



POLÍTICA DE BUEN COMPORTAMIENTO

El objetivo de la política de buen comportamiento es promover un entorno positivo y respetuoso, entre las aliadas y los negocios aliados; garantizando así el uso adecuado de la plataforma digital y el éxito de la comunidad de Bendita Entre Todas.

Los negocios aliados son pequeños y medianos emprendimientos liderados por mujeres, o bien compañías que impulsan la participación de la mujer en la población económicamente activa. Son las empresas que forman parte de nuestra plataforma al subir cupones de descuento y ofertas exclusivas de sus productos-servicios.

Las aliadas son todas las personas que se registraron con sus datos en www.benditaentretodas.com y por lo tanto pueden descargar cupones de descuento y promociones exclusivas de los productos y los servicios de nuestros negocios aliados, comentar en el perfil público de los negocios aliados, así como participar en otras dinámicas exclusivas. Si algún hombre quisiera registrarse, puede hacerlo, sin embargo, la oferta está enfocada primordialmente en satisfacer los intereses y necesidades de las mujeres.

Este documento establece las expectativas de comportamiento de cada participante y detalla los procedimientos para tratar conductas inadecuadas e inaceptables. Para la elaboración de esta política, se tomaron en cuenta los 5 valores de nuestra comunidad:

1. **Sororidad:** trabajar en conjunto de manera empática y solidaria.
2. **Pasión:** tomar responsabilidad de nuestras tareas y actuar con perseverancia para alcanzar los resultados deseados.
3. **Superación:** vivir en un mejoramiento continuo. Ser humildes para aprender de los fracasos-errores y valientes para aceptar nuevos retos.
4. **Creatividad:** entender el origen del problema y proponer soluciones ingeniosas para resolverlo.
5. **Integridad:** actuar siempre de forma honesta y respetuosa.

A continuación, se definirán una serie conductas inadecuadas, según cada participante de la comunidad. Se explica la razón por la cual esta conducta es inaceptable y se menciona el procedimiento y la sanción aplicable a dicho comportamiento.

ALIADAS

Comportamiento inadecuado	Razón de incumplimiento	Sanción
Comentar de mala fe y/o aportando información falsa para perjudicar a un negocio aliado	El objetivo de brindar la posibilidad de evaluar y comentar sobre los productos y servicios de los negocios aliados, es generar retroalimentaciones constructivas para el mejoramiento continuo; además de atraer nuevos clientes cuando estos comentarios son positivos. Comentar de mala fe y/o aportando información falsa, perjudicaría la imagen del negocio y podría impactar negativamente las ventas de nuestros negocios aliados.	Si un negocio aliado reporta que una aliada está comentando de mala fe, aportando información falsa, se procederá a contactar a dicha aliada por correo y/o vía WhatsApp, si aportó su número, para solicitar las pruebas pertinentes y evaluar la situación. De comprobarse el hecho o de no lograr contactarle en un plazo de máximo de 5 días, se eliminará el comentario del perfil del negocio aliado. Es responsabilidad de cada aliada mantener actualizados los datos de contacto en el perfil de su cuenta. Bendita no asume responsabilidad alguna por información de contacto desactualizada o incorrecta. De repetirse la situación, Bendita podrá suspender permanentemente la cuenta de dicha aliada, notificándole por medio de correo electrónico la razón de la suspensión, sin responsabilidad alguna de nuestra parte.
Escribir comentarios de manera irrespetuosa y/o con lenguaje inapropiado en el perfil de un negocio aliado	El objetivo de brindar la posibilidad de evaluar y comentar sobre los productos-servicios de los negocios aliados es buscar su mejoramiento continuo. Sin embargo, la existencia de áreas de oportunidad no significa bajo ninguna circunstancia, que podemos tratar de manera irrespetuosa a los negocios aliados, aún cuando una aliada no este conforme con el producto o servicio recibido. Se permite expresar disconformidad, siempre y cuando sea de manera respetuosa y con un lenguaje apropiado.	Si un negocio aliado reporta que una aliada está escribiendo una reseña con lenguaje inapropiado, se procederá a evaluar la situación y de comprobarse el hecho, se eliminará el comentario del perfil del negocio aliado, sin notificarle a la aliada que lo escribió. De repetirse la situación, Bendita podrá suspender permanentemente la cuenta de dicha aliada notificándole por medio de correo electrónico la razón

		de la suspensión, sin responsabilidad alguna de nuestra parte.
Descargar cupones de “cantidades limitadas” y no redimirlos.	Muchas veces se ofrecerán cupones en cantidades limitadas. Si una aliada lo descarga y al final no lo redime, está perjudicando a otras aliadas al quitarles la oportunidad de descargar dicho cupón. A su vez, perjudica también a los negocios aliados, impidiéndoles que otros clientes potenciales descarguen el cupón y utilicen sus productos o servicios.	Si una aliada descarga más de 3 cupones de tipo “limitado” al mes y no los redime en el tiempo estipulado, recibirá una alerta por correo para notificarle la situación. La repetición de dicho comportamiento podría implicar una suspensión temporal o definitiva de su cuenta, sin responsabilidad alguna por parte de Bendita.
Descargar cupones para dárselos a otra persona	Cada cupón es único y está asociado a una aliada y negocio aliado respectivo. Para redimirlos, se debe presentar una identificación o bien enviar la imagen de esta, cuando se trata de una redención en línea. Existen excepciones, por ejemplo, cuando se trata de personas menores de edad. Por ejemplo, cuando la mamá es la persona registrada y el uso del cupón es para su hija menor de edad. Por ejemplo, una mamá es aliada y quiere aprovechar un cupón de descuento en corte de cabello para su hija. La mamá presenta el cupón, realiza el pago y su hija sin problema puede recibir el servicio. Si descargamos cupones y se los damos a otras mujeres que no son aliadas para que los utilicen, se está perjudicando a la plataforma ya que estas personas no verían la necesidad de registrarse personalmente en la comunidad.	Si un negocio aliado reporta que una persona intentó redimir un cupón propiedad de otra aliada, se procederá a contactar a dicha aliada para entender la situación. De comprobarse el dolo, se le enviará por email una notificación. De repetirse la situación y comprobarse de nuevo la intención, se podrá suspender cuenta, sin responsabilidad alguna por parte de Bendita.

NEGOCIOS ALIADOS

Comportamiento inadecuado	Razón de incumplimiento	Sanción
<p>Inscribirse en la plataforma sin cumplir con el requisito solicitado para favorecer la participación de la mujer en la población económicamente activa</p>	<p>Nuestra misión es lograr que el mundo tenga mujeres más plenas y felices, al contribuir con su realización profesional y bienestar personal. Uno de nuestros objetivos es impulsar la participación de la mujer en la población económicamente activa. Para ello, se estableció como requisito, cumplir con <u>al menos una</u> de estas condiciones:</p> <ul style="list-style-type: none"> -Al menos una mujer debe ser dueña del negocio. -El 50% de sus puestos gerenciales deben ser ocupados por mujeres. -Al menos el 50% de sus colaboradores deben ser mujeres. -Tener a alguna mujer como vocera principal de su marca-negocio. <p>Si se incumple este requisito se estaría actuando en contra de nuestra misión y valores.</p>	<p>Si existiera una duda por parte de Bendita, se procederá a contactar al negocio aliado, vía correo y/o WhatsApp, para comprobar dicho requisito. Si no se logra contactar en un plazo de 1 semana o si se comprueba que no cumple este requisito, se eliminará su perfil de negocio aliado, sin responsabilidad por parte de Bendita, hasta que dicho negocio aliado compruebe que cumple con este requisito. No podrá crear cupones nuevos, únicamente podrá y deberá redimir los cupones ya descargados por las aliadas.</p>
<p>Ofrecer en el mismo periodo, una oferta igual a la publicada en nuestra plataforma, ya sea en su propio negocio o a través de otro medio- plataforma</p>	<p>Otro de los requisitos para inscribirse como negocio aliado, es comprometerse a ofrecer ofertas exclusivas para nuestra plataforma, durante el plazo de descarga y redención del cupón. Esto para garantizar que la plataforma sea atractiva para las aliadas. Si un negocio aliado ofrece al mismo tiempo una oferta en nuestra plataforma y/o en su negocio u otras plataformas, estaría poniendo en riesgo la intención de las aliadas de registrarse en la plataforma de la comunidad.</p>	<p>De comprobarse esta situación, se procederá a enviar un correo notificando al negocio aliado y adjuntando las pruebas. Se podría, suspender temporal o permanentemente su perfil de aliado sin ninguna responsabilidad de parte de Bendita. No podrá crear cupones nuevos, únicamente deberá redimir los cupones ya descargados por las aliadas.</p>
<p>No subir a la plataforma el mínimo de cupones exigidos</p>	<p>Para garantizar el atractivo de la plataforma durante todo el año, se estableció como requisito a todos los negocios aliados, activar al menos 1 oferta exclusiva para la plataforma cada tres meses con un mínimo de un 20% de descuento. Subir más de una oferta durante un trimestre, no exime la obligación de haber activado al menos un cupón con las características descritas</p>	<p>Se contactará al negocio aliado por medio de un correo electrónico y /o WhatsApp, notificándole que en 7 días cumplirá 3 meses de no subir ningún cupón. Se le solicitará que antes de que se cumplan los 7 días, envíe al menos un cupón a aprobación. El plazo de descarga-redención de dicho cupón deberá ser</p>

	<p>anteriormente, en los siguientes trimestres del año.</p>	<p>posterior a los siete días desde la fecha en que se recibe la notificación.</p> <p>Si previamente el negocio aliado ya había enviado a aprobación al menos 1 cupón para descargar en dicho plazo, podrá hacer caso omiso del mensaje.</p> <p>Si el negocio aliado no envía a aprobación el cupón, Bendita podrá suspender su perfil de negocio aliado, de forma temporal o permanente, sin ninguna responsabilidad por parte de Bendita. Dicho negocio, no podrá crear cupones nuevos, únicamente podrá y deberá redimir los cupones ya descargados por las aliadas.</p>
<p>Ofrecer un producto-servicio deficiente que genere un rating muy bajo y muchos comentarios negativos</p>	<p>El éxito de la plataforma depende del compromiso y calidad de nuestros negocios aliados. Por esta razón, tener empresas que no están comprometidos con el mejoramiento continuo puede perjudicar la reputación de nuestra plataforma.</p>	<p>Si por un plazo de 6 meses, el negocio aliado tiene un rating deficiente (menor a 2), respaldado por más de 25 comentarios; Bendita podrá suspender su perfil de negocio aliado, notificándole por medio de un correo electrónico dicha sanción.</p> <p>Dicho negocio, no podrá crear cupones nuevos, únicamente podrá y deberá redimir los cupones ya descargados por las aliadas. Para reingresar a la plataforma, el negocio aliado deberá esperar un plazo de 3 meses. Al cumplirse el plazo, tendrá que responder al email de notificación, adjuntando un plan de acción para corregir las situaciones principales que condujeron a ese rating deficiente.</p>
<p>Brindar información falsa-incorreción sobre sus precios regulares al subir el cupón</p>	<p>El porcentaje de descuento mínimo sobre los productos-servicios de los negocios aliados es de un 10%. Se estableció este mínimo porque debe</p>	<p>Si se comprueba que el precio mostrado en la imagen (esta imagen puede ser precio en redes sociales,</p>

	<p>ser un descuento atractivo para las aliadas. En el proceso de creación del cupón, se exige subir una imagen para confirmar el precio regular del producto-servicio a ofrecer, y así poder verificar que se está ofreciendo el descuento prometido, sea un 10% o más.</p>	<p>menú, página web etc) no es el correcto, se procederá a rechazar el cupón. Si el cupón es aprobado y recibimos una queja de alguna aliada alegando que no se está ofreciendo el descuento prometido en el cupón, porque el precio regular es más alto del aportado en la imagen, el negocio aliado deberá reconocer esa diferencia de precio, en el monto del descuento, a la aliada afectada. De no hacerlo, se procederá a eliminar el perfil del negocio aliado de la plataforma sin responsabilidad alguna de parte de Bendita. Dicho negocio, no podrá crear cupones nuevos, únicamente podrá y deberá redimir los cupones ya descargados por las aliadas.</p>
<p>No tener disponibilidad para redimir los cupones descargados en el plazo de redención establecido en el cupón</p>	<p>Para el adecuado funcionamiento de la plataforma se establecieron dos plazos:</p> <p>-Plazo de descarga del cupón: es el plazo en el que las aliadas pueden descargar el cupón de la plataforma. Este se define con una fecha de inicio y una fecha de fin. Cuando se trata de una cantidad limitada de cupones, el fin de este plazo será cuándo se descarguen la cantidad estipulada de cupones o cuándo se llegue a una fecha de fin determinada, lo que ocurra primero.</p> <p>-Plazo de redención del cupón: es el plazo en el que las aliadas pueden redimir el cupón en los distintos negocios. Si regularmente el servicio no funciona bajo cita-reserva, únicamente deben presentarse con el cupón en el plazo de redención establecido para redimir el servicio. Sin embargo, si se trata de un servicio, que normalmente funciona bajo reserva-cita, se recomienda reservar el espacio <u>una vez se confirma la</u></p>	<p>Si por un tema de capacidad del negocio aliado, este no pudiera dar el servicio prometido en el plazo de redención estipulado en el cupón, el negocio aliado deberá redimir el cupón en el sistema y acordar una nueva fecha de redención con la aliada, enviando un email como prueba o respaldo de la nueva fecha de redención. Si la aliada no se presentara en la fecha acordada perdería el derecho de redimir el cupón.</p>

	<p><u>descarga del cupón, o máximo al final el plazo de descarga de este</u>, para poder coordinar con tiempo la cita-reserva y que pueda disfrutar del servicio dentro del plazo de redención establecido. El plazo de redención establecido deberá ser lo suficientemente amplio, para que la capacidad del negocio aliado de abasto para atender la totalidad de los cupones descargados. Los negocios aliados deben garantizar que son capaces de redimir todos los cupones descargados en el plazo de redención que establezcan.</p>	
--	---	--

Bendita Entre Todas se reserva el derecho de modificar su política de buen comportamiento en caso de que lo considere necesario, comunicándolo tanto a las aliadas como a los negocios aliados a través del correo electrónico proporcionado en el perfil de sus cuentas.

Es responsabilidad de cada aliada y negocio aliado mantener actualizado su perfil para recibir todas las comunicaciones mencionadas en esta política. Al enviar las distintas notificaciones, estamos dando por un hecho que la aliada y el negocio aliado las recibieron. Es su responsabilidad estar pendiente de los distintos medios de contacto. Bendita no asume responsabilidad alguna si la notificación no fue leída o no se pudo enviar por información de contacto desactualizada o incorrecta.

Última fecha de revisión: 5 de noviembre de 2021

San José, Costa Rica