

FIWEEX

Términos y Condiciones de Uso

Fiweex Loyalty

Versión 1.0 | Última actualización: 22 de agosto de 2026

Estos Términos regulan el registro y uso de los programas de fidelización operados por negocios mediante Fiweex Loyalty. Al registrarse, agregar una tarjeta digital, participar en un programa o utilizar sus beneficios, el Usuario declara haber leído y aceptado estos Términos y la Política de Privacidad aplicable.

Si no está de acuerdo, no debe registrarse ni utilizar Fiweex Loyalty.

1. Definiciones

Usuario: persona que se registra, agrega una tarjeta digital o participa en un programa de fidelización.

Negocio: comercio, establecimiento, empresa u organización que crea y administra un programa mediante Fiweex Loyalty.

Fiweex: Fiweex S.A., proveedor de la plataforma tecnológica Fiweex Loyalty.

Programa: esquema de sellos, puntos, niveles, beneficios u otra modalidad configurada por el Negocio.

Tarjeta digital: credencial vinculada al Programa, que puede incorporarse a Apple Wallet, Google Wallet u otra billetera compatible.

2. Objeto y funcionamiento del servicio

Fiweex Loyalty permite al Usuario registrarse en los Programas de los Negocios participantes, conservar una Tarjeta digital, acumular y consultar sellos, puntos, niveles o beneficios, recibir actualizaciones y, cuando corresponda, canjear recompensas.

Cada Negocio define de forma independiente las reglas comerciales de su Programa, incluyendo vigencia, condiciones de acumulación, recompensas, exclusiones, sucursales participantes, límites, disponibilidad y mecanismos de validación.

3. Registro, veracidad y seguridad

Para participar, el Usuario deberá proporcionar los datos solicitados y aceptar estos Términos. El Usuario se compromete a brindar información verdadera, completa y actualizada, y a proteger el acceso a su dispositivo, correo electrónico, número de teléfono y Tarjeta digital.

Fiweex o el Negocio podrán solicitar verificaciones razonables para prevenir fraude, duplicaciones, uso indebido o errores. Los registros, puntos, sellos o beneficios obtenidos mediante fraude, manipulación o error evidente podrán ser corregidos, suspendidos o anulados.

4. Datos personales tratados

Al participar, el Usuario autoriza el almacenamiento y tratamiento de sus datos por Fiweex y por el Negocio cuyo Programa integra. Según la configuración del Programa, los datos pueden incluir:

- nombre y apellido, correo electrónico, número de teléfono o WhatsApp, fecha de nacimiento, edad, género, país, ciudad y documento de identidad, cuando sea solicitado;
- identificadores del Programa y de la Tarjeta digital, fecha de alta, estado de la tarjeta y relación con el Negocio;
- visitas, transacciones, puntos, sellos, niveles, recompensas, canjes, fechas, horarios, sucursales y actividad dentro del Programa;
- datos técnicos del dispositivo, sistema operativo, idioma, identificadores y registros de uso necesarios para seguridad, soporte, analítica y funcionamiento; y
- preferencias, consentimientos y registros de entrega, apertura o interacción con comunicaciones, cuando corresponda.

Fiweex no requiere que el Negocio cargue datos sensibles que no sean necesarios para el Programa. El Usuario y el Negocio no deben incorporar información prohibida o excesiva.

5. Finalidades del tratamiento

- crear y administrar el perfil del Usuario y su Tarjeta digital;
- registrar visitas, compras, puntos, sellos, niveles, canjes y recompensas;
- mostrar el estado y progreso del Usuario dentro del Programa;
- prevenir fraude, resolver reclamos, brindar soporte y mantener la seguridad;
- generar métricas, reportes y análisis para Fiweex y el Negocio;
- enviar comunicaciones operativas y, con el consentimiento correspondiente, comunicaciones comerciales; y
- cumplir obligaciones legales y proteger derechos de Fiweex, del Negocio y de terceros.

6. Acceso y almacenamiento por parte del Negocio

El Usuario comprende y acepta que el Negocio en cuyo Programa participa podrá acceder y almacenar la información relacionada con ese Programa, incluyendo datos de contacto, actividad, historial, preferencias, puntos, sellos, niveles, recompensas y canjes.

Cada Negocio es responsable de la legalidad de sus campañas, de sus reglas comerciales, de la información que solicita y del uso que realice de los datos a los que accede. Fiweex actúa como proveedor tecnológico y podrá tratar datos por cuenta del Negocio, además de aquellos tratamientos que realice para seguridad, operación, mejora y cumplimiento de la plataforma.

Un Negocio no obtiene acceso automático a la información del Usuario correspondiente a Programas de otros Negocios, salvo que exista una relación de grupo, programa compartido o autorización expresa informada al Usuario.

7. Comunicaciones y consentimiento comercial

Al marcar la casilla de aceptación o realizar la acción equivalente durante el alta, el Usuario autoriza a Fiweex y al Negocio correspondiente a enviarle comunicaciones relacionadas con el Programa a través de los datos y canales habilitados:

- notificaciones push operativas, tales como alta de tarjeta, avance, saldo, recompensa alcanzada, canje, vencimiento, cambios o alertas de seguridad;
- notificaciones push promocionales con ofertas, novedades, incentivos o campañas del Negocio;
- email marketing, incluyendo promociones, novedades, encuestas y contenidos del Negocio o de Fiweex; y
- mensajes de WhatsApp, incluyendo mensajes informativos, promocionales, recordatorios y encuestas.

Las comunicaciones operativas necesarias para ejecutar el Programa podrán continuar mientras la Tarjeta o el registro se mantengan activos. El Usuario puede retirar su consentimiento para comunicaciones promocionales en cualquier momento mediante el enlace de desuscripción del email, las opciones del mensaje o dispositivo, solicitándolo al Negocio o escribiendo a hola@fiweex.com. La baja promocional no invalida beneficios ya obtenidos, aunque puede impedir recibir ofertas o avisos no operativos.

Los mensajes enviados por WhatsApp también están sujetos a las condiciones y políticas de dicha plataforma y del operador telefónico. Pueden aplicarse cargos de datos o mensajería conforme al plan del Usuario.

8. Tarjetas digitales y servicios de terceros

La Tarjeta digital puede funcionar mediante Apple Wallet, Google Wallet u otros servicios de terceros. Su disponibilidad depende de la compatibilidad del dispositivo, la cuenta y las reglas de esos proveedores. Apple, Google y otros terceros no son responsables del Programa ni de las recompensas ofrecidas por el Negocio.

Eliminar la Tarjeta digital de una billetera no necesariamente elimina el registro del Usuario ni sus datos en Fiweex o en el Negocio. Para solicitar la eliminación del registro deberá utilizar los canales indicados en la sección 15.

9. Puntos, sellos, niveles y recompensas

Los puntos, sellos, niveles y recompensas no constituyen dinero, depósito, valor negociable ni derecho de propiedad; no generan intereses y no pueden venderse, transferirse o canjearse por efectivo, salvo que las reglas expresas del Negocio indiquen lo contrario.

La acreditación puede requerir una compra, visita, validación por el personal, presentación de la Tarjeta, código QR u otra condición. El Negocio puede establecer vencimientos y exclusiones informados al Usuario. Los canjes están sujetos a disponibilidad, stock y condiciones del Negocio.

10. Promociones y responsabilidad del Negocio

Las promociones, recompensas, descuentos, productos, servicios y mensajes ofrecidos por un Negocio son de exclusiva responsabilidad de ese Negocio. Fiweex no vende ni garantiza dichos

productos o beneficios, ni responde por su calidad, disponibilidad, vencimiento, entrega, canje o cumplimiento.

Todo reclamo comercial deberá dirigirse primero al Negocio que emitió la promoción o recompensa. Fiweex podrá colaborar proporcionando registros técnicos disponibles, sin asumir la obligación comercial del Negocio.

11. Suspensión, cierre y modificaciones

Fiweex o el Negocio podrán restringir, suspender o cancelar una cuenta, Tarjeta o beneficio ante fraude, abuso, duplicación, riesgo de seguridad, incumplimiento de estos Términos o requerimiento legal.

El Negocio podrá modificar, pausar o finalizar su Programa, sujeto a la normativa aplicable y a las condiciones que haya comunicado. Cuando sea razonablemente posible, se procurará informar cambios materiales. La continuidad, migración o reconocimiento de beneficios dependerá del Negocio y de la ley aplicable.

12. Disponibilidad y limitación de responsabilidad

Fiweex procura mantener la plataforma disponible y segura, pero no garantiza funcionamiento ininterrumpido, ausencia total de errores ni compatibilidad con todos los dispositivos. Podrán existir interrupciones por mantenimiento, proveedores, conectividad, actualizaciones, fuerza mayor o causas ajenas a Fiweex.

En la máxima medida permitida por la ley, Fiweex no será responsable por daños indirectos, pérdida de oportunidades, decisiones del Negocio, comunicaciones del Negocio, fallas de terceros ni por el uso no autorizado derivado de la falta de protección del dispositivo o de los canales del Usuario. Nada de lo aquí previsto limita derechos irrenunciables reconocidos por la legislación aplicable.

13. Conservación, seguridad y transferencias

Fiweex aplica medidas técnicas y organizativas razonables para proteger los datos contra acceso no autorizado, alteración, pérdida o divulgación. Ningún sistema es absolutamente seguro.

Los datos podrán conservarse mientras el Usuario o la Tarjeta permanezcan activos y posteriormente durante el tiempo razonablemente necesario para respaldo, prevención de fraude, resolución de reclamos, cumplimiento contractual o exigencias legales. Podrán utilizarse proveedores de infraestructura, mensajería, email, analítica, soporte y billeteras digitales, incluso ubicados en otros países, bajo medidas contractuales y de seguridad razonables.

Fiweex no vende los datos personales del Usuario. Podrá comunicar información cuando sea necesario para prestar el servicio, por obligación legal, para proteger derechos o con consentimiento válido.

14. Edad mínima

El Usuario debe tener al menos 13 años o la edad mínima superior exigida en su país para consentir el tratamiento de sus datos. Si no alcanza esa edad, solo podrá participar con autorización y supervisión verificable de su padre, madre o tutor. El Negocio podrá fijar una edad mínima mayor para determinados Programas, productos o recompensas.

15. Derechos del Usuario y solicitudes

El Usuario puede solicitar acceso, actualización, corrección, oposición, retiro de consentimiento, portabilidad o eliminación de sus datos, según corresponda bajo la ley aplicable. También puede pedir la baja de su Tarjeta o del Programa.

Las solicitudes deben enviarse a hola@fiweex.com con el asunto "DATOS LOYALTY" e incluir el nombre del Negocio, el correo o número utilizado para registrarse y una descripción clara de la solicitud. Fiweex o el Negocio podrán requerir validación de identidad antes de responder. La solicitud será atendida dentro del plazo legal aplicable.

La eliminación puede afectar el saldo, historial, nivel, beneficios pendientes y posibilidad de recuperar la Tarjeta. Cierta información podrá conservarse cuando exista obligación legal, necesidad de defensa ante reclamos o motivos legítimos permitidos.

16. Cambios a estos Términos

Fiweex podrá actualizar estos Términos para reflejar cambios del servicio, tecnológicos, comerciales o legales. La versión vigente se publicará en la plataforma. Si el cambio es material, se podrá solicitar una nueva aceptación o enviar un aviso razonable. El uso posterior a la entrada en vigencia implica aceptación cuando la ley lo permita.

17. Legislación y jurisdicción

El servicio es operado por Fiweex S.A., con sede en la República del Paraguay. Estos Términos se rigen por la legislación paraguaya, sin perjuicio de las normas imperativas de protección al consumidor y de datos personales que correspondan al país de residencia del Usuario. Las controversias se someterán a los tribunales competentes de Asunción, Paraguay, salvo que una norma obligatoria disponga otra jurisdicción.

18. Contacto

Fiweex S.A.
 Correo: hola@fiweex.com
 Sitio web: www.fiweex.com
 Asunción, República del Paraguay

Aceptación expresa

Al continuar, declaro que:

- he leído y acepto estos Términos y Condiciones;
- autorizo el almacenamiento y tratamiento de mis datos por Fiweex y por el Negocio de cuyo Programa participo; y
- acepto recibir notificaciones push y, conforme a las opciones de consentimiento habilitadas, email marketing y mensajes de WhatsApp, pudiendo retirar mi consentimiento promocional posteriormente.