

MEMORANDO

Fecha: 31/06/2026

Para: MARIA LUISA MORILLO MARTELO
De: SHIRLEY URIBE

Asunto: Alcance Memorando plan de fidelización bono primera compra – clientes Brilla B2B.

Informativo ☐ **Responder** ☐ **Confidencial** ☐

Dando alcance al memorando SURTI-I-2026-0906, adjuntamos los términos y condiciones de la dinámica correspondiente al Plan de Fidelización "Bono de Primera Compra" para clientes B2B, para su conocimiento y gestión correspondiente.

Condiciones aliados ferreteros:

Este acelerador está dirigido a todos los clientes incluidos en la base potencial de Capital de Trabajo de nuestros aliados.

- La vigencia: 24 de diciembre de 2025 al 23 de diciembre de 2026
- Por compras iguales o superiores a \$2.000.000, se otorgará un bono Ara de \$100.000 a las dos primeras financiaciones realizadas por cada cliente durante el periodo estipulado.

CONDICIONES ALIADOS HORECA Y CONSUMO MASIVO CAPITAL DE TRABAJO.

La vigencia: del 24 de diciembre 2025 al 23 de diciembre de 2026.

- Por compras iguales o superiores a \$500.000, se otorgará un bono Ara de \$50.000 a la primera financiación realizada por el cliente durante el periodo Estipulado.

ALIADOS ACTIVOS PRODUCTIVOS.

Este acelerador está dirigido a todos los clientes incluidos en la base potencial de Capital de Trabajo de los aliados Almacén BC, Compulago, Zea Machinery, Grupo Wonder S.A.S., Hobart Andina S.A.S. e Insumos y Equipos Distribolívar (este último en proceso de vinculación), así como a las sucursales de los nuevos aliados que se incorporen a la línea B2B para la comercialización de activos productivos. La iniciativa aplicará a las financiaciones realizadas entre enero y diciembre de 2026.

- La vigencia: del 24 de diciembre 2025 al 23 de diciembre de 2026.
- Por compras iguales o superiores a \$2.000.000, se otorgará un bono Ara de \$50.000 a la primera financiación realizada por cada cliente durante el periodo estipulado.

A continuación, se relacionan los Términos y condiciones del plan de fidelización

1. ORGANIZADOR

Surtigas S.A. E.S.P., identificada con NIT 890.400.869-9, en adelante “SURTIGAS” o el “Organizador”, con correo electrónico mercadeo@surtigas.co, organiza la actividad promocional denominada “Bonos por Compras con Brilla Crédito Negocios” (la “Actividad”), orientada a incentivar el uso del cupo Brilla en la línea de Crédito Negocios B2B en los establecimientos de comercio aliados participantes.

2. NATURALEZA Y OBJETO DE LA ACTIVIDAD

La Actividad consiste en la entrega de bonos físicos de cien mil pesos colombianos (COP \$100.000) y cincuenta mil pesos colombianos (COP \$50.000) a los primeros doscientos treinta (230) participantes que cumplan integralmente los requisitos, la mecánica y las condiciones previstas en estos términos y condiciones (los “T&C”). La Actividad es una promoción comercial de beneficio limitado a existencias. No constituye un sorteo, rifa, concurso, apuesta ni juego de suerte y azar. La asignación del beneficio no depende del azar, sino del cumplimiento verificable de las condiciones establecidas en estos T&C y del orden cronológico de legalización de la compra elegible en los sistemas de Brilla, conforme a lo previsto en el numeral 8.

3. DEFINICIONES

Para efectos de estos T&C, los siguientes términos tendrán el significado indicado a continuación:

3.1. Aliados Participantes: sociedades y establecimientos de comercio habilitados para recibir pagos mediante la línea de Crédito Negocios B2B de Brilla, ubicados en la zona de cobertura de la Actividad y publicados en el listado vigente disponible en el sitio web de Brilla Surtigas.

3.2. Beneficio o Bono: tarjeta regalo física ARA por valor de cien mil pesos y cincuenta mil pesos colombianos (COP \$100.000) (COP \$50.000), entregada al beneficiario conforme a estos T&C.

3.3. Compra Elegible: una única compra por valor igual o superior a dos millones de pesos colombianos (COP \$2.000.000) y para los aliados horeca una única compra por valor igual o superior a quinientos mil de pesos colombianos (COP \$500.000) , realizada con el cupo Brilla activo en la línea de Crédito Negocios B2B, durante la Vigencia de la Actividad, en un Aliado Participante y que se encuentre legalizada, vigente y no anulada, reversada, cancelada ni sometida a devolución al momento de la validación.

3.4. Participante: persona natural mayor de edad que sea titular del contrato de suministro de gas natural domiciliario asociado al cupo Brilla, o representante legal o persona debidamente autorizada del titular cuando este sea una persona jurídica, y que complete la mecánica definida en estos T&C.

3.5. Vigencia de la Actividad: periodo comprendido entre las 12:00 a. m. del 5 de agosto de 2026 y las 11:59 p. m. del 25 de diciembre de 2026.

4. VIGENCIA Y COBERTURA GEOGRÁFICA

La Actividad estará vigente durante la Vigencia de la Actividad.

Será aplicable exclusivamente a Compras Elegibles realizadas en establecimientos físicos de los Aliados Participantes ubicados en los departamentos de **Bolívar, Córdoba y Sucre**, y en el municipio de **Caucasia, Antioquia** (la “Zona de Cobertura”).

La Actividad no aplica a compras realizadas fuera de la Zona de Cobertura ni a compras efectuadas por canales distintos de los establecimientos físicos de los Aliados Participantes, salvo que SURTIGAS comunique expresamente lo contrario por escrito.

5. BENEFICIO Y DISPONIBILIDAD

El Beneficio consiste en tarjetas regalo física ARA por valor de **cien mil pesos colombianos (COP \$100.000) y cincuenta mil pesos colombianos (COP \$50.000)**, redimible en las tiendas ARA a nivel nacional, de conformidad con las condiciones de uso, vigencia, cobertura, restricciones y demás reglas definidas por su emisor.

Se entregarán máximo **doscientos treinta (230) Bonos** durante la Vigencia de la Actividad. La Actividad será válida hasta asignar el último de los 230 Bonos, aun cuando la Vigencia de la Actividad no haya finalizado.

El Bono no será canjeable por dinero en efectivo ni generará devolución de dinero por saldos no utilizados. La redención total o parcial, la vigencia y las demás condiciones de uso de la tarjeta regalo estarán sujetas a las condiciones vigentes informadas por ARA. El Participante deberá consultar dichas condiciones antes de utilizar el Bono.

SURTIGAS no será responsable por la pérdida, hurto, deterioro, uso no autorizado, vencimiento o no redención del Bono una vez este haya sido entregado al beneficiario o a la persona autorizada para recibirlo.

6. ALIADOS PARTICIPANTES

Podrán participar las Compras Elegibles realizadas en los Aliados Participantes habilitados para Crédito Negocios B2B de Brilla y ubicados en la Zona de Cobertura. El listado de Aliados Participantes y sus establecimientos podrá ser consultado en el sitio web de Brilla Surtigas Crédito para Negocios y Microempresas | Brilla Surtigas Solo serán válidas las compras realizadas en establecimientos que aparezcan habilitados en dicho listado al momento de la compra.

7. REQUISITOS PARA PARTICIPAR

Para ser beneficiario, el Participante deberá cumplir integralmente y de manera concurrente los siguientes requisitos:

7.1. Ser mayor de dieciocho (18) años.

7.2. Ser titular de un contrato activo de suministro de gas natural domiciliario con SURTIGAS, asociado a un cupo Brilla activo para la línea de Crédito Negocios B2B; o actuar como representante legal o persona debidamente autorizada del titular del contrato cuando este sea una persona jurídica.

7.3. Cumplir las políticas, condiciones de aprobación y reglas operativas aplicables al cupo Brilla y a la modalidad de Crédito Negocios B2B.

7.4. Realizar una Compra Elegible durante la Vigencia de la Actividad, en un establecimiento físico de un Aliado Participante ubicado en la Zona de Cobertura.

7.5. Completar la mecánica de registro y validación señalada en el numeral 8 de estos T&C dentro del plazo allí establecido.

7.6. Aceptar estos T&C y suministrar información completa, veraz, actualizada y comprobable para la validación y entrega del Beneficio.

7.7. Cumplir los demás requisitos previstos en estos T&C.

La acumulación de varias compras para alcanzar el valor mínimo de dos millones de pesos colombianos (COP \$2.000.000) o para los aliados horeca compras mínimo de quinientos mil pesos colombiana (COP \$500.000) no estará permitida. El valor mínimo deberá corresponder a una única Compra Elegible.

Se entregará máximo un (1) Bono por contrato de suministro de gas natural domiciliario durante toda la Vigencia de la Actividad, independientemente del número de Compras Elegibles realizadas o de las personas que soliciten el Beneficio respecto del mismo contrato.

8. MECÁNICA DE LA ACTIVIDAD Y CRITERIO DE ASIGNACIÓN

Para participar, el Participante deberá realizar los siguientes pasos:

8.1. Realizar una Compra Elegible durante la Vigencia de la Actividad.

8.2. Una vez realizada la compra, y a más tardar el **25 de diciembre de 2026 a las 11:59 p. m.**, enviar por WhatsApp la palabra **“NEGOCIO100”** al número de WhatsApp Brilla Pro **310 299 8028**.

8.3. Completar el flujo de registro habilitado en WhatsApp, incluyendo:

- Confirmar los datos de identificación y contacto requeridos.
- Aceptar los presentes T&C.
- Consultar y aceptar el aviso de privacidad aplicable al tratamiento de datos personales requerido para la Actividad.
- Adjuntar una imagen legible del comprobante o vóucher de la Compra Elegible.
- Atender, cuando sea requerido, las solicitudes razonables de información adicional formuladas por SURTIGAS para verificar el cumplimiento de los T&C.

8.4. Esperar la validación de la solicitud por parte de SURTIGAS. La recepción del mensaje, el registro en el flujo de WhatsApp o la carga del comprobante de compra **no garantizan** la asignación del Beneficio; este solo se causa cuando SURTIGAS verifica el cumplimiento integral de los requisitos y confirma que existe disponibilidad de Bonos.

Los Bonos serán asignados a los primeros 230 Participantes que cumplan integralmente los requisitos. El orden de asignación corresponderá al orden cronológico de **fecha, hora, minuto, segundo y consecutivo interno de legalización de la Compra Elegible** en los sistemas de Brilla, previa validación satisfactoria de la información y documentos aportados por el Participante.

Si dos o más compras presentan la misma marca de tiempo de legalización, se aplicará el consecutivo interno asignado por los sistemas de Brilla como criterio de desempate.

Las compras que no se encuentren legalizadas al momento de la validación no podrán generar la asignación del Bono. Las compras anuladas, reversadas, canceladas, objeto de devolución o que dejen de cumplir las condiciones exigidas antes de la entrega del Bono no serán consideradas Compras Elegibles.

Una vez se hayan asignado los 230 Bonos, SURTIGAS podrá informar el agotamiento de la disponibilidad a través de sus canales de comunicación. Las solicitudes posteriores no generarán derecho al Beneficio.

9. VALIDACIÓN, NOTIFICACIÓN Y ENTREGA DEL BENEFICIO

SURTIGAS verificará, entre otros aspectos, la identidad del Participante, la existencia y estado activo del contrato de suministro y del cupo Brilla, la realización y legalización de la Compra Elegible, el valor de la compra, el establecimiento participante, la ubicación dentro de la Zona de Cobertura, el cumplimiento de la mecánica y la disponibilidad de Bonos.

La validación podrá realizarse de manera progresiva durante la Vigencia de la Actividad y, cuando resulte necesario para confirmar el estado definitivo de una compra, podrá efectuarse con corte mensual vencido.

SURTIGAS notificará al beneficiario por el canal de WhatsApp registrado en la Actividad. La notificación indicará, como mínimo, la confirmación del Beneficio, la sede, fecha, horario y documentos requeridos para reclamarlo.

El Bono será entregado dentro de un plazo máximo de **treinta (30) días hábiles** contados a partir de la validación integral del cumplimiento de los requisitos.

El Beneficio podrá reclamarse en las oficinas de SURTIGAS ubicadas en **Cartagena, Sincelejo o Montería**, según la indicación contenida en la notificación. Para reclamarlo, el beneficiario deberá presentar su documento de identidad original. Cuando el titular del contrato sea una persona jurídica, la persona que reclame deberá acreditar su calidad de representante legal o la autorización otorgada para el efecto, junto con los documentos razonablemente requeridos para verificarla.

La entrega a domicilio solo procederá si SURTIGAS la ofrece expresamente al beneficiario en la notificación. En tal evento, la entrega estará condicionada a la verificación de identidad y a la firma o aceptación del comprobante de recibido.

El Beneficio deberá reclamarse dentro de los **treinta (30) días calendario** siguientes a la notificación de disponibilidad. Vencido este plazo sin que se haya efectuado el reclamo por causas atribuibles al beneficiario, se entenderá que este renuncia al Bono, sin que haya lugar a compensación, pago en efectivo ni sustitución.

10. EXCLUSIONES Y CAUSALES DE DESCALIFICACIÓN

No podrán participar en la Actividad:

10.1. Las personas menores de dieciocho (18) años.

10.2. Los trabajadores, colaboradores, contratistas y empleados de SURTIGAS, de sus Aliados Participantes o de los proveedores que intervengan directamente en la planeación, ejecución, validación o entrega de la Actividad.

10.3. Los familiares de las personas señaladas en el numeral anterior hasta el segundo grado de consanguinidad, segundo de afinidad y primero civil, así como las personas que residan en el mismo inmueble de dichos individuos, cuando exista conflicto de interés.

10.4. Las personas que hayan participado directa o indirectamente en la creación de estos T&C o en la definición de la mecánica de la Actividad.

10.5. Las personas que no cumplan cualquiera de los requisitos establecidos en estos T&C.

SURTIGAS podrá descalificar una solicitud cuando, previa verificación razonable, identifique fraude, suplantación, alteración o falsedad de documentos o comprobantes, manipulación de la mecánica o de los sistemas, información falsa o inconsistente, duplicidad contraria a estos T&C, o cualquier incumplimiento objetivo de las condiciones de participación.

La descalificación se limitará a los hechos verificables que la sustenten y será comunicada al Participante por el canal de contacto registrado, cuando ello resulte procedente.

11. TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES

Para participar en la Actividad, SURTIGAS podrá recolectar y tratar los datos personales necesarios para: verificar la identidad y elegibilidad del Participante; validar la Compra Elegible; administrar la Actividad; contactar al Participante;

entregar el Bono; atender consultas, quejas o reclamos; prevenir fraude; y conservar evidencia del cumplimiento de estos T&C.

Antes de solicitar datos personales mediante el flujo de WhatsApp, SURTIGAS pondrá a disposición del Participante el aviso de privacidad y la política de tratamiento de datos personales aplicables. El aviso indicará la identidad y los canales de contacto del responsable del tratamiento, las finalidades del tratamiento, los derechos del titular y los mecanismos para ejercerlos.

La participación en la Actividad requerirá la autorización previa, expresa e informada del titular de los datos, cuando esta sea exigible. SURTIGAS conservará evidencia de la aceptación de los T&C, de la autorización aplicable y de las actuaciones de validación realizadas.

Los datos personales serán tratados bajo medidas razonables de seguridad, confidencialidad y acceso restringido, de acuerdo con la política de tratamiento de datos personales de SURTIGAS y la normativa colombiana aplicable.

12. ACEPTACIÓN DE LOS T&C

La persona que participe en la Actividad declara que ha leído, comprendido y aceptado íntegramente estos T&C. La aceptación registrada mediante el flujo de WhatsApp constituirá evidencia de dicha aceptación.

Quien no acepte los presentes T&C deberá abstenerse de participar en la Actividad.

13. CONSULTAS, PETICIONES, QUEJAS Y RECLAMOS

Las consultas, peticiones, quejas o reclamos relacionados con la Actividad podrán presentarse a través del correo electrónico mercadeo@surtigas.co, indicando: nombre del Participante, número de identificación, número de contrato asociado, número de contacto registrado y descripción clara de la solicitud.

14. MODIFICACIONES, SUSPENSIÓN O TERMINACIÓN

SURTIGAS podrá modificar, suspender o terminar la Actividad únicamente por circunstancias justificadas, incluyendo fuerza mayor, caso fortuito, fraude, alteración de los sistemas, imposibilidad operativa, requerimiento de autoridad competente o situaciones que comprometan la transparencia o ejecución de la Actividad.

Cualquier modificación material será comunicada previamente por canales de divulgación de alcance e intensidad equivalentes a los utilizados para informar la Actividad. Las modificaciones no afectarán los Beneficios que ya hayan sido

válidamente causados antes de su entrada en vigor, salvo que exista una causa legal que lo justifique.

15. DISPOSICIONES FINALES

Estos T&C contienen las reglas aplicables a la Actividad y obligan a SURTIGAS y a los Participantes.

La interpretación de estos T&C se realizará de buena fe y de conformidad con la normativa colombiana aplicable. En caso de duda sobre los requisitos de participación, prevalecerá la condición que resulte más favorable para el consumidor, sin perjuicio de la verificación objetiva del cumplimiento de la mecánica de la Actividad.

Los presentes T&C estarán disponibles para consulta durante la Vigencia de la Actividad a través de los canales definidos por SURTIGAS.

Cordialmente,

SHIRLEY URIBE
PROFESIONAL DE LINEAS FNB

MARIA LUISA MORILLO MARTELO
PROFESIONAL DE LINEAS SENIOR

Elaboró: Shirley Paola Uribe Solano
Revisó: Maria Luisa Morillo Martelo