

## Plan Fidelización Llanogas S.A. E.S.P.

### **1. Organización y Alcance**

1.1. El programa de Fidelización es organizada por LLANOGAS S.A. E.S.P. (en adelante Llanogas), sociedad constituida conforme a las leyes de la República de Colombia, identificada con NIT 800.021.272-9, domiciliada en Villavicencio - Meta., y con oficinas principales en la Carrera 38 No. 26 C-95 Barrio Nuevo Maizaro, cuya actividad secundaria es el comercio al por menor de combustible para automotores.

1.2. Este procedimiento aplica para la Red de Estaciones de LLANOGAS, desde el momento que ingresan y son fidelizados los clientes en la Estación de servicio, hasta la redención y la entrega de bonos al cliente final.

1.3. La Promoción se difundirá por medio de material POP (afiches, volantes, tropezones, pendones), internet (sitios web y redes sociales) y radio.

### **2. Forma de Participación**

2.1. El Cliente de GNV interesado en participar en el programa, deberá registrar sus datos, principalmente la cédula de ciudadanía, en las Estaciones de Servicio de Llanogas.

2.2. A partir de la fecha de inscripción, el Cliente iniciará la acumulación de puntos, donde cada punto equivale a un metro cúbicos de GNV consumidos en las Estaciones de Servicio de Llanogas, lo hará acreedor de los premios señalados más adelante.

2.3. Los Clientes vinculados al programa podrán acumular los Premios obtenidos, hasta por el término de un (1) año.

2.4. Los Clientes tienen la posibilidad de registrar los puntos del tanqueo de varios vehículos que conduzca.

### **3. Premios y asignación**

3.1 Los Clientes que sean acreedores de los Premios través de la acumulación de puntos en las estrategias comerciales, serán contactados y notificados dentro de los treinta (30) días siguientes a la fecha del respectivo corte, en el número telefónico y/o a la dirección de correo electrónico que hayan registrado al

vincularse al programa o en los tiquetes de tanqueos depositados en las urnas cuando se dispongan, y se les indicarán las instrucciones para reclamar el Premio.

Bonos de tanqueo: Por la acumulación de puntos, se podrá redimir en bonos de tanqueo.

#### **4. Vigencia de la Promoción**

4.1. La Promoción inicia desde el momento en que el cliente ingresa al programa de fidelización y estará vigente hasta que la empresa contemple la finalización del programa.

#### **5. Territorio**

5.1. La Promoción es válida para el consumo de GNV acumulado por los Clientes en las Estaciones de Servicio de Llanogas ubicadas en las ciudades de Villavicencio, Acacias, Granada en el Dpto. del Meta, Bogotá y Girardot para el Dpto. de Cundinamarca y Yopal para el Dpto. de Casanare.

#### **6. Clientes**

6.1 Pueden participar en la Promoción personas naturales mayores de 18 años de edad, o personas jurídica que cumplan con los requisitos y condiciones establecidos en estos “Términos y Condiciones”.

6.2 Sólo podrán participar las personas que estén debidamente inscritas en el ‘Programa de fidelización’.

6.3 Los vehículos autorizados a los cuales se dirige la Promoción, y que pueden participar en la misma, son los vehículos que funcionen a Gas Natural Vehicular, Vehículos de otra clasificación no están habilitados para participar en el programa de fidelización.

#### **7. Alcance y Restricciones de la Promoción**

Además de las restricciones especiales contenidas en otras secciones de estos Términos y Condiciones, las siguientes restricciones aplican para la Promoción:

7.1 El Cliente vinculado a esta Promoción no podrá ser parte de otro programa de Promociones relacionados con el consumo de GNV que sea impulsado por Llanogas en sus Estaciones de Servicio.

7.2 No se realizarán cambios de los Premios.

7.3 Los Bonos de tanqueo no podrán cambiarse por dinero.

7.4 Los Premios son personales e intransferibles, por lo que no se podrán ceder, negociar, vender o transferir a ningún título.

7.5 Un Participante puede ser ganador de Bonos de Tanqueos y de Premios establecidos en las estrategias comerciales.

7.6 En caso de que algún Cliente no pueda asistir a la red de Estaciones de Servicio de Llanogas, o que resida en un lugar diferente del país, para la redención de puntos a través de bonos de tanqueo o los premios a través de las estrategias comerciales, Llanogas no cubrirá costo alguno correspondiente al envío o transporte del Premio o traslado y estadía del Cliente.

7.7 Todos los gastos, impuestos y retenciones, incluida la posible ganancia ocasional derivada de la aceptación de los Premios, correrán por cuenta de los Clientes.

7.8 Llanogas no será responsable bajo ninguna circunstancia en caso de pérdida, robo o uso no autorizado de los Bonos o Premios entregados durante la Promoción.

7.9 Las decisiones de Llanogas sobre todos y cada uno de los aspectos de la Promoción y de estos Términos y Condiciones serán definitivas e inapelables. Además de las restricciones especiales contenidas en otras secciones de estos Términos y Condiciones, las siguientes restricciones aplican para la Promoción:

7.1 El Cliente vinculado a esta Promoción no podrá ser parte de otro programa de Promociones relacionados con el consumo de GNV que sea impulsado por Llanogas en sus Estaciones de Servicio.

7.2 No se realizarán cambios de los Premios.

7.3 Los Bonos de tanqueo no podrán cambiarse por dinero.

7.4 Los Premios son personales e intransferibles, por lo que no se podrán ceder, negociar, vender o transferir a ningún título.

7.5 Un Participante puede ser ganador de Bonos de Tanqueos y de Premios establecidos en las estrategias comerciales.

7.6 En caso de que algún Cliente no pueda asistir a la red de Estaciones de Servicio de Llanogas, o que resida en un lugar diferente del país, para la

redención de puntos a través de bonos de tanqueo o los premios a través de las estrategias comerciales, Llanogas no cubrirá costo alguno correspondiente al envío o transporte del Premio o traslado y estadía del Cliente.

7.7 Todos los gastos, impuestos y retenciones, incluida la posible ganancia ocasional derivada de la aceptación de los Premios, correrán por cuenta de los Clientes

7.8 Llanogas no será responsable bajo ninguna circunstancia en caso de pérdida, robo o uso no autorizado de los Bonos o Premios entregados durante la Promoción.

7.9 Las decisiones de Llanogas sobre todos y cada uno de los aspectos de la Promoción y de estos Términos y Condiciones serán definitivas e inapelables.

## **8. Límites de Responsabilidad**

Llanogas no será responsable por:

8.1 La documentación presentada por el Cliente para la Promoción que resulten falsos o adulterados.

8.2 Daños y/o perjuicios, de cualquier tipo que fuere, que pudieran sufrir los Participantes y/o terceros, en su integridad física y/o bienes, con motivo de y/o con ocasión de su participación en la Promoción y/o con relación al uso y goce y/o disposición de los Premios.

8.3 Fallas en la red telefónica, de internet, en el servidor donde se aloja el Sitio Web, de los servicios postales, por desperfectos técnicos y/o por errores humanos y/o acciones deliberadas de terceros que pudieran interrumpir y/o alterar y/o impedir y/o obstaculizar el contacto y/o comunicación con el Participante y/o el desarrollo de la Promoción a los efectos de proceder al trámite para la participación en la Promoción, asignación y/o entrega de los Premios. 8.4 Los daños y perjuicios que pudieran sufrir los Participantes y/o terceros en sus personas y/o bienes con motivo y/o con ocasión de su participación en la Promoción y/o retiro y/o uso y goce de los Premios.

8.5 Daños y/o perjuicios que pudieran sufrir los Participantes por su desvinculación de la Promoción derivada de la falta y/o incumplimiento de cualquiera de los requisitos establecidos en los Términos y Condiciones, y/o por el incumplimiento en tiempo y forma de los requisitos exigidos bajo esta Promoción para la participación, asignación y/o entrega efectiva del Premio

8.6 La responsabilidad de Llanogas finaliza una vez el Bono o un Premio sea entregado al Cliente, de tal manera que el Llanogas no será responsable ni reintegrará al Cliente cualquier costo y/o gasto en que éste incurra en razón de su participación en la Promoción, ni por cualquier otra causa.

## **9. Facultades de Llanogas**

Adicionales a las establecidas a lo largo de estos Términos y Condiciones, Llanogas tendrá, en cualquier momento, las facultades que se indican a continuación, las cuales los Clientes declaran aceptar, entender y reconocer mediante su participación en la Promoción:

9.1 El derecho a suspender, modificar o terminar la Actividad cuando surjan circunstancias imprevistas que lo justifiquen, según lo determine Llanogas, previa notificación al Cliente.

9.2 El derecho a desvincular a los Clientes que se encuentren manipulando la Actividad de cualquier manera, o a quien incumpla estos Términos y Condiciones, sin perjuicio de las acciones legales que Llanogas pueda iniciar contra quienes incurran en las conductas antes descritas.

## **10. Rechazo o desvinculación**

Llanogas podrá desvincular, negarse a entregarle el Premio, revocar la entrega del Premio y/o exigir su devolución, en relación con aquellos Clientes que incurran en (i) fraude, (ii) intento de fraude, (iii) mala fe o (iv) cualquier incumplimiento de estos Términos y Condiciones.

## **11. Autorización para uso de imagen y otros**

Los Clientes autorizan a Llanogas para que realice tomas fotográficas y/o de video de su imagen, o para que lleven a cabo grabaciones magnetofónicas de su voz, y las publiquen en cualquier medio, ya sea televisivo, cinematográfico, radial, gráfico, Internet, etc. Los Participantes deberán, si así le es requerido por el Organizador, permitir que se les tomen fotografías que podrán ser utilizadas por Llanogas en la labor de promoción de sus productos.

## **12. Datos Personales**

"Mediante el registro de mis datos personales autorizo a Llanogas S.A. E.S.P. para la recolección, almacenamiento y uso de los mismos para las siguientes finalidades: ofrecer servicios y campañas comerciales, ofertar servicios de valor

agregado, participar en programas de beneficios y fidelización, consultar hábitos de consumo y aficiones, promociones, contactarme para realizar estudios de mercado y encuestas de satisfacción, actualización de datos, a través de medios como correos electrónicos, SMS, MMS, llamadas telefónicas, redes sociales, aplicaciones móviles. Toma de fotos y video grabaciones para ser publicadas en repositorios como redes sociales tales como twitter, Instagram, Youtube, Facebook, u otras redes conocidas o por conocer, la página web institucional e inclusive para la publicación en medios impresos y/o publicitarios, para la oferta de servicios en los términos de la Política de tratamiento de datos personales de Llanogas SA ESP, la cual podré consultar en la página web de la compañía. Como titular de mi información tengo derecho a conocer, actualizar y rectificar mis datos personales, solicitar prueba de la autorización otorgada para su tratamiento, ser informado sobre el uso que se ha dado a los mismos, revocar la autorización y/o solicitar la supresión de mis datos en los casos en que sea procedente y acceder de forma gratuita a los mismos. Llanogas SA ESP dispone de los siguientes medios de atención: Sede administrativa ubicada en la Carrera 38 N° 26C - 95 Maizaro sur Villavicencio/Meta, teléfono 6819080, [www.llanogas.com](http://www.llanogas.com) y [protecciondedatosllanogas@grupodellano.com](mailto:protecciondedatosllanogas@grupodellano.com). Con la firma de este formato entiendo y acepto el registro y uso de mis datos personales como se estipula anteriormente."

### **13. Cambio de Plan de Fidelización**

Sólo se podrá cambiar de planes de fidelización en los siguientes casos,

13.1 Cuando un cliente desea pasar a otro plan de fidelización que se tenga como Promoción o estrategia comercial en las Estaciones de Servicio.

13.2 Cuando se determine crear un nuevo plan de fidelización.

### **14. Información Adicional**

Los términos, condiciones y restricciones aplicables, incluidos estos Términos y Condiciones, podrán ser consultados en los pendones informativos publicados en lugares visibles de las Estaciones de Servicio de Llanogas o en el Sitio Web.

Cualquier inquietud que se le presente con respecto al programa de vinculación deberá acercarse a la Administración de las Estaciones de la Red de Llanogas S.A.