



TÉRMINOS Y CONDICIONES

“MEDICIÓN DE NIVEL DE SATISFACCIÓN 2025”

Bogotá, D.C., del 29 de octubre al 7 de noviembre de 2025

TABLA DE CONTENIDO

1. PROCESO PROMOCIONAL	¡Error! Marcador no definido.
2. CONTENIDO DE PLAN	3
2.1. Requisitos para participar de la campaña	3
2.2. Mecánica	4
2.3. Incentivo	4
2.4. Notificación y publicación de ganadores	5
2.5. Entrega de los incentivos.....	5
2.6. Condiciones y restricciones	6
Modificación de los Términos y Condiciones.....	6
Autorización de uso de datos personales.....	6
3. CONTROL DE CAMBIOS	¡Error! Marcador no definido.

INTRODUCCIÓN

Coopetrol adopta el plan promocional denominado **“MEDICIÓN DE NIVEL DE SATISFACCIÓN 2025”** con el objetivo de conocer el nivel de satisfacción de los asociados hacia los servicios que le presta la cooperativa.

La vigencia del plan promocional será del 29 de octubre al 7 de noviembre de 2025.

1. CONTENIDO DE PLAN

1.1. Requisitos para participar de la campaña

La campaña **“MEDICIÓN DE NIVEL DE SATISFACCIÓN 2025”** está dirigida a los asociados que cumplan con los siguientes requisitos:

- a. El asociado debe registrar estado **“ACTIVO”**.
- b. El asociado debe estar hábil durante la vigencia de la actividad (0 días de mora en el pago de aportes sociales y créditos propios), hasta el momento de hacer entrega del incentivo definido para esta campaña.
- c. Asociados con corte de vinculación al 31 de junio de 2025.
- d. Asociados mayores de 18 años.
- e. El asociado no debe estar en estado de solicitud de retiro.
- f. Cumplir los términos y condiciones establecidos por Coopetrol en el presente documento.

1.2. Mecánica

- a) Se ha definido una muestra mínima de asociados por agencia y punto de atención para contar con una representación demográfica acorde al número de asociados de cada ciudad.
- b) A partir del 29 de octubre de 2025 se encontrará activa y disponible para diligenciar en línea la encuesta de satisfacción 2025, la cual, será enviada en simultánea a través de los canales oficiales de comunicación definidos en el proceso promocional (numeral 2), a todos los asociados activos que cumplan los requisitos indicados en el numeral 2.1.
- c) Los primeros 100 asociados a nivel nacional que diligencien la encuesta en su totalidad, de acuerdo con la muestra definida para cada agencia o punto de atención (numeral 3.3.), y que cumplan con los términos y condiciones de este plan, serán los ganadores de un incentivo que corresponde a un bono regalo digital de Cencosud. Para el caso de las ciudades de Pasto, Tumaco, La Dorada, Orito y Tibú, donde Cencosud no tiene presencia, se entregará un bono del mismo valor para canjear en un comercio local del mismo tipo.
- d) El asociado sólo podrá diligenciar la encuesta una única vez. En caso de hacerlo varias veces, se tendrá en cuenta únicamente la primera encuesta recibida.
- e) La encuesta debe ser diligenciada en su totalidad para hacerse acreedor del incentivo. Se descalificarán aquellas encuestas que no respondan las preguntas abiertas o las que diligencien colocando solo signos de puntuación, de admiración o que digiten letras al azar, “nada”, “no”, “NA”, entre otros.

1.3. Incentivo

La campaña **“MEDICIÓN DE NIVEL DE SATISFACCIÓN 2025”** entregará cien (100) bonos de regalo en formato digital de Cencosud.

- a) Para el caso de las ciudades donde Cencosud no tiene presencia se entregarán bonos del mismo valor para canjear en restaurantes de comidas rápidas de cada ciudad.
- b) Los incentivos no son canjeables, no se pueden ceder, ni transferir, no se cambiarán por su valor equivalente al dinero, ni mucho menos genera obligación o compromiso alguno sobre expectativas de los participantes, quienes se someten y aceptan las condiciones del plan promocional **“MEDICIÓN DE NIVEL DE SATISFACCIÓN 2025”** y los incentivos que se ofrecen.

1.4. Notificación y publicación de ganadores

- a) Un día hábil después de cerrada la encuesta, el encargado de esta actividad revisará las respuestas recibidas y el orden de recepción de estas para determinar la lista de asociados ganadores.
- b) Si los asociados cumplen con todos los requisitos, serán notificados como ganadores a través de mensaje de texto al número registrado en el sistema y vía correo electrónico, en el cual, se informará el proceso a seguir para recibir el bono de consumo.
- c) Una vez notificados los ganadores, se realizará la publicación correspondiente del listado de cedulas en la página web y en los perfiles empresariales de Facebook e Instagram de COOPETROL.

1.5. Entrega de los incentivos

- a) El valor del incentivo será el que indique COOPETROL sin perjuicio del valor comercial que pueda llegar a tener el mismo. En consecuencia, COOPETROL no se hará responsable por el aumento o la devaluación comercial del incentivo, ni por los efectos económicos que esto pueda tener para la efectiva reclamación del incentivo por parte del asociado.
- b) Los incentivos serán gestionados por COOPETROL y se enviarán a los correos electrónicos y vía mensaje de texto a los celulares de los asociados ganadores.
- c) COOPETROL tendrá la potestad de realizar la entrega del incentivo a los ganadores en un plazo de hasta 30 días hábiles contados a partir de la definición de los ganadores.
- d) Los asociados deben encontrarse al día por todo concepto (al día en aportes sociales y obligaciones crediticias propias) cuando se haga entrega del incentivo.
- e) Para los casos de las ciudades de Pasto, Tumaco, La Dorada, Orito y Tibú, los bonos se entregarán de manera física en las agencias en un plazo máximo de 30 días hábiles contados a partir de la notificación de los ganadores. En caso de que el asociado ganador no reclame su premio, COOPETROL tendrá la potestad de reasignar al siguiente ganador según la lista de registros.

- f) En caso de que el asociado ganador presente quebrantos de salud, calamidad doméstica u otras circunstancias que le impidan reclamar el incentivo personalmente, deberá autorizar mediante carta a la persona que él designe, la cual, debe contener la facultad expresa para recibirlo. Se debe realizar validación telefónica por parte del director de agencia con el asociado ganador, antes de entregar el incentivo.

1.6. Condiciones y restricciones

- a. La interpretación y decisión de cualquier disputa relativa a estos Términos y Condiciones, gestión, resultados y cualquier otro asunto relacionado con el presente plan corresponde de manera exclusiva a Coopetrol. La misma, será definitiva y no se admitirá debate alguno.
- b. Cualquier tipo de fraude, o de intento del mismo, al igual que cualquier incumplimiento de los términos y condiciones aquí descritos, o cualquier situación que a juicio de Coopetrol se pueda enmarcar en estos eventos, dará lugar a que el asociado sea descalificado, sin posibilidad de recibir el incentivo correspondiente. Coopetrol podrá verificar el fraude, intento de fraude o incumplimiento, por cualquier medio que considere pertinente, previo a ello se debe agotar el debido proceso.
- c. COOPETROL se reserva el derecho de, en cualquier momento que sea necesario, suspender la actividad promocional por motivos operacionales (ejemplo, inconveniencia, fuerza mayor o caso fortuito, reparaciones, reconstrucción, calamidad, mantenimiento planeado o actualizaciones) Cualquier cambio será publicado en la sección de Términos y Condiciones relativas a la campaña en el sitio: <http://www.coopetrol.coop>.

Modificación de los Términos y Condiciones

En caso de que a juicio de Coopetrol resulte necesario o conveniente, se podrá modificar, ampliar y/o aclarar el alcance de estos Términos y Condiciones y/o cualquiera de los procedimientos, los cuales, serán comunicados a través de las redes sociales y del portal web www.coopetrol.coop.

Autorización de uso de datos personales

Los asociados autorizan expresamente a la Caja Cooperativa Petrolera Coopetrol identificada con nit 860.013.743-0 o a cualquier tercero autorizado por éste, la utilización, publicación y reproducción, sin limitación o restricción alguna, de sus datos personales, incluyendo su imagen, en cualquier tipo de publicidad, promoción, publicación, a través de cualquier medio, con fines

TÉRMINOS Y CONDICIONES

“MEDICIÓN DE NIVEL DE SATISFACCIÓN 2025”

AN-CM-01-01 / 2025-10-29 / Versión 00

comerciales o informativos por parte de Coopetrol, de conformidad con lo establecido en el Régimen de Protección de Datos Personales (Ley 1581 de 2012, Decreto 1377 de 2013 y demás normatividad aplicable). Los participantes y/o ganadores no tendrán derecho a recibir contraprestación alguna por el uso de sus datos personales, de acuerdo con los hechos descritos en el presente numeral.

Fecha de Publicación: 29 10 2025