

Términos y Condiciones de Uso



El presente reglamento contiene los términos y condiciones que rigen el PROGRAMA DE FIDELIZACIÓN EQUIPO +FULL® creado por Combustibles de Colombia S.A., para premiar la lealtad de sus clientes.

1. El programa de fidelización **Equipo +full®**, en adelante el Programa, opera de manera exclusiva en la red de estaciones de servicio de Combustibles de Colombia S.A., habilitadas en el momento de la compra, para acumular y redimir puntos +full, ubicadas en Cundinamarca, Bogotá D.C., Antioquia, Valle del Cauca, Santa Marta y Cartagena. La ubicación de estas estaciones de servicio se puede consultar en la web www.combuscol.com.

2. Los Términos y Condiciones del Programa **Equipo +full®**, podrán ser modificados, enmendados y/o sustituidos en cualquier momento, con o sin previo aviso, dejando sin efecto automáticamente, los que hayan sido derogados o modificados. La acumulación de puntos +full, no acredita a los clientes inscritos a ningún tipo de derecho adquirido respecto a los puntos +full acumulados, premios o beneficios del Programa. Los clientes inscritos no podrán tomar por sentado la continua disponibilidad de cualquiera de los beneficios del programa.

3. El Programa Equipo + Full, se podrá modificar, limitar, suspender de manera temporal o cancelar de manera definitiva.

4. Una versión actualizada de los términos y condiciones del Programa se encontrará disponible en www.combuscol.com. Es obligación y responsabilidad de los clientes inscritos conocer, cumplir y actualizarse de todas las reglas y políticas del Programa. En caso de que se presenten diferencias entre la publicidad física que aparezca en las estaciones de servicio y la que se encuentra en la página web www.combuscol.com, primará la que se encuentra en la página web.

5. El cliente que pretenda hacer parte del Programa, tiene habilitadas las siguientes opciones para realizar el proceso de inscripción, incluyendo la aceptación de términos y condiciones y autorización de tratamiento de datos:

- Diligenciar y firmar el formulario **INSCRIPCIÓN DE CLIENTES AL PROGRAMA EQUIPO +FULL®** y entregarlo en su versión original, en cualquiera de las estaciones de servicio participantes. El tiempo para estar habilitado en el sistema y empezar a acumular puntos es de **cinco (5) días hábiles** a partir de la recepción del formulario de vinculación.
- Descargar la aplicación móvil **COMBUSCOL** disponible para Android/IOS y realizar el respectivo proceso de registro. En este caso, la activación en el sistema para acumular puntos +full es de **un (1) día calendario**.
- Ingresar al portal web www.combuscol.com opción "**Inscripción Equipo +full®**", diligenciar el formulario y registrarse. En este caso, la activación en el sistema para acumular puntos +full es de **un (1) día calendario**.
- Los tiempos de activación pueden variar en caso de que se presenten motivos de carácter

Términos y Condiciones de Uso



técnico o de cualquier otra naturaleza, ajenos a COMBUSCOL.

6. Los puntos +full se acumulan a la cuenta de cada cliente y en el momento de la compra de combustible (solo en la red de estaciones de servicio habilitadas), identificándose, en el momento del pago con el documento de identidad registrado en el punto 2 de este reglamento.

7. Combustibles de Colombia S.A. no será responsable por los eventos que impidan la ejecución normal de la acumulación de puntos +full o la inscripción al programa, cuya ocurrencia sea por fuerza mayor y no dependan de Combustol S.A. Entre ellos están sin limitación:

a. Desperfectos técnicos del software, hardware y/o errores humanos; fallas en las redes telefónicas y/o conexiones de internet; errores de digitación por acciones deliberadas, intencionales o voluntarias de terceros, que pudieran dificultar y/o impedir y/o perturbar y/o imposibilitar y/o entorpecer, la acumulación de puntos.

b. Hechos o circunstancias de carácter social, político, orden público, meteorológico, sísmico, etc., que dependan o no de terceros, incluidos los sucesos que puedan impedir la acumulación de puntos.

8. Es responsabilidad del cliente informar al asesor de servicio, que acumula puntos Combustol y suministrar el número de cédula inscrito al programa.

9. La cantidad de puntos +full acumulados por el cliente en cada compra, corresponderá a la cantidad de galones adquiridos bajo la relación 1 a 1 (el número de puntos acumulados es igual al número de galones comprados en esa transacción), incluidos los 3 primeros decimales.

10. Combustibles de Colombia S.A. se reserva el derecho de modificar de cualquier forma y sin previo aviso, la relación anterior (punto 8) entre puntos +full acumulados y el número de galones comprados en la transacción, cuando lo requiera.

11. Toda acumulación de puntos tendrá que realizarse en el momento de la compra del combustible, por lo que no se permiten reclamos retroactivos.

12. La vigencia de los puntos es de dos (2) años a partir de la fecha de inscripción y cumplido este tiempo, caducarán automáticamente. Ejemplo: Sí la inscripción se realiza durante febrero de 2020, podrá acumular y redimir puntos hasta el último día de febrero de 2022, cuando los puntos acumulados en este ciclo se vencerán y empezará a contar un nuevo ciclo.

13. En el ticket de cada uno de los tanqueos realizados por el cliente, se informa la cantidad de puntos acumulados en la compra, los puntos antes de la compra y el nuevo balance de puntos, así como la próxima fecha de vencimiento de los mismos.

14. El proceso de redención de puntos +full se realiza de forma exclusiva en la oficina de administración de las estaciones de servicio habilitadas, presentando el original del documento de identidad del titular de la cuenta.

15. Para inscripción al programa y redención de puntos +full, el cliente debe presentar el documento de identificación, en la forma en que lo establece la ley (cédula de ciudadanía colombiana o cédula

Términos y Condiciones de Uso



de extranjería.).

16. Los horarios de atención para la redención de puntos +full están sujetos a los horarios establecidos y publicados en el portal web www.combuscol.com. Cualquier modificación de horarios de atención por causas de fuerza mayor será publicada oportunamente en el punto de servicio.

17. Los puntos solo pueden ser redimidos por el titular de la cuenta o por una persona autorizada por el titular mediante poder autenticado y fotocopia de la cédula del titular.

18. Los puntos +full acumulados, podrán ser redimidos únicamente por los productos y servicios descritos en el catálogo de productos vigente en los términos y condiciones descritas en el punto de este reglamento, el cual es diferente en cada una de las ciudades participantes. El catálogo está sujeto a cambios en cualquier momento sin previo aviso. Una versión actualizada del catálogo de productos estará disponible de forma física en las oficinas de redención o de manera virtual en www.combuscol.com y en la APP Combuscol.

19. La redención de los puntos está sujeta a la disponibilidad de inventario e infraestructura (lavaderos, lubricentros, etc.) de la estación de servicio en donde se realice el procedimiento y estará sujeta a las limitaciones y restricciones de los proveedores o fabricantes de los productos.

20. Para finalizar el proceso de redención, el documento **REDENCIÓN DE PUNTOS** debe ser firmado por el cliente con nombre claro, cédula, datos de contacto y firma.

21. Todas las imágenes del catálogo de productos son de referencia y meramente ilustrativas; los artículos podrán variar de marca, color, tamaño y referencia o ser reemplazados por otros de características similares.

22. El descuento del 50% en cambio de aceite aplica hasta 5/4 de galón de aceite a granel, e incluye descuento del 50% en el precio del primer filtro de aceite. Si el vehículo requiere un mayor volumen de aceite, el cliente tendrá que pagar el producto adicional a los 5/4 de galón, a precio de venta.

23. Los servicios de lavado y/o cambio de aceite están sujetos a los horarios y a las estaciones de servicio habilitadas para tal fin. Los servicios que se brindan en cada una de las estaciones, junto con el horario de atención, están publicados en nuestra página web www.combuscol.com.

24. Para la redención de los servicios de lavado, cambio de aceite, alineación y balanceo, se debe presentar el original del documento REDENCIÓN DE PUNTOS. Este documento tendrá validez solamente en su versión original y por 30 días calendario a partir de su fecha de expedición.

25. Los bonos de combustible de cinco mil pesos colombianos (COP \$5.000), deben ser consumidos en su totalidad y de forma inmediata, después de haber realizado el proceso de redención.

26. Para redimir los puntos +full en millas **LifeMiles**, el cliente debe pertenecer al programa LifeMiles e informar el número de membresía LifeMiles, al cual desea que sus puntos sean trasladados. Las millas se verán reflejadas en un lapso de 5 días hábiles después de haber realizado la respectiva redención. En caso de presentarse inconsistencias en el número de membresía LifeMiles reportado por el cliente, se procederá a anular la redención y se realizará la devolución de los puntos +full.

27. Es responsabilidad del cliente examinar cuidadosamente cada elemento del producto redimido

Términos y Condiciones de Uso



para garantizar su buen estado; después de entregado el producto redimido no se aceptan devoluciones ni reclamaciones. Combustol procura entregar productos que se encuentren en perfectas condiciones, pero por tratarse de productos suministrados por terceros, Combustol no ofrece garantía alguna.

28. En caso de presentarse algún reclamo relacionado con los productos del catálogo, el cliente deberá dirigirse a los centros de servicio autorizados por cada fabricante/proveedor para hacer efectiva la garantía del producto.

29. Combustibles de Colombia S.A. no responderá por las obligaciones o garantías de los fabricantes y/o proveedores de los productos. Los productos solo contarán con la garantía que los fabricantes y/o proveedores otorguen a los mismos.

30. Combustibles de Colombia S.A. se reserva el derecho de retirar a un miembro del Programa, en cualquier momento y sin necesidad de aviso previo, en el evento que se llegase a identificar y documentar un fraude o falsedad en la información y/o un incumplimiento del reglamento del Programa. En tal caso, se anularán la totalidad de los puntos +full acumulados.

31. Los puntos +full acumulados por un miembro del Programa no tienen valor monetario de ningún tipo y no serán canjeables por dinero en efectivo.

32. Los puntos +full acumulados por un miembro del Programa, no podrán ser transferidos a otra cuenta perteneciente al Programa. Tampoco se podrán usar los puntos acumulados en dos o más cuentas, para hacer redenciones de premios de mayor puntaje.

33. Al realizar el pago del combustible mediante una redención de cualquiera de los programas de lealtad activos en las estaciones de servicio (LifeMiles, Puntos Leal o bonos de combustible redimidos con Puntos +full), no se generará acumulación de ningún tipo de beneficios sobre dicha compra, es decir que no se acumularán puntos Leal, LifeMiles ni puntos +full.

34. Eventualmente, según lo disponga Combustibles de Colombia S.A., se activa el sistema de multiplicación de puntos +full el cual funciona de la siguiente manera:

- Los días en los que no se programa multiplicación de puntos, los clientes acumulan un (1) punto +full por cada galón adquirido (los 3 primeros decimales se incluyen en la acumulación).
- Los días de **DUPLICACIÓN** de puntos, los clientes acumulan dos (2) puntos +full por cada galón adquirido (los 3 primeros decimales se incluyen en la acumulación).
- Los días de **TRIPLICACIÓN** de puntos, los clientes acumulan tres (3) puntos +full por cada galón adquirido (los 3 primeros decimales se incluyen en la acumulación).
- Los días de **CUADRUPLICACIÓN** de puntos, los clientes acumulan cuatro (4) puntos +full por cada galón adquirido (los 3 primeros decimales se incluyen en la acumulación).
- Los días de **QUINTUPLICACIÓN** de puntos, los clientes acumulan cinco (5) puntos +full por cada galón adquirido (los 3 primeros decimales se incluyen en la acumulación).

35. Al inscribirse al programa de fidelización y acumular puntos +full, el cliente manifiesta expresamente que acepta las condiciones establecidas en este reglamento, así como las modificaciones

Términos y Condiciones de Uso



que se le hagan al mismo.

36. Al ingresar al Programa Equipo + Full, el cliente expresamente que autoriza a Combuscol para el manejo de sus datos personales establecido en la Ley 1851 de 2012 Los datos suministrados para el proceso de inscripción al programa Equipo +full® serán tratados de acuerdo a la política de tratamiento de datos de Combustibles de Colombia S.A. publicada en el portal web www.combuscol.com. Combustibles de Colombia S.A. informa que **NO CITA** a sus clientes por ningún motivo en horarios fuera de oficina, ni en sitios diferentes a su red estaciones de servicio. Consulte nuestra red de estaciones de servicio en el portal web www.combuscol.com.

Combustibles de Colombia S.A. dispone a sus clientes y comunidad en general, los siguientes canales de atención 24 horas:

- Correo electrónico: servicioalcliente@combuscol.com
 - Botón "contáctenos" Portal web Combuscol: <http://www.combuscol.com>
 - Formatos físicos para radicación de preguntas, quejas, reclamos y felicitaciones que encuentra en cada una de las estaciones de servicio de la red de estaciones de servicio Combuscol.
- Y los siguientes canales de atención, en horario de lunes a viernes de 7:00 am a 5:00 pm
- Línea nacional gratuita: 01-8000-120 941
 - Línea Bogotá: (1) 390 59 59
 - Chat en línea – Portal web Combuscol: <http://www.combuscol.com>