福分 · La Ñapa · Programa de Clientes Frecuentes

Programa de fidelización — versión en español

Comida china · Clientes frecuentes
Versión 10 · 2026-08-18

Come y suma puntos; invita y ganan juntos.

Lo esencial · Cómo funciona

- **Únete**: **pidiendo tú mismo** desde tu celular, el quiosco o el **QR de tu mesa**, quedas inscrito al instante, **gratis**.
- **Acumula**: en cada comida que **pidas tú mismo** ganas el **10% del precio del menú** en puntos (**en local, para llevar o a domicilio**). **1 punto descuenta 1 peso de tu consumo**. En el mostrador no se acumula.
- **Usa**: en tu próximo pedido **hecho por ti mismo**, tus puntos **descuentan directo**; el canje mínimo es de **5.000 puntos**.
- **Invita**: comparte tu **código / enlace / código QR**. Cuando tu amigo **se registre con él** y haga su **primera compra**, él recibe un **regalo de bienvenida** y tú ganas **3.000 puntos** — **sin límite de personas**. Además, con los **2 primeros de cada semana** ganas el **10%** de todo lo que consuman durante **12 meses**.
- **Consulta**: en tu **página de socio** ves tu saldo, el **vencimiento de cada acumulación** y tu historial. También puedes preguntar al personal.

Términos y condiciones

1. Inscripción y cuenta

1.1 La inscripción es gratuita; no requiere pago ni compra de membresía alguna.

1.2 La cuenta se identifica por el **número de celular**; una persona, una cuenta (se considera la misma persona por los últimos 10 dígitos del celular).

1.3 La primera inscripción requiere verificación mediante un código enviado al celular.

1.4 El correo electrónico es opcional; sirve para **recuperar la cuenta** si se pierde el celular y para recibir los avisos del programa. Si no se registra correo y se pierde el celular, la cuenta puede no ser recuperable.

1.5 **Suspensión temporal de la cuenta.** Si el local detecta un uso que no corresponde al programa —consumo de terceros acreditado a una cuenta, cadenas de referidos armadas, venta de puntos o maniobras parecidas—, puede **suspender la cuenta mientras lo revisa**. Mientras está suspendida no se acumula, no se canjea y no se juega. **Los puntos no se borran**: siguen en la cuenta. El local informa el motivo al celular o correo de la cuenta, y el socio puede pedir la revisión escribiendo a **contacto@hotpotking.co**. La **exclusión definitiva** sólo procede en los casos de la cláusula 3.5.

2. Acumulación de puntos

2.1 Los puntos se acumulan al **10% del precio de la comida del menú, antes de impuestos**.

2.2 No acumulan puntos, no cuentan para la base del 10% ni se pueden pagar con puntos: los **impuestos legales (como Impoconsumo / IVA)**, los **costos de domicilio, las propinas y cualquier valor recaudado o pagado por cuenta de terceros**.

2.3 La parte pagada con puntos **no genera nuevos puntos** (los puntos se generan solo sobre la comida efectivamente pagada).

2.4 Los puntos se abonan **después del pago del pedido**; **por cada 10 pesos de comida se acumula 1 punto**; cada punto descuenta 1 peso de consumo.

2.5 La acumulación aplica al consumo de comida **en el local, para llevar y a domicilio** (los costos de domicilio, propinas y valores de terceros quedan excluidos según 2.2).

2.6 Los impuestos son **valores recaudados por cuenta de la autoridad tributaria** (un tercero): **no generan puntos** y los **puntos no pueden descontarlos**. Los puntos solo descuentan el **valor de la comida antes de impuestos**; los impuestos legales aplicables (como Impoconsumo / IVA) deben **pagarse de forma habitual**.

2.7 La acumulación aplica **únicamente a los pedidos hechos por el propio cliente en autoservicio**: quiosco de autopedido, pedido por **código QR en la mesa** y **pedido web**. Los pedidos tomados por personal del local o en caja **no acumulan puntos**, aunque se deje un número de celular. Además, el pedido debe quedar asociado a una cuenta: si un pedido de autoservicio se paga sin cuenta inscrita pero **dejando el celular**, los puntos **se abonan retroactivamente si esa persona se inscribe dentro de las 24 horas siguientes**; pasado ese plazo, ese pedido ya no suma.

3. Uso de los puntos

3.1 Los puntos se usan para **descontar el consumo de comida del local (valor antes de impuestos)**: cada 1 punto descuenta 1 peso, aplicados como **descuento** sobre el valor de la comida **antes de impuestos**; **no descuentan los impuestos legales**.

3.2 Se usan primero los puntos **más antiguos** (los primeros en vencer).

3.3 El **canje mínimo por transacción es de 5.000 puntos**: con un saldo disponible inferior no se puede redimir. Los puntos se conservan hasta alcanzar ese mínimo, **sin que ello extienda su vigencia**.

3.4 No hay **tope por transacción**, salvo en días festivos y fechas especiales (ver 3.6).

3.5 Los puntos son de **uso personal**: no son canjeables por dinero, no son retirables, no son transferibles ni comercializables. La venta o transferencia comprobada de puntos causa la exclusión de la cuenta. **La única excepción es la prevista en el artículo 6 (Socio Recomendador)**.

3.6 En **días festivos oficiales** y fechas especiales de alta demanda (incluyendo, pero no limitado a, el Día de la Madre, el Día de Amor y Amistad, etc.), el local se reserva el derecho de **suspender la redención de puntos o limitar el porcentaje máximo de descuento**; las restricciones específicas se anunciarán en el local **el día correspondiente**. Por regla general, en estas fechas los puntos descuentan como **máximo el 30% del valor de la comida (antes de impuestos)** de ese pedido.

3.7 El canje aplica **únicamente a pedidos hechos en autoservicio** (quiosco, código QR en la mesa o pedido web) y asociados a la cuenta del socio. En los pedidos tomados por personal del local o en caja **no se pueden usar puntos**.

4. Vigencia

4.1 Cada acumulación de puntos es válida por **12 meses** desde su obtención; vencido el plazo sin uso, caduca automáticamente y no se restablece.

4.2 La **fecha de vencimiento de cada acumulación** está a la vista en la página de socio, una por una. El local puede además enviar recordatorios, pero **lo que manda es lo que muestra la página de socio**: conviene revisarla.

5. Referidos (un solo nivel)

5.1 El socio recibe su código / enlace / código QR propio **al día siguiente** de su primer consumo efectivo (pagado); desde ese día aparece en su **página de socio**.

5.2 El nuevo socio debe escribir el **código / enlace / código QR** del referente **al momento de inscribirse**. La vinculación se completa en su **primera compra**, cuando **el sistema le entrega automáticamente un regalo de bienvenida**, uno por nuevo socio, **sin necesidad de solicitarlo al personal**.

5.3 La vinculación es **única e inmodificable**; referente y referido no pueden ser la misma persona (por número de celular).

5.4 **Bono por referido**: cuando el referido realiza su **primera compra**, el referente recibe por una sola vez **3.000 puntos**. Este bono **no tiene límite de personas**: se puede referir en cualquier momento. Si el referido nunca consume, no se genera el bono; transcurridos **12 meses** desde su inscripción sin primera compra, el vínculo caduca.

5.5 **Participación por consumo**: dentro de cada **semana calendario (lunes a domingo)**, los **2 primeros** referidos vinculados le dan al referente, además del bono de 5.4, el **10% en puntos** de cada consumo de comida que ese referido realice durante los **12 meses siguientes a su primera compra** (misma base de la cláusula 2, excluyendo domicilio / propinas / terceros). **La primera compra no cuenta para esta participación**, pues ya generó el bono de 5.4. La acumulación propia del referido no se ve afectada: son dos acumulaciones independientes.

5.6 Del **tercer referido en adelante** dentro de la misma semana calendario, el referente sigue recibiendo el bono de **3.000 puntos** de 5.4, pero **no** la participación de 5.5. El socio puede consultar sus **cupos restantes de la semana** en su página de socio.

5.7 **Un solo nivel**: si el referido a su vez refiere a otros, esa recompensa es del referido; el referente no recibe puntos de ese siguiente nivel.

5.8 El código del referente se escribe **únicamente al inscribirse; no puede agregarse después**. El código se escribe **siempre desde el propio dispositivo del socio**: no se recibe ni se digita en el punto de venta. **Dos socios no pueden ser referente y referido el uno del otro**, ni cerrar una cadena entre varios (por número de celular).

6. Socio Recomendador

6.1 El socio que desee superar el límite de **2 referidos por semana** de la cláusula 5.5 puede postularse como **Socio Recomendador** desde su página de socio.

6.2 El Socio Recomendador **no es un nivel del programa de puntos**, sino una **relación comercial** entre el local y una persona; se formaliza tras una reunión y la **firma de un acuerdo escrito**.

6.3 El acuerdo define, entre otros: metas de referidos, forma y periodicidad de liquidación, vigencia y causales de terminación.

6.4 **Los puntos obtenidos por referidos por un Socio Recomendador pueden convertirse en dinero** según lo pactado en su acuerdo; es la **única excepción** a la cláusula 3.5 y aplica **solo** a quienes hayan firmado.

6.5 **Prevalece lo pactado en el acuerdo firmado.** Este reglamento no constituye oferta ni promesa de contrato para persona alguna.

7. Comunicaciones y datos personales

7.1 Al inscribirse, el socio **autoriza de forma previa, expresa e informada** el tratamiento de su celular y correo para enviarle los **avisos de sus propios puntos** (acumulación, canje y bonos de referido), recordatorios y contactos de reactivación.

7.2 El socio puede **revocar la autorización, solicitar el cese de comunicaciones o la supresión de sus datos en cualquier momento**. Para dejar de recibir mensajes hay un **interruptor en su página de socio** (**pedido.hotpotking.co/fufen**) que los corta **sin tocar sus puntos**; también puede pedirlo escribiendo a **contacto@hotpotking.co**.

7.3 El local **no revela al referente el celular ni el monto de consumo específico del referido**; los puntos por referidos se muestran de forma agregada.

7.4 **Responsable del tratamiento.** Los datos los trata **HOTPOT KING & BBQ**, NIT **101363148-5**. Para conocer, actualizar o rectificar sus datos, revocar la autorización, pedir que dejen de enviarle mensajes o solicitar la supresión, escriba a **contacto@hotpotking.co**. El local responde en los plazos de la **Ley 1581 de 2012** y su reglamentación.

8. Naturaleza del programa y cambios

8.1 Los puntos son un **beneficio promocional; no son dinero almacenado, no tienen valor en efectivo y no son reembolsables** (salvo lo previsto en el artículo 6).

8.2 El uso de los puntos está sujeto a que el local **continúe en operación**.

8.3 El local podrá modificar, suspender o terminar el programa mediante **aviso previo**; en caso de terminación, otorgará a los socios un **plazo razonable** para usar los puntos acumulados.

8.4 El local se reserva el derecho de modificar o actualizar estos términos. La versión vigente se publica en el sitio web oficial **pedido.hotpotking.co/fufen/terminos**; los cambios sustanciales (tasa de retorno, vigencia, etc.) se anunciarán previamente en el sitio web y se notificarán por correo a los socios registrados, con un **plazo razonable** antes de su entrada en vigor. Esta **Versión 10** reemplaza a la Versión 9 del 2026-08-17.

8.5 **Retiro voluntario del programa.** El socio puede **retirarse cuando quiera**, por sí mismo, desde su panel en **pedido.hotpotking.co/fufen**. No hace falta pedirlo a nadie ni dar explicaciones.

8.6 **Qué pasa con los puntos al retirarse.** Al confirmar el retiro, **los puntos acumulados se cancelan en ese momento** y **no se pueden recuperar**. No son canjeables por dinero, no son transferibles a otra persona y no se reactivan si el socio vuelve a inscribirse más adelante: una inscripción nueva empieza en cero. **Antes de confirmar, la pantalla dice cuántos puntos se van a perder.**

9. El sorteo (actividad temporal)

9.1 **No se apuesta nada y no se puede perder.** Jugar es **gratis**, no se pone nada y **no consume ni pone en riesgo los puntos ya ganados**: jugar sólo puede sumar. No hay dinero en juego ni pérdida posible, y el premio es siempre en puntos del programa.

9.2 **Qué es y por cuánto tiempo.** Cada tanto el local activa un **sorteo** en el que se pueden ganar puntos. Es una **actividad temporal, no permanente**: el local la enciende y la apaga cuando quiere y tienda por tienda, y **no forma parte de los beneficios fijos** del programa.

9.3 **Cómo se gana una jugada.** Cada **pedido pagado** de un socio ya inscrito, en una tienda con el sorteo activo, da derecho a **una jugada**. Un pedido da una sola jugada, para siempre, y se puede jugar como máximo **una vez por persona y por día**.

9.4 **El premio.** Lo que se gana son **puntos**, y entran a la cuenta como cualquier otra acumulación: con su **vigencia de 12 meses** (cláusula 4) y sujetos a las mismas reglas de uso (cláusula 3). El premio se calcula sobre el consumo del pedido que dio la jugada.

9.5 **Límites y registro.** El local puede fijar límites de premios y de presupuesto por día; agotados, el sorteo no reparte más ese día. **Vale lo que quede registrado en el sistema del local**: si la pantalla anuncia un premio que no aparece acreditado, el socio puede reclamarlo escribiendo a **contacto@hotpotking.co** y el local lo revisa.

9.6 Una cuenta **suspendida** (cláusula 1.5) o **retirada** (cláusula 8.5) no juega.

10. Ley aplicable

10.1 Estos términos se rigen por la ley colombiana y el Estatuto del Consumidor (Ley 1480 de 2011); obligan al local y se divulgan a los socios.

Este documento describe el programa de fidelización «福分 · La Ñapa». Prevalece la versión vigente publicada en el sitio web oficial pedido.hotpotking.co/fufen/terminos.

福分 · La Ñapa · 常客回馈计划

常客会员计划 — 中文版

中式快餐 · 常客会员
第 10 版 · 2026-08-18

餐餐有福分,请友得双份。

主体 · 怎么玩

- 加入:自己下单即可——手机、自助点餐机或扫桌上的二维码,当场加入,免费。
- 累积:每次自己下单吃饭,按菜价返 **10%** 福分(堂食 / 外带 / 外卖都算)。**1** 福分可抵 **1** 比索消费。柜台点单不累积。
- 使用:下次自己下单时,福分直接抵饭钱,每次至少 **5.000** 福分起。
- 请朋友:把邀请码 / 链接 / 二维码分享给朋友。朋友用它注册并第一次消费,他得一份见面礼,你得 **3.000** 福分——不限人数。此外,每周前 **2** 位朋友,你还能拿他此后 **12** 个月每次消费的 **10%** 福分。
- 查看:在会员页上能看到余额、每笔福分的到期日和全部记录;也可以问店员。

细则 · 正式条款

一、参加与账户

1.1 参加免费,无需付费,无需购买任何资格。

1.2 账户以哥伦比亚手机号为唯一标识,一人一账户(以手机号后 10 位判定同一人)。

1.3 首次参加需通过哥伦比亚手机验证码确认本人。

1.4 可自愿登记邮箱,用于找回账户(哥伦比亚手机丢失时)及接收计划通知;邮箱非必填。未登记邮箱且丢失手机号者,账户可能无法找回。

1.5 账户临时冻结。本店如发现不符合本计划的使用方式——把他人消费记到某个账户、拼凑推荐关系、出售福分或类似操作——可在核查期间冻结该账户。冻结期间不累积、不抵扣、不参加抽奖。已有福分不会被删除,仍留在账户内。本店会通过该账户的手机或邮箱说明理由,会员可发邮件至 **contacto@hotpotking.co** 申请复核。永久取消资格仅适用于 3.5 条所列情形。

二、福分累积

2.1 福分按本店餐食税前菜价的 **10%** 累积。

2.2 下列款项不累积福分、不计入 **10%** 基数、也不能用福分抵扣:法定税费(如 **Impoconsumo / IVA**)、外卖配送费、小费、任何第三方代收代付款项。

2.3 用福分抵扣的部分,不再产生新福分(福分仅按实付餐食产生)。

2.4 福分在订单完成付款后入账;每消费 **10** 比索(餐食)累积 **1** 福分,每 1 福分可抵 1 比索消费。

2.5 福分累积适用于堂食、外带、外卖三种方式的餐食消费(配送费、小费、第三方代收款项按 2.2 除外)。

2.6 税费为代税务机关收取的第三方款项:税款不产生福分,福分不能抵扣税款。福分仅抵扣税前餐食金额;应缴的法定税费(如 Impoconsumo / IVA)须照常支付。

2.7 福分累积仅限顾客本人以自助方式下单的订单:自助点餐机、扫桌码点餐、网上下单。由门店人员或收银台经手下单的订单不累积福分,即使留下了手机号亦同。此外,该订单须关联到一个账户:自助下单付款时尚未注册但留了手机号的,本人在此后 **24** 小时内完成注册即补记福分;超过 24 小时,该单不再累积。

三、福分使用

3.1 福分用于抵扣本店餐食**(**税前金额**)**,每 1 福分可抵 1 比索,以折扣形式从税前餐费中抵减,不抵减法定税费。

3.2 抵扣时先使用最早获得的福分(先到期者先用)。

3.3 单次抵扣的最低门槛为 **5.000** 福分:账户可用余额低于 5.000 福分时暂不可抵扣。福分继续保留至达到门槛,有效期不因此延长。

3.4 除特定节假日外,单次抵扣不设上限(节假日限制见 3.6)。

3.5 福分仅限本人账户消费使用:不可提现、不可转让、不可出售、不可兑换现金。经查实出售或转让福分的,取消其账户资格。本条唯一例外见第六条「合作推荐人」。

3.6 法定公共假日,以及特定繁忙节日(包括但不限于母亲节、情人节等),本店保留暂停福分抵扣或限制最高抵扣比例的权利;具体限制以门店当日公告为准。一般情况下,此类节假日单次最高可抵扣该笔订单税前餐费金额的 **30%**。

3.7 福分兑现同样仅限自助下单的订单(自助点餐机、扫桌码、网上下单),且须关联本人账户。由门店人员或收银台经手的订单不能使用福分抵扣。

四、有效期

4.1 每笔福分自获得之日起 **12** 个月内有效,逾期未使用自动失效,失效福分不予恢复。

4.2 每笔福分的到期日在会员页上逐笔可查。本店也可能发送到期提醒,但以会员页显示为准,请自行查看。

五、推荐**(**单层**)**

5.1 会员在完成首次实付消费的次日获得专属邀请码 / 链接 / 二维码;自当日起可在会员页上看到。

5.2 新会员须在注册时填写推荐人的邀请码 / 链接 / 二维码。绑定于其首次消费时完成,届时系统自动赠送一份见面礼,每位新会员限一份,无需向店员索取。

5.3 绑定仅一次、不可更改;推荐人与被推荐人不得为同一人(以手机号判定)。

5.4 推荐奖励**(**人头**)**:被推荐人完成首次消费时,推荐人一次性获得 **3.000** 福分。此项不限推荐人数,随时可推荐。被推荐人若始终未消费,则不产生此奖励;自被推荐人注册起满 **12** 个月仍未首次消费的,推荐关系失效。

5.5 推荐奖励**(**消费分成**)**:每一自然周**(**周一至周日**)**内,按绑定时间最先的 **2** 位被推荐人,推荐人除 5.4 的人头奖外,另享其首次消费之后 **12** 个月内每次餐食消费的 **10%** 福分(基数同第二条,排除配送费 / 小费 / 代收)。首次消费当单不计入本项(该单已发放 5.4 的人头奖)。被推荐人本人的常规累积不受影响,两份福分各自独立。

5.6 同一自然周内第 **3** 位及以后的被推荐人,推荐人仍照常获得 5.4 的 **3.000** 福分,但不享有 5.5 的消费分成。会员可在福分门户查看本周剩余名额。

5.7 仅限一层:被推荐人再推荐他人的,奖励归被推荐人本人;推荐人不从下一层获得任何福分。

5.8 推荐码只能在注册时填写**,**事后不得补填。推荐码一律由会员在本人设备上填写,门店收银处不代收、不代录。两名会员不得互为推荐人与被推荐人,亦不得在多人之间形成闭环(以手机号判定)。

六、合作推荐人

6.1 希望突破 5.5 条每周 **2** 位限制的会员,可在福分门户提交合作推荐人申请。

6.2 合作推荐人不是本计划的会员等级,而是本店与个人之间的商业合作关系,须经双方面谈并签署书面协议后生效。

6.3 协议内容包括但不限于:推荐目标、结算方式与周期、期限及终止条件。

6.4 合作推荐人因推荐所得之福分**,**可按其协议约定兑换现金;此为 3.5 条之唯一例外,且仅适用于已签约者。

6.5 具体条款以双方签署的协议为准。本细则不构成对任何人的要约或订约承诺。

七、通知与个人数据

7.1 参加即表示会员事先、明示、知情同意本店为发送本人福分变动通知(累积、抵扣、推荐奖励)、提醒及回访等目的处理其手机号与邮箱。

7.2 会员可随时撤回同意、要求停止接收或删除其数据。停收消息的开关就在会员页上(**pedido.hotpotking.co/fufen**),关掉它不影响已有福分;也可发邮件至 **contacto@hotpotking.co** 提出。

7.3 本店不向推荐人披露被推荐人的手机号或具体消费金额;推荐所得福分以汇总形式显示。

7.4 数据处理责任人。会员数据由 **HOTPOT KING & BBQ**(税号 NIT **101363148-5**)处理。如需查询、更新、更正个人数据,撤回授权,停止接收消息,或要求删除数据,请发邮件至 **contacto@hotpotking.co**。本店按哥伦比亚**2012** 年第 **1581** 号法及其实施细则规定的期限答复。

八、计划性质与变更

8.1 福分是消费赠送的促销权益**;**非储值、无现金价值、不可退款(第六条约定之情形除外)。

8.2 福分的使用以本店持续经营为前提。

8.3 本店可经事先公示修改、暂停或终止本计划;终止时,给予会员合理期限使用其既有福分。

8.4 本店保留修改、更新以上条款的权利。最新有效版本以本店官网 **pedido.hotpotking.co/fufen/terminos** 为准;涉及重大变更(如返现比率、有效期)的,将提前在网站公示并向已登记邮箱的会员发送邮件通知,并给予合理生效缓冲期。本第 **10** 版取代 2026-08-17 的第 9 版。

8.5 自愿退出计划。会员可随时自行退出,在 **pedido.hotpotking.co/fufen** 的个人面板上操作,无需向任何人申请,也无需说明理由。

8.6 退出后福分如何处理。确认退出时,已累积的福分即刻作废,不可恢复。福分不可兑换现金、不可转让他人;日后重新加入的,福分不予恢复,新账户从零开始。确认之前**,**页面会显示这次将失去多少福分。

九、老虎机抽奖**(**临时活动**)**

9.1 不押注**,**也不会亏。玩是免费的,不需要押上任何东西,不消耗已有福分**,**也不会让已有福分有任何风险——玩一次只可能加分。不押钱、不可能损失,奖品一律是本计划的福分。

9.2 是什么、开多久。本店会不定期开放老虎机抽奖,可以赢福分。这是临时活动**,**不是长期福利:本店可随时、按门店分别开启或关闭,不属于本计划的固定权益。

9.3 怎么获得机会。已注册会员在开启了抽奖的门店每完成一笔付款订单,即获得一次机会。一笔订单只给一次机会,且每人每天最多玩一次。

9.4 奖品。赢到的是福分,与其他累积一样入账:同样**12** 个月有效(第四条),使用规则同第三条。奖额按产生该次机会的那笔订单的消费额计算。

9.5 上限与凭据。本店可设定每日奖项与预算上限,用完当天即不再派发。以本店系统内的记录为准:如屏幕显示中奖而账户里没有,会员可发邮件至 **contacto@hotpotking.co** 提出,本店核查。

9.6 被冻结(1.5 条)或已退出(8.5 条)的账户不能参加。

十、适用法律

10.1本条款受哥伦比亚法律及《消费者保护法》(Ley 1480 de 2011)约束;条款对本店具约束力,并已向会员公示。

本文件为「福分 · La Ñapa」常客回馈计划之说明与条款。最新有效版本以本店官网 pedido.hotpotking.co/fufen/terminos 为准。