



**CONSEJO DE ADMINISTRACION  
ACUERDO No. 007  
(18/08/2020)**

Por medio del cual se expide el reglamento del programa de lealtad COONARTAX puntos por la Compra de combustible y lubricantes particulares

**REGLAMENTO PROGRAMA DE LEALTAD COONARTAX  
PUNTOS POR COMPRA DE COMBUSTIBLES Y LUBRICANTES**

**EL CONSEJO DE ADMINISTRACION**

En uso de las atribuciones legales y en especial las conferidas en los Estatutos Sociales Vigentes y

**CONSIDERANDO**

1. Que uno de los principios Cooperativos es la participación económica de los asociados en justicia y equidad.
2. Que para el logro de los objetivos de la Cooperativa, uno de las actividades es la comercialización de los diferentes tipos de combustibles y los derivados que permitan cumplir con el objeto social.
3. Que el parágrafo primero del Artículo 4 de los Estatutos Sociales Vigentes, establece que todas las actividades de la Cooperativa deberán contar para su ejecución con su respectivo reglamento debidamente aprobado por el organismo competente
4. Que el parágrafo 2 del artículo 4 de los estatutos sociales vigentes establece que la cooperativa prestará sus servicios preferencialmente a los asociados y podrá extenderlos al público no asociado, siempre en razón del interés social o del bienestar colectivo
5. Que al Consejo de Administración le corresponde reglamentar los servicios, comités y fondos de la Cooperativa, necesarios para el logro del objeto social, tal como lo establece el literal j, del Artículo 47 de los estatutos sociales.

**RESUELVE**

**Artículo Primero. - Antecedentes Generales**

El programa denominado puntos por compra de combustible y lubricantes es un mecanismo de fidelización que ha sido creado por la COOPERATIVA, para estimular a sus asociados en el consumo de sus propios productos y servicios que comercializa, la participación democrática, el apoyo en el direccionamiento y administración empresarial.

El programa es administrado por la Cooperativa COONARTAX a través del sistema DOMINUS del proveedor INGENIERIA APROPIADA, y es responsabilidad de COONARTAX alimentar las bases de datos y tener al día la información suministrada por el consumo de combustible y lubricantes de sus asociados en los taxis que se encuentran afiliados a la misma a través de contrato de vinculación o vehículos particulares o taxis de propiedad de los asociados o sus familiares registrados en el programa DOMINUS, por lo mismo la participación activa de los asociados se reconocerá de acuerdo a la acumulación de



puntos relacionados a los deberes y derecho que como asociados deben realizar y que están plasmados específicamente en el Artículo 12 de los Estatutos de la Cooperativa.

Los puntos es una unidad de medida que se genera con cada cargue de combustible o compra de lubricantes en la estación de servicio COONARTAX, o compra de SOAT, que realizan los asociados una vez quedan registrados en la base de datos de Ingeniera APROPIADA, sistema a través del cual COONARTAX controla, verifica y acumula los puntos de cada asociado.

#### **Artículo Segundo. - Objetivo**

El presente reglamento tiene como finalidad establecer los términos y condiciones que rigen la participación de los asociados en el programa de lealtad.

#### **Artículo Tercero. - Lugar en donde se debe realizar el cargue de combustible**

La Cooperativa cuenta con una única sede ubicada en la Calle 2ª No. 33-10 avenida panamericana, en este lugar está ubicada la estación de servicios en donde se surtirá a cada asociado con combustible tipo gasolina o lubricantes para los vehículos registrados en la Cooperativa a través del sistema DOMINUS de Ingeniería Apropiada que la Cooperativa maneja.

#### **Artículo Cuarto. - Participantes del programa**

Todos los asociados activos de la cooperativa siempre y cuando tengan registrados sus vehículos en el programa que permite realizar la lectura del sistema, en vehículos tipo taxis afiliados a la Cooperativa, se hará con la cédula del asociado, en vehículos particulares se hará con la respectiva tarjeta que deberá portarse en el vehículo particular a cargar o taxi de otra empresa.

Cualquier reclamo en el cargue de información deberá realizarlo el asociado con copia del recibo en las oficinas de la Cooperativa.

Se considera asociado activo aquella persona que se encuentra al día en todas las obligaciones pecuniarias y estatutarias.

Un asociado que no se encuentra al día con sus obligaciones no perderá los puntos acumulados durante un periodo, pero el asociado solo podrá acceder a la redención de puntos únicamente si cancela en tesorería las obligaciones pecuniarias durante el mes siguiente al que se realiza el corte de entrega de puntos.

#### **Artículo Quinto.- Corte para entrega de puntos**

El corte de entrega de puntos se hará en un periodo así: acumulación de puntos de enero a diciembre de cada año.

La redención de puntos se hace máximo hasta el 31 de mayo de cada año y una vez se lleva a cabo la Asamblea general ordinaria con la presentación del corte de estados financieros de la Cooperativa y siempre y cuando se genere para la misma excedente del periodo de corte (1ro de enero a 31 de diciembre de cada año)



Si los asociados no redimen sus puntos durante las fechas estipuladas pierden todos los puntos acumulados en el periodo.

La pérdida total de calidad de asociado por cualquier causa conllevará automáticamente la pérdida de todos los puntos acumulados sin derecho a redimirlos (la pérdida de calidad de asociado se encuentra plasmada en los estatutos de la Cooperativa Artículo 14 de los Estatutos sociales vigentes).

**Parágrafo Primero.** - Asociado inactivo. - Se considera un asociado que no se encuentra al día con sus obligaciones, aquel supera los últimos 90 días sin pago de sus obligaciones estatutarias con la Cooperativa por los siguientes conceptos: pago de aportes y créditos.

#### **Artículo Sexto. - Procedimiento para la Acumulación de Puntos**

1. Un asociado cuando ingresa un vehículo ya sea tipo taxi o particular a la Cooperativa debe solicitar al auxiliar de estación la inscripción del vehículo en la plataforma del sistema DOMINUS, de Ingeniería apropiada, este procedimiento se realiza una sola vez.
2. Para el registro de los vehículos particulares o taxis de otras empresas una vez se haga el registro, se hará entrega de una tarjeta de fidelización, la cual tiene un costo que deberá ser asumido por el propietario del automotor.
3. En caso de pérdida de la tarjeta, esta deberá ser reportada como perdida para proceder con su anulación en el sistema, desmonte de la misma y re expedición de una nueva, en todo caso los costos serán asumidos por el propietario del vehículo.
4. Para el registro de los vehículos tipo taxi, afiliados a COONARTAX, mediante contrato de vinculación, el procedimiento es diferente, pues solo requiere del número de cédula o placa informada al vendedor de combustible con el ánimo de acumular puntos en el taxi.
5. El usuario del servicio que acumula puntos deberá reclamar al vendedor de combustible, el recibo de la venta, en donde están registrado el número de puntos generados en la venta, como los puntos totales acumulados durante el tiempo en que lleva acumulando, si existen fallas técnicas debido a bajas de energía o fallas en el sistema de comunicación, el usuario deberá guardar el recibo y solicitar al auxiliar de estación la colocación manual de puntos dejados de acumular en el momento de la compra de combustible.
6. Para los asociados con vehículos particulares o que traen taxis de otras empresas, la expedición de la tarjeta para cargue un costo y debe ser adquirido en la Cooperativa por cada vehículo que tenga el asociado y sobre el cual desean acumular puntos.
7. Todos los puntos acumulados de los vehículos tipo taxi, particular o taxi que traigan de otra empresa, serán acumulados a la cédula del asociado vinculado a la Cooperativa COONARTAX.
8. En ningún caso los puntos que se generan serán entregados a particulares que no hacen parte en calidad de asociado de la cooperativa.
9. El auxiliar de estación procederá a colocar el código del asociado en el programa DOMINUS con los datos completos del vehículo y los datos completos del asociado tanto de los vehículos tipo taxi como de los vehículos particulares que desean acumular puntos.
10. Una vez registrado e ingresado en el sistema, el asociado debe acercarse a la Estación y solicitar a los Isleros el cargue de combustible y el Islero deber proceder a solicitar la placa del taxi o número de cédula si el vehículo registrado está vinculado a la cooperativa mediante contrato de



vinculación, si es vehículo particular o taxi de otra empresa, el Islero procederá a pedir la tarjeta para el cargue de puntos, el sistema dará lectura a la venta y el registro respectivo, para finalmente expedir el recibo de la venta en donde aparece el valor total de la compra, el total de puntos acumulados, los datos básicos del vehículo y el nombre del islero que lo atendió.

11. El asociado o su conductor deben verificar siempre que realice el proceso de compra de combustible que los puntos se encuentren cargados y registrados en su recibo respectivo, de no ser así debe entregar al auxiliar de estación el recibo respectivo para que de forma manual se le carguen los puntos no registrados.
12. Igualmente cada galón comprado de lubricantes debe ser facturado por el Lubricador, Islero o Auxiliar de Estación a fin que los consumos de dichos productos sean tenidos en cuenta en el proceso de acumulación de puntos.

Cada galón de combustible o lubricante cargado en el vehículo y registrado en el chip representa un (1) punto, no hay límite para acumular puntos.

13. Cumplido cada año y una vez la Asamblea determine cuantos recursos destinar de los excedentes para puntos, la Cooperativa deberá sacar el listado de asociados en donde se especifique el valor que corresponde a cada punto, el cual se obtendrá de los excedentes obtenidos del periodo de un año, por galón de combustible.

#### **Artículo séptimo: Procedimiento para la redención de puntos**

Los puntos acumulados por cada uno de los asociados en sus vehículos ya sea tipo taxi o particular, puede ser redimidos después de aprobados los excedentes en la asamblea general ordinaria de cada año, por productos o servicios que ofrece la Cooperativa, también se considera dentro de la redención el pago anticipado de obligaciones crediticias, aportes, pólizas y tarjeta de operación o dinero en efectivo.

Los puntos acumulados durante un periodo y que no sean redimidos por los asociados durante el término establecido en el presente reglamento pasaran al fondo de Solidaridad.

La Junta de Vigilancia y el Revisor Fiscal de la Cooperativa tienen la potestad de revisar en cualquier momento el sistema de acumulación de puntos de Ingeniera Apropiada a fin de verificar la veracidad de la información y si efectivamente la misma coincide con la capacidad que tiene cada carro de cargue de combustible en un mismo día, mes o periodo.

De encontrar fraude o falsedad en la información la Junta de Vigilancia como el Revisor Fiscal procederán a iniciar el proceso sancionatorio tal y como lo estipulan los estatutos sociales vigentes.

Sin perjuicio de lo anterior COONARTAX podrá aplicar los criterios de corrección que considere oportunos para modificar la cantidad real de puntos obtenidos por los asociados que intentan defraudar el sistema; las variaciones en los puntos obtenidos en consideración a la facultad que tiene la Cooperativa serán debidamente comunicados al asociado o asociados por medio escrito al igual que los procedimientos sancionatorios a los que haya lugar; en todo caso siempre respetando el debido proceso y el derecho a la defensa con que cuentan los asociados tal como lo establecen los estatutos sociales vigentes en su Capítulo IV régimen de sanciones, causales y procedimientos.

En caso de fallecimiento del asociado, los puntos acumulados solo serán redimibles por los beneficiarios que el asociado haya designado en el formato respectivo en el momento de ingreso a la Cooperativa.



Los errores de acumulación de puntos que sean detectados por el asociado por problemas tales como cargue manual de puntos por falta de red, serán analizados por COONARTAX y en caso de corresponder serán corregidos e incorporados una vez sean verificados por los entes de control.

El plazo máximo para realizar reclamos por errores de acumulación de puntos será máximo de 30 días, contados a partir del día en que se realice el cargue de combustible o se le preste el servicio de venta de lubricantes, por parte del asociado. Transcurrido este plazo sin formulación de reclamos la acumulación quedará en firme.

Los reclamos deberán ser presentados mediante formato de P.Q.R.S en las instalaciones de la Cooperativa o en la página web de la cooperativa [www.coonartax.com](http://www.coonartax.com) mediante el link de peticiones, quejas, reclamos y sugerencias.

El tiempo máximo de respuesta por parte de la Cooperativa, será máximo de 15 días hábiles.

#### **Artículo Octavo: Redención de Puntos**

Los asociados podrán redimir sus puntos siempre y cuando:

1. Participen en el sistema de puntos por consumo de combustible y lubricantes y cuenten con saldo para redimir.
2. Se encuentran en estado activo en la Cooperativa
3. Tengan la tarjeta de acumulación en el vehículo respectivo si el mismo es particular o de otra empresa de transporte.
4. Que su tarjeta no presente fallas por daños o por mal manejo de la misma por parte del Asociado o Conductor del vehículo.
5. La Cooperativa sacará el listado de los asociados con el valor correspondiente a cada uno de acuerdo al cargue de combustible realizado o al consumo de lubricantes en el respectivo periodo establecido.
6. Que la cooperativa haya tenido utilidades del ejercicio contable respectivo para poder distribuir puntos entre sus asociados, de generarse un estado de pérdidas o compensación de las mismas de periodos anteriores, todos los asociados deberán solidariamente acogerse a las disposiciones que en materia cooperativa establece la ley 79, la ley 454 y los estatutos sociales vigentes.

El asociado que desee efectuar la redención de sus puntos deberá:

1. Esperar a que una vez terminado el término correspondiente a la acumulación de puntos la Cooperativa proceda a realizar la Asamblea General de asociados para determina el valor de excedentes para puntos y sacar los listados con los valores correspondientes a cada asociado.
2. Verificar en Tesorería si se encuentra al día con las obligaciones consagradas en los Estatutos y en especial las pecuniarias.
3. Seleccionar la modalidad en la que va a realizar la redención de puntos, en cuyos casos podrá hacerlo de acuerdo a lo estipulado en el presente reglamento.

Después de realizar la redención los asociados pueden iniciar una nueva etapa para redimir puntos por compra de combustible.



El hecho de participar en el presente programa de fidelización no lo inhabilita para participar en los programas de fidelización que tienen la Cooperativa con la Organización Terpel.

Eventualmente el programa de redención de puntos estará sujeto a condiciones y restricciones de acuerdo a lo estipulado por el Consejo de Administración de la Cooperativa y de acuerdo a las circunstancias por las cuales esté pasando la Cooperativa y que la afecten tales como modificaciones de tipo tributario, de tipo Cooperativo, perdidas del ejercicio, procesos de insolvencia etc.

La Cooperativa aplicará los impuestos de cualquier tipo, actuales o futuros de acuerdo a las normas tributarias que rigen en el País y que pueden gravar alguno de los productos, servicios, o ingresos en cabeza del asociado en calidad de contribuyente de impuestos.

#### **Artículo Noveno. - Periodo de acumulación de puntos:**

El programa tiene vigencia a partir del 1ro de enero de cada año y se entenderá en redenciones anuales de la siguiente manera: acumulación de puntos desde el 1ro de enero al 31 de diciembre de cada año.

El programa es de término indefinido, sin perjuicio de Coonartax pueda ponerle término en el momento que considere necesario hacerlo, de acuerdo a las circunstancias por las cuales pasa la Cooperativa, situación que se comunicará a los asociados por los medios respectivos con que cuenta con la debida anticipación.

Para los asociados la participación en el programa iniciará en el momento que realicen el registro de sus vehículos en el programa de Ingeniera Apropiada por el Auxiliar de Estación y el cargue de combustible realizado en la Estación de Servicios Coonartax, igualmente con el cambio de lubricantes y la compra de los mismos en la Cooperativa a través de Isleros, auxiliar de estación o lubricador.

Los puntos obtenidos y acumulados por cada asociado tendrán una vigencia de Un (1) año por el tiempo de acumulación.

Los puntos que no se rediman dentro de los treinta (30) días siguientes al cierre de acumulación pasarán al fondo de solidaridad de la Cooperativa.

#### **Artículo Decimo.- Control e información de los puntos acumulados**

Los asociados podrán conocer los puntos que llevan acumulados a través del recibo que expide cada Islero por concepto de compra de combustible, proceso que surge de forma inmediata.

Para conocer los puntos que llevan acumulados por compra de lubricantes, podrán hacerlo a través del auxiliar de estación quién está en la obligación de suministrar la información requerida por el Asociado.

Si el asociado estima que la información acumulada tanto por compra de combustible como por compra de lubricantes no coincide o presenta diferencias con los datos que él tiene, puede solicitar al auxiliar de estación una revisión detallada de los mismos o por oficio dirigido tanto a Revisoría Fiscal y Junta de Vigilancia de la Cooperativa, quienes verificarán el sistema de Ingeniería Apropiada, junto con los soportes que aporte el asociado inconforme, de no poseer los soportes respectivos se entenderá que la información arrojada por el sistema de puntos es la correcta..

#### **Artículo Décimo Primero.-política de privacidad de la información**



El programa de fidelización vela por la protección de datos de carácter personal de los asociados, en tal sentido esta política versa por la utilización, comunicación, almacenamiento y protección de datos personales tal como lo establece la Ley 1581 de 2012 y su decreto reglamentario 1377 de 2013.

En ese orden de ideas, es importante definir cuáles son los datos personales que corresponden a cualquier información perteneciente a personas naturales tales como el nombre, la dirección, número de teléfono, dirección de correo electrónico o información sobre actividades que pueden ser directamente relacionadas con una persona, como por ejemplo sus compras o su sistema de acumulación de punto.

Además de los datos personales el sistema recolecta información relativa a las compras que realizan los asociados, las placas de sus vehículos afiliados y combinarla con información de los productos y servicios adquiridos por terceras personas, esta información permite a la Cooperativa a obtener estadísticas de compras, tendencias, horas pico de compra, número de veces que los asociados realizar compras en el día con la finalidad de evaluar el servicio y proponer actividades de mejora continua. Esta información puede ser compartida con terceros, pero nunca podrá ser relacionada con una persona natural sin consentimiento previo del asociado.

#### **Artículo Décimo Segundo.- información y comunicación**

La Cooperativa mantendrá informado a sus asociados por los medios que estime conveniente sobre ofertas, servicios, fechas de redención de puntos y demás que tengan que ver con el presente programa de fidelización a través de su página [www.coonartax.com](http://www.coonartax.com) y de sus diferentes redes sociales o grupos de WhatsApp

Para constancia se firma en Pasto, a los veinte (20) días del mes de Agosto de 2020.

**CLARA HELENA CAGUAZANGO ROS**  
Presidente Consejo de Administración

**IGNACIO GOMEZ**  
Secretario Consejo de Administración