

## Reglamento del Programa de Lealtad

¡Hola!, bienvenido al Programa de Lealtad de la EDS Autoservicio Sideral, denominado: Club Sideral. Este reglamento contiene los términos y condiciones que rigen el programa, dirigido al usuario Persona Natural y Jurídica.

### Beneficios de otro Planeta

#### 1. ¿Qué es el Club Sideral?

El Club Sideral es un programa de lealtad gratuito que brinda beneficios a sus usuarios como compensación por su fidelidad.

Cuanto más servicios/consumos en cualquier tipo de combustible (gasolina Corriente, gasolina Extra, Diésel o Max pro Diésel) de la EDS Autoservicio Sideral, más beneficios y premios recibirás. ¡Tu fidelidad es la clave!

#### 2. ¿Cómo puedo acceder al Club Sideral?

Como usuario registrado de la EDS Autoservicio Sideral, estás automáticamente dentro del Club Sideral, por lo que tu única misión es seguir cuidando de tu vehículo con los combustibles certificados de Sideral para disfrutar de los beneficios.

Si aún no eres un usuario registrado de la EDS Autoservicio Sideral, debes diligenciar el formulario “Inscripción de Clientes” suministrado por los héroes del servicio, el BOT Aurora vía WhatsApp (+57 3105709467) o por los colaboradores de la empresa directamente en las instalaciones.

No podrán registrarse y ser parte del Club Sideral:

- Personas con falsa identidad, con interdicción judicial, sin documento expedido, menores de edad o fallecidas.
- Personas naturales mayores de 18 años que hayan sido condenadas por alguna actividad ilícita contemplada en el Código Penal colombiano o en cualquier norma que lo modifique o adicione, o por alguna autoridad judicial internacional, o que se encuentren en las listas de prevención de lavado de activos y financiación del terrorismo nacionales o internacionales vinculantes para Colombia de conformidad con el derecho internacional (ej. listas de las Naciones Unidas, las listas de terroristas de los Estados Unidos de América, la lista de la Unión Europea de Organizaciones Terroristas, la lista de la Unión Europea de Personas Catalogadas como Terroristas) o en la lista emitida por la

Feliz viaje. Pronto regreso.

Oficina de Activos Extranjeros del Departamento del Tesoro de los Estados Unidos (Lista OFAC), estando la EDS Autoservicio Sideral facultada para efectuar las verificaciones que considere pertinentes.

- Empleados y exempleados de la EDS Autoservicio Sideral que hayan dejado de tener dicha calidad, dentro de los cuarenta (40) días calendario anteriores a la fecha de inicio del Club. Asimismo, cónyuges, compañero/compañera y/o familiares hasta el segundo grado de consanguinidad y/o afinidad de las personas aquí mencionadas.

Recuerda: Los beneficios otorgados por tu fidelidad son personales e intransferibles, por lo que no se podrán ceder, negociar, o transferir a ningún título. Al ser usuario o registrarte gratuitamente al Club Sideral, declaras que conoces y aceptas las condiciones establecidas en este Reglamento. La EDS Autoservicio Sideral se reserva el derecho de registro, acceso, uso y exclusión del Programa de Lealtad.

### 3. ¿Para registrarme debo suministrar mis datos personales?

Sí, si aún no estás creado como usuario/cliente de la EDS Autoservicio Sideral, deberás suministrar datos como:

- Número de identificación.
- Tipo de identificación.
- Nombre completo.
- Correo electrónico.
- Contacto.
- Placa(s) de tu(s) vehículo(s).

Adicionalmente, debes autorizar el tratamiento de datos personales. Con esto te conviertes en usuario y beneficiario del Club Sideral. Ten en cuenta que eres responsable de la información suministrada en el registro y de su actualización. Cualquier error, omisión, falta de actualización o falsedad de la información, será tu responsabilidad.

Al reclamar algún beneficio otorgado por el Club Sideral, según tus consumos mensuales y el nivel en el que te encuentres, autorizas a la EDS Autoservicio Sideral a publicar tu nombre y el beneficio recibido en cualquier medio publicitario, sin ninguna compensación y sin necesidad de autorización adicional.

Tus datos personales serán tratados conforme a los principios establecidos en las Leyes Estatutarias 1266 de 2008 y 1581 de 2012 o demás normas que las modifiquen, sustituyan o adicionen, los usuarios, mediante el suministro y registro voluntario de sus datos, autorizan de manera previa, expresa e informada, sin derecho a compensación alguna, a la EDS Autoservicio Sideral a realizar el tratamiento de manera directa o a través de quien este designe de sus datos personales, cuya recolección es necesaria

para el desarrollo y ejecución de los fines descritos en el presente documento. Puede consultarlos en la página web: <https://www.edssideral.com/about-3>.

#### 4. ¿Qué niveles existen dentro del Club Sideral?

Hay 3 niveles dentro del Club Sideral: Bronce, Plata y Oro, a los que accederás automáticamente según los galones consumidos (en cualquier tipo de combustible: gasolina Corriente, gasolina Extra, Diésel o Max pro Diésel) durante el mes. La diferencia entre estos niveles radica en la cantidad y los tipos de beneficios que cada nivel te proporciona.

**Team Bronce:** Rango de 30 a 45 galones consumidos en combustible (gasolina Corriente, gasolina Extra, Diésel o Max pro Diésel) durante el mes.

**Team Plata:** Rango de 45 a 80 galones consumidos en combustible (gasolina Corriente, gasolina Extra, Diésel o Max pro Diésel) durante el mes.

**Team Oro:** Rango de 80 galones en adelante consumidos en combustible (gasolina Corriente, gasolina Extra, Diésel o Max pro Diésel) durante el mes.

Una persona únicamente podrá estar dentro de un solo Team (Bronce, Plata u Oro)

#### 5. ¿Cómo puedo subir de nivel en el Programa?

El cambio de nivel se actualiza automáticamente a principios de cada mes, en base a los galones que consumiste el mes anterior en combustibles. Así que, cuantos más galones consumes, ¡más probabilidades tendrás de subir al siguiente nivel!

Recuerda: El nivel y los beneficios otorgados por tu fidelidad serán notificados vía WhatsApp a través del BOT Aurora, el contacto oficial de la EDS Autoservicio Sideral (+57 3105709467). El mensaje será enviado al contacto que proporcionaste en tu proceso de registro. Esta notificación tendrá lugar dentro de los primeros cinco (5) días hábiles de cada mes.

#### 6. ¿Cuál puede ser el estado de mi perfil dentro del Club Sideral?

Tu perfil podrá tener diferentes estados según tu comportamiento en el Programa de Lealtad, o tu decisión. Los estados pueden ser:

**Perfil activo:** Usuarios registrados que aceptaron el Reglamento del Programa de Lealtad y la Política de Tratamiento de Datos Personales.

**Perfil bloqueado:** Usuarios que no pueden redimir sus beneficios y en su defecto, acceder a algún nivel dentro del Club Sideral mensualmente. El perfil puede pasar a

este estado por voluntad del usuario o porque la EDS Autoservicio Sideral así lo categoriza al evidenciar un uso indebido.

Para desbloquear el perfil, el usuario deberá comunicarse con la EDS Autoservicio Sideral a través de los siguientes canales de servicio:

- BOT Aurora, el contacto oficial de la EDS Autoservicio Sideral (+57 3105709467)
- Correo electrónico: [soluciones@autosideral.com](mailto:soluciones@autosideral.com)
- Contacto telefónico (+57 3174835035)

El área encargada revisará el caso y de acuerdo con su análisis, EDS Autoservicio Sideral podrá modificar el estado del perfil de bloqueado a activo, o mantener bloqueado al usuario.

Ahora, si el usuario es quien manifiesta darse de baja del Club Sideral, los beneficios adquiridos se perderán. Y si éste decide ingresar nuevamente al Programa de Lealtad, comenzará con beneficios y rango acumulado en galones de cero (0).

Los perfiles con esta denominación (bloqueado), no acumularán galones mensualmente para la redención de los beneficios, es decir, no se tendrán en cuenta sus transacciones en la EDS Autoservicio Sideral.

Perfil inactivo: Usuarios en los que se evidencie que no hay movimientos de consumo, servicios y/o redención durante un año.

## 7. ¿Qué beneficios me esperan en el Club Sideral?

El portafolio de beneficios del Programa de Lealtad incluye:

- Posibilidad de acceder a descuentos en productos o servicios prestados por la EDS Autoservicio Sideral con la mejor tecnología y seguridad para tu vehículo.
- Posibilidad de acceder a descuentos especiales ofrecidos por los Amigos Sideral (marcas comerciales aliadas) de Pitalito, Huila.
- Posibilidad de participar en eventos y campañas promocionales realizadas por la EDS Autoservicio Sideral.
- Acceso a otros beneficios informados a los usuarios a través de los canales dispuestos por la EDS Autoservicio Sideral.

Recuerda que los cambios presentados en los beneficios serán informados a través de los canales dispuestos por la EDS Autoservicio Sideral para que conozcas las nuevas condiciones.

## 8. ¿Qué son los amigos Sideral?

Los Amigos Sideral son marcas comerciales aliadas de Pitalito, Huila, donde podrás redimir algunos beneficios, según el nivel del Club en el que te encuentres mensualmente. Estas marcas ponen a tu disposición productos y servicios de interés con descuentos que podrás adquirir redimiendo los beneficios otorgados por EDS Autoservicio Sideral.

Los productos, servicios y beneficios que ofrece cada amigo Sideral, están sujetos a disponibilidad de inventario y los términos y condiciones establecidos para cada uno.

Las Amigos Sideral podrán restringir que sus empleados rediman algún beneficio otorgado por la EDS Autoservicio Sideral como parte de su alianza y el cumplimiento de las condiciones del Club Sideral en la marca aliada a la que pertenecen.

El Programa de Lealtad podrá vincular y desvincular marcas aliadas sin previa notificación.

## 9. ¿Cómo puedo reclamar los beneficios del Club Sideral?

Durante los primeros cinco (5) días hábiles de cada mes, recibirás un mensaje de nuestro ChatBot Aurora vía WhatsApp, el contacto oficial de la EDS Autoservicio Sideral (+57 3105709467), por medio del cual se te notificará el nivel alcanzado (Bronce, Plata, Oro) según los galones consumidos en combustible el mes anterior, adjunto al listado de los beneficios a los que accedes con su respectivo código de redención.

Para reclamar tu beneficio por productos o servicios ofrecidos por la EDS Autoservicio Sideral y/o marcas comerciales aliadas (Amigos Sideral), debes presentar tu documento de identidad y el código de redención del producto o servicio que deseas usar. Una vez reclamado el beneficio, el código perderá validez.

Todos los beneficios a los que accedes estarán activos únicamente durante un mes. Por lo que accederás a nuevos códigos y beneficios de redención en la próxima notificación que recibas del ChatBot Aurora, esto, según el nivel alcanzado dada la dinámica del Club Sideral.

Los beneficios no son intercambiables por efectivo.

## 10. ¿Ser parte del Club Sideral supone algún costo?

El Programa de Lealtad: Club Sideral es totalmente gratuito y no tiene ningún costo para los usuarios.

## 11. ¿Qué sucede si me quiero retirar del Club Sideral?

Si no estás de acuerdo con el Reglamento o consideras que hubo un error en el registro y no deseas ser miembro del Club Sideral, podrás presentar una solicitud de retiro a través de los canales dispuestos.

- Correo electrónico: [soluciones@autosideral.com](mailto:soluciones@autosideral.com)
- Contacto telefónico (+57 3174835035)

Los beneficios adquiridos podrán ser usados en productos o servicios previo a la solicitud de retiro. De lo contrario estos serán cancelados el día del retiro.

EDS Autoservicio Sideral podrá retirar del Programa de Lealtad a los usuarios que incumplan el Reglamento o presenten comportamientos indebidos. Podrá de forma discrecional, bloquear su perfil, cancelando su afiliación al Programa sin lugar al reconocimiento de los beneficios obtenidos.

Se considera uso indebido, eventos en los cuales los beneficios obtenidos son conseguidos de manera ilegal o fraudulenta. EDS Autoservicio Sideral no se responsabiliza por el uso indebido o fraude que este hecho ocasione. No se permite la comercialización de los beneficios del Programa por parte de los usuarios, y en caso de ser comprobado, se procederá a la expulsión inmediata.

Perderás los beneficios ganados:

- Cuando pasas de ser un perfil activo a un perfil bloqueado o inactivo.
- Cuando se comprueben acciones que atenten contra un tercero o la EDS Autoservicio Sideral.
- Cuando fallezcas.

## 12. ¿Canales de atención para la solución de peticiones, quejas, reclamos y sugerencias?

Para realizar una petición, queja, reclamación o sugerencia relacionada con los beneficios otorgados o resolver cualquier inquietud relacionada con el Programa de Lealtad: Club Sideral, puedes comunicarte a través de nuestros canales de atención en Pitalito, Huila:

Feliz Viaje. Pronto Regreso.

- Correo electrónico: [soluciones@autosideral.com](mailto:soluciones@autosideral.com)
- Contacto telefónico (+57 3174835035)
- Canal de recepción de peticiones, quejas y reclamos que se encuentra en la página <https://www.edssideral.com/>

Al registrar una PQRS, EDS Autoservicio Sideral podrá solicitar los soportes necesarios para atender tu petición, queja, reclamo o sugerencia. Si no existe esta documentación, EDS Autoservicio Sideral dará por válida la información que existe en los sistemas internos.

**Ten presente:**

EDS Autoservicio Sideral podrá modificar, suspender o cancelar de manera parcial o total los beneficios, y los términos y condiciones del Reglamento del Programa de Lealtad, en cualquier momento. EDS Autoservicio Sideral deberá informarte la decisión por el medio que considere idóneo.

EDS Autoservicio Sideral te recomienda mantenerte informado de los términos, condiciones y beneficios del Programa, como sus respectivas actualizaciones, revisando periódicamente en la página web <https://www.edssideral.com/>