

## TÉRMINOS Y CONDICIONES PLAN AMIGOS COMBURED

COMBURED SAS es una persona jurídica de carácter comercial, identificada con el NIT 900.675.169-7, con domicilio principal en la ciudad de Medellín, titular del **PROGRAMA COMERCIAL Y DE FIDELIZACIÓN** denominado **PLAN AMIGOS COMBURED**, mediante el cual estimula y premia a los clientes que pagan de contado, otorgando puntos por los tanqueos (por las compras de combustible) en las estaciones de servicio que conforman la red y canjeándolos por productos del portafolio de **COMBURED SAS** al cumplir la cantidad de puntos requeridos para ello, que se permite compartir los términos y condiciones que serán aplicables a la relación de los clientes que de manera previa, libre, expresa y voluntaria exterioricen su intención participar en el programa comercial y de fidelización tras registrarse en este link [planamigos.combured.co](http://planamigos.combured.co).

### PALABRAS CLAVES

A continuación, se definen los siguientes conceptos que se relacionan con el programa PLAN AMIGOS COMBURED, con la finalidad de que las partes la interpreten de esa manera:

- **BENEFICIO ADICIONAL:** Permite la participación en el programa COMBUSORTEO, a través del cual se estimula a los clientes que pagan de contado, para que con la placa de su vehículo participen en la lotería del día, y si ganan se reconoce el valor del tanqueo realizado.
- **BLOQUEO DE CUENTA:** es lo que realizará COMBURED SAS en caso de detectar que existe una irregularidad con la cuenta o con los datos del cliente, o que varios clientes pretenden acumular puntos con la misma placa de un vehículo o con el mismo usuario.
- **BONO:** documento soporte que se le entrega al cliente interesado en redimir puntos, que da cuenta del producto del portafolio y el valor por el cual va a redimir los puntos.
- **CLIENTE:** Persona natural (mayor de 18 años) o jurídica (legalmente constituida bajo las leyes Colombianas) que adquiere bienes (combustibles líquidos derivados del petróleo: ACPM y gasolina corriente y extra) comercializados por COMBURED SAS en su red de estaciones de servicio y que se ha inscrito al programa PLAN AMIGOS COMBURED, y que puede ser un Propietario de flota o un conductor de un vehículo.
- **CUENTA DE ACCESO:** es la cuenta asignada a un cliente que le permite ingresar a la plataforma [planamigos.combured.co](http://planamigos.combured.co) para validar: los puntos acumulados, los puntos redimidos, la fecha de vencimiento de los puntos acumulados, y para redimir de manera autónoma boletas para los sorteos que anuncie COMBURD.
- **COMBURED SAS:** Persona jurídica titular del PROGRAMA PLAN AMIGOS COMBURED
- **COMBUSORTEO:** Es un programa comercial de COMBURED SAS que estimula a los clientes que pagan de contado, para que con la placa de su vehículo participen en las loterías del día en que realiza el tanqueo y si su placa gana, se le reconoce el valor del tanqueo.

- **ESTACIONES DE SERVICIO:** son las sedes o establecimientos de comercio a través de los cuales COMBURED SAS comercializa combustibles líquidos derivados del petróleo: ACPM y gasolina corriente Y EXTRA.
- **ELIMINACIÓN DE CUENTA:** es lo que realizará COMBURED SAS en caso de detectar que la información que suministra el cliente interesado en registrarse en el programa PLAN AMIGOS COMBURED no es real, que es falsa, que están desactualizados, que existe una irregularidad, que el cliente está tratando de acumular puntos con tanqueos que no sean reales o que el cliente adquiera conductas contrarias a los términos y condiciones.
- **EXCLUSIÓN DEL PROGRAMA:** es lo que realizará COMBURED SAS en caso de detectar que existe alguna irregularidad con la cuenta o con los datos del cliente, o que se tiene es un intermediario de ventas.
- **PLAN AMIGOS COMBURED:** programa comercial y de fidelización de la empresa COMBURED SAS mediante el cual estimula y premia a los clientes que pagan de contado, otorgando puntos por los tanqueos (por las compras de combustible) en las estaciones de servicio que conforman la red y canjeándolos por productos del portafolio de **COMBURED SAS** al cumplir la cantidad de puntos requeridos para ello.
- **PUNTOS:** Es un beneficio que se otorga a los clientes que realizan tanqueos (compras de combustible) en la red de estaciones de servicio de COMBURED SAS.
- **PRODUCTOS DEL PORTAFOLIO:** Es el listado de productos establecidos por COMBURED SAS para que los clientes canjeen los puntos acumulados en la red de estaciones de servicio participantes.
- **TANQUEO:** compra y suministro de combustible a un vehículo,
- **SORTEOS:** son actividades comerciales que realizará COMBURED en la periodicidad y bajo los términos y condiciones mencionados en sus redes sociales y/o página web.
- **LINK PLANAMIGOS.COMBURED.CO:** es la plataforma por donde se puede acceder para validar con el correo electrónico y contraseña: los puntos acumulados, los puntos redimidos, la fecha de vencimiento de los puntos acumulados, y para redimir de manera autónoma boletas para los sorteos que anuncie COMBURD.

#### ASPECTOS GENERALES PARA TENER EN CUENTA

- El programa solo aplica para clientes que paguen de contado.
- El programa no aplica para convenios, clientes de crédito ni otros beneficios no especificados en estos términos y condiciones.
- Los clientes cuando acumulen puntos participaran automáticamente en el programa COMBUSORTEO, la participación solo se efectúa el día del tanqueo
- La cuenta de cada cliente será de uso personal y no corporativo o con fines comerciales.
- No está permitido el registro de personas que tengan un vínculo laboral con COMBURED SAS.
- El Cliente podrá ingresar al link planamigos.combured.co para validar: los puntos acumulados, los puntos redimidos, la fecha de vencimiento de los puntos

acumulados, y para redimir de manera autónoma boletas para los sorteos que anuncie COMBURD.

- Los clientes recibirán alertas en su correo electrónico registrado cuando acumulen o rediman puntos.
- El cliente que acumule los puntos podrá ser únicamente quien tenga en su poder la tarjeta de propiedad del vehículo al que asocia la placa, por ser de su propiedad, o el que este autorizado expresamente y por escrito por parte del propietario del vehículo para acumular puntos.

### PROCESO DE REGISTRO EN EL PROGRAMA

El cliente interesado en participar en el programa deberá surtir este proceso de manera autónoma siguiendo estos pasos:

- 1) Acceder a este link **planamigos.combured.co** y presionar el botón registrarse.
- 2) Diligenciar estos datos: nombre completo, número de identificación, correo electrónico, fecha de nacimiento, tipo de vehículo, placa del vehículo.
- 3) Al correo electrónico registrado le llegan los datos de contraseña, puede conservar la asignada o cambiarla.
- 4) Al ingresar, el cliente debe leer y dar su consentimiento para aceptar los términos y condiciones y la autorización del tratamiento de sus datos personales

El cliente interesado también podrá solicitarle a un vendedor de servicio de una de las estaciones participantes que lo apoye con el proceso de registro, pero, los pasos a seguir son los mismos que se enunciaron más arriba.

El cliente podrá conservar o modificar la contraseña que inicialmente se le asigne al correo electrónico registrado.

Con el correo registrado se puede recuperar la contraseña de ingreso al link **planamigos.combured.co**

Si el cliente tiene interés en registrar 2 o más placas de vehículos deberá solicitar el registro de las mismas en una oficina de administración de una de las estaciones de servicio participantes.

Si el cliente requiere retirar una placa asociado a su cuenta de acceso o correo electrónico, deberá solicitarlo personalmente en una oficina de administración de una de las estaciones de servicio participantes.

Si se presenta un error en digitación de placa, se debe acercar a una oficina de administración de una de las estaciones de servicio participantes, exponer el caso, pedir la anulación y dar los datos correctos de la placa del vehículo con el cual va a acumular puntos.

El cliente es el único responsable de mantener la confidencialidad de su contraseña, de su usuario y de cualquier actividad que ocurran bajo la misma

El registro solo podrá ser realizado por personas naturales mayores de 18 años que tenga documento de identificación (cédula de ciudadanía, cédula de extranjería, pasaporte).

El registro deberá hacerse por una única vez.

Es responsabilidad del cliente suministrar información correcta, veraz y que sea susceptible de verificación.

En caso de que se requiera cambiar algún dato personal se deberá enviar un correo electrónico a [planamigos@combured.co](mailto:planamigos@combured.co). Es responsabilidad del cliente mantener sus datos personales actualizados y de autorizar el tratamiento de sus datos personales, para recibir cualquier comunicado relacionado con el PROGRAMA PLAN AMIGOS COMBURED.

Los clientes al registrarse confirman haber leído y aceptado esos términos y condiciones. En caso de no estar de acuerdo debe abstenerse de registrarse o de ingresar al link [planamigos.combured.co](http://planamigos.combured.co).

COMBURED SAS se reserva el derecho de registro, acceso, uso y exclusión del programa PLAN AMIGOS COMBURED.

COMBURED SAS se reserva el derecho de validar la identidad y la autenticidad de la información brindada por los clientes que se registren en el link [planamigos.combured.co](http://planamigos.combured.co), y en caso de detectar que la información no es real, que son falsos, que están desactualizados o que existe una irregularidad procederá a eliminar la cuenta de forma definitiva, sin necesidad de informar al interesado las causas que dieron lugar a esa decisión.

### ESTACIONES DE SERVICIO PARTICIPANTES

A continuación, se comparte el listado de las estaciones de servicio que conforman la red de COMBURED y donde estará disponible el PROGRAMA PLAN AMIGOS COMBURED:

**Cartagena: EDS Náutica:**

<https://goo.gl/maps/sb6jvWDN8JU4chyD9>

**Barranquilla Circunvalar: EDS EL DESCANSO**

<https://goo.gl/maps/BcKHHhYyhy1fTfaS6>

**Madrid, Vía Fontibón – EDS Sinaloa**

[https://maps.app.goo.gl/WkQenFq7NtEkKKUq5?g\\_st=iw](https://maps.app.goo.gl/WkQenFq7NtEkKKUq5?g_st=iw)

**Puerto Salgar, Tramo 2 Ruta del sol, Sentido Medellín - Bogotá: EDS Puerto Dorado**

<https://goo.gl/maps/86kkZgvncAujgGTp9>

**Puerto Salgar, Tramo 2 Ruta del sol, Sentido Bogotá - Medellín: EDS La Guaira**

<https://goo.gl/maps/4QsAr93pbP6XzWP58>

**La Dorada – Guarinocito: EDS Alhambra**

<https://goo.gl/maps/6y4f5fzXWKdxZxSZA>

**Buga: Bizerta**

<https://goo.gl/maps/ibJfBhVYKccSeav7>

**Mediacanoa, Yotoco: CLIP**

<https://goo.gl/maps/bTfKBooZucLvv6iW7>

**Buenaventura: EDS Centracar**

<https://goo.gl/maps/tA3NRAkEprB8pf2r7>

**Buenaventura EDS El Mana**

<https://goo.gl/maps/rn5qrisgJifJAp7y5>

El listado de estaciones de servicio participantes las puede encontrar el cliente en <https://combured.co/estaciones-de-servicio/>. Se advierte que, COMBURED SAS se reserva el derecho a modificar el listado y será valedero el que este publicado.

### **EQUIVALENCIA DE PUNTOS**

Los puntos se otorgan de la siguiente manera:

- Por cada tanqueo de **\$10.000 en gasolinas (corriente y extra)** se otorga 1 punto.
- Por cada tanqueo de **\$20.000 en diésel** se otorga 1 punto.

**Cada punto acumulado equivale a \$100 pesos** para redención.

Los puntos aunque se les asigna un valor monetario para facilitar su redención, no son negociables ni canjeables por dinero en efectivo ni por cualquier otro beneficio, bien o servicio no especificado en estos términos y condiciones.

COMBURED SAS tendrá la facultad de modificar la cantidad de puntos y el equivalente en dinero de los puntos en cualquier momento, publicando las modificaciones en los canales habilitados para tal fin.

### **CONVERSIÓN DE PUNTOS**

Los puntos no se pueden comprar, vender, intercambiar, ceder o transferir, pues le conceden al cliente titular un derecho personal e intransferible, de igual manera, los beneficios que recibe el cliente no se pueden transferir por ninguna causa.

### **ACUMULACIÓN DE PUNTOS**

Los puntos no pueden acumularse con otros programas comerciales ni con los puntos de otro cliente inscrito en el programa de Plan Amigos Combured.

Los puntos no pueden acumularse si COMBURED unifica el PROGRAMA PLAN AMIGOS COMBURED con otro programa comercial de fidelización.

Los puntos acumulados estarán vigentes durante un periodo de 24 meses contados desde la primera acumulación. Cuando culmine la vigencia de los puntos acumulados por el cliente, el saldo total de puntos expirará en la cuenta y el nuevo saldo será de cero (0).

El cliente es el único responsable de estar pendiente sobre el vencimiento de sus puntos o el cumplimiento de su vigencia.

Los puntos que se venzan sin ser redimidos no se reintegrarán por ningún motivo.

El cliente deberá suministrar al vendedor de servicios que lo esté atendiendo la placa del vehículo para la acumulación de puntos en el mismo instante en que este realizando la compra de combustible en la estación de servicio participante.

Los vendedores de servicio y demás personal de las estaciones de servicio participantes no están autorizados para informar el estado de acumulación de puntos de los clientes, la información es del cliente y podrá consultarla en el link de registro, por ser responsable de su consulta y conocimiento.

Si el cliente tiene interés en conocer el estado de acumulación de sus puntos también puede dirigirse de manera personal a una oficina de administración de una de las estaciones de servicio participantes y consultar esta información.

La acumulación de puntos será de manera inmediata y se podrá observar en el link **planamigos.combured.co** dentro de los 5 minutos posteriores al suministro de combustible, a menos que la cuenta este bloqueada, y en ese caso, el cliente deberá enviar una PQR a [planamigos@combured.co](mailto:planamigos@combured.co), y de ahí COMBURED SAS en un plazo de 48 horas realizará las validaciones respectivas y definirá que pasa con esa acumulación, y si determina que hubo una irregularidad o intento de fraude, se reserva el derecho de no realizar la acumulación.

Si por algún motivo el cliente no observa la acumulación de puntos en el tiempo previsto, puede mandar una PQR a [planamigos@combured.co](mailto:planamigos@combured.co) dentro de las 48 horas siguientes al tanqueo, contando de manera detallada su caso y adjuntando las pruebas que considere pertinentes, junto con la factura legible que dé cuenta del tanqueo que realizó, que es de contado y que le permite acumular puntos. La acumulación de puntos solo procederá dentro de las 48 horas siguientes al tanqueo. COMBURED SAS se reserva la facultad de negarse a la acumulación de puntos solicitados si detecta alguna irregularidad o intento de fraude.

Las facturas de los tanqueos solo se pueden presentar una única vez por un solo cliente, si se presentan más veces o por varios clientes, las cuentas donde se quieran acumular los puntos serán bloqueadas.

En el caso en que 2 o más clientes tengan la intención de acumular puntos con la misma placa, se le acumularán a aquel que demuestre que es propietario del vehículo de la placa en cuestión, quien deberá acreditar tal calidad con su documento de identificación y con la exhibición original de la tarjeta de propiedad del vehículo, y el cliente que no tenga tal calidad COMBURED SAS le eliminará inmediatamente la placa de su cuenta de acceso/ correo electrónico, sin necesidad de informar al interesado las causas que dieron lugar a esa decisión.

## REDENCIÓN DE PUNTOS

La redención de los puntos la deberá realizar el cliente de manera personal y física, presentando su documento de identificación y la tarjeta de propiedad del vehículo que tiene registrado en el link, ante el administrador de la estación de servicio donde se vayan a redimir.

Al cliente se le entrega un documento soporte (bono) que da cuenta del producto y el valor por el cual va a redimir los punto.

El bono no tiene fecha de vencimiento, pero cuando se usa, es por una única vez de manera completa y no podrá ser redimido por partes.

Al cliente le llega un Correo electrónico informando la cantidad los puntos que redimió, su equivalencia y el producto redimido.

La redención del bono no tiene monto mínimo.

COMBURED SAS no se hace responsable si la redención de puntos la realiza un tercero diferente al titular o al propietario del vehículo y no aceptará reclamaciones.

Los puntos se pueden redimir por boletas para participar en las rifas promocionales o en otras actividades que publique Combured SAS en sus redes sociales y/o página web y que se regirán por los términos y condiciones definidos. Combured se reserva el derecho de modificar la cantidad de puntos necesarios para redimir por boletas y lo publicará en los medios habilitados para ello.

COMBURED SAS se reserva el derecho de modificar en cualquier momento (sin necesidad de consentimiento y/o autorización de los clientes y sin previo aviso) los topes del tanqueo, el tipo de producto (gasolinas/ACPM), la cantidad de puntos y la equivalencia de los puntos de acuerdo con lo señalado en los presentes términos y condiciones; dichas modificaciones se podrán visualizar en plan amigos y esos serán los términos y condiciones vigentes.

## PRODUCTOS DEL PORTAFOLIO

Los clientes que participen en PLAN AMIGOS COMBURED, podrán elegir si los puntos acumulados los redimen por:

1. Combustibles (gasolinas y ACPM)
2. Lubricantes
3. Aditivos
4. Canastilla
5. Tienda Altoque

El cliente es el responsable de definir que producto quiere redimir.

En caso de que el cliente quiera un producto del portafolio que tenga un valor superior al que cubren los puntos que quiere redimir, deberá pagar el excedente a través de los medios de pagos habilitados en las estaciones de servicio participantes.

## **BLOQUEO DE CUENTA**

Es lo que realizará COMBURED SAS en caso de detectar que existe una irregularidad con la cuenta o con los datos del cliente, o que varios clientes pretenden acumular puntos con la misma placa de un vehículo o con el mismo usuario.

En este caso los puntos que un cliente tenga acumulados no los podrá redimir hasta que se aclare la situación que dio origen al bloqueo.

## **ELIMINACIÓN DE CUENTAS**

Es lo que realizará COMBURED SAS en caso de detectar que la información que suministra el cliente interesado en registrarse en el programa PLAN AMIGOS COMBURED no es real, que es falsa, que están desactualizados, que existe una irregularidad, que el cliente está tratando de acumular puntos con tanqueos que no sean reales o que el cliente adquiera conductas contrarias a los términos y condiciones.

En este caso los que un cliente tenga acumulados caducarán automáticamente y no podrán ser recuperados.

## **EXCLUSIÓN DEL PROGRAMA**

Es lo que realizará COMBURED SAS en caso de detectar que existe alguna irregularidad con la cuenta o con los datos del cliente, o que se tiene es un intermediario de ventas.

En este caso los que un cliente tenga acumulados caducarán automáticamente y no podrán ser recuperados.

## **OTRAS CUESTIONES**

El cliente que tome la decisión de no seguir participando por cualquier razón, podrá comunicarlo a COMBURED SAS mediante [planamigos@combured.co](mailto:planamigos@combured.co) para ser excluido.

Si un cliente decide registrarse nuevamente para participar en EL PROGRAMA PLAN AMIGOS COMBURED iniciará a acumular puntos desde cero (0), esto significa, que no recuperará los puntos que haya acumulado y que tenía vigentes antes de solicitar su exclusión.

COMBURED SAS desplegará sus esfuerzos para que el link **[planamigos.combured.co](http://planamigos.combured.co)** funcione sin errores, pero hay factores externos que pueden influir, por lo que no se hace responsable de pérdidas que deriven en lucro cesante o cualquier daño que pueda configurarse por este asunto

COMBURED SAS se reserva la facultar de enmendar cualquier error, omisión o inexactitud, cambiar o actualizar la información que reposa en la plataforma en cualquier momento.

COMBURED SAS se reserva la facultad de efectuar actualizaciones al link **[planamigos.combured.co](http://planamigos.combured.co)**, lo cual conllevará a que esta se deshabilite por algunas horas o minutos y tendrá la potestad de informarlo por el medio que consider mas expedito.

COMBURED SAS se reserva la facultad de compartir Publicidad a través del link **[planamigos.combured.co](http://planamigos.combured.co)**

COMBURED SAS no será responsable por cualquier daño que el **cliente** pueda sufrir como resultado de acciones de terceros en relación al uso de su contraseña o usuario, ya sea con o sin su conocimiento.

COMBURED SAS no será responsable de la validez de la información que suban los **clientes** a la plataforma.

COMBURED SAS no será responsable por los daños y perjuicios que puedan originarse a raíz de la presencia de algún virus, ataque informático, acceso no autorizado o de algún elemento que altere el sistema (la plataforma) y sus componentes.

La propiedad intelectual de la plataforma, los derechos de autor y demás objetos o circunstancias que puedan representar consecuencias legales o beneficios económicos o sociales son propiedad de **COMBURED SAS**. El uso de la plataforma no incluye la transferencia de propiedad intelectual de ningún tipo sobre la misma, esto significa que, bajo ninguna circunstancia se está entregando a favor de e **Cliente** algún derecho de dominio, ni derechos de explotación sobre la plataforma. En el mismo sentido, la propiedad intelectual y patrimonial del sistema y los cambios surgidos como parte del proceso de personalización y todos los demás cambios que se hagan necesarios, corresponden en su totalidad a **COMBURED SAS** que se reserva completamente el derecho sobre la derechos patrimoniales, cambios, ajustes, implementación, reproducción, modificación, adaptación o mantenimiento a la **Plataforma**, incluso cuando esta corresponda a ideas recibidas en ejercicio de la prestación del servicio o a desarrollos realizados a el **Cliente**. En virtud de lo anterior, el **Cliente** no puede: modificar, adaptar realizar ingeniería inversa a la plataforma, descompilar para ejecutar trabajos.

### CANALES DE ATENCIÓN DE PQR

Si un cliente tiene la intención de presentar un PQR relacionado con algo del programa PLAN AMIGOS COMBURED podrá hacer a través de [planamigos@combured.co](mailto:planamigos@combured.co)

### GENERALIDADES DE LOS PRESENTES TÉRMINOS Y CONDICIONES

Los términos y condiciones regulan la relación que se constituirá entre COMBURD SAS y los clientes que se registren y participen en el PROGRAMA PLAN AMIGOS COMBURED, y estarán disponibles para ser consultados en el link [planamigos.combured.com](http://planamigos.combured.com) los cuales podrán ser modificados o actualizados (adiciones o supresiones) en cualquier momento (sin consentimiento o autorización de los clientes y sin previo aviso) por COMBURED SAS, siendo los publicados los vigentes.

Es responsabilidad de los clientes revisar regularmente estos términos y condiciones.

Los presentes términos y condiciones se rigen bajo las leyes de la República de Colombia, y cualquier controversia que resulte será sometida a la legislación colombiana, y los clientes y COMBURED SAS, expresamente renuncian al fuero que les llegue a corresponder por su domicilio presente o futuro.

COMBURED se reserva el derecho de suspender temporal o definitivamente el PROGRAMA PLAN AMIGOS COMBURED en cualquier momento notificando a los clientes a través del link [planamigos.combured.co](http://planamigos.combured.co) con 72 de antelación a que quede en firme la suspensión. En caso de que la suspensión sea temporal y se tome la decisión de reanudar,

será comunicado a los clientes de la misma manera que se comunica la suspensión temporal o definitiva, informando que pasará durante ese tiempo con los puntos acumulados. En caso de que la suspensión sea definitiva se comunicará la decisión a los clientes través del link **planamigos.combured.co** con 72 de antelación y los puntos caducarán automáticamente desde la fecha del comunicado.

COMBURED SAS tendrá la facultad de validar el correcto uso del cliente del PROGRAMA PLAN AMIGOS COMBURED y si determina que se presentan irregularidades, intento de fraude o conductas contrarias a lo estipulado en estos términos y condiciones, podrá anular las acumulaciones de puntos y abstenerse de redimir los puntos y el cliente será notificado mediante el correo electrónico que tenga registrado.

### **AUTORIZACIÓN PARA EL TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES**

Por medio de la presente autorizo de manera voluntaria y expresa a la empresa COMBURED SAS, identificada con el NIT. 900.675.169-7, en calidad de responsable realizará el tratamiento de datos personales para recolectar, almacenar, consultar, usar y realizar el tratamiento de los datos personales que suministro para registrarme y participar en el programa PLAN AMIGOS COMBURED (en adelante el programa), por el tiempo que dure mi vinculación a dicho programa, se utilice o se mantengan en firme las siguientes finalidades del tratamiento:

1. Desarrollar el plan de fidelización
2. Guardar la información en sus bases de datos
3. Enviar información por correo electrónico o físico, mensajes de texto, mensajes de WhatsApp, llamadas telefónicas con información del programa o para actividades promocionales o de mercadeo de COMBURED SAS
4. Realizar análisis de hábitos de consumo, segmentación de clientes y estudios de mercado, con el fin de diseñar estrategias comerciales y ofrecer beneficios personalizados y acordes a las preferencias de los titulares.
5. Responder PQRS
6. Administrar la relación con los clientes, incluyendo el seguimiento de su participación, acumulación y redención de puntos, beneficios o recompensas
7. Validar la identidad de los participantes para prevenir fraudes y garantizar la seguridad de las transacciones dentro del programa.
8. Ejecutar acciones de trazabilidad y control sobre el uso de beneficios para prevenir fraudes, duplicidades o usos indebidos.
9. Conservar la información para fines históricos orientados a la mejora continua del programa.
10. utilizar la información con fines de análisis estadísticos, seguimiento de comportamiento del usuario, diagnóstico del sistema, algoritmos de inteligencia artificial, procesos de Big Data u otros procesos de análisis de información sobre comportamientos, tendencias, predicciones y similares.
11. Cumplir con obligaciones legales y regulatorias, así como atender requerimientos de autoridades competentes.
12. Efectuar encuestas de satisfacción, investigaciones de mercado y demás mecanismos de retroalimentación orientados a mejorar la calidad de los productos, servicios y beneficios ofrecidos.

13. Compartir la información personal con terceros aliados o proveedores, nacionales o extranjeros, que participen en la gestión, administración y operación del Programa de Fidelización, siempre bajo los parámetros de confidencialidad y seguridad de la información exigidos por la normatividad vigente.
14. Facilitar el acceso de los participantes a los beneficios, sorteos, concursos o actividades especiales organizadas dentro del Programa de Fidelización.
15. Generar reportes internos para la toma de decisiones estratégicas sobre el desempeño del programa y su impacto en la satisfacción y lealtad de los clientes.

Declaro que conozco los derechos de Habeas Data (Artículo 8 de la Ley Estatutaria 1581 de 2012) que le puedo solicitar a COMBURED SAS a través del Correo electrónico: [planamigos@combured.co](mailto:planamigos@combured.co) y que son: el acceso, el conocimiento, la actualización, la rectificación, la supresión del dato o la revocatoria de la autorización otorgada para el tratamiento de los datos, si dicha información está incompleta, inexacta, parcial o fraccionada, que pueda inducir en error o que su tratamiento no haya sido autorizado o este expresamente prohibido. Asimismo, que tengo acceso al resto de estipulaciones de su política de tratamiento de datos porque se encuentra disponible en este link <https://combured.co/manual-de-politicas-de-tratamiento-de-datos/>