

# BROSS

COLOMBIA

## COMUNICADO OFICIAL

Bogotá D.C. — Abril 2026

# ACTUALIZACIÓN PROGRAMA DE MEMBRESÍAS

Querido cliente de Bross Colombia,

Primero que todo, gracias por confiar en nosotros y por ser parte de la familia Bross. Con este comunicado queremos ser completamente transparentes contigo sobre un cambio importante en nuestro programa de membresías, y explicarte cómo vamos a responder por el tiempo que adquiriste y no has podido utilizar.

### ¿QUÉ PASÓ?

En noviembre de 2025, Bross Colombia tomó la decisión de cancelar el programa de membresías que venía operando desde enero de ese año. Esta decisión no fue sencilla, pero fue necesaria para avanzar hacia un modelo más justo, flexible y digital para todos nuestros clientes.

Somos conscientes de que muchos de ustedes adquirieron membresías de 3, 6 o 12 meses, y que algunos no alcanzaron a utilizarlas completamente. Por eso, diseñamos un plan de compensación justo y transparente.

#### MEMBRESÍAS COMERCIALIZADAS EN 2025

3 MESES	6 MESES	12 MESES
\$125.000	\$200.000	\$250.000
\$250.000	\$400.000	\$350.000
\$300.000	\$450.000	\$500.000

## ■ NUESTRA SOLUCIÓN PARA TI

Reconocemos el tiempo que adquiriste y que no pudiste utilizar. Por eso, calculamos exactamente cuántos meses te quedaron pendientes y te los vamos a devolver en Bross Coins — la nueva moneda digital dentro de nuestra aplicación.

### CÓMO CALCULAMOS TU COMPENSACIÓN



### ■ EJEMPLO PRÁCTICO — FÁCIL DE ENTENDER

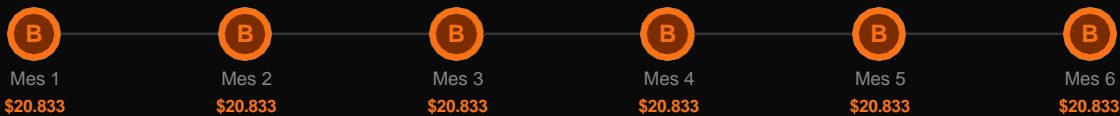
**CASO:** Cliente que compró membresía de 12 meses por \$250.000

Valor total pagado	\$250.000
Duración de la membresía	12 meses
Valor por mes	$\$250.000 \div 12 = \$20.833 / \text{mes}$
Meses utilizados	6 meses
Meses pendientes	6 meses

■ **TOTAL A RECIBIR:** **\$124.998 en Bross Coins**

**DISTRIBUCIÓN MENSUAL:**  $\$20.833 \text{ en Coins por mes} \times 6 \text{ meses} = \$124.998 \text{ Bross Coins}$

#### CRONOGRAMA DE ENTREGA:



■ **Conversión:** 1 peso colombiano = 1 Bross Coin — El valor de tus meses NO cambia

## ■ REQUISITO OBLIGATORIO PARA RECIBIR TUS BROSS COINS

Para cargar tus Bross Coins necesitamos tu correo electrónico.

Sin este dato **NO** es posible realizar la compensación.

1. Envíanos tu correo electrónico a través de la app al canal de soporte.
2. Usa ese mismo correo para registrarte en la aplicación Bross.
3. Los Coins serán cargados ÚNICAMENTE al correo registrado y validado.
4. Si usas un correo diferente al reportado, los Coins pueden no verse reflejados.

■ Un correo incorrecto o diferente al de registro puede impedir que recibas tu compensación.

## ■ ACLARACIÓN IMPORTANTE SOBRE LAS MEMBRESÍAS

Las membresías Bross **NO** incluían lavadas completamente gratis e ilimitadas.

Lo que la membresía ofrecía era acceso preferencial a nuestros servicios, con un costo mínimo por cada lavado de \$1.000 o \$2.000 según el tipo de servicio. Es decir, los clientes tenían prioridad y beneficios, pero cada servicio siempre tuvo un valor asociado.

## ■ PREGUNTAS QUE SEGURAMENTE TIENES

### ¿Me van a devolver mi dinero?

Sí. Vamos a devolver el valor proporcional de los meses que no usaste. La devolución será en Bross Coins dentro de la app.

### ¿Cuánto me van a devolver?

Depende de los meses que te quedaron por usar. Tomamos el valor mensual de tu membresía y lo multiplicamos por los meses restantes.

### ¿Cuándo recibo mis Coins?

Los Coins se entregan de forma mensual. Si te quedaban 4 meses, recibirás tu saldo en 4 entregas mensuales.

### ¿Por qué no en efectivo?

Bross Colombia opera completamente en su ecosistema digital. Los Bross Coins te permiten pagar servicios, Fast Pass y usar el Marketplace dentro de la app.

## ■ NUESTRO COMPROMISO CONTIGO

La compensación se realiza bajo principios de equidad y proporcionalidad. Bross Colombia reconoce el tiempo adquirido no utilizado y garantiza la entrega del valor correspondiente en Bross Coins al correo electrónico registrado y validado en la aplicación.

### Un mensaje de nuestro equipo

Gracias por confiar en Bross Colombia. La app nació para darte una experiencia más completa, cómoda y digital. Tus Coins te esperan allí. Tu confianza es nuestra mayor motivación.

— Equipo Bross Colombia

### ■ ¿DUDAS O CONSULTAS?

app@brosscolombia.com  
www.brosscolombia.com

### ■ DESCARGA LA APP BROSS

Disponible en Google Play y App Store  
Registra tu correo y recibe tus Coins