 31 de marzo de cada año.

29) La categoría a la cual el Socio quede adscrito como resultante del Proceso de Evaluación de categoría, será válido para todo el año calendario siguiente al año calendario considerado para dicha evaluación.

**Nota**(1) Los Puntos **Casino Plus CM** Promocionales son aquellos que se generan como parte de acciones comerciales, en la cual se bonifica la generación base de Puntos **Casino Plus CM** asociada a cada medio de generación de puntos.

30) Si un Socio no cumple con los requisitos de renovación de categoría, pertenecerá al año siguiente a la categoría que califique (mayor o menor) conforme al Proceso de Evaluación de Categoría.

31) **Casino Plus CM** no podrá bajar de categoría a un Socio en la medida que este cumpla con los requisitos para permanecer en la categoría que califica.

**VI.- De la Obtención de Puntos Casino Plus CM mediante Tracking de Juego:**

32) Tracking de Juego corresponde al seguimiento del nivel de juego de los Socios, el que, dependiendo del tipo de juego, podrá ser automático o manual.

33) Para lo anterior, los Casinos de Mendoza dispondrán de un sistema que, mediante equivalencias teóricas dependiendo de los tipos de juego, transformará el seguimiento del juego o Tracking de Juego en puntos, los cuales serán acumulados en la **cuenta Casino Plus CM** del Socio respectivo.

34) La información del juego del Socio es confidencial y de propiedad exclusiva del Casino de Mendoza, y será utilizada para realizar promociones personalizadas al Socio, acciones de marketing comercial directo y la administración de la membresía **Casino Plus CM**.

35) A continuación, se describe el Tracking automático:

RESOLUCIÓN DE DIRECTORIO N° 1.029/16.-

♣ Para realizar el Tracking de Juego en Tragamonedas, los Casinos de Mendoza dispondrán de un sistema que permitirá capturar la información de juego del Socio (player Tracking).

♣ Las máquinas tragamonedas habilitadas con dicho sistema dispondrán de un lector de tarjeta, en el cual el Socio deberá insertar su tarjeta **Casino Plus CM** mediante lo cual, abrirán una sesión de tracking de juego en el sistema asociada a su cuenta Casino Plus CM.

♣ Una vez abierta la sesión de tracking, el sistema en forma automática realizará el seguimiento del juego del Socio en tiempo real, a través del cual generará los puntos que serán almacenados en su cuenta **Casino Plus CM**.

♣ La relación para la generación de puntos en función del nivel de juego será establecida por el Casino de Mendoza e informada a través de la respectiva folletería, los Stand del Casino y la Pagina Web [casinodemendoza.com.ar](http://casinodemendoza.com.ar).

♣ Cabe mencionar que el sistema solo podrá contabilizar los puntos generados durante el juego del Socio, en la medida que la tarjeta haya sido debidamente leída por el sistema, por ende, será de exclusiva responsabilidad del Socio el asegurarse y verificar que su tarjeta haya sido insertada debidamente en el lector.

♣ Para lo anterior, el socio podrá verificar que su tarjeta ha sido insertada debidamente a través de una pantalla o "I View" que dispone cada máquina tragamonedas habilitada para realizar el Tracking de Juego en Tragamonedas.

♣ Dicha pantalla, al insertar la tarjeta, cambia su estado de descanso, y en el caso que el Socio no haya insertado de manera correcta su tarjeta o el lector de tarjetas no haya leído correctamente la tarjeta, dicha pantalla indicará que debe reinsertar nuevamente su tarjeta en el lector.

♣ Cuando la pantalla muestra la información de puntos, esto indicará que la tarjeta ha sido insertada correctamente y por ende, el sistema podrá capturar la información de su juego y generar los Puntos **Casino Plus CM** respectivos.

♣ Los lectores de tarjetas tienen dos posiciones, en donde el Socio para poder verificar que el sentido en que inserta su tarjeta en el lector de tarjeta es correcto; previo a insertarla, debe revisar la posición de la banda magnética y la orientación que tiene la indicación de sentido de inserción que se encuentra en la tarjeta, conforme a lo siguiente:

♣ Si el lector de tarjeta tiene una orientación vertical, la banda magnética de la tarjeta debe estar ubicada en la parte superior y la flecha o indicador de sentido de inserción de la tarjeta debe estar en la posición correcta, esto es, hacia la máquina tragamonedas.

♣ Si el lector de tarjeta tiene una orientación horizontal, la banda magnética de la tarjeta debe estar ubicada hacia la derecha y la flecha o indicador de sentido de inserción de la tarjeta debe estar en la posición correcta esto es, hacia la máquina tragamonedas.

♣ Por último, en el caso que el sistema de tracking no está operativo por fuerza mayor, ya sea por problemas con los sistemas y / o enlaces que permiten operar el Sistema de Tracking de Tragamonedas, lo cual el Socio podrá identificar a través de la información que se indicará para tales efectos en el IView, no será posible la generación de puntos durante esos períodos, y entendiéndose que este hecho constituye fuerza mayor, el Socio no podrá solicitar se le acredite los puntos asociados a su juego durante el período en que el sistema no estuvo operativo.

♣ Cada Casino del Casino de Mendoza que posea PT, deberá disponer al menos 1 (un) lugar donde consultar sus puntos, independientemente de cada máquina. En el caso de que haya Stand en cada Casino, ese deberá ser el primer lugar donde el socio podrá consultar. Se podrá independientemente de esto, colocar en la sala un lector que informe al respecto.

36) **Casino Plus CM** e Instituto Provincial de Juegos y Casinos de la Provincia de, se reserva el derecho de auditar la cuenta puntos de los Socios de la membresía **Casino Plus CM**, en cualquier momento y sin previo aviso, con el fin de asegurarse el cumplimiento del reglamento de uso y también la revisión de la correcta operación de los sistemas de tracking de juego.

37) A tal fin el Área Técnica Comercial del IPJC del IPJC, deberá coordinar en los casos específicos con los prestadores de servicio de restaurant y confitería en los Casinos, la forma en que se implementará el sistema, el cual deberá ser publicado de acuerdo a lo establecido en el punto respectivo de la presente.

38) Juegos y Puntos de Venta habilitados para la acumulación de Puntos **Casino Plus CM**: Será responsabilidad del Miembro **Casino Plus CM**, informarse en los Stand de Atención al Cliente o en el sitio Web [www.casinomendoza.com.ar](http://www.casinomendoza.com.ar), sobre los tipos de juego que se encuentran habilitados para la acumulación de Puntos **Casino Plus CM**, como así también, los restaurantes, bares y hoteles asociados, en los cuales se podrá acumular Puntos **Casino Plus CM**, por los consumos realizados por el Socio en los establecimientos adheridos.

#### **VII.- De los Premios Casino Plus CM del Casino de Mendoza**

39) Premios **Casino Plus CM**, o simplemente premios, corresponden a uno de los beneficios de la membresía **Casino Plus CM** y que constituyen aquellos productos o servicios por los cuales se pueden cambiar los puntos obtenidos o generados por el Socio.

40) Los premios **Casino Plus CM** y sus valores en Puntos Casino Plus CM se encuentran publicados en [www.casinomendoza.com.ar](http://www.casinomendoza.com.ar) y en cualquiera de los Stand de atención al cliente de **Casino Plus CM**.

41) Para solicitar un premio, los Socios de la membresía **Casino Plus CM** deberán tener una tarjeta válida y el número de puntos necesarios para realizar el canje por el premio respectivo.

42) Solo podrá solicitar los canjes por premios el titular de la cuenta **Casino Plus CM** respectiva, para ello el socio deberá presentar su tarjeta de membresía junto a su Documento Nacional de Identidad o Pasaporte, al momento de solicitar un canje.

43) El lugar, procedimiento y condiciones particulares para realizar el canje de puntos por los premios **Casino Plus CM**, están reglamentados en el documento Condiciones Generales de la membresía Casino Plus CM.

#### **VIII- Responsables de Casino Plus CM del Casino de Mendoza**

44) El Casino de Mendoza, dependiente del Instituto Provincial de Juegos y Casinos de la Provincia de Mendoza, tal cual se ha expresado en el presente Reglamento, dispondrá de un Área exclusivo para atención al cliente asistente a sus salas, el cual será denominado Stand Casino Plus CM.

45) Dicha Área, será la responsable de **Casino Plus CM** y junto a la Sitio WEB [www.casinomendoza.com.ar](http://www.casinomendoza.com.ar) centralizaran toda la información de los clientes, su atención, actualización de puntos, categoría de clientes, entrega

RESOLUCIÓN DE DIRECTORIO N° 1.029/16.-

de merchandasing, canje de puntos por chequeras de juego, entrega de carpetas y membrecías, envío de correspondencia, y todo lo devenido de **Casino Plus CM**.

46) Serán parte integrante de Casino Plus CM, "La Administración", las siguientes áreas del IPJC: Subgerencia de Juegos Electrónicos, Subgerencia Comercial y Unidad Técnica de Mercado y Juegos.

ANEXO II

Condiciones Generales de la membresía Casino Plus CM

El Anexo II "Condiciones Generales de la membresía, Casino Plus CM", constituye el complemento indispensable del presente reglamento, se encuentra a disposición para su consulta junto al "Reglamento de Uso del Programa Casino Plus CM", en el Casino de Mendoza y sus casinos departamentales que posean PT, en Los Stand de **Casino Plus CM**, también publicado en la Sitio Web [www.casinomendoza.com.ar](http://www.casinomendoza.com.ar), medio por el cual se considera informado a todos los Socios que acceden al programa Casino Plus CM. Además de la información indicada explícitamente en el presente reglamento, en las Condiciones Generales de la membresía **Casino Plus CM** el Socio podrá encontrar la información de los beneficios por categoría, la forma de acceder a los descuentos especificados según su tipo, el procedimiento para efectuar canjes por productos y servicios, el acceso a eventos generados por el Casino, situaciones especiales en torneos del IPJC, etc. y las restricciones y condiciones particulares de uso.

El documento Condiciones Generales de la membresía **Casino Plus CM** especifica a su vez, las razones bajo las cuales un Socio podrá ser excluido del acceso a promociones, uso de los beneficios y canjes asociados al programa de Casino Plus CM.



**X.- Medios de información.**

47) Para obtener información sobre el programa **Casino Plus CM**, promociones asociadas al programa, eventos, promociones o torneos del Casino, catálogo de productos y servicios de canje, y consultar su saldo de Puntos Casino Plus CM en la cuenta de puntos de cada Socio, entre otros, el Miembro podrá acercarse a los Stand Casino Plus CM o bien acceder al Sitio Web [www.casinomendoza.com.ar](http://www.casinomendoza.com.ar), donde deberá haber suficiente información al respecto.

48) Toda actualización y/o modificación del presente Reglamento, como aquellas que se efectúen a las Condiciones Generales de la membresía **Casino Plus CM**, se comunicará a través del sitio [www.casinomendoza.com.ar](http://www.casinomendoza.com.ar) o bien en cualquiera de los Stand de **Casino Plus CM** ubicadas en los Casino de Mendoza que posean PT.

**XI- Derechos exclusivos de la Administración.**

49) La Administración se reserva el derecho de ajustar el estado de cuenta de puntos debido a errores del sistema, error del personal de operaciones, fraude, o uso erróneo o indebido de la tarjeta de membresía.



50) La Administración se reserva el derecho de modificar la categoría del Socio, en forma unilateral, toda vez que se produzca un cambio en los requisitos que habilitan a dicho Socio para pertenecer a una u otra categoría según lo indicado en presente Reglamento.

**XII- Beneficios del Programa Casino Plus**

51) Dentro de los beneficios iniciales, que entrega el programa Casino Plus CM, se encuentra:

1) **Acceso a descuentos preferenciales en los Bares y Restaurant de los Casinos del IPJC, 2) a dobles chances en promociones, 3) a participar de torneos, 4°) A ingreso preferencial a eventos generados por el Casino de Mendoza según disponibilidad, 5°) Eventos varios, tales como cenas y shows, 6°) Acciones exclusivas, 7°) Generación de Puntos Casino Plus para canje.**

52) Estos últimos, le permiten al Socio aumentar de categoría, acceder a mejores beneficios y, a su vez, la posibilidad de canjear sus Puntos Casino Plus por premios y chequeras promocionales.

**XIII- Beneficios del programa en Red de Puntos de Venta de Casino de Mendoza asociados a la membresía Casino Plus**

53) Tabla de Descuentos Casino PlusCM: La tabla de beneficios de la membresía Casino Plus CM, detalla los descuentos por tipo de Punto de Venta asociado a la marca Casino de Mendoza.

Es responsabilidad del Socio informarse de los Puntos de Venta asociados a la marca Casino Plus que se encuentran habilitados con los descuentos especificados En la Tabla de Beneficios, para ello pueden consultar en los Stands de **Casino Plus CM** o bien en el sitio [www.casinomendoza.com.ar](http://www.casinomendoza.com.ar)

54) Descuentos en los Restaurantes y Confitería de los Casinos de Mendoza: Para hacer válidos los descuentos asociados a los Puntos de Venta que están **adheridos** al Programa **Casino Plus CM**, bajo la categoría "Descuento Restaurantes y/o Confiterías", el Socio debe acreditar que tiene derecho a los descuentos respectivos según su categoría. Para ello deberá presentar su tarjeta Casino Plus, junto con su Documento Nacional de Identidad o Pasaporte al momento de solicitar su cuenta en el Punto de Venta respectivo.

Los descuentos asociados a Restaurantes aplican sobre todos los ítems de Alimentos y Bebidas de la cuenta del Socio o su mesa, los cuales están detallados en cada carta, según el Casino. (Nota: los descuentos son para aquellos ítems de la Carta denominado Casino Plus)

En particular, si el Socio solicita separación de cuentas, el descuento sólo será aplicado a la cuenta respectiva del portador de la tarjeta.

Los descuentos no son acumulativos con otras promociones y/o productos en promoción que estén vigentes en los Puntos de Venta respectivos.

Los descuentos no aplican para eventos especiales organizados en los restaurantes o confiterías, tales como cenas de año nuevo, día del padre, día del niño, día de la madre y otros para los cuales se cree un producto especial para dicha fecha.

El descuento será válido para toda forma de pago y para un máximo de 2 personas por mesa. Solo se aceptará una tarjeta de Socio Casino Plus por mesa.

Si una mesa supera el máximo de personas establecido, no se aplicará el descuento bajo ninguna circunstancia, como pudiera ser, por ejemplo, separar las cuentas de manera que un consumo considere el máximo de personas establecido

Es responsabilidad del Socio informarse sobre los Restaurantes asociados a la marca **Casino Plus CM**, que se encuentran habilitados para descuentos en forma directa y para ello el Socio podrá solicitar dicha información en los Stands Casino Plus CM o bien accediendo al sitio Web [www.casinomendoza.com.ar](http://www.casinomendoza.com.ar)

En el caso de que el sistema detecte que la tarjeta no está activa, no será posible validar la información "vía sistemas" y, por ende, no se realizará el descuento, siendo deber del Socio revisar su situación en el Stand.

En el caso de existir un problema de sistemas y la validación antes mencionada no pudiere realizarse, el descuento se llevará a cabo conforme a un procedimiento de contingencia, el cual requiere de la asistencia de personal autorizado para La condición de tarjeta inactiva se encuentra explicitado en el presente documento.

La condición de tarjeta inactiva se encuentra explicitado en el punto 8 del presente documento.

Los concesionarios deberán prestar conformidad y se obligaran a llevar a cabo dichos descuentos mediante la firma de un convenio marco.

**55) Descuentos a Espectáculos o Canjes:** Los descuentos asociados a la categoría "Descuentos Espectáculos", definidos en la Tabla de Beneficios Casino Plus CM, se aplican para todo Espectáculo que se realice en las instalaciones de los Casino de Mendoza y sus Casinos Departamentales con PT o donde dichos Casinos dispongan, siempre que sean organizados por el Instituto Provincial de Juegos y casinos O mediante convenios realizados con terceros

Para tales efectos, se entenderá por Espectáculo a todo Show Artístico, Recital, Concierto y/o Obras de Teatro, evento deportivo. No se considera dentro de la categoría de Espectáculos aquellos eventos tales como: Cenas Temáticas, Cenas Bailables; Almuerzos y Cenas realizadas para fechas o eventos especiales.

Para hacer válidos los descuentos asociados a esta categoría, el Socio, al momento de efectuar la compra o canje de las entradas para algún espectáculo en forma directa en los Stand de **Casino Plus CM** o bien a través de la Pagina Web [www.casinomendoza.com.ar](http://www.casinomendoza.com.ar) (solo canje), deberá presentar su tarjeta Casino Plus junto a su Documento Nacional de Identidad o Pasaporte, en donde el personal validará la información en sistemas y, conforme a lo indicado en la Tabla de Beneficios Atención al Cliente, aplicará el descuento correspondiente. Cada Miembro de **Casino Plus CM**, que disponga de una categoría que le otorgue el beneficio para obtener descuentos en la categoría "Descuentos a Espectáculos", podrá acceder a un máximo de 2 entradas por espectáculo sujeto a dicho beneficio.

**XIV- Implementación, Responsabilidad, Lectura, Elementos y Otorgamiento de Puntos de la Tarjeta de Membrecía Casino Plus:**

56) La base de datos de clientes adheridos a **Casino Plus CM**, será responsabilidad del Área Técnica Estadística del IPJC, en lo referido a control, estadísticas y depuración y en lo que respecta a su carga, cambio de niveles y modificaciones (altas y bajas) el personal del Stand.

57) Lectura: tal cual se ha expresado en los Anexos I y II, la tarjeta de Membrecía **Casino Plus CM**, se basa fundamentalmente en beneficios. A tal fin se hace necesario tener en cuenta los niveles de socio, como su vigencia. Por tal motivo, es fundamental contar con una base de datos actualizada y los medios necesarios para la consulta y carga de puntos de ser necesario.

58) Otorgamiento de descuentos y puntos: El programa Casino Plus, deberá cotejar el socio, tipo de categoría y beneficio y/o descuentos obtenido.

59) El socio, podrá consultar sus puntos, tal cual se ha expresado en los Anexos I y II, en los Stand de **Casino Plus CM** o bien a través de la Sitio WEB [www.casinomendoza.com.ar](http://www.casinomendoza.com.ar). En cuanto a la forma de consulta, en el caso del Stand, podrá ser realizado de dos modos, a través del personal del mismo o en forma individual por el socio (en el caso que exista terminal o Kiosco de consulta), al pasar su tarjeta por la lectora correspondiente.

En cuanto a la Sitio, mediante el ingreso de su respectivo PIN. La Sitio Web [www.casinomendoza.com.ar](http://www.casinomendoza.com.ar) establecerá la periodicidad de actualización de los puntos de los clientes.

60) De los Puntos: Los Puntos Casino Plus, tal como se indica en el Reglamento de Uso de Programa Casino de Mendoza Club, corresponden a la unidad de medida del programa de membrecía **Casino Plus CM**, y es junto a los descuentos, los principales beneficios del Programa.

61) El uso de los puntos es de exclusiva responsabilidad de los Socios y le permitirán hacer canjes por premios asociados a productos o servicios que se encuentren disponibles para ello y debidamente publicados, ya sea en los Stand de Casino Plus CM o bien en la Sitio Web, [www.casinomendoza.com.ar](http://www.casinomendoza.com.ar). En este caso, al igual que la asociación, el cliente podrá hacer el procedimiento y retirarlo en el Stand luego de las 48 hs realizado.

62) Generación de Puntos por Juego: Cada tipo de juego, tiene una relación de generación de puntos, en función al comportamiento de juegos de los socios. Esta relación se encuentra explicitada a continuación

63) Player Tracking: En las máquinas tragamonedas la relación de puntos obtenido será la publicada en la SitioWEB [www.casinomendoza.com.ar](http://www.casinomendoza.com.ar) y en los Stand de **Casino Plus CM**. 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, esto último siempre que dicha apuesta se realice en una misma sesión de juego. A este efecto, se entiende por "sesión de juego", al momento transcurrido desde que el socio insertó su tarjeta **Casino Plus CM**, 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, lo cual se encuentra especificado en el Reglamento de Uso del Programa Casino Plus. El valor de importes jugados para llegar a un punto del PT, será

establecido por "la Administración" y publicado en la Sitio WEB [www.casinomendoza.com.ar](http://www.casinomendoza.com.ar) y mediante la correspondiente publicidad en los Stand de Casino

64) Por Tracking Manual: En caso que lo disponga el Casino de Mendoza e implemente el Tracking manual, en el Casino de Mendoza y Casinos Departamentales, dispondrán de un sistema que permitirá, una vez capturada la información de juego por parte del personal del Casino, proyectar su nivel de juego y generar los puntos respectivos conforme a las variables de proyección respectivas.

Lo primero que deberá realizar el cliente para la obtención de puntos, previo al inicio de su juego o durante éste, es presentar al personal de Atención al Cliente su tarjeta Casino Plus CM.

El personal pasará la tarjeta Casino Plus por una lectora de barras, quedando asentada la presencia del cliente especial. Esto automáticamente otorgará al cliente puntos y la vigencia del nivel de tarjeta.

Al mismo tiempo, se procederá a la captura de información para el Tracking manual o muestra de información para la proyección del nivel de juego, se efectúa mediante un seguimiento humano de carácter visual y por ende no necesariamente continuo.

Este seguimiento permite capturar información asociada a la apuesta promedio del Socio, dato que es utilizado para generar la proyección del nivel de juego del Socio respectivo, proyección que es realizada al ingresar dicho dato en el sistema de Tracking manual. Las variables de proyección del nivel de juego consideran la ventaja teórica del juego respectivo..

Por último, siendo que el procedimiento de obtención de puntos resulta ser manual, visual y no necesariamente continuo, puede suceder que el Socio a pesar de haber presentado su tarjeta previa a dar inicio a su juego, no obtenga en casos excepcionales puntos por su juego realizado.

65) Vigencia de los puntos Casino Plus CM: Los puntos que el Socio acumule, tendrán una vigencia de un año a partir de su obtención. Una vez transcurrido dicho período éstos expirarán, por lo cual no podrán ser utilizados para realizar canjes. El Socio podrá consultar vigencia de puntos en los Stand de **Casino Plus CM** o bien en la Sitio Web [www.casinomendoza.com.ar](http://www.casinomendoza.com.ar). Los puntos que figuren en la cuenta del Socio, y que hayan sido originado por ajustes o bonos obtenidos de promociones, tendrán el mismo período de expiración (un año a partir de su fecha de su asignación u obtención respectivamente). Es responsabilidad del Socio revisar la vigencia de sus puntos. El proceso de expiración de puntos es automatizado y por ende no considera un aviso por parte de la Administración del Programa. El Socio podrá tener la información relativa a la expiración de puntos concurriendo a los Stand de **Casino Plus CM** o través de consulta en la Sitio Web [www.casinomendoza.com.ar](http://www.casinomendoza.com.ar).

66) Validación del Puntaje: En el caso que la Administración detecte alguna situación de contingencia en el proceso de generación de puntos, ya sea producto de fallas en el sistema de generación de puntos o bien de error de usuarios, el personal de **Casino Plus CM**, se comunicará con el Socio para

ponerlo en conocimiento de la situación e informar, en caso que proceda, los ajustes realizados a su cuenta producto de las situaciones identificadas.

67) Validación de puntaje al momento de canje: Si un Socio se presenta en el Stand **Casino Plus CM**, con el objeto de solicitar un canje, el asistente obtendrá desde sistema un reporte que contiene la información de los puntos acumulados, los puntos canjeados y expirados, ajustes y saldo disponible del Socio a la fecha en que se realiza la consulta. La Administración se reserva el derecho de validar los puntajes obtenidos por un Socio al momento en que éste se presenta a canjear.

68) Los Socios podrán informarse de sus puntos a través de: a) El reporte que podrá ser extendido verbalmente o físicamente por el personal de Atención al Cliente del Stand **Casino Plus CM** (en el Casino que haya obtenido su tarjeta de socio), b) el sitio [www.casinomendoza.com.ar](http://www.casinomendoza.com.ar) Cada uno de estos medios está sujeto a validación al momento de manifestar intenciones de canje o cambio de categoría.

69) Otros Beneficios: La Membrecía **Casino Plus CM**, otorgará otros beneficios a sus asociados, tales como participación a Torneos o promociones, entradas a eventos, etc. La misma será publicada en la Sitio [www.casinomendoza.com.ar](http://www.casinomendoza.com.ar) , los Stands y comunicada al cliente.

70) Canje de Puntos Casino Plus CM: El Socio podrá realizar canje de sus puntos por servicios o productos. Los servicios y productos por los cuales el Socio podrá realizar el canje de sus puntos, se encuentran publicados en el sitio [www.casinomendoza.com.ar](http://www.casinomendoza.com.ar) y también se pueden consultar en cualquiera de las Oficinas de Atención al Cliente **Casino Plus CM**. Los canjes de puntos pueden ser realizados sólo por el titular de la cuenta de Socio. Las condiciones y formas de acceder a los canjes se encuentran especificadas en los puntos siguientes.

71) Canje de Puntos por Productos: El canje de puntos por productos debe ser realizado por el Socio en forma personal a través de los Stand **Casino Plus CM** o bien a través del Sitio Web [www.casinomendoza.com.ar](http://www.casinomendoza.com.ar) (diferido).

72) El Socio, al momento de solicitar un canje por productos debe presentar su Tarjeta y Documento Nacional de Identidad o Pasaporte. El asistente consultará la cuenta del Socio en el sistema y verificará si el Socio dispone del saldo de puntos necesarios para poder realizar el canje respectivo.

El Socio podrá realizar el canje por un producto que tenga un valor en puntos igual o inferior a su saldo disponible de puntos.

Si el Socio cumple con las condiciones antes expuestas, el asistente, si es personalmente o a través del sitio:

a) Realizará el descuento de puntos en el sistema que administra los mismos.

b) Emitirá un Comprobante de Canje, en adelante "Comprobante de Canje" que indica el nombre del producto y el valor en puntos.

c) Entregará al Socio el Comprobante de Canje para su firma en la sección copia empresa del Comprobante de Canje.

d) Entregará al Socio el producto por el cual el Comprobante de Canje es válido y la copia Socio del Comprobante de Canje, como documento de respaldo de su canje.

e) Tanto la garantía como el cambio y devolución de productos está sujeta a las normas legales aplicables vigentes, en donde, para dichos casos el Socio deberá acompañar el producto con el comprobante de canje respectivo.

f) En caso de cambio o devolución, el producto deberá ser entregado en perfectas condiciones (sin uso), en su embalaje y cajas originales.

g) Un Socio puede verse impedido de realizar canje en caso de que se le restrinja el goce de los beneficios del programa o se le excluya del mismo, según se encuentra estipulado en este documento.

73) Canje de Puntos por servicios según Categoría de Servicios de Canje

74) Categoría Restaurantes y/o bares:

a) El cliente, deberá solicitar el comprobante de canje de puntos por servicios, en el Stand de **Casino Plus CM**.

b) El Comprobante de Canje no asegura disponibilidad de mesas, por lo cual se recomienda reservar en forma previa a proceder con el canje efectivo del Comprobante de Canje.

c) Comprobante de Canje tiene una validez de 48 hs. a partir de la fecha de su emisión.

d) Una vez emitido un Comprobante de Canje sobre algún producto asociado a la categoría Restaurante no se acepta su devolución.

e) Todo producto de canje asociado a la categoría de Restaurante es válido para una persona por el consumo asociado a dicho producto (ver descripción de producto de canje).

f) La descripción y/o Condiciones Particulares de cada uno de los servicios sujetos a canje asociados a la Categoría Restaurantes se encuentran disponibles en la Sitio [www.casinomendoza.com.ar](http://www.casinomendoza.com.ar)

75) Revisión de Cargos de Puntos Asociados a Canjes: Es de exclusiva responsabilidad del Socio revisar los cargos de puntos realizados a su cuenta. En el caso de tener dudas sobre un cargo específico, el Socio podrá solicitar para la comprobación documental, la exhibición del Comprobante de Canje copia empresa firmada, en el Stand Casino Plus CM en el Casino en que se realizó el canje en cuestión. Para todo efecto se considerará válido un canje en la medida que la firma del Comprobante de Canje corresponda a la firma del Documento Nacional de Identidad o Pasaporte del Socio. Si el canje es efectivamente inválido, se procederá con la devolución de los puntos respectivos en un período no superior a 72 horas a partir de la fecha de confirmación, lo cual será informada al Socio.

En el caso de que el canje haya sido realizado por un tercero, los documentos para su comprobación serán el respaldo de los documentos presentados por el tercero para hacer el canje, eventos en los que la firma del Comprobante de Canje deberá coincidir con la del tercero a quien el titular autorizo mediante poder simple.

El período para poder realizar cualquier revisión de un canje no podrá ser mayor a 30 días a contar de la fecha de realización del canje en cuestión,

pasado dicho plazo, el Socio no podrá solicitar la comprobación documental, y en consecuencia cesará la responsabilidad de **Casino Plus CM**. Las fechas de realización de los canjes, pueden ser consultadas en el Stand o mediante consulta diferida a través del Sitio Web [www.casinomendoza.com.ar](http://www.casinomendoza.com.ar).

76) Copias de tarjetas de membrecía: Como se indica en el Reglamento de Uso del Programa Atención al Cliente, en el caso de extravío, robo o hurto de su tarjeta, el Socio podrá solicitar una copia adicional, en donde dependiendo de la categoría dicha copia podrá tener un costo dependiendo del número de copias solicitadas previamente.

El costo será establecido por "La Administración" y comunicado por los medios establecidos en el presente Reglamento.

Como alternativa, el Socio podrá canjear su tarjeta adicional por el equivalente a puntos.

En el caso que el Socio solicite revisión de su tarjeta por problemas con la lectura en los sistemas de tracking o para la aplicación de descuentos asociados a los beneficios, el Asistente **de Casino Plus CM**, revisará la situación y en caso que proceda, emitirán una copia sin costo.

En el caso de extravío en las zonas de juego, las tarjetas serán devueltas al Stand **Casino Plus CM**, por lo que se recomienda consultar previo a solicitar una copia. Toda tarjeta que se declare extraviada, hurtada o robada, en donde el Socio solicita expresamente una copia, será cancelada y por ende, en el caso que los Socios encuentren dicha tarjeta, ésta no podrá ser utilizada tanto para el tracking de juego como para acceder a los beneficios asociados a la tarjeta.

77) Restricciones a la Obtención de Membrecía: No podrán obtener la membrecía al Programa:

a) Todas aquellas personas naturales / físicas que tengan deudas pendientes con alguna empresa asociada a la marca CASINO DE MENDOZA o con el Instituto Provincial de juegos y Casinos de la Provincia de Mendoza.

b) Todas aquellas personas naturales / físicas que sean incluidos en la Base de Datos de Infractores o Problemáticos por el hecho de violar las Reglas de Ingreso y Permanencia a los Casinos y otras dependencias del Instituto Provincial de Juegos y Casinos, y respecto de los que se ha adoptado la decisión de negarle en forma justificada y permanente la prestación de todo tipo de servicios al interior de dichos lugares. Asimismo, tratándose de aquellos que hayan provocado desórdenes, perturbado el normal desarrollo de los juegos de azar, o cometido irregularidades en la práctica de los mismos, no podrán volver a ingresar a las salas de juego en forma permanente y en consecuencia estarán afectados a esta restricción, por disposición expresa de la normativa aplicable.

78) Restricciones al Goce de Beneficios del Programa: El acceso a promociones, uso de los beneficios del programa y la posibilidad de acumular puntos y canje de puntos, serán cancelados para todo aquel Socio que tenga deudas (contraídas en forma previa o posterior a la fecha de la obtención de la membrecía de parte del Socio) con alguna empresa asociada a la marca CASINO DE MENDOZA o al Instituto Provincial de Juegos y Casinos de Mendoza, derivadas de protestos de cheques u otras causas o contingencias.

Se deja expresamente establecido que estas restricciones cesarán tan pronto los Socios morosos regularicen su situación.

Cabe mencionar que la cancelación del goce de los beneficios del programa se realizará mediante el paso de la condición de tarjeta activa a inactiva, con lo cual ésta no será reconocida en ninguno de los sistemas de tracking o generación de puntos.

Causas de Exclusión del Programa: Serán consideradas causas de exclusión o de cancelación de la membresía **Casino Plus CM**, las siguientes:

a) Miembros que violen las Reglas de Ingreso y Permanencia a los Casinos y otras dependencias asociadas a la marca CASINO DE MENDOZA, y respecto de los que se haya adoptado la decisión de negarle en forma justificada y permanente la prestación de todo tipo de servicios al interior de dichos lugares.

b) Miembros que hayan provocado desórdenes, perturbado el normal desarrollo de los juegos de azar, o cometido irregularidades en la práctica de los mismos y que por dicho hecho, se les haya prohibido el ingreso a las salas de juego en forma permanente y en consecuencia estará afectos a esta restricción, por disposición expresa de la normativa aplicable.

c) Miembros que se vean beneficiados con la asignación de puntos que no le correspondan, producto de tener algún grado de relación con personal involucrado en procedimientos operativos de asignación de puntos.

d) Miembros que hayan sido sorprendidos por el personal de los Casino de Mendoza realizando un mal uso de su membresía, en donde será considerado como mal uso, entre otros, los siguientes: 1) Socios que entreguen o presten a terceros su tarjeta de membresía Casino de Mendoza con el objeto de que éstos, al momento de jugar, acumulen puntos en su cuenta. 2) Socios que inserten su tarjeta de membresía en máquinas tragamonedas en las cuales existe un tercero jugando. 3) Socios que entreguen o presten su tarjeta de membresía a terceros, con el objeto de que éstos gocen de los beneficios del programa

e) Es importante considerar, por ende, que, bajo la sospecha de hurto o robo de tarjeta, el miembro debe dejar constancia en el Stand **Casino Plus CM**.

f) Aquellos Socios que hagan mal uso de los beneficios del programa y no cumplan con las especificaciones reguladas en el presente documento.

g) Aquellos Socios que se aprovechen de irregularidades asociadas a la generación de puntos por el sistema, que claramente sean identificables y que, por uno u otro motivo, dicha situación no haya sido detectada por los Asistentes al momento que éste haya procedido a realizar un canje por algún premio. Cabe considerar que el hecho de excluir a un Miembro por las razones antes mencionadas, implica que los puntos que éste tuviere expirarán de pleno derecho y su cuenta será cancelada.

**79) Condición Tarjeta Inactiva:**

a) Cuando una tarjeta emitida cambia de su estado de "activa" a "inactiva", ello, implicará que ninguno de los sistemas implementados tanto para la generación de puntos (en juego, en restaurantes y bares o en hoteles conforme a lo indicado como para la obtención de los descuentos (según lo explicitado), podrán leer dicha tarjeta y por ende, es deber del Socio



RESOLUCIÓN DE DIRECTORIO N° 1.029/16.-

dirigirse al Stand Casino Plus CM a consultar por el estado de su tarjeta y revisar si es factible la obtención de una copia.

b) Existen varias condiciones bajo las cuales una tarjeta puede estar inactiva: 1) Por restricción del goce de los beneficios del programa según lo indicado en el presente documento, 2) Por declaración de pérdida de tarjeta o solicitud de copia de tarjeta realizada por el Socio, en donde si el Socio, luego de solicitar copia o declarar extravío encontrase su tarjeta anterior, esta estará inactiva por lo cual es responsabilidad de aquél devolver al Stand **Casino Plus CM** su tarjeta inactiva y velar siempre por disponer de su copia activa. 3) Por cambio de tarjeta producto del proceso de cambio de categoría, en donde el Socio, a consecuencia de dicho proceso, debe devolver su tarjeta anterior y retirar su tarjeta que contempla la categoría a la que el Socio accede según el proceso de cambio de categoría explicitado en el Reglamento de Uso del Programa.

MENDOZA, 23 de noviembre de 2016.

RESOLUCIÓN DE DIRECTORIO N° 1.029.-

VISTO:

El Expte. 06506-D-16-02690-E-0-6, carat., "I.P.J.C. (UNIDAD TECNICA)-S/REGLAMENTO USO DE LA MEMBRESIA CASINO PLUS CM", y

CONSIDERANDO:

Que a fs. 1/27 el Gerente la Unidad técnica de Mercado y Juegos eleva proyecto de Resolución de Reglamento General y Uso del Programa de Membrecía "Casino Plus CM".

Que se hace necesario contar con este reglamento, a través del cual, los clientes sepan cuáles son sus derechos y cuales las obligaciones del IPJC.

Que en el mismo se establece el funcionamiento, los beneficios, como acceder a ellos, formas de canjes y todo lo relacionado.

Que este reglamento es exigible por la Ley de Defensa al Consumidor entre otros.

Que es claro también, que todo Casino competitivo debe contar con un sistema de Fidelización, a fin de captar aquellos clientes que eligen a los Casinos de la marca Casino de Mendoza.

Que actualmente, de los Casinos que posee el IPJC, los principales poseen sistema de Fidelización (PT), por lo que es necesario también reglamentar su funcionamiento.

Que también es cierto, el rápido avance de la tecnología en la materia, sobre todo lo relacionado con sistemas de fidelización, la cual está destinada al cliente que asiste a los Casinos, lo que hace necesario contar con nuevas tecnologías y servicios, destinados a potenciar y clarificar los servicios ya brindados.

Que, dado la implementación ya está siendo aplicada, de la marca especial exclusiva, que se denomina "Casino Plus CM", se hace necesaria la generación de un reglamento que establezca las condiciones para ser miembro del mismo, como así también el manual de uso y beneficios de dicho Club.

Que el IPJC ya procedió a registrar su marca "Casino Plus CM".

Que también se hace necesario contar con una norma específica, a fin de que sea posible que organismos de control, como por ejemplo la Contaduría General, el Tribunal de Cuentas, la Sindicatura y la Auditoría Interna del IPJC, tengan referencias claras y específicas al respecto, normativas que deben también reglar el desempeño de quienes integran Sistema.

Que, muchos de los beneficios de la membrecía son provistos en forma conjunta entre el IPJC y los proveedores del servicio de máquinas de los Casinos, por lo que debe haber reglas claras al respecto a fin de delimitar responsabilidades y los compromisos.

Que también es necesario definir los responsables de "La Administración" del Sistema.

**RESOLUCIÓN DE DIRECTORIO N° 1.029/16.-**

Que también que esta norma contemple los derechos de los apostadores de nuestros Casinos.

Que a fs. 28 toma conocimiento Gerencia General.

Que a fs. 29 Gerencia Comercial realiza observaciones al Art. 54 de Condiciones Generales de dicho Reglamento y al Art. 21 de Condiciones Particulares.

Que a fs. 30 obra el visto bueno de Asesor de Gerencia General y a fs. 31 toma conocimiento Gerencia General.

Que a fs. 32, Asesoría Letrada dictamina que analizado el proyecto obrante a fs. 4/27, estima que no tiene observaciones ni impedimentos legales que formular al mismo, basando su fundamento en las facultades conferidas al directorio en art. la Ley Provincial N° 6362.

Por ello, y lo resuelto en Acta de Directorio N° 47/16, Tema: 2

**EL DIRECTORIO DEL INSTITUTO PROVINCIAL  
DE JUEGOS Y CASINOS  
R E S U E L V E:**

- ART. 1.- **APRUEBESE** el "Reglamento General y Uso del Programa de Membrecía "Casino Plus CM (Anexos I y II)"", que se implementará en el Casino de Mendoza (Central y Casinos Departamentales que posean PT).
- ART. 2.- **ESTABLEZCASE** que "la Administración" del Programa estará integrada por la Subgerencia Comercial, la Subgerencia de Tragamonedas y la Unidad Técnica de Mercado y Juegos y dependerá directamente de la Gerencia General
- ART. 3.- **DISPONGASE**, que la Subgerencia de Tragamonedas, de la cual depende los Stand Casino Plus CM, deberá arbitrar los medios para el correcto funcionamiento de la membrecía y atención de los clientes y coordinar, con los asociados a la marca, el correcto funcionamiento (Bares, Restaurant, Confiterías, etc.).
- ART. 4.- Se deberá publicar dicho reglamento en los medios que la Ley establece (Boletín Oficial) como su permanente difusión a través de la Página comercial del Casino de Mendoza.
- ART. 5.- Notifíquese, comuníquese y ARCHÍVESE.-

**DRA. MARIA MERCEDES RUS**  
DIRECTORA IPJC

**LIC. ELSA JOSEFINA CANALE**  
PRESIDENTA IPJC