

# TÉRMINOS Y CONDICIONES PROGRAMA DE LEALTAD COOMEVA

## 1. ANTECEDENTES

El Sistema PINOS COOMEVA es parte del Programa de Lealtad Coomeva que ha creado la COOPERATIVA MEDICA DEL VALLE Y DE PROFESIONALES DE COLOMBIA – COOMEVA (en adelante “COOMEVA”), para reconocer a sus ASOCIADOS, CLIENTES Y USUARIOS de la Cooperativa y Empresas Coomeva, a través de la acumulación y redención de PINOS en un amplio portafolio de productos y servicios.

El Sistema PINOS COOMEVA es la transición de los programas de acumulación y redención de pinos, denominados “Lealtad COOMEVA”, “Referidos COOMEVA”, “Pinos Más Activo de MEDICINA PREPAGADA” y “Lealtad BANCOOMEVA”, los cuales pasarán a denominarse **PINOS COOMEVA**, entregando más y mejores beneficios a los ASOCIADOS de COOMEVA, CLIENTES y USUARIOS de las EMPRESAS COOMEVA. Este nuevo sistema de Acumulación y Redención de PINOS es creado, administrado y de responsabilidad de COOMEVA COOPERATIVA con el consentimiento de las EMPRESAS COOMEVA.

## 2. EMPRESAS PARTICIPANTES

El Sistema PINOS COOMEVA, será el sistema de acumulación y redención de COOMEVA y sus empresas (Bancoomeva, Fundación Coomeva, Coomeva Corredores de Seguros S.A y Coomeva Medicina Prepagada S.A), en adelante “**EMPRESAS COOMEVA**”. Este sistema de acumulación y redención de PINOS sustituye los programas actuales de las EMPRESAS COOMEVA y fortalece el programa de COOMEVA.

## 3. PARTICIPANTES DE PINOS COOMEVA

Son participantes de PINOS COOMEVA todos los ASOCIADOS de COOMEVA, los CLIENTES y USUARIOS de las EMPRESAS COOMEVA, en adelante **MIEMBROS DE PINOS COOMEVA**, y las personas que en el futuro determine COOMEVA bajo las normas de este reglamento.

## 4. ALIADOS DE PINOS COOMEVA

Las EMPRESAS COOMEVA y Empresas del mercado, en adelante ALIADOS DE PINOS COOMEVA, son aquellas que en el presente o futuro participan como entes de Acumulación y/o Redención de PINOS, donde un mismo Aliado puede tener ambos roles:

Aliado en Acumulación de PINOS COOMEVA, es el aliado donde los **MIEMBROS DE PINOS COOMEVA**, pueden Acumular PINOS por la compra de servicios, productos o algunas actividades específicas, de acuerdo con las tasas de acumulación establecidas por el mismo Aliado, previo acuerdo con COOMEVA.

Aliado en Redención de PINOS COOMEVA, es el aliado que ofrece productos, servicios y premios a cambio de la redención de PINOS, con las tasas de redención establecidas por el mismo Aliado previo acuerdo con COOMEVA.

COOMEVA participará en los dos roles, es un Aliado a PINOS COOMEVA para Acumulación y Redención.

Accediendo al sitio [www.coomeva.com.co](http://www.coomeva.com.co), opción “Lealtad Coomeva”, podrá conocer el Programa y su información relacionada.

## 5. INSCRIPCIÓN A PINOS COOMEVA

El registro a PINOS COOMEVA es gratuito y puede realizarse exclusivamente a través de la línea de servicio al cliente nacional 018000950123 opción 1,6,1 o al #464 opc 1,6,1; suministrando algunos datos básicos para autorizar el tratamiento de sus datos personales.

Los Asociados personas naturales activos en COOMEVA quedarán automáticamente inscritos, por pertenecer a cualquiera de los programas mencionados al inicio de este mismo documento y también siendo nuevos asociados a la cooperativa Coomeva.

Los clientes y usuarios personas naturales vigentes en las EMPRESAS COOMEVA, deberán realizar el proceso de registro o inscripción para ser **MIEMBROS DE PINOS COOMEVA** y con ello iniciar la acumulación y redención de PINOS correspondientes.

Los clientes y usuarios personas naturales vigentes en las EMPRESAS COOMEVA, que se inscriban al programa hasta el 30 de septiembre del 2019, les será reconocido de manera retroactiva los PINOS generados por las transacciones realizadas desde el 1 de junio de 2019. Estos PINOS serán cargados en un plazo no mayor a 30 días calendarios posterior al registro. Dado el caso que no se logren inscribir al sistema PINOS COOMEVA antes del 30 de septiembre del 2019, todos los PINOS Acumulados de las transacciones desde el 01 de junio del 2019 y los saldos de PINOS anteriores se perderán.

El registro de los **MIEMBROS DE PINOS COOMEVA** y el acceso a los beneficios que otorga el mismo, están sujetos a los términos y condiciones establecidos por COOMEVA, quien se reserva el derecho de afiliación, acceso, uso y exclusión del sistema de acumulación y redención de PINOS.

Los PINOS obtenidos en los programas anteriores (saldos de pinos) por los **MIEMBROS DE PINOS COOMEVA**, se visualizarán en el sistema PINOS COOMEVA bajo las siguientes condiciones de fechas y vencimientos:

1. Programa “Lealtad COOMEVA” y Programa “Referidos COOMEVA”: Los saldos de pinos al **31 de marzo de 2019**, serán transferidos a PINOS COOMEVA durante el mes de junio de 2019, con fecha de **vencimiento al 31 de diciembre de 2019**.

2. Programa “Pinos Más Activo de MEDICINA PREPAGADA” y Programa de “Lealtad BANCOOMEVA”: Los saldos de pinos al **31 de marzo de 2019**, serán transferidos a PINOS COOMEVA durante el mes de junio de 2019, con fecha de **vencimiento al 31 de Julio de 2020**.

Los saldos de pinos transferidos de los diferentes programas se visualizarán en [www.lealtad.pinoscoomeva.com](http://www.lealtad.pinoscoomeva.com), de manera independiente a los pinos que se hayan acumulado desde el 1 de junio de 2019.

## 6. CANALES DE ATENCIÓN

COOMEVA pone a disposición para la atención de sus **MIEMBROS DE PINOS COOMEVA**, diferentes canales a los cuales pueden acceder para administrar y consultar sus PINOS, estado de cuenta o movimiento de estos, resolver cualquier inquietud, realizar solicitudes y reclamos, informarse de beneficios, entre otros.

Líneas de atención:

- Línea fija nacional: 01 8000 950123 opción 1,6,1.
- Desde el móvil #464 opción 1,6,1.

Escríbenos para felicitaciones, solicitudes, quejas y reclamos:

- Página web [www.coomewa.com.co](http://www.coomewa.com.co) opción contáctenos.
- Línea de WhatsApp +57 2 3330000
- APP Mi Coomeva.

Accediendo al sitio se encuentran publicados los canales de atención y los servicios que se pueden gestionar en cada uno de estos.

COOMEVA podrá en cualquier momento adicionar, eliminar o limitar el uso de los canales, informando a sus Miembros sobre las nuevas condiciones y los trámites que pueden ser realizados en estos.

## 7. ACUMULACIÓN DE PINOS

COOMEVA es el responsable del proceso de acumulación de los PINOS para cada uno de los **MIEMBROS DE PINOS COOMEVA** y ha definido con los Aliados de PINOS las reglas de acumulación, equivalencias en PINOS que se obtienen, restricciones y demás condiciones. Estas reglas se encuentran publicadas en el sitio [www.coomewa.com.co](http://www.coomewa.com.co), opción “Lealtad Coomeva”.

La acumulación de PINOS se efectuará únicamente en valores en pesos colombianos al momento de la transacción y redondeados hacia el número entero inmediatamente inferior. Así mismo, las reglas de acumulación de PINOS son diferentes dependiendo del tipo de **MIEMBRO DE PINOS COOMEVA** del sistema y, además, del tipo de Producto y Servicio del **ALIADO EN ACUMULACION DE PINOS COOMEVA**.

## **Reglas de Acumulación de Pinos**

El reconocimiento de PINOS acumulados por cada producto o servicio de los **ALIADOS EN ACUMULACION DE PINOS COOMEVA** se conocerá accediendo al sitio [www.cooमेva.com.co](http://www.cooमेva.com.co), opción “Lealtad Coomeva”.

, encontrará la información que detalla la cantidad de PINOS que se acumulan por el uso, compra, renovación y participación de los productos y servicios de COOMEVA y las EMPRESAS COOMEVA, con las respectivas condiciones y fechas de cargues o visualización en el estado de movimientos para la redención.

COOMEVA se reserva el derecho de eliminar o aumentar la base de productos, servicios y/o eventos que otorgan PINOS y la cantidad para cada uno, comunicando las novedades por los medios que se consideren necesarios.

Adicional a los términos y condiciones antes mencionados, también se realizarán acumulaciones de PINOS en actividades, eventos, promociones u otras realizadas directamente por COOMEVA y/o los ALIADOS de PINOS.

Si un **MIEMBRO PINOS COOMEVA** es cliente de alguna de las EMPRESAS COOMEVA, y se convierte en Asociado a COOMEVA, los pinos acumulados a esa fecha mantendrán las condiciones adquiridas como cliente, y sus nuevas acumulaciones en calidad de asociado se sumarán bajo las nuevas condiciones. En caso de ser asociado a Coomeva y se pierda esta condición, los pinos acumulados a esa fecha, mantendrán las condiciones adquiridas como asociado, y sus nuevas acumulaciones se sumarán bajo su nueva condición de cliente.

## **Condiciones especiales de acumulación Asociados Coomeva**

Si un **MIEMBRO PINOS COOMEVA** se encuentra en mora podrá acumular PINOS, sin embargo, podrá redimir 10 días hábiles después de ponerse al día con los saldos en COOMEVA y las EMPRESAS COOMEVA.

Si un **MIEMBRO PINOS COOMEVA** Asociado a Coomeva Cooperativa se encuentra en estado en “Receso”, no podrá acumular y tampoco redimir PINOS, hasta retornar a su condición de activo normal.

Los **MIEMBROS PINOS COOMEVA** Asociados a Coomeva Cooperativa que ingresen en la condición de morosidad en el pago de su estado de cuenta a partir del día 121, continúan acumulando bajo las condiciones de MIEMBRO PINOS COOMEVA Cliente y/o Usuario, perdiendo el estatus de Asociado y las condiciones derivadas de él.

Los Pinos de los **MIEMBROS PINOS COOMEVA** Asociados a Coomeva Cooperativa fallecidos podrán ser trasladados a los beneficiarios del fondo de solidaridad, y estos Pinos tendrán las mismas condiciones de acumulación y vencimientos originales, quedando activos 30 días calendarios posteriores a su reclamación, validación y operación. Para realizar la redención de los PINOS, los beneficiarios deberán realizar el proceso de registro como **MIEMBROS DE PINOS COOMEVA** y contactarse con la línea fija nacional: 01 8000 950123 opción 1,6,1.

Los **MIEMBROS PINOS COOMEVA** podrán tener saldos de pinos negativos en su cuenta por las siguientes razones:

- Cuando la transacción de acumulación sea reversada y el **MIEMBRO PINOS COOMEVA** no posee un saldo de pinos igual o superior al valor de la reversión.
- Cuando por efectos de fraude u otras circunstancias se realice un débito de pinos y el **MIEMBRO PINOS COOMEVA** no posee un saldo suficiente para cubrirlo.

Los PINOS se visualizarán en negativo hasta que, por nuevas acumulaciones, los saldos se ajusten a cero o en valores positivos de acumulación.

Los PINOS Acumulados por los **MIEMBROS PINOS COOMEVA** se perderán en su totalidad basado en los siguientes eventos:

**MIEMBRO PINOS COOMEVA** que es Asociado a COOMEVA: Por Retiro, exclusión o inactividad<sup>1</sup> en COOMEVA y cuando haya fallecido.<sup>2</sup>

**MIEMBRO PINOS COOMEVA** que es Cliente de las EMPRESAS COOMEVA: Por Retiro del Sistema de acumulación y redención, por acciones que atenten contra un tercero o el propio sistema y cuando haya fallecido.

## 8. REDENCIÓN DE PINOS

Los PINOS acumulados podrán ser redimidos, por los **MIEMBROS DEL PROGRAMA**, por productos y servicios del CATALOGO VIRTUAL COOMEVA “**Anexo I**” y por MILLAS DE LIFEMILES “**Anexo II**”.

La equivalencia de un PINO es igual a un peso \$1 (peso colombiano), este es el valor del PINO para adquirir productos, servicios y premios en general.

El puntaje mínimo para redimir premios es de 10.000 PINOS.

El **MIEMBRO PINOS COOMEVA** podrá redimir productos, servicios o millas con solo Pinos, siempre y cuando cuente con la cantidad disponible.

Como condición adicional, el **MIEMBRO PINOS COOMEVA** podrá redimir PINOS sí y solo sí:

- Como **MIEMBRO PINOS COOMEVA** Asociado a COOMEVA se encuentre en estado activo normal y no tenga obligaciones pendientes por pagar y/o cumplir en sus actividades con COOMEVA Y SUS EMPRESAS.

---

<sup>1</sup> Asociado inactivo: Aquel asociado que se encuentra en mora superior a los ciento veinte (120) días en el pago de los aportes sociales y demás conceptos estatutarios o reglamentarios. Detallado en el acuerdo 583 del estatuto de Coomeva.

<sup>2</sup> En caso de fallecimiento del asociado los Pinos acumulados sólo serán redimibles por los beneficiarios establecidos en el fondo de solidaridad designados por el asociado.

- Como **MIEMBRO PINOS COOMEVA** Cliente de las EMPRESAS COOMEVA se encuentre en estado vigente e inscrito en el sistema y se encuentre al día en los pagos y/o compromisos con las EMPRESAS COOMEVA.

Para normalizar los estados en la Cooperativa y en las empresas aliadas, los **MIEMBROS DEL PROGRAMA** deberán realizar sus pagos antes de las fechas límites para evitar el vencimiento de sus pinos. Los pagos realizados a través de las oficinas Bancoomeva se verán reflejados un (1) día hábil después de efectuado. Los pagos realizados a través de otras entidades y/o cajeros Servibanca se reflejarán en un plazo de siete (7) días hábiles posterior al pago.

Las redenciones podrán realizarse en:

1. Página web [www.lealtad.pinoscoomeva.com](http://www.lealtad.pinoscoomeva.com) a través del cual podrá redimir premios en un CATALOGO VIRTUAL COOMEVA (**Anexo I**).
2. Línea de servicio al cliente nacional 01 8000 950123 opción 1,6,1 o al #464 opc 1,6,1 exclusivamente para redención de Millas LifeMiles (**Anexo II**).

COOMEVA al recibir la solicitud de redención de PINOS, los descontará automáticamente de la cuenta del MIEMBRO PINOS COOMEVA a la fecha de la transacción de redención efectiva.

Los PINOS no podrán ser canjeados por dinero en efectivo o cualquier otro título valor.

El Sistema PINOS COOMEVA no considera acumular Pinos por el monto de Pinos redimidos.

Todos los productos, servicios y/o premios redimidos y que deban despacharse al Miembro del sistema, serán enviados a las direcciones de email o de domicilio registradas en la información suministrada por éste. Cualquier pérdida en la entrega debido a datos mal diligenciados o desactualizados exoneran de responsabilidad a COOMEVA.

Una vez efectuada la redención, el sistema PINOS COOMEVA enviará la notificación a través de sus canales virtuales, para ello se tendrá en cuenta los datos registrados por el **MIEMBRO DE PINOS COOMEVA** en las bases de dato de COOMEVA y las EMPRESAS COOMEVA.

Las tasas, impuestos, envíos o recargos fiscales de cualquier tipo, actuales o futuros, que pudieran gravar alguno de los productos y/o servicios bajo los cuales se está realizando la redención, serán de exclusivo cargo del MIEMBRO PINOS COOMEVA. Exceptuando los premios entregados desde el CATALOGO VIRTUAL COOMEVA" Anexo I" que tiene a disposición en el portal web [www.lealtad.pinoscoomeva.com.co](http://www.lealtad.pinoscoomeva.com.co), sitio Web operado y en responsabilidad por el ALIADO DE REDENCION.

Las garantías de los productos, servicios y premios serán asumidas por cada Aliado a PINOS donde se adquirió, a través de la redención de PINOS, y se regirán por las condiciones particulares establecidas por los mismos.

COOMEVA no tendrá responsabilidad alguna sobre los productos, servicios y premios entregados, su garantía, o cualquier otro tipo de consecuencia que pudiere generarse por la utilización de estos.

Los productos, servicios y premios del CATALOGO VIRTUAL COOMEVA” Anexo I” serán anunciados por COOMEVA a través de los canales que se estimen más eficaces, anunciándolos con imágenes de referencia.

COOMEVA no se hará responsable por el incumplimiento, cancelación, mal funcionamiento, alteración o arreglo de los productos, servicios y premios provistos por un Aliado de PINOS. Cualquier reclamo deberá hacerse directamente con éste.

Si COOMEVA no recibe ninguna queja de no recibo del producto, servicio o premio en un período de 30 días desde la redención, se entenderá que este ha sido recibido por el MIEMBRO PINOS COOMEVA.

Los Aliados de PINOS pueden decidir realizar ofertas promocionales que afecten la tasa equivalente de 1 PINO en redención previo acuerdo con COOMEVA. COOMEVA velará por que exista un rango de oferta amplio para que los MIEMBRO PINOS COOMEVA puedan escoger cómo redimir sus PINOS, cuya lista actualizada de los Aliados de PINOS estará siempre publicada en el sitio [www.comeva.com.co](http://www.comeva.com.co), opción “Lealtad Comeva”.

COOMEVA se reserva el derecho de modificar total o parcialmente la equivalencia de los PINOS en \$ Pesos, asumiendo sólo el compromiso de anunciarlo oportuna y adecuadamente al MIEMBRO PINOS COOMEVA mediante los canales que estime más eficaces.

COOMEVA en cumplimiento de lo establecido en el artículo 105 del decreto 624 de 1989, Estatuto Tributario, y en su condición de encargada de la administración y operación del sistema “PINOS COOMEVA” reconocerá y registrará en sus estados de resultados el gasto correspondiente al valor redimido, además reportará a la autoridad tributaria nacional, el beneficiario del pago a abono en cuenta de los recursos, en consecuencia cada **MIEMBRO DE PINOS COOMEVA** debe tener presente que la redención de PINOS para el pago de sus obligaciones, adquiridas previamente, o para ser entregadas a título gratuito a las entidades que designe, serán beneficios con efectos fiscales según su condición.

## 9. VIGENCIA DE PINOS

La vigencia de los PINOS está condicionada al perfil de cada **MIEMBRO PINOS COOMEVA**:

**MIEMBRO PINOS COOMEVA** que es Asociado a COOMEVA: Vigencia de 18 Meses.

**MIEMBRO PINOS COOMEVA** que es Cliente de las EMPRESAS COOMEVA: Vigencia de 12 meses.

Los PINOS se vencerán después de este plazo y no podrán ser redimidos.

Para los procesos de Redención, los PINOS que se descontarán, serán los de mayor antigüedad, permitiendo así que los PINOS que queden disponibles sean los más recientes.

El MIEMBRO PINOS COOMEVA es responsable de consultar los PINOS que están por vencer. En caso de perderlos por su no utilización dentro del término de vigencia de estos, no podrán ser reintegrados por ningún motivo.

## **10. VIGENCIA DEL SISTEMA PINOS COOMEVA**

El Sistema PINOS COOMEVA tendrá un plazo de vigencia indefinido. No obstante, COOMEVA podrá darlo por terminado o modificarlo en cualquier tiempo, lo cual deberá comunicar con al menos 30 días calendario de anticipación a la fecha de terminación prevista, debiendo utilizar para estos efectos los medios de información y comunicación que considere pertinentes.

COOMEVA luego del anuncio de la terminación o suspensión del Sistema PINOS COOMEVA, los MIEMBROS PINOS COOMEVA tendrán 30 días hábiles para redimir sus PINOS antes de que estos sean cancelados y eliminados.

## **11. MODIFICACIONES U OTRAS CONDICIONES GENERALES**

El Sistema PINOS COOMEVA podrá introducir modificaciones al presente reglamento, incluso incorporar otros requisitos o condiciones para la obtención de los PINOS y/o redimir premios, y/o modificar los términos y condiciones generales, productos, servicios, mecanismos de acumulación y asignación de PINOS, sin expresión de causa, para cuyo efecto comunicará tal situación a sus **MIEMBROS DE PINOS COOMEVA**, con anticipación a la fecha de su implementación.

## **12. INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN**

El Sistema PINOS COOMEVA mantendrá informados a sus **MIEMBROS DE PINOS COOMEVA**, mediante anuncios, avisos o bases de promociones u ofertas que pondrá a su disposición. Así mismo, cualquier información o comunicación masiva que deba efectuarse a los **MIEMBROS DE PINOS COOMEVA** en virtud del presente reglamento podrá realizarse o difundirse a través de los medios que COOMEVA determine, incluyendo medios masivos, web y otros.

## **13. POLÍTICA DE PRIVACIDAD Y USO DE INFORMACIÓN PERSONAL**

El registro del **MIEMBRO PINOS COOMEVA** da consentimiento a COOMEVA y/o Aliados de PINOS para enviarle información, ofertas y promociones usando cualquier medio que consideren idóneos. Así mismo, cualquier anuncio o cambio en los presentes términos y condiciones se comunicará a través del medio que se estime conveniente. Así también da consentimiento a COOMEVA para crear, almacenar, administrar y actualizar sus datos a través de una Cuenta personal. Esta información incluye datos demográficos y psicográficos como el nombre, dirección, teléfono, celular, email, gustos y preferencias, entre otros, todos suministrados por el MIEMBRO PINOS COOMEVA, como sus datos de uso, incluyendo sin limitación, transacciones y movimientos de PINOS provenientes de diferentes Aliados de PINOS, así como los datos que se usen en comunicaciones, incluyendo sin limitación, preguntas relativas a la inscripción, todos estos, con el propósito de prestarle un óptimo servicio y proveerle información relevante y en conexión con el Sistema PINOS COOMEVA.



Los **MIEMBROS PINOS COOMEVA** son responsables por la información entregada a COOMEVA al registrarse al sistema, así como de la actualización de esta en la medida en que sus datos se requieren para validaciones y trámites. Cualquier error, omisión, falta de actualización o falsedad en la información entregada, será responsabilidad exclusiva de los **MIEMBROS PINOS COOMEVA**. Los MIEMBROS PINOS COOMEVA deberán informar sobre todos los cambios en sus datos de contacto a través las oficinas Coomeva y en la línea de atención 018000950123. Si un **MIEMBRO PINOS COOMEVA** omite realizar la actualización, los Aliados de PINOS no se harán responsables por cualquier retraso en la entrega de los productos, servicios y/o premios en redención ordenados por éste.

Con la inscripción al Programa de Lealtad Coomeva, autorizo de manera previa, expresa, informada y explícita, al Gestor del programa (COOMEVA) y a los Aliados al mismo, como responsables y/o encargadas del tratamiento de datos para que, directamente o a través de terceros, traten mi información personal, financiera, crediticia, comercial, sensible, privada, semiprivada, contenida en medios físicos, electrónicos o digitales, en los siguientes términos:

**A. Finalidades.** Con el fin de:

- (i) tramitar la vinculación del Titular a cualquiera de las Empresas del GECC, en calidad de asociado, cliente o usuario, según corresponda y transferir la totalidad de la información registrada en cualquier formulario de vinculación, de actualización de datos, y soportes, así como transferir los resultados de los análisis de SARLAFT efectuados por cualquier Empresa del GECC, con cualquiera de las Empresas del GECC, entidades aseguradoras y aliados comerciales del GECC;
- (ii) permitir el ofrecimiento y venta de servicios y productos derivados del objeto social de cada una de las Empresas del GECC, efectuar labores de mercadeo, realizar muestreos, encuestas e investigaciones comerciales y de servicio, de riesgos y de mercado, realizar pruebas, generar estadísticas, utilizar modelos matemáticos, identificar, recolectar y asociar información sobre intereses y hábitos de utilización de los productos o servicios y derivar conclusiones o determinar tendencias que podrán ser compartidas entre las Empresas del GECC acá definidas como responsables, permitiendo que la información del Titular se pueda o no anonimizar para los fines previstos en este numeral y cuyos resultados podrán ser utilizados por las Empresas del GECC para los fines previstos en la presente finalidad;
- (iii) comunicar, publicitar u ofrecer servicios de las empresas o entidades filiales, subsidiarias, vinculadas o partes relacionadas, actuales y futuras, de la Cooperativa Médica del Valle y de Profesionales de Colombia COOMEVA, para generar contacto comercial con el Titular y darle a conocer los beneficios de dichas empresas o entidades, cualquiera de las Empresas del GECC podrá transferir información personal del Titular para estos efectos;
- (iv) implementar programas de fidelización, acumulación y redención de puntos por la compra y utilización de servicios o transacciones sobre productos de cualquiera de las Empresas del GECC acá definidas, permitiendo el uso de dichos datos comerciales, financieros o crediticios del Titular para procesos comerciales, de mercadeo, redención y acumulación de premios contenidos en los reglamentos y demás campañas promocionales;

- (v) manejar cualquier información personal, financiera, crediticia, comercial, sensible, privada y semiprivada del Titular en una o varias bases de datos para ser transmitida o transferida a cualquiera de las Empresas del GECC, hacer perfilamientos o segmentaciones a partir de la utilización de productos o servicios, incluyendo la georreferenciación o ubicación generada por cualquier dispositivo del Titular al momento de utilización de un canal virtual para propósitos de profundizar, optimizar y completar el portafolio de productos y servicios ofrecidos y tomados por el Titular en las Empresas del GECC;
- (vi) suministrar al Titular información comercial sobre los productos y servicios ofrecidos por las Empresas del GECC, así como recomendaciones de seguridad, y en general cualquier información que se considere necesaria y apropiada para la utilización de los productos o la prestación de los servicios;
- (vii) estudiar las solicitudes de crédito del Titular y en general las solicitudes para celebrar cualquier operación activa de crédito y evaluar el riesgo crediticio del Titular, su comportamiento comercial, hábitos de pago, información sobre el cumplimiento de obligaciones y deberes legales, la existencia de multas o sanciones impuestas por cualquier autoridad judicial o administrativa, y compartir los resultados de dichos análisis con cualquiera de las Empresas del GECC;
- (viii) realizar el análisis de riesgos integral del Titular, incluyendo el cumplimiento de la normativa sobre “conocimiento del cliente”, prevención de fraudes, prevención de lavado de activos y la financiación del terrorismo, así como realizar informes de seguridad sobre las transacciones validando registros físicos, auditivos, electrónicos y filmicos con el propósito de elevar los niveles de eficiencia, evaluar y generar estadísticas para efectos de control y supervisión por las Empresas del GECC. En caso que sea requerido o en cumplimiento de los deberes legales y reporte a reguladores, organismos de autorregulación y autoridades competentes, el Titular autoriza compartir los resultados de dichos análisis y de los informes a cualquiera de las Empresas del GECC en desarrollo de las finalidades acá establecidas;
- (ix) cumplir con los deberes legales impuestos para cada una de las Empresas del GECC individualmente consideradas, así como los deberes legales que debe cumplir como Grupo Económico y como Conglomerado Financiero;
- (x) realizar gestiones de cobranza, bien sea directamente por alguna Empresa del GECC o a través de terceros autorizados por éstas, quienes actuarán como encargados, así como la localización e investigación de bienes del Titular;
- (xi) transmitir, transferir, enviar, procesar, almacenar o enviar a terceros proveedores de cualquier Empresa del GECC que presten servicios logísticos, administrativos, tecnológicos, de distribución, marketing, contact center, ubicados dentro o fuera del territorio nacional que actuarán como encargados del tratamiento;
- (xii) transmitir o transferir a la empresa o entidad ubicada dentro o fuera del territorio nacional que a futuro adquiera o administre a cualquiera de las Empresas del GECC, o alguna unidad de negocio o de sus activos, total o parcialmente;
- (xiii) enriquecer cualquiera de las bases de datos de las Empresas del GECC utilizando datos de otras bases de estas mismas entidades, así como el cruce de información reportada y existente en las bases de datos de la Registraduría Nacional del Estado Civil, de los operadores de información financiera, comercial, de seguridad social y parafiscales, de empresas de servicios públicos o telefonía móvil, y de terceros que tengan autorización para el efecto; y

- (xiv) establecer, mantener, cumplir o terminar la relación contractual entre el Titular y cualquier Empresa del GECC y permitir que la información del Titular sea utilizada como medio de prueba.

Para el cumplimiento de las finalidades anteriores, el Titular autoriza que se le contacte por cualquier medio o canal establecido por las Empresas del GECC, incluyendo la utilización de correos electrónicos, servicio de mensajes simples (SMS) o de mensajería multimedia (MMS) vía dispositivos móviles, aplicaciones (APP's) de mensajería telefónica móvil, redes sociales y otros medios electrónicos equivalentes que garanticen el contacto privado con el Titular.

**B. Operaciones de tratamiento autorizadas.** De acuerdo con las finalidades anteriores, el Titular autoriza a las Empresas del GECC definidas en el presente documento, individualmente o en conjunto a: consultar, obtener, solicitar, recolectar, recopilar, conocer, revisar, acceder, reportar, divulgar, suministrar, intercambiar, compartir, emplear, informar, utilizar, tratar, usar, transferir, transmitir, enviar, ceder, circular, analizar, clasificar, catalogar, ordenar, verificar, evaluar, almacenar, procesar, actualizar, eliminar, grabar, conservar, modificar, aclarar, retirar, suprimir y rectificar, cualquier dato personal, de información financiera, crediticia, comercial, privada, semiprivada, profesional, laboral y de aportes de seguridad social integral, que exista del Titular, en cualquier base de datos de cualquiera de las Empresa del GECC definidas en este documento, en cualquier banco o base de datos administrado por cualquier operador o central de información financiera, crediticia, comercial, de seguridad social y parafiscales, o que el Titular haya suministrado o entregado en formularios, anexos o soportes a cualquier Empresa del GECC en cualquier momento, o que la información existente se produzca derivado del desarrollo o ejecución de la relación del Titular con cualquier Empresa del GECC, incluyendo cualquier información sobre el manejo, estado, pagos, saldos, transacciones, consignaciones, retiros, y vencimientos de las operaciones activas y pasivas de naturaleza bancaria, de fideicomisos, fondos de inversión colectiva, fondos de pensiones voluntarias y contratos de seguros tanto de vida como generales.

**C. Tratamiento de Datos Sensibles:** El tratamiento de los datos sensibles del Titular tendrán las mismas finalidades expresadas en el literal A y se implementarán las mismas operaciones de tratamiento autorizadas que aquellas contenidas en el literal B del presente documento. Adicionalmente el Titular declara conocer, además del carácter facultativo de las respuestas a las preguntas que le sean hechas por cualquier de las Empresas del GECC cuando estas versen sobre datos sensibles, lo siguiente:

- (i) las huellas dactilares, la geometría de la mano, el escáner facial, la captura de iris, los rasgos faciales, el patrón de voz, fotografías o cualquier otro dato de tipo biométrico que la tecnología presente o futura permitiera capturar y tratar, tienen el carácter de datos sensibles según la normatividad vigente en materia de protección de datos personales, razón por la cual el Titular no está obligado a autorizar su tratamiento;
- (ii) al consentir el tratamiento de los datos sensibles, lo hace teniendo en cuenta que el mismo es necesario para efectos de identificación ante las Empresas del GECC, para prevenir el riesgo de fraudes y suplantaciones, para firmar documentos, contratos y títulos valores de forma digital o electrónica, así como también para el acceso a

- productos y servicios basados en nuevas tecnologías ofrecidos por las Empresas del GECC;
- (iii) al Titular le asisten los derechos previstos en la ley 1581 de 2012, en el Decreto 1377 de 2013 y en las demás normas que los complementen, modifiquen o sustituyan;
  - (iv) podrá revocar la autorización aquí contenida siempre y cuando no exista el deber legal o contractual de mantener los datos en bases de las Empresas del GECC;

**D. Declaraciones:** Con la suscripción del presente formulario de vinculación o de actualización de datos el Titular declara que la información suministrada es veraz, completa y exacta, y se obliga a suministrar y actualizar todos los datos por lo menos una vez al año aportando los documentos exigidos por la Empresa del GECC correspondiente, con el fin de confirmar la información registrada en el presente formulario dentro de los procesos de “conocimiento del cliente”. El Titular comprende que, en su calidad de dueño de su propia información personal, le asisten los derechos contenidos en el artículo 8 de la Ley 1581 de 2012, que incluyen: conocer, actualizar y rectificar sus datos personales frente a los responsables del tratamiento y solicitar prueba de la autorización otorgada al responsable, entre otros.

En el evento de incumplir con la obligación aquí establecida el Titular autoriza a las Empresas del GECC a rechazar el otorgamiento de nuevos productos y bloquear los productos existentes hasta tanto confirme la información proporcionada en el presente formulario. Cuando se recolecten datos personales de niños, niñas y adolescentes tendrán el tratamiento dispuesto en el artículo 7 de la Ley 1581 de 2013 y el artículo 12 del Decreto 1377 de 2013. Conozco que la actualización, rectificación, cancelación y oposición sobre datos personales, podrá realizarse en cualquier oficina del país o a través de las páginas de internet de la entidad correspondiente conforme se señala al final del presente texto.

Las autorizaciones anteriores estarán vigentes mientras el Titular tenga un producto o servicio vigente con cualquier Empresa del GECC y por el tiempo adicional que exija la normativa aplicable de carácter general o especial, por la ocurrencia de la prescripción o por la revocación de la autorización por parte del Titular en los casos en que estén permitidos por Ley. La política de tratamiento de datos personales, el aviso de privacidad y la identificación, direcciones física y electrónica y teléfono de cada uno de los responsables del tratamiento, podrán ser conocidas en los siguientes portales web: [www.cooomeva.com.co](http://www.cooomeva.com.co).

## **ANEXO I: “CATALOGO VIRTUAL COOMEVA”**

[www.lealtad.pinoscoomeva.com.co](http://www.lealtad.pinoscoomeva.com.co)

### **Términos y Condiciones del Portal Web**

#### **ADMINISTRACIÓN Y OPERACIÓN**

El portal web del Programa Lealtad Coomeva será operado y administrado por el proveedor aliado STARGROUP CORPORATION SAS NIT.901.229.433-9, sociedad comercial quien tiene todos los derechos de autor©, autorizaciones, licencias de los diseños, contenidos, imágenes, fotografías, textos del presente portal, así como la autorización de la empresa contratista del portal para usar sus imágenes, colores y marcas.

El acceso y/o uso de este Portal implica que, a partir de dicho momento, sus Usuarios adhieran y acepten la totalidad de los Términos y Condiciones establecidos en el portal, aceptando que STARBOX se reserva el derecho en cualquier momento de modificar los términos y condiciones. Cualquier modificación entrará en vigencia cuando Starbox así lo determine y lo publique en el portal y/o en nuestra Página Web [www.starbox.co](http://www.starbox.co) de esta manera usted como usuario se compromete a revisar periódicamente los términos para informarse de cualquier modificación.

#### **CONTENIDO DEL PORTAL**

Starbox no se responsabiliza del mal uso que se realice de los contenidos del portal y/o de los cargues de PINOS ejecutados, una vez realizado el cargue de PINOS por el usuario administrador estos por ninguna circunstancia podrán ser devueltos, compensados y/o restituidos, por lo que la responsabilidad directa en tal sentido recae en el Usuario que acceda a los mismos o los utilice. Así mismo, Starbox no se hace responsable de la calidad del producto o realización y prestación del servicio, la cual es de responsabilidad única de cada una de las empresas proveedoras, y que además se encuentra sometida a las condiciones y términos de la empresa que provee el producto seleccionado, especialmente a lo que se refiere con la disponibilidad en unidades frente a productos y reserva, cancelación o modificación del servicio, así como el límite de edad para su uso o de las condiciones físicas y mentales del beneficiario y de las condiciones sanitarias, ambientales, climatológicas, meteorológicas, técnicas, mecánicas, según sea el caso. La información de los productos y los servicios de cada uno de nuestros proveedores en su totalidad es responsabilidad de cada uno de ellos. Cada empresa proveedora es la única responsable del cumplimiento de su oferta, de esta manera Starbox no es responsable de la elaboración del producto o realización de la actividad.

En ningún caso Starbox, será responsable de cualquier daño incluyendo pero no limitándose a, daños incidentales y derivados, lucro cesante o daño emergente resultante del uso del producto o prestación del servicio suministrado por cada empresa y/o proveedor, que resulte o se derive de la manipulación del producto o prestación del servicio suministrado por cada empresa o persona natural proveedora, o que resulte del mal uso, negligencia, imprudencia o impericia por parte del adquirente o beneficiario del producto y/o servicio, ni por las condiciones sanitarias, ambientales, climatológicas, meteorológicas, técnicas, mecánicas, según sea el caso, y tampoco por las deficiencias en el mantenimiento y estado de los equipos o vehículos utilizados por los proveedores.

## **LÍMITE DE RESPONSABILIDAD**

Este sitio Web puede contener imprecisiones técnicas, y no garantiza la exactitud de la información contenida o publicada, de notar alguna imprecisión usted como usuario deberá confirmar la precisión e integridad de la información antes de utilizarla para la toma de decisiones relacionadas con la redención y/o selección de los servicios, productos u otros temas descritos en este sitio.

Starbox S.A.S. como operador y administrador de este sitio web, hará lo posible dentro de sus capacidades para que la transmisión y exactitud de la información publicada, sea ininterrumpida y libre de errores, no obstante, dada la naturaleza de la internet, dichas condiciones no podrán ser garantizadas.

Para más información sobre los términos y condiciones generales de uso, se puede consultar nuestra Página Web [www.starbox.co](http://www.starbox.co)

## **PROCESO DE CALIDAD**

Todas las compras o redenciones que se realicen en el portal son validadas para determinar la calidad en el proceso, se validan precios del producto, disponibilidad con los proveedores, tiempos de entrega, capacidad de redención del usuario comprador, entre otras. Si este proceso de validación detecta alguna anomalía Starbox procede con la cancelación de las compras y devolución de PINOS a la cuenta de los usuarios (en caso de aplicar). En cualquier caso, se comunicará al usuario vía email y/o llamada a sus teléfonos de contacto.

## **REDENCIÓN DE PRODUCTOS Y EXPERIENCIAS**

### **¿Cómo funciona?**

1. Redime: Redime las experiencias o productos de tu preferencia.
2. Soporte: Recibe un bono electrónico con una fecha de vencimiento y un código único que identifica el producto o experiencia que redimiste.
3. Reserva: Si elegiste una experiencia, haz tu reservación en [www.starbox.co/reservas](http://www.starbox.co/reservas). Si elegiste un producto, este será enviado a la dirección que especificaste al momento de la redención.
4. Entrega: Si elegiste una experiencia, imprime el bono electrónico y entrégalo en el establecimiento para disfrutar tu experiencia.

### **¿Cómo es el proceso de garantías?**

El proceso de garantía de los productos está sujeta a las especificaciones de cada fabricante, algunos productos se tramitan con Starbox. Para solicitar una garantía puedes escribir al correo [servicioalcliente@starbox.com.co](mailto:servicioalcliente@starbox.com.co)

Starbox evalúa constantemente los aliados y proveedores basado en la satisfacción de los clientes a través de una encuesta que será enviada 8 días después de disfrutada una

experiencia o 30 días después de solicitado un producto. De esta forma podemos tener un control acerca de los productos y servicios ofrecidos en nuestro portafolio.

## **CAMBIOS, DEVOLUCIONES, CANCELACIONES Y GARANTÍAS**

Para los cambios, devoluciones, cancelaciones y garantías de productos, servicios y premios que fueron adquiridos con PINOS, se aplicará la política definida por el Aliado de PINOS donde se adquirió, las cuales estarán publicadas en la página web [www.lealtad.pinoscoomeva.com](http://www.lealtad.pinoscoomeva.com) y/o en el Aliado.

En caso de realizarse la devolución del producto, servicio o premio adquirido con PINOS, total o parcial, COOMEVA procederá a devolver los Pinos utilizados en dicha transacción.

## **COMUNICACIÓN Y/O PUBLICIDAD**

El Usuario y/o beneficiario acepta recibir mensajes de correo electrónico enviados desde el portal que incluyan información de descuentos, promociones, ofertas y demás contenidos referentes a la utilización y aprovechamiento del servicio, pudiendo optar por no recibir los mismos.

## **TRATAMIENTO DE INFORMACIÓN Y/O DATOS PERSONALES**

La información recolectada a través del uso del presente portal es almacenada y/o procesados en servidores que permiten de manera segura proteger la privacidad de todos los usuarios del Portal. La información recolectada solo es utilizada por Starbox para procesar, confirmar, cumplir y proveer los servicios y/o productos adquiridos por el miembro del programa del programa de lealtad Coomeva.

## **ANEXO II: Redención de PINOS a MILLAS LifeMiles**

1. Para solicitar la redención de PINOS a Millas LifeMiles, el MIEMBRO DEL PROGRAMA deberá estar inscrito al sistema de PINOS COOMEVA y pertenecer al Programa LifeMiles. En caso de que el MIEMBRO DEL PROGRAMA no sea socio de LifeMiles, deberá comunicarse directamente con LifeMiles y solicitar su inscripción al mismo.
2. Para iniciar con el proceso de redención de PINOS a Millas LifeMiles, el MIEMBRO DEL PROGRAMA debe comunicarse a la línea de servicio al cliente nacional de Coomeva 018000950123 opción 1,6,1 y realizar la solicitud. El horario de atención es de lunes a viernes de 7:30am a 6:00pm en jornada continua y los sábados de 8am a 12M.
3. Durante la llamada, el MIEMBRO DEL PROGRAMA debe tener a la mano su documento de identificación, el número LifeMiles y confirmar datos de contacto para continuar con el proceso.
4. Durante la llamada, COOMEVA informará al MIEMBRO DEL PROGRAMA el total de PINOS disponibles para que confirme la cantidad de PINOS a redimir en Millas LifeMiles.
5. La redención de PINOS a Millas se efectuará únicamente en valores enteros y redondeados hacia el número inmediatamente inferior.
6. Las redenciones realizadas por el MIEMBRO DEL PROGRAMA serán tramitadas por COOMEVA el día hábil siguiente a la solicitud, donde se validará las condiciones de redención de acuerdo a lo enunciado a este reglamento, así como la cantidad de PINOS disponibles para tramitar ante LifeMiles. En caso el MIEMBRO DEL PROGRAMA no cuente con los PINOS suficientes, el proceso será rechazado y notificado al MIEMBRO DEL PROGRAMA en un plazo máximo de 72 horas.
7. COOMEVA procederá a descontar del sistema PINOS COOMEVA el total de PINOS autorizados por el MIEMBRO DEL PROGRAMA posterior a la validación de condiciones.
8. Los PINOS redimidos serán trasladados a Millas LifeMiles y éstas se verán reflejadas en su estado de cuenta LifeMiles en un plazo máximo de 10 días hábiles posterior a la redención.
9. La cantidad mínima de redención de PINOS es de 10.000.
10. Las equivalencias de PINOS a MILLAS es cada 150 PINOS puede redimir UNA MILLA LifeMiles. Al momento de redimir, el MIEMBRO DEL PROGRAMA deberá consultar las condiciones vigentes en el sitio Accediendo al sitio [www.coomeva.com.co](http://www.coomeva.com.co), opción "Lealtad Coomeva"
11. Leer condiciones del Programa LifeMiles en el sitio [www.lifemiles.com/terms-conditions](http://www.lifemiles.com/terms-conditions)